



Jambura Accounting Review

Journal homepage: <http://jar.fe.ung.ac.id/index.php/jar>
E-ISSN 2721-3617

Pengukuran Kinerja Program Studi Berbasis Metode Indeks Kepuasan Mahasiswa dan *Importance Performance Analysis*

Nilawaty Yusuf^a, Niswatin^b, Hartati Tuli^c

^{a, b, c} Universitas Negeri Gorontalo, Jl. Jendral Sudirman No. 6 Kota Gorontalo, Gorontalo 96128, Indonesia.

Email: nilawaty.yusuf@ung.ac.id^a, niswatin@ung.ac.id^b, hartatituli@ung.ac.id^c

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received 08-02-2023

Revised 25-02-2023

Accepted 25-02-2023

Kata Kunci:

Kualitas Layanan,
Kepuasan, Mahasiswa,
Program Studi

Keywords:

*Service Quality,
Satisfaction, Student,
Undergraduate Courses*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk : 1) menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan administrasi akademik program studi S1 Akuntansi FE UNG, 2) memetakan setiap atribut kualitas layanan untuk memfasilitasi peningkatan layanan administrasi akademik program studi S1 Akuntansi FE UNG. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner. Kepuasan mahasiswa dianalisis dengan Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) dan Importance-Performance Analysis (IPA). Hasil analisisnya IKM menunjukkan kualitas layanan administrasi akademik berada dalam kategori sangat baik dan sangat memuaskan mahasiswa. Selanjutnya dari metode IPA terdapat lima atribut kualitas layanan pada Kuadran B (*Concentrate Here*) yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki oleh pengelola program studi.

ABSTRACT

*This study aims to: 1) analyze the level of student satisfaction with the quality of academic administration services for the Bachelor of Accounting FE UNG study program, 2) map each attribute of service quality to facilitate the improvement of academic administration services for the Bachelor of Accounting FE UNG study program. This study uses a quantitative descriptive method. Data collection techniques were carried out through questionnaires. Student satisfaction was analyzed using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance-Performance Analysis (IPA). The results of the CSI analysis show that the quality of academic administration services is in the very good category and is very satisfying to students. Furthermore, from the IPA method, there are five attributes of service quality in Quadrant B (*Concentrate Here*) which need to be prioritized for improvement by the study program manager.*

PENDAHULUAN

New Public Management (NPM) merupakan konsep mereplikasi manajemen sektor swasta ke manajemen sektor publik untuk mengelola organisasi sehingga berjalan dengan efektif dan efisien untuk mencapai kesejahteraan sosial (Hartati, 2020). Konsep ini digunakan untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) dengan prinsip demokrasi yang transparansi secara kelembagaan sehingga penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan menjadi lebih unggul dan bermanfaat kepada masyarakat (Supena, 2022).

Universitas Negeri Gorontalo (UNG) sebagai salah satu organisasi sektor publik perguruan tinggi di Indonesia, dituntut untuk melakukan perubahan dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Hal ini merupakan salah satu cara menarik minat masyarakat khususnya mahasiswa sebagai pelanggan untuk melanjutkan studi ke program studi pada perguruan tinggi ini. Untuk meningkatkan animo mahasiswa maka pimpinan UNG perlu mengetahui apakah pelayanan yang mereka sediakan selama ini telah sesuai dengan standar yang dipersyaratkan oleh pemerintah sehingga pengukuran kinerja mutlak perlu dilakukan.

Beberapa hasil riset terkait pengukuran kinerja diantaranya Dewi (2014) dan Novitasari (2019) serta Sabardilla (2020) menyimpulkan bahwa untuk mengukur kinerja masa depan, diperlukan pengukuran komprehensif yang mencakup keuangan dan non keuangan. Berdasarkan konsep *Balanced Scorecard* kinerja keuangan sebenarnya merupakan hasil dari kinerja non keuangan yang mencakup pelanggan, proses bisnis dan pembelajaran-pertumbuhan (Rangkuti, 2015). Lebih lanjut Kaplan dan Norton dalam Putri (2012) menyatakan bahwa ukuran finansial tidak cukup menuntun perjalanan perusahaan melalui lingkungan yang kompetitif.

Penelitian ini lebih relevan dengan bidang kajian akuntansi manajemen dengan lebih memfokuskan pada kinerja non keuangan khususnya terkait aspek pelanggan, karena pelanggan merupakan aset penting yang perlu diperhatikan oleh UNG. Pernyataan ini sejalan dengan pendapat Indrajit (2013) menjelaskan pelanggan merupakan aset yang dimiliki oleh perusahaan yang dirahasiakannya dan juga tidak terlihat pada bukti laporan keuangan, tetapi ini menjadi kekuatan serta potensi yang ada pada perusahaan. Lebih lanjut Soniya (2021) serta Kurniawan & Sugiri (2021) menyatakan penawaran pelayanan yang bermutu kepada pelanggan mempengaruhi kualitas pendidikan tinggi dalam menyediakan lulusan yang berkualitas dan berdaya saing karena kepuasan pelanggan merupakan indikator penting dalam penilaian kinerja. Pengukuran Kinerja Universitas yang tepat dilihat dari sudut pandang universitas sehingga aspek kepuasan pelanggan dapat dilihat dari misi universitas dapat dijalankan dengan baik agar kelangsungan aktivitas universitas di masa depan bisa terjamin dengan adanya peringkat akreditasi program studi (Indrajit, 2013).

Saat ini Universitas Negeri Gorontalo terakreditasi dengan peringkat akreditasi A dan telah memiliki sebelas fakultas. Fakultas Ekonomi (FE) merupakan salah satu fakultas yang memiliki empat program studi (Prodi) S1. Dan Prodi S1 Akuntansi merupakan satu-satunya program studi yang terakreditasi Unggul menurut keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 13684/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2021. Pengelola prodi S1 Akuntansi perlu mempertahankan bahkan

meningkatkan predikat akreditasinya, sebagaimana pendapat Indrajit (2013) serta hasil penelitian Niswatin dan Yusuf (2015) yang menunjukkan bahwa akreditasi program studi merupakan prioritas utama yang perlu mendapat perhatian bagi pimpinan prodi/jurusan, fakultas maupun universitas sehingga mutu prodi S1 Akuntansi FE UNG menjadi lebih baik.

Pimpinan UNG dan FE mengharapkan ke depannya Prodi S1 Akuntansi dapat menuju dan meraih sertifikasi berstandar internasional sebagai bentuk keberhasilan universitas dalam mewujudkan layanan pendidikan yang berkualitas. Untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan predikat akreditasinya Herindrasti (2019) menyatakan pimpinan perlu memperhatikan dasar penilaian dari berbagai dimensi mutu yang disetujui pada tingkat nasional, regional, dan juga internasional. Salah satu dimensi persyaratan yang perlu diperhatikan oleh pengelola Prodi S1 Akuntansi adalah memahami dan meningkatkan kepuasan pelanggan khususnya terkait kualitas layanan kepada mahasiswa.

Hasil pengamatan peneliti menunjukkan saat ini pengelola Prodi S1 Akuntansi belum melakukan survei tentang kualitas kepuasan mahasiswa mengenai kualitas layanan administrasi akademik program studi. Guna memberikan penguatan akreditasi Prodi S1 Akuntansi maka peneliti termotivasi melakukan penelitian terkait dengan kerjasama yang menggunakan metode IKM dan IPA untuk menilai tingkat kepuasan mahasiswa Program studi S1 Akuntansi FE UNG.

Berdasarkan permasalahan di atas, rumusan masalah yang ditetapkan adalah bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan administrasi akademik Prodi S1 Akuntansi?. Dan bagaimana pemetaan setiap atribut kualitas layanan untuk memudahkan perbaikan layanan administrasi akademik program studi S1 Akuntansi FE UNG?.

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan administrasi akademik Prodi S1 Akuntansi FE UNG dan memetakan setiap atribut kualitas pelayanan untuk memfasilitasi perbaikan layanan administrasi akademik Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi UNG. Penelitian ini diharapkan menjadi data bagi pengelola prodi S1 Akuntansi sebagai dasar untuk penyusunan borang akreditasi serta acuan kebijakan dalam peningkatan kualitas layanan akademik.

KAJIAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Pelayanan Administrasi Akademik Program Studi

Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi UNG layanan akademik diberikan kepada mahasiswa dengan menggunakan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIAT) dan SIM prodi. Dalam system SIAT dapat menghubungkan dan mengatur seluruh kegiatan akademik baik mahasiswa dan juga dosen. Adapun fasilitas yang terdapat dalam sistem yaitu informasi pendaftaran, biodata mahasiswa, jadwal perkuliahan, juga informasi mengenai kemajuan hasil belajar mahasiswa, review serta Riwayat prestasi akademik, tugas dosen, serta statistik akademik lainnya. Selain itu, terdapat beberapa fasilitas yang ada dalam sistem seperti bisa

melakukan pencetakan guna keperluan akademik yang digunakan setiap operator yang ada di Universitas maupun Prodi UNG. Saat ini, pengembangan SIAT sudah terintegrasi dengan berbagai sistem informasi lainnya (Jambura, 2015a).

Selain itu, SIM Prodi adalah layanan yang dibuat sebaik mungkin untuk memberikan kemudahan bagi operator dan Ketua Prodi. Fitur yang ada dalam SIM Prodi yaitu pengelolaan seminar dan skripsi, pembimbing/penguji, serta terdapat jadwal ujian, dan pengelolaan magang (Jambura, 2015b).

Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Program Studi

Semua jenis layanan Prodi S1 Akuntansi FE UNG yang telah dipaparkan pada bagian sebelumnya sebaiknya harus dinilai kualitas layanannya apakah sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan kampus dan konsep *good governance* yang meliputi prinsip keadilan, prinsip efektifitas, prinsip partisipasi, prinsip transparansi, prinsip akuntabilitas (Istianto, 2009), sehingga kualitas layanan administrasi Prodi S1 Akuntansi dapat ditingkatkan.

Penilaian terhadap kualitas layanan administrasi Prodi S1 akuntansi pada penelitian ini akan diberikan kepada mahasiswa Prodi S1 Akuntansi sebagai pengguna layanan yang telah diberikan. Terdapat lima dimensi karakteristik kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Berry & Parasuraman (1985) dalam Yamit (2005) dan Septiani, Ariribe, & Diansyah (2020) yaitu (1) *tangibles* (bukti nyata); (2) *reliability* (kehandalan), (3) *responsiveness* (daya tanggap), (4) *assurance* (jaminan) dan (5) *empathy* (empati). Kelima dimensi kualitas yang digunakan di atas kemudian dijabarkan dalam sejumlah tolak ukur Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) untuk menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Prodi S1 Akuntansi.

Langkah penilaian kualitas selanjutnya dapat menggunakan analisis kepentingan-kinerja atau *Importance-Performance Analysis* (IPA), yang pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dalam Purnama (2006); Tjiptono dan Chandra (2016). IPA merupakan serangkaian kerja yang mudah dalam melakukan analisis kelengkapan produk. Dalam melakukan pelayanan dimana yang berkaitan dengan layanan khusus nilai berdasarkan pada taraf kepentingan dari tiap-tiap kelengkapan atribut berdasarkan pada pelanggan yang sebagaimana pelayanan pemahaman kemampuan yang relatif terhadap tiap-tiap kelengkapan. Analisis yang dipakai dalam membandingkan antara penilaian pelanggan terhadap taraf kepentingan pada kualitas layanan (*importance*) dengan taraf kinerja kualitas layanan (*performance*).

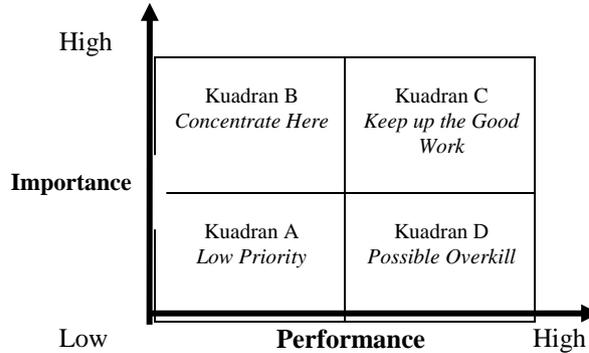
a. Tingkat Kepentingan (*Importance*)

Digunakan sebagai acuan konsumen dalam mengukur tingkat kepentingan terhadap kualitas pelayanan, yang menggunakan skala Likert sebagai pilihan untuk nilai : 1-5, yakni ; (1) : sangat tidak penting, (2) : tidak penting, (3) : cukup penting; (4) : penting ; (5) : sangat penting.

b. Tingkat Kinerja (*Performance*)

Digunakan untuk acuan untuk konsumen dalam melakukan penilaian tingkat kepentingan terhadap kualitas pelayanan, dimana digunakan skala Likert dalam penentuan pilihan nilai : 1-5, yakni ; (1) : sangat tidak penting, (2) : tidak penting, (3) : cukup penting; (4) : penting ; (5) : sangat penting.

Pada umumnya hasil pengukuran dari seluruh pelanggan/mahasiswa yang disajikan dalam *matrix Importance-Performance* atau yang dikenal dengan *Diagram Cartesius*. *Matrix Importance-Performance* atau *Diagram Cartesius* disakinakan pada Gambar 1 (satu).



Gambar 1. Matriks *Importance-Performance*

Matriks ini digunakan untuk menggambarkan prioritas atribut yang harus diperbaiki dan bisa menjadi petunjuk untuk formulasi ulang, menginterpretasikan strategi serta mengembangkannya (Chu & Choi, 2000; Lopes & Sancha, 2012) serta menentukan efektivitas manajemen suatu institusi untuk mengambil keputusan (Barbieri, 2010). Dalam peta posisi kuadran untuk setiap atribut layanan dan dimensi pelayanan menunjukkan di mana letak derajat *urgensi relative* untuk diperbaiki.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Kajian penelitian ini dilakukan atas tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik. Penelitian ini dilaksanakan di Prodi S1 Akuntansi FE UNG. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer berupa hasil pengisian kuesioner yang berkenaan dengan layanan administrasi akademik kepada mahasiswa Prodi S1 Akuntansi.

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Kuesioner digunakan sebagai alat yang untuk mengukur taraf kepuasan mahasiswa mengenai mutu layanan administrasi akademik yang pada program studi. Kuesioner ini memuat pertanyaan-pertanyaan dalam bentuk tertutup dengan menggunakan skala likert, yang selanjutnya akan dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas agar bisa mendapatkan validitas dan reliabilitas kuesioner yang digunakan sebagai alat ukur pada penelitian ini. Untuk mengukur validitas dan reliabilitas atas kuesioner dalam penelitian ini ditentukan dengan nilai korelasi. Nilai korelasi dapat dihitung dengan korelasi *product moment* dengan taraf alfa 1 % (Sugiyono, 2022). Dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dalam mengumpulkan data, maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliabel.

Responden penelitian ini adalah mahasiswa prodi S1 Akuntansi Jurusan Akuntansi FE UNG terdiri dari 4 angkatan sehingga untuk penarikan sampelnya dari populasi yang ada haruslah proporsional. Penarikan sampel yang diambil dari

sejumlah angkatan pada Prodi S1 Akuntansi dan unsur mahasiswa yang ada hanya dilakukan kepada mahasiswa semester genap. Selanjutnya, pada penelitian yang

$$ns = \frac{\chi^2 NP (1-P)}{d^2 (N-1) + \chi^2 P(1-P)} \dots\dots\dots(1)$$

berhubungan dengan kemasyarakatan yang mempunyai karakter heterogen, dalam pengumpulan sampel disisi syarat dimana besarnya sampel harus mengisi keterwakilan atau mewakili dalam kelesluruhan bagian populasi. Rumus empiris yang dianjurkan oleh Isaac dan Michael (1981) dalam Riduwan dan Kuncoro (2007) sebagai berikut :

dimana :

- ns = jumlah sampel yang dicari
- N = jumlah populasi
- P = proporsi populasi sebagai dasar asumsi pembuatan tabel, diambil
- P = 0,05
- d = derajat ketepatan yang direfleksikan oleh kesalahan yang dapat ditoleransi dalam frekuensi proporsi sampel (P), d umumnya 0,05
- χ^2 = nilai tabel chi-square, diambil chi-square = 3,841 tingkat signifikansi atau taraf alfa 95%

Berdasarkan rumusan di atas maka dapat ditentukan besaran jumlah responden, yakni 701 orang. Disebabkan populasin yang ada mengalami peningkatan, sehingga menyebabkan sampel yang hasil meningkat juga dengan menggunakan teknik *stratified random sampling* dapat ditentukan hasil kelseluruhan dari tiap-tiap sampel berdasarkan pada tingkatan mahasiswa yang berada di prodi S1 Akuntansi secara proportionare random sampling dengan rumus (Riduwan dan Kuncoro, 2007):

$$ni = \frac{Ni}{N} \times ns \dots\dots\dots(2)$$

dimana :

- ni = jumlah sampel menurut stratum
- ns = jumlah sampel/responden seluruhnya
- Ni = jumlah populasi menurut stratum
- N = jumlah populasi seluruhnya

Dari persamaan (1) dan (2), maka dapat diperoleh jumlah responden yang digunakan dalam penelitian yakni 66 responden dari jumlah populasi sebanyak 701 orang dengan sebaran responden untuk tiap angkatan pada semester 2,4,6 dan 8 ditunjukkan pada tabel 1 sebagai berikut :

Tabel 1, Jumlah Responden Menurut Angkatan

No	Angkatan	Semester	Jumlah Responden
2	2019	VIII	17
3	2020	VI	14
4	2021	IV	18
5	2022	II	17
Jumlah			66

Sumber: Hasil Olahan

Mengacu pada tujuan penelitian ini amak teknik analisis data yang digunakan meliputi :

1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan administrasi akademik digunakan Indeks Kepuasan Masyarakat/Mahasiswa (IKM).
2. Untuk memetakan setiap atribut kualitas layanan untuk memudahkan perbaikan layanan administrasi akademik program studi S1 Akuntansi digunakan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Data primer yang diperoleh dari hasil kuesioner dianalisis menggunakan teknik analisis kuantitatif guna menentukan nilai IKM (Indeks Kepuasan Mahasiswa) yang diilustrasikan ke dalam tabel 2.

Tabel 2. Indeks Kepuasan Masyarakat/Mahasiswa (IKM)

Atribut	Kepentingan (I) Skala 1-5	Kinerja (P) Skala 1-5	Skor (S) (S) = (I) x (P)
.....			
.....			
Skor Total	Total (I) = (Y)		Total (S) – (T)

Sumber : Bhote 1996 dalam (Sentosa, Astuti, & Cahaya, 2019)

Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat atau *Customer Satisfation Index* (CSI) menurut Bhote (1996) dalam Sentosa, Astuti & Cahaya (2019) diilustrasikan dengan memperhatikan total nilai rata-rata pada kolom kepentingan (I) sebagai Y, dan total dari mengalikan Kepentingan (I) dan Kinerja (P) pada kolom skor sebagai T. CSI diperoleh dari perhitungan $(T/5Y) \times 100\%$. Nilai 5 (pada 5Y) adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran. IKM dihitung dengan rumus:

$$IKM = \frac{T}{5Y} \times 100\% \dots\dots\dots (3)$$

Keterangan :

T = Nilai dari total IKM

5 = Nilai Maksimum pada skala pengukuran

Y = Nilai dari total kolom kepentingan

Skor penilaian akan diakumulasikan untuk setiap dimensi layanan yang disurvei, kemudian dikonversi kedalam bentuk presentase. Berikut kriteria berdasarkan interval yang diilustrasikan dalam tabel 3.

Tabel 3. Kriteria Tingkat Kepuasan

No	Nilai Interval IKM	Nilai Interval konversi IKM (%)	Mutu Pelayanan	Keterangan IKM
1	1 - 1,80	0-36%	E	Sangat tidak puas
2	1,81 - 2,60	37-52%	D	Tidak puas
3	2,61 – 3,41	53-68%	C	Cukup puas
4	3,42 – 4,21	69-84%	B	Puas
	4,22 - 5	85-100%	A	Sangat puas

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Hasil uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner atau instrumen penelitian menunjukkan bahwa instrumen penelitian untuk mengukur tingkat kepentingan dan kinerja kualitas layanan adalah valid dan reliabel dengan nilai korelasi dan reliabel sebesar 0,99 pada taraf alfa 1 %. Hal ini berarti bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dapat mengukur taraf kualitas layanan administrasi pada kepuasan mahasiswa yang ada pada Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi UNG.

1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Akademik Prodi S1 Akuntansi UNG

Dua puluh tujuh item pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner dijadikan acuan pengukuran Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM). Adapun nilai kualitas tiap dimensi layanan pada tabel 4 kolom *Importance* memuat rata-rata masing-masing dimensi kualitas yakni *Tangibles* (nyata) 4,59, *Reliability* (Kehandalan) 4,71, *Responsiveness* (Kesigapan/tanggap) 4,61, *Assurance* (Jaminan atau kepastian) 4,57, *Empathy* (Empati) 4,41, dimana secara agregat hasil pengolahan kuesioner menunjukkan bahwa hasil penilaian mahasiswa tentang tingkat kepentingan mutu pelayanan dalam administrasi akademik S1 Akuntansi FE UNG adalah sebesar 4,58. Nilai ini mengindikasikan tingkat kepentingan kualitas pelayanan dalam administrasi akademik S1 Akuntansi FE UNG adalah sangat baik (sangat memuaskan).

Selanjutnya pada kolom *performance* menunjukkan rata-rata masing-masing dimensi kualitas meliputi *Tangibles* (nyata) 4,64, *Reliability* (Kehandalan) 4,64, *Responsiveness* (Kesigapan/tanggap) 4,59, *Assurance* (Jaminan atau kepastian) 4,52, *Empathy* (Empati) 4,48 sehingga tingkat kinerja kualitas Pelayanan pada bagian administrasi akademik S1 Akuntansi FE UNG secara rata-rata memiliki nilai sebesar 4,57. Hal ini dapat dikatakan layanan yang diberikan kepada mahasiswa S1 Akuntansi FE UNG adalah sangat baik atau sangat memuaskan.

Tabel 4a. GAP Nilai Kualitas Tiap Dimensi Kualitas *Importance-Performance*

No.	Dimensi Kualitas	No. Item	<i>Importance</i>	<i>Performance</i>	<i>GAP</i>
1	<i>Tangibles</i>	1	4,73	4,73	0
		2	4,59	4,62	0,03
		3	4,50	4,61	0,11
		4	4,55	4,62	0,07
Rataan			4,59	4,64	0,05
2	<i>Reliability</i>	5	4,77	4,70	-0,07
		6	4,79	4,59	-0,2
		7	4,67	4,70	0,03
		8	4,67	4,64	-0,03
		9	4,65	4,58	-0,07
Rataan			4,71	4,64	-0,07
3	<i>Responsiveness</i>	10	4,71	4,68	-0,03
		11	4,73	4,67	-0,06
		12	4,65	4,55	-0,1
		13	4,35	4,48	0,13
Rataan			4,61	4,59	-0,02

Tabel 4b. GAP Nilai Kualitas Tiap Dimensi Kualitas *Importance-Performance* (Lanjutan)

No.	Dimensi Kualitas	No. Item	<i>Importance</i>	<i>Performance</i>	<i>GAP</i>
4	<i>Assurance</i>	14	4,62	4,56	-0,06
		15	4,67	4,53	-0,14
		16	4,59	4,56	-0,03
		17	4,55	4,45	-0,1
		18	4,58	4,59	0,01
		19	4,59	4,59	0
		20	4,55	4,50	-0,05
		21	4,47	4,47	0
		22	4,56	4,45	-0,11
		23	4,48	4,45	-0,03
Rataan			4,57	4,52	-0,05
5	<i>Emphaty</i>	24	4,21	4,38	0,17
		25	4,47	4,56	0,09
		26	4,47	4,50	0,03
		27	4,50	4,47	0,03
Rataan			4,41	4,48	0,07
Total Rataan			4,58	4,57	-0,01

Sumber : Hasil Olahan, 2023

Tabel di atas menunjukkan adanya nilai gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kualitas pelayanan yang dilakukan pada bagian administrasi akademik S1 Akuntansi FE UNG. Namun secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa kualitas layanan administrasi akademik Prodi S1 Akuntansi sangat baik (sangat memuaskan). Setelah melakukan perhitungan atas tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kualitas layanan administrasi akademik S1 Akuntansi FE UNG, maka langkah berikutnya adalah menghitung nilai IKM dengan menjumlahkan rata-rata perhitungan dari kuesioner tingkat kepentingan dan kinerja.

Tabel 5. Tabel Penjumlahan Kepentingan dan Kinerja

No	Atribut	Importance (I)	Performance (P)	(I) x (P)
1	Tangibles (nyata)	4,59	4,64	21,32
2	Reliability (kehandalan)	4,71	4,64	21,85
3	Responsiveness (tanggap)	4,61	4,59	21,18
4	Assurance (kepastian)	4,57	4,52	20,62
5	Empathy (Empati)	4,41	4,48	19,76
Total		22,89		104,73

Sumber : Hasil Olahan, 2023

$$\begin{aligned}
 \text{IKM} &= \frac{T}{5Y} \times 100\% \\
 &= \frac{104,73}{5(22,89)} \times 100\% \\
 &= 91,49\%
 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan IKM yang diperoleh dari persamaan 3 adalah 91,49% yang

menandakan bahwa Indeks Kepuasan Mahasiswa sangat baik dengan penjabarannya sebagai berikut :

Tabel 6. Hasil Perhitungan IKM dan Kualitas Layanan Administrasi Akademik Prodi S1 Akuntansi FE UNG

No	Dimensi Kualitas	Rataan	Mutu	Kinerja
		Nilai IKM	Layanan	Unit Layanan
1	Tangibles (nyata)	92,88 %	A	Sangat Baik
2	Reliability (kehandalan)	92,8 %	A	Sangat Baik
3	Responsiveness (tanggap)	91,89 %	A	Sangat Baik
4	Assurance (kepastian)	90,33 %	A	Sangat Baik
5	Empathy (Empati)	89,55 %	A	Sangat Baik
Rataan		91,49 %	A	Sangat Baik

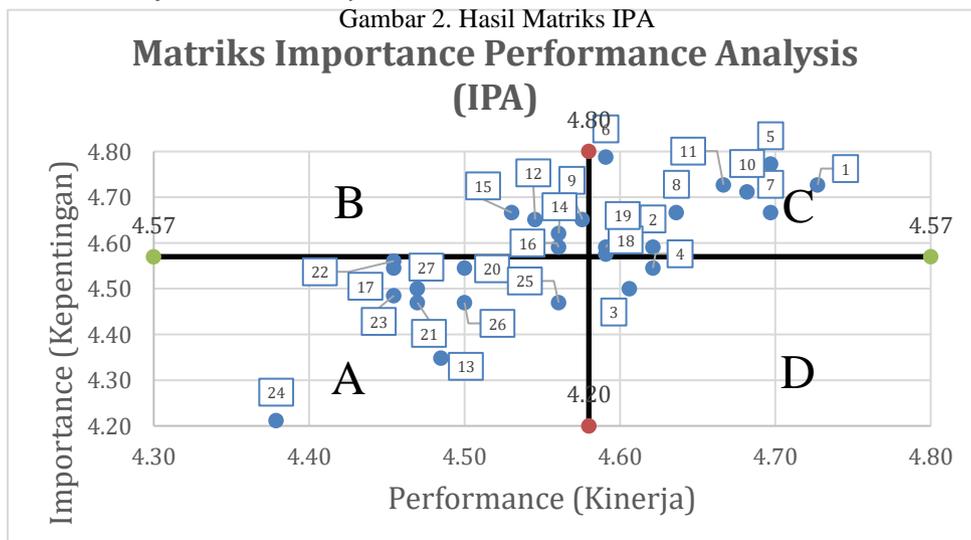
Sumber : Hasil olahan, 2023

Tabel 6 (enam) di atas menunjukkan bahwa mahasiswa Prodi S1 Akuntansi FE UNG telah merasa sangat puas atas layanan administrasi akademik yang diberikan oleh administrasi akademik Prodi S1 Akuntansi. Adapun beberapa aplikasi system informasi teknologi yang disediakan oleh Universitas Negeri Gorontalo diantaranya mempunyai sistem yaitu SIAT dan SIM PRODI sebagaimana yang telah dipaparkan dalam Tinjauan Pustaka. Selanjutnya Ilahiyah (2016) menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa atas layanan ini akan berimbas bagi peningkatan kinerja program studi ke depan.

2. Pemetaan Atribut Kualitas Layanan Program Studi S1 Akuntansi FE UNG

Untuk mengetahui rerangka setiap atribut dari kelima dimensi kualitas layanan dan membandingkan antara hasil penilaian konsumen (mahasiswa S1 Akuntansi FE UNG) tentang tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja kualitas layanan (*performance*), maka hasil kuesioner selanjutnya dianalisis dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*)

Gambar 2. Hasil Matriks IPA



Matrik pada gambar 2 (dua) digunakan untuk menggambarkan tingkat prioritas atribut atau dimensi yang harus diperbaiki dan dapat dijadikan sebagai strategi petunjuk untuk memformulasikan strategi yang akan diambil oleh para *stakeholder* di Prodi S1 Akuntansi FE UNG. Pada posisi kuadran masing-masing dimensi dari kualitas layanan administrasi akademik program studi menunjukkan tingkat prioritas yang akan dilakukan perbaikan. Tabel 7 (tujuh) menunjukkan hasil analisis dari metode *Importance-Performance Analysis* yang memetakan unsur dari dimensi kualitas ke dalam empat kuadran wilayah.

Tabel 7. Hasil Analisis Metode IPA

No.	Kuadran	No. Item Dari Dimensi Kualitas Layanan
1	A (<i>Low Priority</i>)	13,17, 20, 21, 22, 23, 24, 26, 25, dan 27
2	B (<i>Concentrate Here</i>)	9, 12 ,14 ,15 , dan 16
3	C (<i>Keep up the Good Work</i>)	1, 2, 5 , 6, 7, 8, 10, 11, 18, dan 19
4	D (<i>Possible Overkill</i>)	3 dan 4

Sumber : Hasil Olahan, 2023

Berdasarkan Tabel 7 (tujuh) di atas bahwa peta yang ada pada posisi kuadran (Gambar 2) setiap dimensi kualitas pelayanan menerangkan kadar urgensi relatif untuk bisa diperbaiki setiap item guna perbaikan dalam pemberian layanan administrasi akademik prodi S1 Akuntansi.

Adapun penjelasan masing-masing kuadran yakni :

- a. Posisi *Low Priority* (Kuadran A), posisi ini menunjukkan item dari dimensi kualitas layanan yang tidak mendesak untuk diperbaiki oleh pengelola Prodi S1 Akuntansi meliputi petugas administrasi akademik S1 Akuntansi tidak pernah merasa sibuk menanggapi permintaan mahasiswa prodi S1 Akuntansi, memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan mahasiswa, mengetahui pengenaan tarif layanan atas penggunaan dan prasarana, menginformasikan tarif layanan penunjang akademik, memberikan perhatian secara individual, memiliki jam operasi sesuai kebutuhan mahasiswa, memahami kebutuhan spesifik mahasiswa dan tersedianya informasi jadwal petugas yang akan memberikan pelayanan kepada mahasiswa prodi S1 Akuntansi.
- b. Posisi *Concentrate Here* (Kuadran B), posisi ini menunjukkan item dimensi kualitas layanan yang mesti diprioritaskan untuk diperbaiki oleh pengelola Prodi S1 Akuntansi yakni : penyediaan arsip dan pengolahan dokumen prodi S1 Akuntansi oleh petugas administrasi, pemberian layanan dengan cepat, sikap dan perilaku petugas administrasi seharusnya meyakinkan, saat pemberian layanan harus membuat mahasiswa merasa aman dan nyaman ketika melakukan proses administrasi akademik, dan petugas administrasi akademik prodi S1 Akuntansi harus konsisten menjaga kesopanan terhadap mahasiswa prodi S1 Akuntansi.
- c. Posisi *keep up the good work* (Kuadran C), posisi ini menunjukkan item dimensi kualitas layanan yang aman dan harus dipertahankan kinerjanya oleh pengelola Prodi S1 Akuntansi. Item dari dimensi kualitas layanan yang dimaksud yakni : alat yang modern, sarana fisik administrasi yang menarik, petugas administrasi yang tepat waktu menepati janji, pemberian layanan pertama kali dengan benar, penyediaan informasi yang *up to date* , saat memberikan layanan pemberitahuan yang disampaikan selalu benar, petugas administrasi selalu membantu dan

menyelesaikan masalah yang dihadapi mahasiswa dengan sungguh-sungguh, informasi tahapan layanan dan persyaratan pelayanan administrasi akademik prodi S1 Akuntansi selalu tersedia.

- d. Posisi *possible overkill* (Kuadran D), posisi ini menunjukkan bahwa item dimensi kualitas layanan yang diberikan oleh Pengelola Prodi S1 Akuntansi terlalu berlebihan sehingga Pengelola Prodi S1 Akuntansi perlu mengurangi aktivitas atau menghemat sumberdaya untuk item dari dimensi kualitas layanan pada kuadran ini, yang meliputi: Petugas administrasi akademik prodi S1 Akuntansi perlu berpenampilan yang sesuai dengan etiket penampilan dan memaksimalkan pemanfaatan fasilitas pendukung layanan yang tersedia saat ini.

secara garis besar kualitas pelayanan administrasi prodi S1 akuntansi FE UNG sangat memuaskan pengguna jasa yaitu mahasiswa, tetapi perlu diperhatikan bahwa masih ada beberapa unsur dalam pemetaan matriks IPA di kuadran B yang harus diperhatikan. Untuk mampu merealisasikannya juga memerlukan konsistensi dan sistem yang baik sebagaimana mestinya.

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Simpulan

Keseluruhan rerata hasil analisis IKM memperlihatkan bahwa dimensi kualitas pelayanan administrasi akademik Prodi S1 Akuntansi FE UNG tergolong sangat baik dan sangat memuaskan. Hal ini artinya mahasiswa merasa sangat puas atas layanan administrasi akademik Prodi. Pemetaan atribut kualitas layanan Program Studi S1 Akuntansi FE UNG dengan menggunakan IPA menunjukkan sepuluh item dimensi kualitas layanan yang aman dan harus dipertahankan kinerjanya oleh pengelola Prodi S1 Akuntansi. Item dari dimensi kualitas layanan yang dimaksud yakni : Peralatan yang modern, fasilitas fisik administrasi yang menarik, petugas administrasi yang tepat waktu menepati janji, petugas administrasi melakukan pemberian layanan pertama kali dengan benar, penyediaan informasi yang *up to date*, petugas administrasi menyampaikan pemberitahuan dengan benar ketika layanan akan dilakukan, petugas administrasi selalu membantu dan menyelesaikan masalah yang dihadapi mahasiswa dengan sungguh-sungguh, informasi tahapan layanan dan persyaratan pelayanan administrasi akademik prodi S1 Akuntansi selalu tersedia.

Keterbatasan

Keterbatasan pada penelitian ini adalah data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner sangat tergantung pada kejujuran dan keseriusan dari responden saat melakukan pengisian kuesioner.

Saran

Kondisi layanan yang diberikan saat ini perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan untuk menunjang iklim akademik serta tata pamong yang baik. Namun, dimensi kualitas layanan *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* perlu diperbaiki oleh Pengelola Prodi S1 Akuntansi untuk meningkatkan layanan administrasi akademik karena ketiga dimensi kualitas layanan ini berada di kuadran B.

DAFTAR PUSTAKA

- Barbieri, C., 2010. An Importance-Performance Analysis Of the Motivations Behind Agritourism and Other Farm Enterprise Developments in Canada. *Journal of Rural and Community Development*. Vol. 5. No.1 pp 1-20. Canada.
- Chu Raymond and Tat Choi., 2000. An importance-performance analysis of hotel selection factors in the Hong Kong hotel industry: a comparison of business and leisure travelers. *Tourism Management* 21 pp 363-377. www.elsevier.com/locate/tourman
- Dewi, N.M.D.A.P. 2014. Penilaian Kinerja Berdasarkan Keuangan Dan Non-Keuangan Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. 7.3. hlm.761-777
- Hartati, S. (2020). Penerapan Model New Public Management (NPM) Dalam Reformasi Birokrasi Di Indonesia. *Jurnal MSDA (Manajemen Sumber Daya Aparatur)*, 8(2), 65–84. <https://doi.org/10.33701/jmsda.v8i2.1293>
- Herindrasti, S. (2019). Program Studi Hubungan Internasional Universitas Kristen Indonesia Jakarta dan tantangan menuju akreditasi internasional. In V. S. H. Siahaan, Angel Damayanti, Chontina, Dandy Sendary Noron, Eka C Herlambang, Fransiskus X Gian Tue Mali, Mita, Nadya Carollina, Shyintia (Ed.), *Fisipol Uki 25 tahun*.
- Indrajit, R. E. (2013). Perspektif Balanced Scorecard. In *EKOJI999* (431st ed., pp. 1–5). Richardus Eko Indrajit.
- Ilahiyah, M.E. 2016. Rancangan Balanced Scorecard Sebagai Alat Eksekusi Strategi Pada Perguruan Tinggi Swasta X Di Surabaya. Tesis. Departemen Akuntansi. Program Studi Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi. ADLN – Perpustakaan Universitas Airlangga
- Indrawati, L. 2017. Peran Budaya Organisasi Terhadap Implementasi New Public Management Dalam Peningkatan Kinerja Manajerial Sektor Publik. *Ekspansi* Vol. 9, No. 2. November, 239 – 249.
- Istianto, B. 2009. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Mitra Wacana Media.
- Jambura. 2015a. *Kampus Berbasis IT, Menopang Pelayanan Prima*. Pusat Pelayanan Informasi dan Kehumasan UNG.
- . 2015b. *Inovasi SIMProdi. Manajemen Database Akademik*. Pusat Pelayanan Informasi dan Kehumasan UNG.
- Kurniawan. A dan Sugiri. D. 2021. "Kepuasan Layanan Pengguna Layanan Publik pada Unit Kerja Badan Layanan Umum (BLU) Bidang Pendidikan" *Jurnal Publik*.8(1) :11-22
- Lopes S.D. Ferreira and Sancha C.F. Maia., 2012. Applying Importance-Performance Analysis to the Management of Health Care Services. *China-USA Business*

- Review. Vol. 11, No. 2, 275-282. David Publishing. Portugal.
- Niswatin, dan N. Yusuf. 2015. Prioritas Program Kerja Sebagai Dasar Penyusunan Rencana Bisnis Anggaran (RBA) Unit Kerja Program Studi S1 Akuntansi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi & Humaniora*, Vol 4, No 2, hlm 1562-1585.
- Novitasari, B.T. 2019. Balanced Scorecard Dalam Institusi Pendidikan Lanjut. *Jurnal Nominal*. Vol. VIII. No. 2
- Purnama, N. 2006. Manajemen Kualitas : Perspektif Global. Yogyakarta. Ekonisia.
- Putri, I. G. A. M. A.D. 2012. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Dalam Prespektif Balanced Scorecard. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*. Volume 3, No 3 Hlm 462 – 470. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.
- Rangkuti, F. 2015. SWOT Balanced Scorecard. Teknik Menyusun Strategi Korporat Yang Efektif Plus Cara Mengelola Kinerja Dan Risiko. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Riduwan dan E. A. Kuncoro. 2007. Cara Menggunakan Dan Memakai Analisis Jalur. Bandung. Alfabeta.
- Sabardilla, A. 2020. Pengukuran Kinerja STMIK Indonesia Padang Menggunakan Metode Balanced Scorecard. *Jurnal Bisnis, Manajemen Dan Informatika*. Vol. 16. No.3
- Sentosa, P. Pranatha, Astuti, N. Made Erpia Ordani, & Cahaya, I. Made Elia. (2019). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. *Sintesa*, 333–342. Retrieved from <https://industria.ub.ac.id/index.php/industri/article/view/179/559%0Ahttps://industria.ub.ac.id/index.php/industri/article/view/179>
- Septiani, Yuni, Edo Ariribe, and Risnal Diansyah. 2020. “Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru).” *Jurnal Teknologi Dan Open Source* 3(1): 131–43.
- Supena, Stevy Hanny. 2022. “Layanan Publik Dan Good Governance Research GAP Analysis Bibliometric Vosviewer.” *Jurnal Arajang* 5 (1): 2621–6906. <https://ojs.unsulbar.ac.id/index.php/arajang%0ALAYANAN>.
- Sonia.N.R. 2021. Total Quality Management dalam Lembaga Perguruan tinggi. *Jurnal Southeast Asian Journal of Islamic Education Management*. Vol.2.No.1.Hal 125-139
- Sugiyono, 20. Statistik Untuk Penelitian. Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, F dan G. Chandra. 2016. Service, Quality dan Satisfaction. Edisi 4. Andi Offset. Yogyakarta
- Yamit, Z. 2005. Manajemen Kualitas. Produk Dan Jasa. Ekonisia. Yogyakarta.