

Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Laboratorium Komputer di Universitas Ibnu Sina Menggunakan Metode *Service Quality (SERVQUAL)*

Refdilzon Yasra¹, Jibrán Jihad²

^{1,2}Universitas Ibnu Sina; Jalan Teuku Umar - Lubuk Baja, Batam, Kepulauan Riau, Telp.0778 – 408 3113

³Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik-Universitas Ibnu Sina, Batam

e-mail: *¹refdilzon@uis.ac.id, ²1510128425181@uis.ac.id

Abstrak

Sekolah Tinggi Teknik (STT) Ibnu Sina dalam kapasitasnya sebagai lembaga pendidikan di dirakan sebagai bukti kepedulian untuk ambil bagian dalam pembangunan Kepulauan Riau (KEPRI) dengan mengedepankan kualitas mutu dalam PBM (proses belajar mengajar), Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa yang ada di STT Ibnu Sina Batam. Sebanyak 1707 mahasiswa Aktif STT Ibnu Sina Batam tahun akademik 2018/2019, Untuk meningkatkan kualitas pelayanan sekolah tinggi dalam masa transisi menjadi universitas, Metode *servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Pengukuran nya metode ini dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang akan diterima.

Kata kunci— Proses Belajar Mengajar, Service Quality

Abstract

The School of Engineering (STT) Ibnu Sina in his capacity as an educational institution was deemed as evidence of concern to take part in the development of Riau Islands (KEPRI) by prioritizing quality in PBM (teaching and learning process). The purpose of this study was to determine the level of satisfaction of existing students at STT Ibnu Sina Batam. A total of 1170 active students of STT Ibnu Sina Batam in the academic year 2018/2019, to improve the quality of high school services in the transition to university, The *servqual* method is a method used to measure service quality from the attributes of each dimension, so that a gap value is obtained which is the difference between consumers' perceptions of services that have been received with expectations of what will be received. The measurement of this method is by measuring the service quality of the attributes of each dimension, so that a gap value will be obtained which is the difference between consumers' perceptions of services to be received.

Keywords— teaching and learning process, Service Quality

PENDAHULUAN

Keberhasilan institusi sebagai unit kerja khususnya dalam perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah mahasiswa. Pengukuran mutu pelayanan dalam bidang pendidikan tidak hanya dilihat dari pelayanan akademis, tetapi juga dilihat dari pelayanan non akademis. Pelayanan disini dapat dipandang sebagai suatu tindakan yang dapat diberikan oleh seluruh jajaran kampus (dosen, laboratorium, sarana prasarana) kepada mahasiswa sebagai pelanggan internalnya. Laboratorium komputer merupakan salah satu sarana pelayanan yang diberikan oleh jurusan sebagai penunjang proses pembelajaran. Peningkatan pelayanan laboratorium komputer perlu terus diupayakan guna memenuhi kebutuhan dan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna serta menunjang keberhasilan mahasiswa dalam proses praktikum. Sarana yang memadai akan sangat berpengaruh terhadap proses pembelajaran apalagi ditunjang dengan pelayanan dari pengelola laboratorium tersebut, khususnya laboratorium komputer di Sekolah Tinggi Teknik (STT) Ibnu Sina Batam. Pelayanan ini diantaranya meliputi pelayanan pembelajaran, pelayanan manajemen, layanan fasilitas, dan lainnya.. Dari uraian latar belakang yang telah dipaparkan diatas, penulis ingin mencoba untuk meneliti **“Analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan praktikum laboratorium komputer STT Ibnu Sina Batam menggunakan metode Service Quality”**

METODE PENELITIAN

2.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dimulai pada bulan Juli sampai dengan Desember 2019. Penelitian ini bertempat di Sekolah Tinggi Teknik Ibnu Sina Batam, Jl. Teuku Umar Komp. Pelita 26, Lubuk Baja Kota, Kec. Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau 29444.

2.2 Metode pengolahan dan analisis data

Setelah data yang diperoleh dari lapangan dikumpulkan, maka tahap selanjutnya adalah mengolah data tersebut. Adapun teknik yang akan digunakan dalam pengolahan data pada pelaksanaan penelitian ini yaitu :

1. *Servqual (Service Quality)*
Servqual (Service Quality) merupakan metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kesenjangan (*gap*) kualitas pelayanan atau jasa. Selanjutnya membuat kuesioner ekspektasi dan persepsi. Perhitungan nilai *servqual* yang menunjukkan jumlah atribut *servqual* skor negatif dan positif.
2. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kuesioner
Pada tahap ini dilakukan penyebaran kuesioner kepada Anggota dengan tujuan untuk mengetahui kuesioner sudah *valid* dan *reliabel* sebelum dilakukan pengolahan data. Uji validitas dan uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan software SPSS. Kuesioner dikatakan valid apabila r hitung $>$ r tabel, sedangkan kuesioner dapat dikatakan reliabel apabila nilai α cronbach $>$ 0,7. Namun jika kuesioner tidak valid ataupun tidak *reliable* maka kuesioner akan dirancang ulang dengan menghilangkan beberapa pertanyaan yang tidak valid dan reliabel.
3. Penyebaran kuesioner

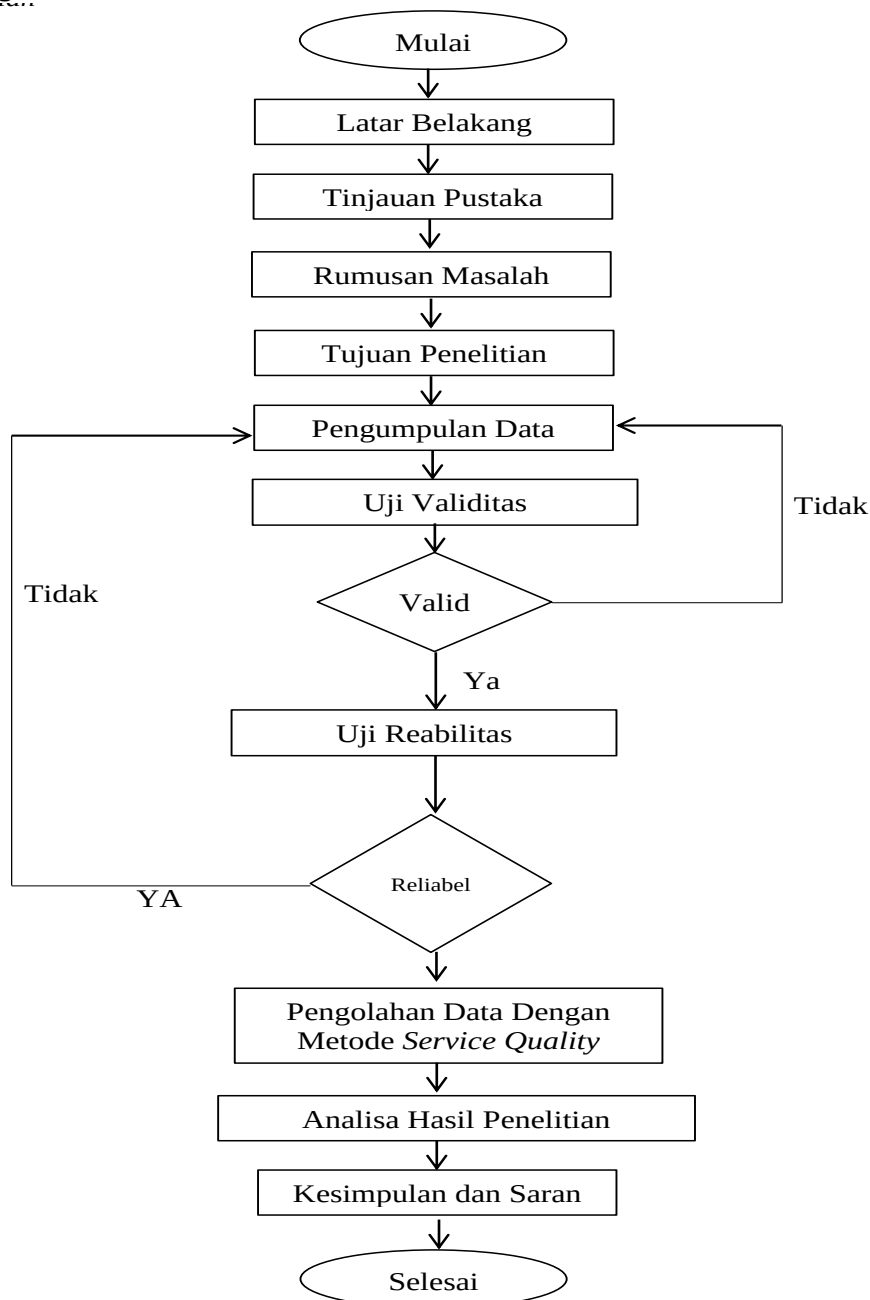
Pada tahap ini dilakukan penyebaran kuesioner, penyebaran kuisisioner yang disebarakan kepada responden sudah sesuai dengan jumlah minimum sampel yang dibutuhkan dalam penelitian yang sudah dihitung pada tahap sebelumnya dengan persamaan bernoulli.

4. Pengolahan data Kuisisioner

Tahap ini dilakukan untuk mengetahui tingkat pelayanan yang diberikan oleh Dosen pengampu dalam mata kuliah praktikum Laboraturium Komputer.

Perhitungan rata-rata skor tingkat harapan, yang dirasakan, dan pelayanan minimum Pada tahap ini dilakukan perhitungan rata-rata skor tingkat pelayanan harapan, pelayanan yang dirasakan, dan pelayanan minimum pada lingkup dimensi kualitas jasa di laboraturium kompter di STT Ibnu Sina Batam, untuk mempermudah dalam pengolahan data dengan menggunakan metode *Service Quality*.

2.3 Kerangka Pemecahan Masalah



Gambar 2.1 Kerangka Pemecahan Masalah

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Data Mata Kuliah Laboratorium Komputer Universitas Ibnu Sina Batam

Berikut adalah data Mata Kuliah Laboratorium Komputer STT Ibnu Sina mulai tahun 2018 sampai dengan 2019.

Tabel 1. Data mahasiswa STT Ibnu Sina

No	Prodi	Mata Kuliah	Nama Kelas	Jumlah Mahasiswa	Total
1.	TEKNIK INDUSTRI	PRAKTEK STATISTIKA INDUSTRI	4A	44	193
			4B	42	
			4C	53	
			4D	46	
			4E	8	
2.		PRAKTEK MENGGAMBAR TEKNIK	2A	42	287
			2B	67	
			2C	53	
			2D	49	
			2E	60	
			2F	16	
3.	TEKNIK INFORMATIKA	PRAKTIKUM SISTEM BASIS DATA	2A	40	206
			2B	40	
			2C	32	
			2D	40	
			2E	16	
			2F	38	
4.		PRAKTIKUM ANIMASI MULTIMEDIA	4A	33	181
			4B	37	
			4C	40	
			4D	42	
			4E	17	

No	Prodi	Mata Kuliah	Nama Kelas	Jumlah Mahasiswa	Total
			4F	12	
5.		PRAKTIKUM JARINGAN KOMPUTER	6A	40	88
			6B	24	
			6C	24	
6.		PRAKTIKUM ALGORITMA PEMROGRAMAN 2	2A	39	215
			2B	30	
			2C	43	
			2D	39	
			2E	26	
			2F	38	
TOTAL					1170

3.1.1 Penyebaran Kuesioner

Berikut skor hasil kuesioner yang sudah diolah melalui Ms. Excel

Tabel 2. Skor Keseluruhan kuesioner

No	Harapan	Persepsi
1	1442	920
2	1444	939
3	1448	894
4	1454	901
5	1444	934
6	1443	905
7	1433	938
8	1439	920
9	1442	940
10	1439	907
11	1441	919
12	1448	911
13	1442	906

14	1447	892
----	------	-----

3.2 Uji Validitas

3.2.1 Uji Validitas Tingkat Persepsi

Tabel 3. Hasil uji validitas tingkat persepsi

No	Pertanyaan	R Tabel df = (n-2)	R Hitung a=0,05; n=298	Keterangan
1	PP1	0,113	0.891	Valid
2	PP2	0,113	0.864	Valid
3	PP3	0,113	0.681	Valid
4	PP4	0,113	0.891	Valid
5	PP5	0,113	0.891	Valid
6	PP6	0,113	0.891	Valid
7	PP7	0,113	0.814	Valid
8	PP8	0,113	0.798	Valid
9	PP9	0,113	0.803	Valid
10	PP10	0,113	0.820	Valid
11	PP11	0,113	0.891	Valid
12	PP12	0,113	0.750	Valid
13	PP13	0,113	0.864	Valid
14	PP14	0,113	0.814	Valid

3.2.2 Uji Validitas Tingkat Harapan

Tabel 4. Hasil uji validitas tingkat Harapan

No	Pertanyaan	R Tabel df = (n-2)	R Hitung a=0,05; n=300	Keterangan
1	PH1	0.113	0.867	Valid
2	PH2	0.113	0.871	Valid
3	PH3	0.113	0.361	Valid

4	PH4	0.113	0.276	Valid
5	PH5	0.113	0.383	Valid
6	PH6	0.113	0.871	Valid
7	PH7	0.113	0.871	Valid
8	PH8	0.113	0.496	Valid
9	PH9	0.113	0.872	Valid
10	PH10	0.113	0.250	Valid
11	PH11	0.113	0.860	Valid
12	PH12	0.113	0.122	Valid
13	PH13	0.113	0.853	Valid
14	PH14	0.113	0.403	Valid

Keseluruhan Uji validitas tiap ditingkatan dioleh menggunakan SPSS, dan diketahui R Tabel dari jumlah sampel yang di dapat $300 = 0,113$

3.3 Uji Reliabilitas

Berikut adalah hasil uji reliabilitas tiap tingkatan yang diolah menggunakan SPSS

3.3.1 Uji Reliabilitas tingkat Persepsi

Tabel 6. Uji Reliabilitas tingkat Persepsi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.647	15

3.3.2 Uji Reliabilitas tingkat Harapan

Tabel 7. Uji Relibilitas tingkat harapan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.600	15

3.4 Pemetaan Service Quality

Skala servqual meliputi lima dimensi kualitas jasa yaitu; *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Setiap dimensi memiliki beberapa pertanyaan dan dijawab dalam rentang nilai 1 sampai 5, di mana angka 1 mewakili perasaan sangat tidak setuju (*strongly disagree*) dan angka 5 mewakili perasaan sangat setuju (*strongly agree*), dengan total pertanyaan sebanyak 14. Berikut ini penjelasan mengenai ke-5 dimensi di atas, yaitu:

1. *Tangibles* (bukti terukur), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna.
2. *Reliability* (keandalan), merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.

3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat.
 4. *Assurance* (jaminan), merupakan karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan.
 5. *Empathy* (empati), mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.
- Variabel adalah konsep yang mempunyai variasi dalam nilai. Adapun variabel yang akan diukur untuk mengetahui kualitas layanan sistem informasi dengan menggunakan metode *servqual* adalah:
1. Variabel Independen (X_n) = tangibles (X_1), reliability (X_2), responsiveness (X_3), assurance (X_4), empathy (X_5).
 2. Variabel dependen (Y) = Kepuasan pemakai sistem informasi
= 0,486

3.4.1 Analisis Kesenjangan/ Gap *Servqual*

Pada prinsipnya data yang diperoleh melalui instrument *servqual* dapat dipakai untuk menghitung *gap* kualitas layanan pada berbagai level secara rinci :

1. *Item-by-item analysis*, misal $P1-H1, P2-H2$, dan seterusnya.
2. *Dimensi-by-dimensi analysis*, misal : $(P1+P2+P3+P4/4)-(H1+H2+H3+H4/4)$ dimana $P1$ sampai $P4$ dan $H1$ sampai $H4$ mencerminkan 4 pertanyaan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu.
3. Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa *Gap servqual* yaitu $(P1+P2+P3...+P22/22)-(H1+H2+H3+....+H22/22)$.

Tabel 9. Hasil Keseluruhan perhitungan *Gap Servqual*

No Item	Total		Jumlah Responden	Rata-rata per-item		Persepsi Harapan (Gap)	Dimensi	Rata-rata perdimensi		Skor Gap (<i>servqual</i>)	Keterangan
	Persepsi	Harapan		Persepsi	Harapan			Persepsi	Harapan		
1	920	1442	300	3.07	4.81	-1.74	Reliability	3.05	4.82	-1.78	Tidak Puas
2	939	1444	300	3.13	4.81	-1.68					
3	894	1448	300	2.98	4.83	-1.85					
4	901	1454	300	3.00	4.85	-1.84					
5	934	1444	300	3.11	4.81	-1.70	Responsiveness	3.08	4.80	-1.72	Tidak Puas
6	905	1443	300	3.02	4.81	-1.79					
7	938	1433	300	3.13	4.78	-1.65					
8	920	1439	300	3.07	4.80	-1.73					
9	940	1442	300	3.13	4.81	-1.67	Empathy	3.08	4.80	-1.72	Tidak Puas
10	907	1439	300	3.02	4.80	-1.77					
11	919	1441	300	3.06	4.80	-1.74	Tangible	3.05	4.82	-1.77	Tidak Puas
12	911	1448	300	3.04	4.83	-1.79					
13	906	1442	300	3.02	4.81	-1.79	Assurance	3.00	4.82	-1.82	Tidak Puas
14	892	1447	300	2.97	4.82	-1.85					

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dan analisis pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka kesimpulan dan saran yang dapat diambil bahwa pelayanan yang telah diberikan STT Ibnu Sina yaitu :

1. Berdasarkan hasil pengukuran gap/kesenjangan servqual, diperoleh skor gap servqual keseluruhan bernilai Negatif(-8.80), dengan demikian secara keseluruhan kualitas pelayanan laboratorium komputer stt ibnu sina tidak mampu memberikan kepuasan sesuai dengan yang diharapkan oleh mahasiswa.
2. Berdasarkan perhitungan item-by-item gap analisis diperoleh perhitungan dengan nilai dari setiap dimensi Reliability (-1.78), Responsiveness (-1.72), Emphaty (-1.72), Tangible (-1.77), dan Assurance (-1.82).

SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada proses belajar mengajar yang ada di STT Ibnu Sina Batam dan kesimpulan yang dibuat, ada beberapa saran yang ingin penulis ajukan untuk mengatasi masalah dalam proses belajar mengajar sebagai berikut:

1. Dengan hasil kesimpulan diatas, dengan menunjukkan angka negatif dari setiap dimensi, maka petugas laboratorium harus melakukan perbaikan pelayanan secara intensif untuk menghasilkan pelayanan yang baik bagi pengguna laboratorium komputer (Mahasiswa) .
2. Perlunya dilakukan penelitian kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan laboratorium komputer secara berkala dan terus menerus sehingga dapat diketahui variabel kualitas layanan apa yang penting bagi mahasiswa dari waktu ke waktu, karena harapan dan persepsi yang semakin berkembang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Pertama-tama puji syukur saya panjatkan pada Allah SWT atas terselesaikannya Skripsi ini dengan baik dan lancar . Dan skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua tercinta yang telah memberikan kasih sayang hingga saya dewasa dan selalu mendoakan serta mendukung saya untuk menjalani hidup sesuai keinginan saya, terima kasih untuk para dosen pembimbing yang telah sabar Pak Larisang dan Pak Refdilzon Yasra atas bimbingan pembuatan skripsi saya selama ini dan tak terlupakan juga buat rekan-rekanku Teknik Industri tahun 2015 yang senasib, seperjuangan dan sepenanggungan, terimakasih atas gelak tawa dan solidaritas yang luar biasa sehingga membuat hari – hari semasa kuliah lebih berarti. Semoga tak ada lagi duka nestapa di dada tapi suka dan bahagia juga tawa dan canda, semoga Allah SWT melindungi kalian dan memberikan kemudahan dalam segala hal, amin.

DAFTAR PUSTAKA

- [Abidin, A. Z., dkk. (2017). A meshfree unit-cell method for effective planar analysis of cellular beams. *Computers & Structures*, 182, 368-391.
- Alawiyah, T. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang menginap pada hotel diamond di kota Samarinda.
- Cahyawati, D. S. (2010), Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan laboratorium komputer jurusan matematika fakultas MIPA.
- Chandra, L. (2018). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan usaha ekonomi desa simpan pinjam (ued-sp) meranti sejahtera desa meranti menggunakan metode service quality (servqual) dan metode importance performance analysis (ipa) (doctoral dissertation, universitas islam negeri sultan syarif kasim riau).
- Dimiyati, T. Y. (2017). Pengaruh pengendalian kualitas dengan konsep total quality management terhadap kepuasan konsumen pada bengkel karunia nyata motor (Doctoral dissertation, University of Muhammadiyah Malang).

-
- Fathoni, I. (2016). Analisis kepuasan pelanggan mengenai kualitas layanan first media di Bandung menggunakan metode Importance Performance Analysis.
- Huda, B. R., & Aziz, N. (2019). Pengaruh biaya, Angsuran dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan Bmt At-Taqwa Muhammadiyah cabang siteba Padang.
- Indonesia, P. R. (2015). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2015 tentang perubahan kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan. Jakarta: Kementrian Sekretariat Negara RI.
- Malik, A. A. (2018), Analisa kepuasan pelanggan PT. ALTRAK 1978 Batam Menggunakan Metode Servqual (Service Quality), IPA (Importance Performance Analysis) DAN CSI (Customer Satisfaction Index).
- Mulyana, M., Effendy. M., Hidayat, L. (2015), Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna laboratorium komputer.
- Noer, R. L. (2016), Analisis peningkatan kualitas pelayanan mahasiswa magister manajemen teknologi ITS Surabaya dengan metode Servqual dan importance performance analysis (IPA).
- Nugraha, R, dkk. (2013). Usulan peningkatan kualitas pelayanan jasa pada bengkel “x” berdasarkan hasil matrix importance-performance analysis. Reka Integra, 1(3).
- Oliver, P. H. (2007). Multivariate latent change modeling of developmental decline in academic intrinsic math motivation and achievement: Childhood through adolescence. International Journal of Behavioral Development, 31(4), 317-327.
- Rahmadani, F., Suardana, I. M., & Samudra, H. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, produk, Harga dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening ada UD. Eva Group Mataram. Valid Jurnal Ilmiah, 16(1), 123-135.
- Rahman, A., Robustin, T. P., & DP, R. W. (2019). Peran Dimensi Service Quality terhadap kepuasan nasabah Pt. Bank Cimb Niaga cabang lumajang. In Proceedings Progress Conference (Vol. 2, No. 1, pp. 493-500)
- Sari, R. N. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek produk terhadap kepuasan konsumen pada Giant Hypermarket Mall Samarinda central plaza di Samarinda.
- Sulistyawati, N. M. A., & Seminari, N. K. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan restoran industri Ubud Gianyar. E-Jurnal Manajemen, 4(8).
- Undang-Undang, R. I. (2018). No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi. Jakarta, Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI.(Lembaran Negara RI Tahun 2012 No. 158).
- Widianati, I. (2016). Responsivitas pelayanan publik dalam menangani keluhan pelanggan publik dalam menangani keluhan pelanggan di perusahaan daerah air minum (PDAM) kabupaten Gresik. Publika, 3(8).
- Winarto, Tb. Ansor(2017), Analisis kualitas pelayanan dengan metode Servqual (Service Quality) dan IPA (Importance Performance Analysis) Pada PT. Media Purna Engineering.
-