

PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN AKADEMIK MENGUNAKAN MODEL *STUDENT SATISFACTION INVENTORY*

Diar Muzna Tangke, M.Si
Staf Pengajar Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Ambon, Indonesia
email: diartangke@gmail.com

ABSTRACT

The biggest challenge for universities today is how to manage quality, especially the quality of academic services as the core business of higher education. The most important point is that the quality must be seen and measured from the point of view of consumers, especially from the point of view of students, not from the point of view of the leaders, officials or employees of the tertiary institution. Academic performance research results often show a low level of satisfaction for a dimension, not necessarily making that dimension a top priority priority if that dimension turns out to have a low level of importance. It is possible for a dimension with a level of satisfaction that is not too low to be prioritized if the level of importance is higher. This research is a literature study or literature study. The Student Satisfaction Inventory (SSI) model measures the level of academic service quality based on the satisfaction felt by students and the level of importance of each dimension of Student Satisfaction Inventory (SSI) that has been determined. By comparing student satisfaction and the importance of the Student Satisfaction Inventory (SSI) dimension, it can be described in the Importance Performance Matrix so that it can see student satisfaction with the quality of academic services that have been provided and how important the attributes or indicators of student disputes are.

Keywords: Academic service quality, Student Satisfaction Inventory (SSI), Importance Performance Matrix

ABSTRAK

Tantangan terbesar perguruan tinggi saat ini adalah bagaimana mengelola kualitas terutama kualitas layanan akademik sebagai *core business* dari perguruan tinggi. Poin yang terpenting adalah kualitas itu harus dilihat dan diukur dari sudut pandang konsumen terutama sudut pandang dari mahasiswa bukan dari sudut pandang pimpinan, pejabat atau pegawai dari perguruan tinggi tersebut. Hasil penelitian pelayanan akademik sering menunjukkan tingkat kepuasan yang rendah untuk suatu dimensi, belum tentu membuat dimensi tersebut menjadi prioritas perbaikan utama apabila dimensi tersebut ternyata memiliki tingkat kepentingan (*importance*) yang rendah. Bisa saja suatu dimensi dengan tingkat kepuasan yang tidak terlalu rendah lebih diprioritaskan apabila tingkat kepentingannya lebih tinggi. Penelitian ini merupakan penelitian literatur atau studi pustaka. Model *Student Satisfaction Inventory* (SSI) mengukur tingkat kualitas pelayanan akademik berdasarkan kepuasan (*satisfaction*) yang dirasakan mahasiswa dan tingkat kepentingan dari masing-masing dimensi *Student Satisfaction Inventory* (SSI) yang telah ditetapkan. Dengan membandingkan kepuasan mahasiswa dan kepentingan dari dimensi *Student Satisfaction Inventory* (SSI) maka dapat digambarkan dalam *Importance Performance Matrix* sehingga dapat melihat kepuasan mahasiswa atas kualitas layanan akademik yang telah diberikan dan bagaimana tingkat kepentingan dari atribut atau indikator kepuasan mahasiswa tersebut.

Keyword: Kualitas layanan Akademik, Student Satisfaction Inventory (SSI), Importance Performance Matrix

PENDAHULUAN

Kemajuan suatu bangsa tidak bisa lepas dari kualitas sumber daya manusianya. Sumber daya alam yang melimpah dalam suatu negara hanya akan menjadi *idle* tanpa sumber daya manusia unggul yang mengelolanya. Peran pendidikan menjadi sangat penting dalam menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu, terampil, kreatif, inovatif, serta memiliki *attitude* (sikap dan perilaku) yang positif.

Pelayanan akademik yang diberikan oleh perguruan tinggi merupakan salah satu ukuran dari keberhasilan lembaga pendidikan dalam rangka memberikan produk jasa pendidikan. Hal ini mengakibatkan pihak lembaga pendidikan perlu melakukan perbaikan mutu layanan akademik secara terus menerus¹. Tingkat kualitas pelayanan *excellent* (terbaik) dari perguruan tinggi akan mendorong peningkatan kualitas output atau lulusannya yang pada akhirnya tujuan pengguna jasa perguruan tinggi atau mahasiswa dan perguruan tinggi dapat tercapai.

Mahasiswa sebagai *stakeholder* utama perguruan tinggi sudah semestinya dapat memperoleh apa yang diinginkan. Agar mahasiswa memperoleh apa yang diharapkan, maka institusi pendidikan harus dapat mensinergikan antara harapan mahasiswa dengan visi, misi dan tujuan organisasi. Sinergisitas harapan mahasiswa dan kepentingan kampus akan tercapai apabila layanan akademik dilakukan dengan mengedepankan aspek kualitas, fasilitas memadai, dan manajemen yang profesional².

Tantangan terbesar perguruan tinggi saat ini adalah bagaimana mengelola kualitas terutama kualitas layanan akademik sebagai *core business* dari perguruan tinggi. Poin yang terpenting adalah kualitas itu harus dilihat dan diukur dari sudut pandang konsumen terutama sudut pandang dari mahasiswa bukan dari sudut pandang pimpinan, pejabat atau pegawai dari perguruan tinggi tersebut³. Kualitas layanan yang sering dirasakan tidak memuaskan antara lain: staf akademik dan dosen yang sering tidak hadir, atau hadir tidak tepat waktu, jam istirahat siang yang lama kembali ke ruang kerja sehingga surat ijin tertunda penyelesaiannya, pelayanan dari staf yang kurang ramah dan fasilitas belajar yang tidak memuaskan, papan tulis rusak, LCD, ruang kelas yang kotor, bahkan toilet yang berbau, kekurangan kualitas tenaga pengajar yang kompetendalam memberikan mata kuliah.

¹ Qomaria, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institut Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Pada Universitas Muhammadiyah Di Jawa Timur”, Jurnal Aplikasi Manajemen.

² Sulekhul Amin, “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada Sekolah Tinggi”, Jurnal Wahana Akademika, vol. 4 No. 2, Oktober 2017.

³ Nunik Zuroidah, Implementasi Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Mengidentifikasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik”, Jurnal Vol 26 No. 2, September 2015, hlm. 411-412

Kepuasan pengguna jasa pendidikan menjadi sangat penting bagi kemajuan sebuah institusi pendidikan, sebagaimana bagi sebuah perguruan tinggi maka kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa utama menjadi tonggak bagi keberlangsungan suatu perguruan tinggi. Hal ini dikarenakan kepuasan mahasiswa akan berdampak pada loyalitasnya terhadap perguruan tinggi tersebut. Seorang pengguna jasa (mahasiswa) yang loyal akan menjadi aset yang sangat bernilai bagi suatu perguruan tinggi, karena mahasiswa akan bersedia mempromosikan perguruan tinggi tersebut kepada orang lain, memberikan umpan balik positif terhadap institusi pendidikan, mengurangi pengaruh serangan dari para *competitor* institusi sejenis (*bergaining position*), serta meningkatkan citra positif dari institusi tersebut⁴.

Kualitas layanan merupakan indikator penting yang akan menentukan keputusan konsumen dalam hal ini mengguna jasa. Kualitas menurut Edward Deming mendefinisikan kualitas sebagai segala hal yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen, sedangkan Philip B. Crosby mendefinisikan kualitas sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan⁵. Definisi yang lebih luas tentang kualitas dikemukakan Goetsch Davis, yang menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan⁶. Dari pengertian diatas, maka kualitas dapat diartikan suatu kondisi produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan sebagai kebutuhan dan keinginan konsumen yang dirasa telah memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Sviokla, kualitas memiliki delapan dimensi pengukuran yang terdiri atas aspek-aspek yaitu, kinerja (*performance*), keistimewaan produk (*features*), reliabilitas/keterbatasan (*reliability*), kesesuaian (*conformance*), ketahanan (*durability*), kemampuan pelayanan (*serviceability*), estetika (*aesthetics*), dan kualitas yang dirasakan (*perceived quality*)⁷.

Menurut Ruslan, kualitas layanan (*service quality*) merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”⁸. Kualitas layanan yang dirasakan sesuai dengan harapan konsumen akan meningkatkan kepuasan dan pada akhirnya meningkatkan loyalitas konsumen. Menurut Pakpahan dalam Tuerah et al, kualitas layanan akademik merupakan perbandingan antara pelayanan akademik yang dirasakan pelanggan atau mahasiswa dengan kualitas pelayanan

⁴ Sulekhul Amin. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada Sekolah Tinggi.*, Jurnal Wahana Akademika, vol. 4 No. 2, Oktober 2017

⁵ Yamit, Zulian, *Manajemen Kualitas: Produk dan Jasa*, (Yogyakarta:Penerbit Ekonisia, 2011), hlm. 7

⁶ *Ibid.*, hlm. 8

⁷ Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta : Salemba Empat, 2013), hlm. 214-115.

⁸ Ruslan, Rosady, *Manajemen Public Relation dan Media Komuniasi*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), hlm. 280.

akademik yang diharapkan mahasiswa⁹. Menurut Sugiyanti dalam Mahmud, menyatakan bahwa perguruan tinggi bersifat layanan jasa terdapat atribut yang harus mendapat perhatian dalam perbaikan kualitas jasa, (1) ketepatan waktu pelayanan, (2) akurasi pelayanan, (3) kesopanan dan keramahan dalam memberikan layanan, (4) tanggung jawab, (5) kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya, (6) kemudahan mendapatkan pelayanan, (7) variasi model pelayanan, seperti pola – pola baru serta *features* dari pelayanan dan lain – lain, (8) pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus atau sebagainya, (9) kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, (10) atribut pendukung lainnya, seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC dan lain – lain¹⁰.

Model *Student Satisfaction Inventory* (SSI) dikembangkan oleh Noel-Levitz dan telah menjadi standar nasional untuk negara Amerika Serikat. Model *Student Satisfaction Inventory* adalah sebuah metode yang digunakan untuk menilai tingkat mutu layanan berdasarkan tingkat kepuasan yang dirasakan mahasiswa dan tingkat kepentingan dari setiap dimensi *Student Satisfaction Inventory*¹¹. Secara konseptual *Student Satisfaction Inventory* (SSI) terdiri dari 12 skala atau dimensi pengukuran antara lain:

1. *Academic advising effectiveness*, (efektifitas bimbingan akademik)
2. *Campus Climate* (iklim akademik)
3. *Campus life* (kehidupan kampus)
4. *Campus support service* (layanan penunjang kampus)
5. *Concern for the individual* (kepedulian terhadap individu mahasiswa)
6. *Campus safety and security* (keselamatan dan keamanan kampus)
7. *Service Excellence* (pelayanan terbaik).
8. *Student centeredness* (kegiatan mahasiswa),
9. *Responsiveness to Diverse Population* (responsivitas terhadap beragam populasi)
10. *Instructional effectiveness* (efektifitas perkuliahan),
11. *Recruitment and financial aid* (penerimaan mahasiswa baru dan beasiswa)
12. *Registration effectiveness* (efektifitas registrasi)

⁹ Tuerah, F.F.R, L.Maneke, H.N.Tawas, “*Analisis Kualitas Layanan Akademik Dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa*”, Jurnal EMBA, 3(4): 422-432, 2015, hlm. 424.

¹⁰ Mahmud, Marzuki, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2012), hlm. 82.

¹¹ Istiqomah dan Arigiyati, “*Pengukuran Kualitas Layanan Pendidikan Dengan Metode Student Satisfaction Inventory di Program Studi Pendidikan Matematika*”. Jurnal Sosiohumaniora.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian literatur atau studi pustaka dengan jenis data berupa data sekunder. Data yang diperoleh dikompilasi, dianalisis, dan disimpulkan.

PEMBAHASAN

Masyarakat sebagai pengguna (*user*) industry jasa, khususnya jasa pendidikan semakin cerdas dalam menentukan pilihan. Selain itu, perkembangan jasa pendidikan yang pesat dengan menawarkan berbagai keuntungan menuntut penyedia jasa pendidikan dalam hal ini institusi pendidikan terus melakukan perbaikan untuk dapat bertahan dalam persaingan industri jasa yang semakin ketat.

Student Satisfaction Inventory (SSI) merupakan instrumen yang digunakan dalam mengukur tingkat kualitas pelayanan akademik berdasarkan kepuasan (*satisfaction*) yang dirasakan konsumen dalam hal ini adalah mahasiswa dan tingkat kepentingan dari masing-masing dimensi SSI yang telah ditetapkan. Tingkat kepentingan dari setiap dimensi *Student Satisfaction Inventory* (SSI) diperlukan sebagai bahan analisis dan pertimbangan dalam melakukan perencanaan seperti menentukan prioritas perbaikan menuju arah yang lebih baik, serta mempertahankan yang sudah tercapai dan meningkatkan menjadi lebih baik lagi.

Mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik yang dilihat, dialami dan dirasakan oleh mahasiswa harus terus dilakukan oleh institusi pendidikan. Dalam *Student Satisfaction Inventory* (SSI) terdapat dua belas dimensi atau atribut dalam mengukur kepuasan mahasiswa, yaitu:

1. *Academic advising effectiveness* (Efektifitas Bimbingan Akademik),

Adalah mengukur secara komprehensif program bimbingan dan konsultasi akademik. Konselor akademik/Pembimbing Akademik/Dosen Wali dievaluasi berdasarkan tingkat pengetahuan, kompetensi, kemudahan untuk ditemui dan kepedulian terhadap mahasiswa serta pendekatan terhadap mahasiswa. Bimbingan akademik mahasiswa dengan Konselor akademik/Pembimbing Akademik/Dosen Wali sangat penting untuk memberikan arahan-arahan, mengembangkan potensi mahasiswa dan motivasi dalam setiap kegiatan akademik mahasiswa.

Demikian pula dalam buku pedoman yang dikeluarkan oleh Depdikbud R.I. menyebutkan bahwa peran pembimbing akademik antara lain meliputi (1) mengusahakan agar setiap mahasiswa yang berada di Wilayah tanggung jawabnya memperoleh pengarahan yang tepat dalam menyusun program dan beban belajarnya serta dalam memilih mata kuliah yang akan diambilnya. (2) memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk membicarakan masalah-

masalah yang dialami khususnya yang berkenaan dengan pendidikan, (3) membantu mahasiswa agar dapat mengembangkan sikap dan kebiasaan belajar yang baik.

Pada dasarnya dosen pembimbing akademik di perguruan tinggi berkedudukan sebagai unsur pendukung bimbingan program studi. Upaya bimbingan akademik dari dosen pembimbing akademik diarahkan sebagai upaya membantu agar mahasiswa dapat mengembangkan kemandiriannya dan kemampuannya, sehingga pada akhirnya mahasiswa bertanggung jawab terhadap dirinya sendiri.

2. *Campus Climate* (iklim akademik)

Yaitu mengevaluasi iklim yang kondusif dalam kampus seperti pengalaman menumbuhkan rasa bangga, rasa memiliki mahasiswa terhadap kampus, rasa bangga mahasiswa mempromosikan kampus mereka di masyarakat, keefektifan komunikasi dua arah antara lembaga dan mahasiswa.

Bangga dalam konteks ini bukanlah kesombongan, tetapi bangga yang mengarah pada perasaan ikut memiliki dan merasa bagian dari kelompok, atau yang oleh McMillan dalam teori *Sense of Community*-nya disebut sebagai *spirit* atau *membership*. Pengalaman yang baik yang dirasakan mahasiswa selama berada dalam institusi pendidikan akan menumbuhkan perasaan bangga dan memiliki.

3. *Campus life* (kehidupan kampus)

Yaitu mengukur tingkat efektivitas dari layanan institusi dalam mengisi kehidupan kampus, baik kegiatan mahasiswa yang bersifat kurikuler maupun ekstra kurikuler. Institusi harus dapat menciptakan suasana yang dibutuhkan mahasiswa dalam kampus, seperti adanya dukungan terhadap kegiatan yang menampung kreativitas mahasiswa seperti pentas seni, turnamen olahraga, ketersediaan unit-unit kegiatan yang mampu menampung minat dan bakat mahasiswa, kondisi peralatan dan perlengkapan laboratorium seperti mesin, komputer, software berfungsi dengan baik.

Dalam pendidikan kurikuler dan ekstrakurikuler memiliki muatan yang bersifat mengembangkan keilmuan dan potensi mahasiswa. Kegiatan kurikuler dan ekstrakurikuler dapat meningkatkan *soft skill* mahasiswa, Menurut O'Brien dalam bukunya *Making College Count*, *soft skill* dapat dikategorikan dalam tujuh area yang disebut *winning characteristics* yaitu

communication skill, organization skill, leadership, logic, effort, group skill, dan ethics. Kemampuan nonteknis yang tidak terlihat wujudnya namun sangat diperlukan yaitu *soft skill*¹².

4. *Campus support service* (layanan penunjang kampus),

Yaitu mengukur kualitas layanan akademik dan pendukung sehingga mahasiswa dapat merasakan pengalaman pendidikan lebih bermakna dan produktif. Layanan ini merupakan Kelengkapan buku/jurnal/literatur lainnya di perpustakaan yang menunjang perkuliahan, laboratorium komputer, ruang belajar yang digunakan di luar kelas, kemudahan akses komputer untuk keperluan mahasiswa (tugas, browsing, internet).

5. *Concern for the individual* (kepedulian terhadap individu mahasiswa),

Yaitu mengukur komitmen institusi dalam memperlakukan setiap mahasiswa secara individu yang harus dihargai. Bagian yang sering bertemu mahasiswa secara pribadi yaitu bagian akademik (tingkat di fakultas, jurusan/departemen), penasehat akademik/dosen wali, pembimbing dan lembaga pendukung mencakup dalam penilai ini.

6. *Campus safety and security* (keselamatan dan keamanan kampus),

Yaitu mengukur tanggung jawab kampus terhadap keamanan mahasiswa dari bahaya kecelakaan ataupun gangguan keamanan. Skala ini mengukur efektifitas fasilitas keamanan kampus dan personil keamanan.

7. *Service Excellence* (pelayanan terbaik),

Yaitu mengukur kualitas layanan secara umum terutama staf *front-line* (dosen pengajar dan karyawan administrasi) yang memberikan layanan pada mahasiswa. Skala ini juga mengukur kemampuan lembaga dalam menyediakan pelayanan yang unggul untuk kebersihan, kenyamanan, keindahan kampus, perawatan fasilitas, serta tingkah laku, dan sikap staff akademik kepada mahasiswa

8. *Student centeredness* (kegiatan mahasiswa)

Yaitu mengukur sikap institusi dalam memperlakukan mahasiswa agar merasa diterima dan dihargai, menyambut dengan baik kepentingan mahasiswa. Skala ini juga melihat kebijakan pihak institusi selalu mempertimbangkan kepentingan dan dampak bagi mahasiswa.

9. *Responsiveness to Diverse Population* (responsivitas terhadap beragam populasi)

¹² Ichsan S. Putra dan Ariyanti Pratiwi, *Sukses Dengan Soft Skill*, (Bandung: Direktorat Pendidikan ITB, 20015), hlm. 7

Yaitu mengukur komitmen institusi dalam memberikan kesempatan yang khusus kepada penyandang cacat, kepada calon siswa yang punya waktu terbatas, mereka yang telah berusia dan lain-lain agar dapat bisa mendaftar sebagai mahasiswa.

10. *Instructional effectiveness* (efektifitas perkuliahan)

Yaitu mengukur efektivitas perkuliahan mahasiswa, kurikulum dan komitmen kampus untuk mencapai tujuannya sebagai *academic excellence*. Skala ini mengukur efektifitas perkuliahan mahasiswa, proses belajar mengajar dan kurikulum, diantaranya mata kuliah yang ditawarkan lengkap, bervariasi dan berkualitas, kompetensi dan kesesuaian penugasan dosen dan asisten mata kuliah, adanya *feedback* berupa laporan hasil studi mahasiswa, efektifitas tugas dan praktikum.

11. *Recruitment and financial aid* (penerimaan mahasiswa baru dan beasiswa)

Yaitu mengukur efektivitas layanan yang berhubungan dengan rekrutmen mahasiswa baru (kelengkapan informasi, kompetensi panitia perekrutan, tahapan rekrutmen) dan mengevaluasi program bantuan biaya pendidikan (beasiswa).

12. *Registration effectiveness* (efektifitas registrasi)

Yaitu mengevaluasi proses registrasi dan pembayaran SPP. Skala ini juga mengukur komitmen institusi pendidikan dalam memberikan pelayanan secara efektif, kelancaran, kemudahan proses registrasi (pembayaran SPP, informasi registrasi).

Suatu hasil penelitian yang menunjukkan tingkat kepuasan yang rendah untuk suatu dimensi, belum tentu membuat dimensi tersebut menjadi prioritas perbaikan utama apabila dimensi tersebut ternyata memiliki tingkat kepentingan (*importance*) yang rendah. Bisa saja suatu dimensi dengan tingkat kepuasan yang tidak terlalu rendah lebih diprioritaskan apabila tingkat kepentingannya lebih tinggi¹³. Sehingga yang menjadi prioritas perbaikan institusi pendidikan selain mempertimbangkan tingkat kepuasan mahasiswa, juga tingkat kepentingan dari dimensi tersebut.

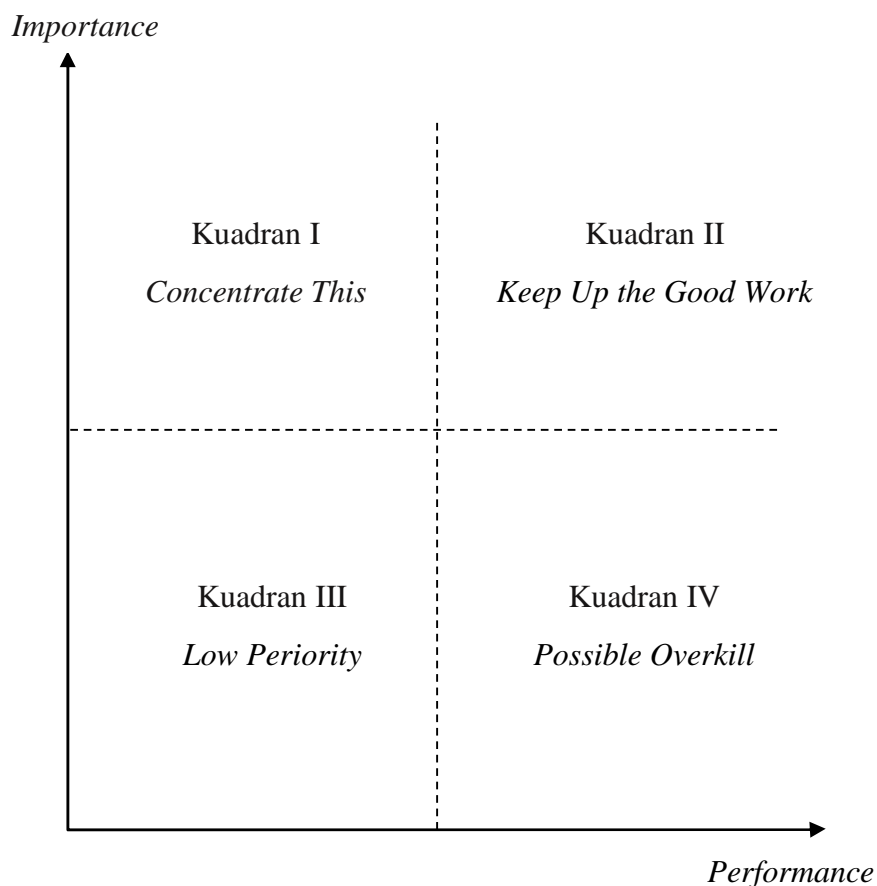
Adanya perbedaan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan maka akan menghasilkan *performance gap*. Selanjutnya dilakukan analisis strategi untuk prioritas perbaikan variabel-variabel pada setiap dimensi kualitas pelayanan dengan menggunakan *Importance Satisfaction Matrix*. Teknik *Importance Satisfaction Matrix* dikemukakan pertama kali oleh Martila & James tahun 1977 dalam teknik ini responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai

¹³ Adella Hotnida Siregar dan Lilik Zulaiha, "Pengukuran Kualitas Dengan Metode *Student Satisfaction Inventory* (SSI) di UPN Veteran Jakarta, Jurnal Bina Teknik, vol.6 No. 1, Desember 2010, hlm. 101-102

atribut relevan dan tingkat kinerja perusahaan (*perceived performance*) pada masing-masing atribut tersebut. Kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan atribut dan kinerja perusahaan akan dianalisis pada *Importance Performance Matrix*¹⁴.

Importance Performance Matrix memiliki 4 kuadran. Setiap kuadran menunjukkan kondisi kepentingan dan kepuasan mahasiswa dalam mendapatkan pelayanan akademik. dan strategi yang dapat dilakukan. Adapun *Importance Performance Matrix* sebagai berikut:

Gambar 1
Importance Performance Matrix



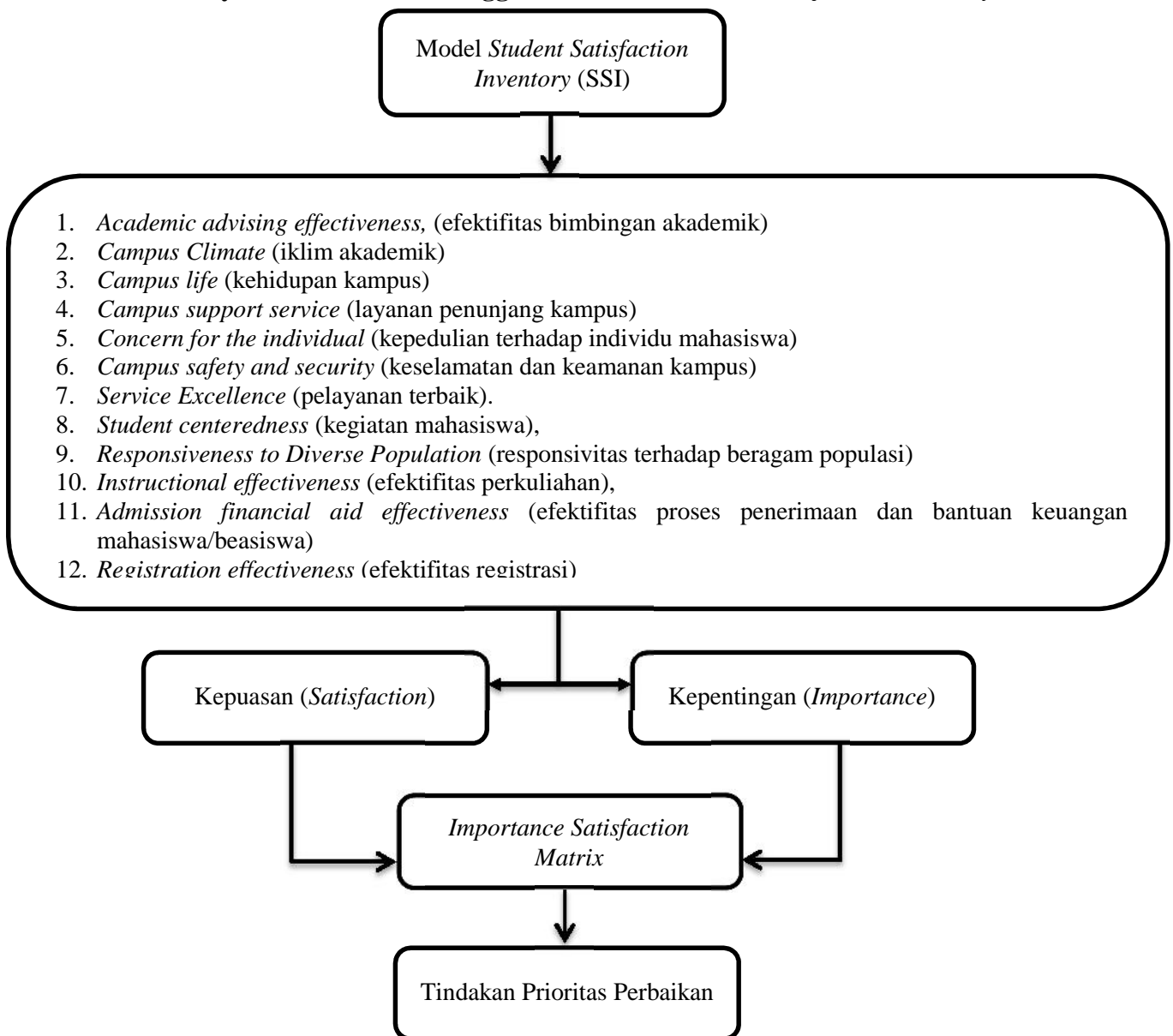
Arti dari setiap kuadran sebagai berikut:

1. Kuadran I (*concentrate this*) merupakan wilayah memuat atribut-atribut yang dianggap penting konsumen, namun kenyataannya atribut-atribut layanan tersebut belum sesuai dengan harapan konsumen (tingkat kepuasan rendah). Atribut dalam kuadran ini harus ditingkatkan kinerja layanannya dengan cara melakukan perbaikan terus-menerus.
2. Kuadran II (*Keep Up the Good Work*), merupakan wilayah yang memuat atribut-atribut mutu layanan yang dianggap penting oleh konsumen dan dianggap konsumen sudah sesuai

¹⁴ Naniek Utami Handayani, dkk, "Penilaian Kepuasan Konsumen Terhadap Program Studi Kesehatan Masyarakat Dengan Menggunakan Model Student Satisfaction Inventory", Seminar Nasional IENACO – 2019.

- dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja atribut mutu layanan relatif tinggi.
3. Kuadran III (*Low Periority*), adalah wilayah yang memuat atribut-atribut mutu layanan yang dianggap konsumen tidak istimewa (tingkat kepuasan konsumen terhadap mutu layanan atribut relatif rendah). Atribut-atribut mutu layanan yang masuk ke dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh konsumen kecil.
 4. Kuadran IV (*Possible Overkill*), adalah wilayah yang memuat atribut-atribut mutu layanan yang dianggap kurang penting oleh konsumen tetapi kinerja atribut-atribut mutu layanan tersebut dianggap konsumen istimewa. Kadang-kadang atribut-atribut mutu layanan yang masuk dalam kuadran ini dianggap memiliki tingkat layanan yang terlalu berlebihan.

Gambar 2
Kualitas Layanan Akademik Menggunakan Model *Student Satisfaction Inventory* (SSI)



Model *Student Satisfaction Inventory* (SSI) memudahkan dalam mengukur tingkat kualitas pelayanan akademik berdasarkan kepuasan (*satisfaction*) yang dirasakan mahasiswa dan tingkat kepentingan dari masing-masing dimensi *Student Satisfaction Inventory* (SSI) yang telah ditetapkan. Dengan membandingkan kepuasan mahasiswa dan kepentingan dari dimensi *Student Satisfaction Inventory* (SSI) maka dapat digambarkan dalam *Importance Performance Matrix* sehingga dapat melihat kepuasan mahasiswa atas kualitas layanan akademik yang telah diberikan dan bagaimana tingkat kepentingan dari atribut atau indikator kepuasan mahasiswa tersebut. Hal ini sangat memudahkan institusi akademik untuk mengambil tindakan atau kebijakan dalam rangka meningkatkan pelayanan akademik yang efektif dan efisien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kualitas akademik harus dilihat dan diukur dari sudut pandang konsumen terutama sudut pandang dari mahasiswa bukan dari sudut pandang pimpinan, pejabat atau pegawai dari perguruan tinggi tersebut. Model *Student Satisfaction Inventory* (SSI) memudahkan dalam mengukur tingkat kualitas pelayanan akademik berdasarkan kepuasan (*satisfaction*) yang dirasakan mahasiswa dan tingkat kepentingan dari masing-masing dimensi *Student Satisfaction Inventory* (SSI) yang telah ditetapkan. Dengan membandingkan kepuasan mahasiswa dan kepentingan dari dimensi *Student Satisfaction Inventory* (SSI) maka dapat digambarkan dalam *Importance Performance Matrix* sehingga dapat melihat kepuasan mahasiswa atas kualitas layanan akademik yang telah diberikan dan bagaimana tingkat kepentingan dari atribut atau indikator kepuasan mahasiswa tersebut. Hal ini sangat memudahkan institusi akademik untuk mengambil tindakan atau kebijakan dalam rangka meningkatkan pelayanan akademik yang efektif dan efisien.

DAFTAR REFERENSI

- Amin, Sulekhul. 2017. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada Sekolah Tinggi*. Jurnal Wahana Akademika, vol. 4 No. 2, Oktober 2017.
- Handayani, Naniek Utami, dkk. 2019. *Penilaian Kepuasan Konsumen Terhadap Program Studi Kesehatan Masyarakat Dengan Menggunakan Model Student Satisfaction Inventory*. Seminar Nasional IENACO.
- Ilyas. 2008. *Peran Ideal Dosen Pembimbing Akademik Dan Prestasi Belajar Mahasiswa Sebagai Sebuah Alternatif Solusi*. Educare Jurnal Pendidikan dan Budaya Vol. 6 No. 1.
- Istiqomah dan Arigiyati, 2016. *Pengukuran Kualitas Layanan Pendidikan Dengan Metode Student Satisfaction Inventory di Program Studi Pendidikan Matematika*. Jurnal Sosiohumaniora.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat

- Mahmud, Marzuki. 2012. *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Putra, Ichsan S. dan Ariyanti Pratiwi. 2015. *Sukses Dengan Soft Skill*. Bandung: Direktorat Pendidikan ITB.
- Qomaria, N. 2012. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institut Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Pada Universitas Muhammadiyah Di Jawa Timur*. Jurnal Aplikasi Manajemen.
- Ruslan, Rosady. 2012. *Manajemen Public Relation dan Media Komuniasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Saifuddin dan Sunarsih. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*. Jurnal Az Zarqa, vol. 8 No. 2 Desember 2016
- Septione, Anggana Putra, dkk. 2018. *Kualitas Layanan Akademik Mahasiswa Di Program Studi Pendidikan Vokasional Konstruksi Bangunan Universitas Negeri Jakarta*. Jurnal Pendidikan Teknik Sipil, vol.7 No. 2, Agustus 2018.
- Siregar, Adella Hotnida dan Lilik Zulaiha. 2010. *Pengukuran Kualitas Dengan Metode Student Satisfaction Inventory (SSI) di UPN Veteran Jakarta*. Jurnal Bina Teknika, vol.6 No. 1.
- Tuerah, F.F.R, L.Maneke, H.N.Tawas. 2015. *Analisis Kualitas Layanan Akademik Dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. Jurnal EMBA, Vol. 3 No.4.
- Yamit, Zulian. 2011. *Manajemen Kualitas: Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Ekonisia
- Zuroidah, Nunik. 2015. *Implementasi Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Mengidentifikasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik*. Jurnal Vol 26 No. 2.