

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK
BERBASIS GAP - IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
PADA DEPARTEMEN PJSD FIKK UNY**

TESIS



Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna mendapatkan gelar
Magister Pendidikan
Program Studi Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar

Oleh:
SYA'BAN NUR UTOMO
NIM. 22604251005

**FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
TAHUN 2025**

ABSTRAK

Sya'ban Nur Utomo: Analisis Kualitas Layanan Administrasi Akademik Berbasis *Gap - Importance Performance Analysis* pada Departemen PJSD FIKK UNY. **Tesis. Yogyakarta: Program Magister, Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan, Universitas Negeri Yogyakarta, 2025.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi proses layanan administrasi akademik pada Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY dengan membandingkan antara kinerja program dan kualitas layanan yang diterima atau dirasakan mahasiswa dengan harapan mahasiswa terhadap kepentingan kinerja dan kualitas layanan tersebut.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian evaluasi. Populasi dalam dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Yogyakarta yang masih aktif melaksanakan pengisian KRS dan hanya ditujukan untuk mahasiswa angkatan tahun 2022 sampai tahun 2024. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *Accidental sampling* atau *conveniece sampling* yang termasuk teknik *non-probability sampling*. Instrumen dalam penelitian ini adalah skala yang berbentuk kuesioner yang disusun berdasarkan atribut-atribut yang didapatkan dari atribut lima dimensi dari kualitas layanan menurut Parasuraman, kuesioner ini terdiri dari data umum pernyataan mengenai kinerja dan kepentingan mahasiswa terhadap kualitas layanan pendidikan pada Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Yogyakarta, dari ekspektasi ingin diketahui atribut-atribut yang dianggap penting dan tidak penting untuk menilai kinerja layanan administrasi akademik menurut mahasiswa sebagai pengguna jasa. Analisis yang dilakukan adalah *gap analysis*, tingkat kesesuaian dari *importance and performance*, uji beda serta dilakukan pemetaan prioritas dengan IPA.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap kualitas layanan administrasi akademik di Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dalam lima dimensi *SERVQUAL* (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan unsur fisik) sudah memenuhi atau bahkan melebihi nilai *cut-off point* yang ditetapkan. Analisis gap menunjukkan adanya kesenjangan negatif dalam kualitas layanan, dengan nilai gap tertinggi terletak pada dimensi daya tanggap (-0,24), empati (-0,16), dan keandalan. Rata-rata nilai gap keseluruhan adalah -0,18, yang mengindikasikan bahwa layanan administrasi akademik belum sepenuhnya memenuhi harapan mahasiswa. Hasil *Importance Performance Analysis* terdapat atribut yang berada dalam kuadran prioritas untuk diperbaiki, antara lain fasilitas fisik yang mendukung layanan administrasi, kecepatan pelayanan, respons staf administrasi terhadap keluhan mahasiswa, dan kesiapan staf dalam membantu mahasiswa yang menghadapi kesulitan.

Kata Kunci: Kualitas layanan administrasi akademik, *Gap - Importance Performance Analysis*.

ABSTRACT

Sya'ban Nur Utomo: Analysis on the Academic Administration Service Quality Based on Gap-Importance Performance Analysis at Department of Physical Education for Elementary School, Faculty of Sport and Health Sciences (PJSD FIKK UNY). **Thesis. Yogyakarta: Master Program, Faculty of Sport and Health Sciences, Universitas Negeri Yogyakarta, 2025.**

This research aims to assess the academic administration services within the Department of Physical Education for Elementary School (PJSD) at Faculty of Sport and Health Sciences, Universitas Negeri Yogyakarta (FIKK UNY) by juxtaposing the program's performance and the service quality experienced by students against their expectations concerning the significance of performance and service quality. This research used evaluation research as its methodology. The research participants comprised students from the Department of Physical Education for Elementary School at the Faculty of Sport and Health Sciences, Universitas Negeri Yogyakarta (PJSD FIKK UNY), specifically those actively completing the KRS (Study Plan Card) and belonging to the 2022 to 2024 cohorts.

The method employed in sampling was accidental sampling, also known as convenience sampling, a non-probability sampling methodology. This research employed a questionnaire-based scale derived from the five-dimensional attributes of service quality as proposed by Parasuraman. The questionnaire included general data statements concerning student performance and perceptions of the educational service quality of PJSD FIKK, Universitas Negeri Yogyakarta. The research objective was to identify attributes deemed significant and insignificant by students, who were the service users, in evaluating the performance of academic administration services. The analysis performed included gap analysis, assessment of importance and performance adequacy, difference testing, and priority mapping using IPA.

The research on the quality of academic administration services in the Department of Physical Education for Elementary School (PJSD FIKK UNY) concludes that service quality across the five SERVQUAL dimensions (reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical elements) has met or surpassed the established cut-off point value. Gap analysis indicates a negative discrepancy in service quality, with the most significant gap values found in the areas of responsiveness (-0.24), empathy (-0.16), and reliability. The mean overall gap value is at -0.18, signifying that academic administration services have not adequately fulfilled students' expectations. The findings of the Importance Performance Analysis identify attributes within the priority quadrant for enhancement, including physical facilities that facilitate administrative services, service speed, administrative staff responsiveness to student grievances, and staff preparedness to assist students who encountering some difficulties.

Keywords: Quality of academic administration services, Gap - Importance Performance Analysis.

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK BERBASIS GAP - *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* PADA DEPARTEMEN PJSD FIKK UNY



Telah disetujui untuk dipertahankan di depan Tim Pengaji Tesis
Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Yogyakarta
Tanggal: Januari 2025

Plt. Koordinator Prodi PJSD,



Prof. Dr. Cerika Rismayanthi, M.Or.
NIP 198301272006042001

Dosen Pembimbing,



Prof. Dr. Wawan S. Suherman, M.Ed.
NIP 196407071988121001

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK BERBASIS GAP - IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PADA DEPARTEMEN PJSD FIKK UNY

Sya'ban Nur Utomo
NIM 22604251005

Dipertahankan di depan Tim Penguji Tesis
Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan
Universitas Negeri Yogyakarta

Tanggal: 24 Januari 2025

TIM PENGUJI

Nama/Jabatan

Tanda Tangan

Tanggal

Dr. Hedi Ardiyanto Hermawan, M.Pd.
Ketua Penguji

24 - 1 - 2025

Dr. Ranintya Meikahani, M.Pd.
Sekretaris Penguji

24 - 1 - 2025

Prof. Dr. Cerika Rismayanti, M.Or.
Penguji I

24 - 1 - 2025

Prof. Dr. Wawan S. Suherman, M.Ed.
Penguji II/ Pembimbing

24 - 1 - 2025

Yogyakarta, 24 Januari 2025
Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan
Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan,



Dr. Hedi Ardiyanto Hermawan, M.Or.
NIP. 19770218 200801 1 002

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Nama Mahasiswa : Sya'ban Nur Utomo
Nomor Induk Mahasiswa : 22604251005
Program Studi : Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar S-2

Dengan ini menyatakan bahwa tesis ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dalam tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 24 Januari 2025
Yang Menyatakan



Sya'ban Nur Utomo
NIM. 22604251005

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji kehadirat Allah SWT, saya persembahkan karya sederhana ini kepada:

1. Fajria Renietaningtyas Masyurroh, A.Md., Istri tercinta yang selalu memberikan semangat dan doa terbaiknya
2. Mai Nuria Azzahra dan Nurianisa Razan Fatima, buah hati tersayang yang selalu menjadi motivasi.
3. Orang tua tersayang, Bapak M. Zainuddin dan Ibu Romelah serta Bapak Drs. Sumardi, M.Eng. dan Ibu Reni Sihyem yang tak pernah berhenti memberikan doa dan dukungan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala limpahan rahmat, hidayah, inayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Administrasi Akademik Berbasis *Gap – Importance Performance Analysis* pada Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY”. Penulis menyadari bahwa pembuatan tesis ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa dukungan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis berterima kasih kepada Bapak Prof. Dr. Wawan S. Suherman, M.Ed., selaku dosen pembimbing tesis. Juga, ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Sumaryanto, M.Kes, AIFO, selaku Rektor Universitas Negeri Yogyakarta, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melanjutkan studi di Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Hedi Ardiyanto Hermawan, M.Or. selaku Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan izin penulis untuk studi lanjut.
3. Bapak Prof. Dr. Hari Yuliarto, M.Kes. selaku Ketua Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Yogyakarta yang telah banyak memberikan bekal ilmu dan kemudahan kepada penulis.
4. Ibu Prof. Dr. Cerika Rismayanti, M.Or. selaku Plt. Koordinator Program Magister Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY yang telah memberikan arahan, saran, dan masukan demi perbaikan tesis peneliti.
5. Teman-teman mahasiswa Program Magister Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY Angkatan tahun 2022 yang telah bersama-sama bekerjasama saling bahu membahu untuk menyelesaikan studi lanjut yang ditempuh.

Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak dalam mewujudkan Tesis ini memperoleh balasan pahala yang berlimpah dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan, kritik, saran, dan masukan yang bersifat membangun agar tesis ini menjadi lebih baik, bernalas, dan bermanfaat. Akhir kata, penulis sangat berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Januari 2025



Syaban Nur Utomo
NIM. 22604251005

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Definisi Kebijakan	9
C. Pembatasan dan Rumusan Masalah	11
D. Tujuan Evaluasi dan Tujuan Kebijakan.....	12
E. Manfaat Penelitian.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
A. Kajian Teori	15
1. Kualitas Layanan.....	15
2. Layanan Administrasi Akademik	22
3. Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY	24
4. Gap Analysis (GA) dan Importance Performance Analysis (IPA)	27
5. Analisis Kualitas Layanan Administrasi Akademik Berbasis GA dan IPA Pada Departemen PJSD.....	33
B. Kajian Penelitian yang Relevan	35
C. Kerangka Pikir	41
D. Pertanyaan Penelitian.....	44
BAB III METODE PENELITIAN.....	46
A. Model Analisis Kebijakan Yang Digunakan	47
B. Tempat dan Waktu Penelitian	48
C. Populasi dan Sampel Penelitian	48

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	50
E. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	53
F. Teknik Analisis Data	54
G. Kriteria Keberhasilan	58
BAB IV	64
A. Hasil Penelitian	64
B. Pembahasan.....	96
C. Keterbatasan Penelitian.....	104
BAB V.....	106
A. Simpulan	106
B. Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA	109

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Populasi penelitian	49
Tabel 2. Skala Likert	52
Tabel 3. Kisi-kisi Instrumen Layanan Administrasi Akademik.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Expected dan Perceived Service Quality	30
Gambar 2. Model diagram kartesius IPA.....	32
Gambar 3. Bagan Kerangka Berfikir	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 113

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia pendidikan saat ini telah membawa para pelaku pendidikan, khususnya di perguruan tinggi ke persaingan yang sangat ketat, perguruan tinggi sebagai institusi penyelenggara pendidikan tinggi merupakan salah satu industri jasa penting, karena tidak hanya sekedar menyelenggarakan jasa pendidikan tetapi juga harus berusaha dapat memenuhi harapan mahasiswa yang melanjutkan studi dengan tujuan dapat mengembangkan potensi dirinya supaya mampu bersaing dalam dunia kerja. Oleh karena itu, pengelola institusi pendidikan harus terus berusaha supaya kualitas layanan administrasi akademik yang dikelolanya sesuai yang diharapkan oleh mahasiswa.

Sistem pendidikan di seluruh dunia, menyadari perlunya memperluas pandangan mereka untuk mencapai pendidikan dasar universal untuk memberikan kualitas pendidikan yang baik (Garira et al., 2019). Luaran (*output*) dari perguruan tinggi adalah sumber daya manusia yang akan digunakan dalam pembangunan dan industri, sementara pengguna jasa perguruan tinggi terdiri dari berbagai pihak, di antaranya mahasiswa, orang tua mahasiswa dan perusahaan pemakai lulusan dari suatu institusi pendidikan. Mahasiswa merupakan pengguna langsung dari suatu sistem layanan pendidikan, karena mahasiswa merupakan pihak yang langsung terlibat dalam proses yang dilaksanakan suatu institusi pendidikan. Dengan demikian perguruan tinggi harus memberikan kepuasan kepada mahasiswa terhadap layanan yang diberikan supaya mahasiswa merasa percaya bahwa dirinya

berada disuatu tempat yang memang memberikan layanan pendidikan yang mendukung upaya pengembangan potensi diri untuk siap menghadapi persaingan di dunia kerja.

Pada era globalisasi saat ini, kualitas layanan dipandang sebagai salah satu faktor penting untuk mencapai keunggulan kompetitif. Hal ini disebabkan karena kualitas layanan merupakan salah satu faktor penentu pemilihan perguruan tinggi oleh mahasiswa. Kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila kualitas jasa yang diberikan sesuai kebutuhannya. Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan mahasiswa.

Kualitas layanan banyak mendapat perhatian dan salah satu instrument untuk mengukurnya dikenal dengan SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikemukakan oleh Parasuraman (2001:26). Parasuraman mengidentifikasi sekumpulan atribut layanan secara komprehensif dimana para pelanggan dapat menggunakannya sebagai kriteria dalam menilai kinerja layanan. Untuk penilaian kualitas layanan tercakup dalam 5 (lima) dimensi kualitas layanan, yaitu keandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan/kepastian (*Assurance*), empati (*Empathy*), dan berwujud/bukti langsung (*Tangible*).

Sebagai upaya mewujudkan layanan pendidikan yang lebih baik setiap institusi perguruan tinggi yang sudah dapat penilaian reputasi yang baik dari masyarakat diharapkan dapat menjaga kredibilitas tersebut melalui upaya berkelanjutan menjaga kinerja kualitas layanan pendidikan. Kinerja layanan yang baik diharapkan dapat memenuhi harapan mahasiswa sebagai konsumen utama dan

jika harapannya terpenuhi maka kepuasan mahasiswa dapat terpenuhi. Jadi dapat dikatakan bahwa kepuasan mahasiswa terkait erat dengan kesesuaian antara harapan dan kenyataan dari kualitas layanan pendidikan yang didapat di tempatnya melanjutkan studi. Salah satu strategi yang dapat dilakukan untuk menjaga kualitas layanan adalah dengan melakukan evaluasi kualitas layanan dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan atau tidak antara kualitas layanan yang diharapkan mahasiswa dengan kualitas layanan yang diterima (Rosi, 2015).

Sebagai institusi pendidikan di bawah naungan Universitas Negeri Yogyakarta, Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar (PJSD) FIKK UNY dituntut untuk mampu memberikan apa yang menjadi kebutuhan mahasiswa sebagai pelanggan utama melalui kinerja proses layanan terbaik demi upaya terus terjaga mutu pendidikan yang berkualitas dan berkelanjutan. Selain memiliki ancaman persaingan dengan perguruan tinggi yang membuka program sejenis lainnya, Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY juga harus mampu berdaya saing dengan departemen lainnya yang berada di Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan UNY, sebagai acuan serta evaluasi dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi akademiknya dan memenuhi kebutuhan mahasiswa sebagai pelanggan utama perguruan tinggi, yang sudah seharusnya layanan berorientasi pada mahasiswa mengingat layanan pendidikan merupakan hak mahasiswa yang wajib dipenuhi. Untuk mencapai keberhasilan dalam sebuah usaha bidang pendidikan masa kini, para pimpinan, dosen, dan pegawai/tenaga kependidikan harus selalu memperhatikan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa.

Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY khususnya pada bagian administrasi akademik merupakan salah satu bagian dari struktur organisasi yang ada di FIKK UNY, yang berwenang memberikan layanan kepada mahasiswa dalam melaksanakan aktivitas perkuliahan antara lain daftar presensi mahasiswa, pengurusan registrasi bagi mahasiswa baru maupun mahasiswa lama, pengurusan daftar nilai atau transkip nilai, dan legalisir dokumen-dokumen mahasiswa dan lain sebagainya. Bagian administrasi akademik fakultas ini langsung berhadapan dengan mahasiswa, sehingga layanan administrasi akademik perlu mendapatkan perhatian yang lebih agar dapat memberikan kepuasan yang optimal bagi mahasiswa.

Sampai sekarang masih sering diketahui adanya keluhan-keluhan atau masalah-masalah yang dirasakan para mahasiswa, seperti berdasarkan hasil observasi dan wawancara tidak terstruktur yang peneliti lakukan terhadap beberapa mahasiswa pada semester ganjil tahun akademik 2023/2024 diketahui masih ditemukannya layanan yang tidak sesuai dengan harapan mahasiswa, masalah tersebut antara lain mengeluhkan kurangnya kesabaran dan keramahan pegawai terhadap mahasiswa yang sedang melakukan urusan administrasi akademik, layanan kurang ditanggapi dengan cepat, masih sering terjadi keterlambatan jam masuk pegawai/staf bagian akademik dalam melakukan layanan setelah jam istirahat, sehingga mahasiswa harus menunggu untuk mendapatkan layanan, kurangnya kejelasan pegawai/staff dalam memberikan informasi, kurangnya ketelitian tenaga kependidikan dalam penyimpanan berkas terlihat dari kurangnya kerapian ruangan administrasi, dan prosedur tata cara/alur layanan yang terlalu

berbelit-belit, mahasiswa juga sering mengeluhkan ruangan kelas yang panas membuat mahasiswa gerah berada dalam ruangan, ruang layanan yang kurang nyaman, seperti keterbatasan tempat duduk yang ada di bagian administrasi akademik, akibatnya mahasiswa ada yang berdiri, duduk lesehan di lorong dekanat, dan di tempat-tempat yang bukan bagian dari tempat menunggu, akibatnya mengganggu orang yang lainnya dalam berlalu lalang di dekanat melakukan untuk berbagai urusan.

Pelayanan akademik di Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY melibatkan berbagai pihak yang berperan dalam memastikan kelancaran proses belajar mengajar dan administrasi akademik terdiri dari tenaga pendidik atau dosen yaitu ketua jurusan, sekertaris jurusan, koordinator program studi dan tenaga kependidikan atau staf yaitu admin program studi. Tenaga kependidikan administrasi akademik pada Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY hanya terdapat satu orang saja, sehingga terkadang mengakibatkan layanan kurang maksimal yang diberikan kepada seluruh mahasiswa pendidikan jasmani sekolah dasar, hal ini mengakibatkan layanan menjadi lama dan susah ditemui. Harapan mahasiswa pada permasalahan tersebut adalah Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY sigap untuk segera mengatasi agar tercipta kenyamanan dalam layanan pendidikan. Upaya peningkatan dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, konsisten dan terarah sehingga layanan yang diberikan kepada mahasiswa dapat diberikan secara tepat, cepat, terbuka serta tidak diskriminatif.

Kebijakan dapat didefinisikan sebagai serangkaian rencana program, aktivitas, aksi, keputusan, sikap, untuk bertindak maupun tidak bertindak yang dilakukan oleh para pihak (aktor-aktor), sebagai tahapan untuk penyelesaian masalah yang dihadapi. Penetapan kebijakan merupakan suatu faktor penting bagi organisasi untuk mencapai tujuannya (Iskandar, 2012). Kebijakan yang akan dianalisis adalah layanan administrasi akademik pada Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY. Kebijakan tersebut menyangkut kualitas layanan administrasi akademik yang diberikan oleh Departemen PJSD FIKK UNY berdasarkan Sistem Penjaminan Mutu Internal atau SPMI. Peningkatan layanan merupakan faktor yang sangat penting, jasa bila tidak didukung dengan layanan yang tepat maka akan berakibat ketidakpuasan pelanggan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan sangat diperlukan agar kepuasan mahasiswa terpenuhi. Untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY memang diperlukan instrumen pengukuran yang tepat. Penulis menggunakan instrumen *SERVQUAL* yang diciptakan Parasuraman, Zeithml, dan Berry. Model pengukuran kualitas layanan ini paling populer dan hingga kini banyak dipergunakan dalam riset manajemen. Dalam perkembangannya, *SERVQUAL* dijadikan instrumen untuk mengukur kualitas layanan yang lebih spesifik di bidang jasa pendidikan (Tjiptono, 2011: 235).

Pelayanan akademik yang berkualitas adalah salah satu faktor penting yang dapat mendukung keberhasilan proses pendidikan di perguruan tinggi. Mahasiswa sebagai pengguna layanan akademik memiliki harapan dan persepsi terhadap

kualitas layanan yang diberikan oleh institusi pendidikan. Untuk mengukur dan memahami atribut-atribut layanan yang dianggap penting oleh mahasiswa, model SERVQUAL sering digunakan. Model ini mengidentifikasi lima dimensi utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu: 1) *Tangibles* (Bukti Fisik): Penampilan fisik fasilitas, peralatan, personel, dan bahan komunikasi, 2) *Reliability* (Keandalan): Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan akurat dan dapat diandalkan, 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap): Kesediaan dan kemampuan untuk membantu pelanggan serta memberikan layanan dengan cepat, 4) *Assurance* (Jaminan): Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menanamkan rasa percaya dan keyakinan, 5) *Empathy* (Empati): Perhatian yang tulus dan individual kepada pelanggan.

Pemahaman terhadap atribut-atribut layanan penting diketahui oleh mahasiswa, hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kinerja akademik mereka. Pelayanan administrasi akademik merupakan salah satu aspek penting dalam mendukung kelancaran proses belajar mengajar di perguruan tinggi. Kualitas layanan administrasi akademik yang baik akan berdampak positif terhadap kepuasan mahasiswa dan efektivitas operasional departemen. Namun, seringkali terdapat kendala dan tantangan yang dihadapi dalam memberikan layanan administrasi yang optimal. Beberapa masalah yang terjadi antara lain: 1) Kurangnya kejelasan informasi yang diberikan kepada mahasiswa, 2) Proses administrasi yang rumit dan memakan waktu, 3) Respons yang lambat dari staf administrasi terhadap pertanyaan atau permintaan mahasiswa,

4) Ketidakcukupan fasilitas dan sumber daya pendukung, 5) Kurangnya perhatian terhadap kebutuhan individual mahasiswa.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan usulan prioritas tindakan yang berbasis pada analisis mendalam terhadap kualitas layanan administrasi akademik saat ini. Dengan mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki dan mengimplementasikan tindakan perbaikan yang tepat, diharapkan kualitas layanan administrasi akademik di Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY dapat ditingkatkan secara signifikan. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan atribut-atribut layanan yang paling penting bagi mahasiswa serta rekomendasi prioritas tindakan yang dapat diambil untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi akademik. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan dapat lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan ekspektasi mahasiswa, yang pada akhirnya akan mendukung pencapaian tujuan pendidikan di departemen tersebut.

Hasil pengukuran kualitas layanan dengan *SERVQUAL*, kemudian dianalisis dengan *gap analysis (GA)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. *Gap analysis* dipergunakan untuk menganalisis atribut layanan yang sudah dikategorikan ke dalam 5 dimensi yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangibles*. *Importance Performance Analysis (IPA)* dipergunakan untuk menganalisis perbandingan antara harapan yang diinginkan konsumen dengan kinerja layanan dirasakan atau diperoleh mahasiswa dari Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY.

Dengan cara demikian, penelitian ini akan memberikan analisis yang komprehensif mengenai kualitas layanan administrasi akademik yang secara langsung akan berdampak terhadap kepuasan mahasiswa Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY, selanjutnya hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan dan bahan kajian bagi Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY untuk menentukan strategi dalam mengembangkan kualitas layanan administrasi akademik. Berdasarkan pada permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti tentang, “Analisis Kualitas Layanan Administrasi Akademik Berbasis Gap Analysis dan Importance Performance Analysis Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY” dikarenakan kebijakan tersebut merupakan hal yang sangat penting, karena kualitas layanan administrasi akademik menjadi hal yang sangat vital dan sangat berpengaruh terhadap keunggulan komparatif sebuah perguruan tinggi.

Definisi Kebijakan

Pelayanan administrasi akademik merupakan suatu bagian yang tidak dapat terpisahkan dalam kegiatan pendidikan pada perguruan tinggi. Untuk menunjang kelancaran studi di perguruan tinggi, sangat penting adanya pelayanan administrasi akademik. Perannya pun perlu mendapat perhatian dari seluruh komponen yang terlibat. Pada prosesnya pelayanan administrasi akademik tersebut bersentuhan langsung dengan mahasiswa. Dengan mengingat betapa penting peran suatu kualitas pelayanan bagi kehidupan organisasi untuk berupaya dalam meningkatkan potensi yang dimiliki maka pelayanan terhadap mahasiswa sangat penting bagi suatu kinerja sebuah prodi. Dimensi atau indikator kualitas pelayanan menurut

Parasuraman & Berry dalam Hardiansyah (2011) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen terletak pada lima dimensi atau indikator kualitas pelayanan, meliputi:

- 1) Bukti Fisik (tangible) meliputi penampilan fisik, peralatan, petugas, dan materi komunikasi.
- 2) Reabilitas (reliability), berkaitan dengan kemampuan instansi untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- 3) Daya tanggap (responsiveness), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan tenaga kependidikan departemen untuk membantu mahasiswa dan merespon permintaan mahasiswa, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- 4) Jaminan (assurance), yakni perilaku tenaga kependidikan mampu menumbuhkan kepercayaan mahasiswa terhadap departemen, bisa menciptakan rasa aman bagi mahasiswa. Jaminan juga berarti bahawa para tenaga kependidikan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan dan masalah mahasiswa.
- 5) Empati (emphaty), Departemen PJSD FIKK UNY mampu memahami masalah mahasiswa dan bertindak demi kepentingan mahasiswa, serta memberikan perhatian personal kepada mahasiswa.

Pembatasan dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat diketahui terdapat beberapa masalah yang teridentifikasi antara lain: (1) Persaingan antar perguruan tinggi dalam meningkatkan kualitas layanan semakin ketat; (2) Persiapan Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY menghadapi penilaian akreditasi tahun 2026; (3) Belum diketahuinya kualitas layanan administrasi akademik pada Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY dilihat dari lima dimensi SERVQUAL; (4) Diperlukannya rekomendasi prioritas dalam peningkatan kualitas agar memenuhi harapan mahasiswa yang perlu diperhatikan.

Agar masalah tidak terlalu luas dan lebih fokus maka perlu membatasi masalah yang akan diteliti agar hasil penelitian lebih maksimal. Masalah dalam penelitian ini dibatasi pada analisis kualitas layanan administrasi akademik berbasis *Gap Analysis* dan *Importance Performance Analysis* pada Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY.

Berdasarkan uraian masalah yang telah dijelaskan di atas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut.

1. Bagaimanakah kualitas layanan administrasi akademik yang diberikan Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY?
2. Bagaimanakah kualitas layanan administrasi akademik yang diberikan Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY berdasarkan *Gap Analysis*?

3. Bagaimanakah kualitas layanan administrasi akademik yang diberikan Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY berdasarkan *Importance Performance Analysis*?
4. Atribut-atribut layanan apa sajakah yang dianggap penting oleh mahasiswa sesuai dengan lima dimensi servqual?
5. Usulan prioritas tindakan apa saja yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi akademik pada Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY?

Tujuan Evaluasi dan Tujuan Kebijakan

1. Tujuan Evaluasi

Sesuai dengan masalah yang dirumuskan di atas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui kualitas layanan administrasi akademik yang diberikan Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY.
- b. Untuk mengetahui kualitas layanan administrasi akademik yang diberikan Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY berdasarkan *Gap Analysis*.
- c. Untuk mengetahui kualitas layanan administrasi akademik yang diberikan Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY berdasarkan *Importance Performance Analysis*.
- d. Untuk mengetahui atribut-atribut layanan yang dianggap penting oleh mahasiswa sesuai dengan lima dimensi servqual.

e. Untuk memetakan prioritas perbaikan berdasarkan identifikasi faktor kualitas layanan yang dianggap paling penting oleh mahasiswa yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan administrasi akademik di Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY.

2. Tujuan Kebijakan

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi proses layanan administrasi akademik pada Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY dengan membandingkan antara kinerja program dan kualitas layanan yang diterima atau dirasakan mahasiswa dengan harapan mahasiswa terhadap kepentingan kinerja dan kualitas layanan tersebut. Hasil penelitian ini tidak hanya dapat memperkaya literatur mengenai evaluasi kinerja dan kualitas layanan sebuah organisasi namun juga dapat dijadikan rujukan dalam pengambilan keputusan strategis pengelola perguruan tinggi terkait dengan upaya peningkatan kualitas layanan akademik pada Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY.

Terselenggaranya pendidikan akademik yang unggul, kreatif, dan inovatif untuk menghasilkan lulusan sarjana, magister dan doktor yang menguasai ilmu pengetahuan teknologi olahraga, beserta pengembangannya berdasarkan ketakwaan, kemandirian, dan kecendekiaan serta terselenggaranya pendidikan akademik yang unggul, kreatif, dan inovatif untuk membentuk manusia yang memiliki keahlian sesuai bidang kerjanya berdasarkan ketakwaan, kemandirian, dan kecendekiaan.

Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi mahasiswa, masyarakat, pendidik, dan lembaga:

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam pengembangan ilmu pengetahuan.
- b. Menjadikan rujukan bagi penelitian selanjutnya khususnya bagi penelitian dalam bidang kualitas layanan administrasi akademik dan kepuasan mahasiswa.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan gambaran dan informasi yang berguna serta sebagai alat evaluasi bagi tenaga kependidikan di Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY untuk memperbaiki dan mempertahankan dimensi-dimensi kualitas layanan sehingga dapat memberikan dampak yang baik terhadap kualitas lembaga.
- b. Penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, yaitu mengetahui kualitas layanan administrasi akademik sesuai lima dimensi servqual.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Kualitas Layanan

Lupiyoadi (2014: 212) menyatakan kualitas layanan adalah sebagai hasil kegiatan distribusi dan logistik, dimana layanan diberikan kepada konsumen untuk mencapai kepuasan. Kotler (2016: 143) menyatakan bahwa kualitas layanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Ratnasari dan Aksa (2011:107), berpendapat kualitas layanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima atau diperoleh.

Nasution (2010:47), kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Woods (2013) mengatakan bahwa kualitas layanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Barnes (2014: 90) menyatakan kualitas layanan adalah penilaian konsumen tentang kehandalan dan superioritas layanan secara keseluruhan konsumen akan membuat perbandingan antara yang mereka berikan dengan apa yang didapat.

Dua faktor utama yang memengaruhi (menentukan) kualitas layanan, yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) oleh pengguna layanan dan layanan yang diterima (*perceived service*) oleh pengguna layanan. Apabila layanan yang diterima pengguna layanan atau layanan yang dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka kualitas layanan tersebut dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika layanan yang diterima melampaui harapan pengguna layanan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika layanan yang diterima lebih rendah daripada layanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas layanan sangat tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pengguna layanan secara konsisten (Algifari, 2016: 3).

Dimensi kualitas layanan oleh Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2014:148) dibagi menjadi lima dimensi, yaitu:

- 1) *Tangibles* (Bukti Fisik): Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Bukti fisik meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

- 2) *Reliability* (Kehandalan): Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- 3) *Responsiveness* (Ketanggapan): Kemauan untuk membantu pelanggan dengan layanan yang cepat (responsif) dan tepat melalui penyampaian informasi yang jelas.
- 4) *Assurance* (Jaminan dan Kepastian): Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
- 5) *Emphaty* (Empati): Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki eaktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Tjiptono, (2014: 69) menyatakan bahwa kualitas layanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas layanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan layanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut layanan suatu perusahaan. Jasa yang diterima atau dirasakan

(*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas layanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk.

Tjiptono & Diana (2015: 43) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan berdampak signifikan pada sejumlah aspek berikut: niat beli ulang, loyalitas pelanggan, perilaku komplain, dan gethok tular positif. Kotler (2016: 138) menyatakan bahwa kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasinya. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi maka pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, maka pelanggan akan sangat puas.

Sugito (dalam Srinadi, 2008) menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa. Sementara, Sarjono (2007) menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa tentang layanan Tenaga Kependidikan, kompetensi dosen yang didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan dengan apa yang mahasiswa rasakan setelah mendapatkan layanan.

Mahasiswa dikatakan sebagai pelanggan karena dia membayar jasa pendidikan untuk menuntut ilmu. Hal ini tentunya diiringi dengan harapan-harapan yang diinginkan dalam proses pendidikan. Seperti layanan, fasilitas,

kualitas dosen, dan kepemimpinan. Dengan mengacu pada harapan tersebut maka tentunya setiap mahasiswa memiliki persepsi yang berbeda-beda antara satu dengan yang lain. Ada yang berpresepsi dengan standar yang tinggi sehingga tidak dapat dipenuhi oleh lembaga, ada yang sedang dan ada juga yang rendah.

Berry dan Parasuraman (dalam Alma, 2018) menyatakan bahwa terdapat lima indikator kepuasan mahasiswa dalam kaitannya dengan mutu pendidikan, yaitu:

1. Keandalan, berhubungan dengan kebijakan pimpinan, kompetensi dosen dan layanan Tenaga Kependidikan dalam memberikan layanan yang ideal yang diharapkan yang selayaknya Minimal yang diterima bermutu dengan yang dijanjikan, konsisten, yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa.
2. Daya tanggap, kesedian personil kampus untuk mendengarkan dan mengatasi keluhan mahasiswa yang berhubungan dengan permasalahan akademik ketika kuliah.
3. Kepastian yaitu suatu keadaan di mana lembaga memberikan jaminan kepastian layanan kepada mahasiswa yang tidak terlepas dari kemampuan personil lembagah, terutama pimpinan, Tenaga Kependidikan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji-janji kampus terhadap mahasiswa, disamping layanan-layanan lainnya.
4. Empati, merupakan keadaan mental yang membuat seseorang merasa dirinya di keadaan orang lain. Dengan demikian bentuk empati lembaga

terhadap kebutuhan mahasiswa adalah adanya pemahaman personil lembaga terhadap kebutuhan mahasiswa dan berupaya kearah pencapaiannya.

5. Berwujud, dalam dunia pendidikan berhubungan dengan aspek fisik kampus yang diperlukan untuk menunjang proses belajar mengajar, meliputi; bangunan, kebersihan lingkungan, taman, laboratorium, perpustakaan dan lainnya (Sopiatin, 2010).

Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan akan dipengaruhi oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi saingannya. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perguruan tinggi harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan kuantitas pelanggan (Supranto, 2011:234).

Salah satu instrument yang dipergunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah *Servqual*. *Servqual* dikembangkan oleh Parasuraman dkk. (1988) berdasarkan kajiannya *servqual* memiliki lima dimensi atau unsur. Pada awalnya *Servqual* yang dihasilkan dari penelitian tentang Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions And Expectation, (Parasuraman, et.al 1988) memiliki sepuluh dimensi umum, yaitu: (Parasuraman, et.al dalam Tjiptono, 2004): *Reliability, responsiveness,*

competence, Access, Courtesy, Communication, Credibility, Security, Understanding, Tangibles.

Dalam perkembangan selanjutnya, yaitu pada tahun 1988, Parasuraman dan kawan-kawan (dalam Sukma Pratiwi 2011: 37) menemukan bahwa sepuluh dimensi yang ada dapat dirangkum menjadi lima dimensi pokok yaitu: *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Kelima dimensi tersebut adalah merupakan suatu skala multi item yang dinamakan SERVQUAL, yang diperlukan untuk mengukur kualitas jasa atau kualitas layanan, meliputi:

- a. Bukti Fisik (*tangible*) meliputi penampilan fisik, peralatan, petugas, dan materi komunikasi.
- b. Reabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan instansi untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan Tenaga Kependidikan departemen untuk membantu mahasiswa dan merespon permintaan mahasiswa, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- d. Jaminan (*assurance*), yakni perilaku Tenaga Kependidikan mampu menumbuhkan kepercayaan mahasiswa terhadap departemen, bisa menciptakan rasa aman bagi mahasiswa. Jaminan juga berarti bahawa para

Tenaga Kependidikan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan dan masalah mahasiswa.

- e. Empati (emphaty), Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY mampu memahami masalah mahasiswa dan bertindak demi kepentingan mahasiswa, serta memberikan perhatian personal kepada mahasiswa dan memiliki jam operasi yang nyaman.

2. Layanan Administrasi Akademik

Lovelock (2013) mengatakan bahwa kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumenn. Pengertian administrasi menurut The Liag Gie merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan suatu kelompok berkenaan dengan hubungan kerjasama dalam mencapai tujuan tertentu. Kualitas layanan administrasi adalah nilai tambah atau keunggulan dari kinerja/ layanan yang diharapkan konsumen berkenaan dengan layanan administrasi.

Kualitas layanan akademik menurut Pakpahan (2004) adalah perbandingan antara layanan akademik yang dirasakan pelanggan atau stakeholders dengan kualitas layanan akademik yang diiharapkan pelanggan atau stakeholders. Apabila kualitas layanan akademik yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan maka layanan diikatakan berkualitas. Sedangkan menurut Lupiyoadi (2006) kualitas layanan akademik

adalah nilai yang diberikan oleh pelanggan sejauh mana layanan akademik yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan.

Mengukur kualitas layanan pendidikan di perguruan tinggi di era kompetitif ini adalah menjadi hal yang semakin penting, dan hal utama yang harus diperhatikan dalam mengukur kualitas layanan pendidikan tinggi tergantung pada bagaimana terlebih dahulu dapat mengidentifikasi aspek-aspek penting apa saja yang harus ada dalam layanan. Dalam mengukur kualitas layanan, kenyataannya lebih sulit dibandingkan mengukur kualitas suatu produk karena bersifat tidak terlihat dan tidak bisa diraba. Namun demikian menurut Zeithaml (1990) dalam Rosi (2015) banyak peneliti yang berpendapat bahwa kualitas layanan dapat diukur dengan membuat perbandingan antara apa yang menjadi harapan dan apa yang menjadi persepsi konsumen.

Mengukur proses pendidikan tinggi melalui penilaian internal secara berkala dari para mahasiswa merupakan hal yang penting karena penilaian secara periodik ini dapat menjadi bagian dari upaya peningkatan kualitas program dan perbaikan sumber daya secara terus menerus. Terlepas dari masih adanya perbedaan definisi kualitas layanan dan bagaimana cara mengukurnya, kualitas layanan dalam lingkup pendidikan tinggi tidak hanya sekedar mencakup komponen layanannya saja, namun juga termasuk dalam kualitas inputnya yaitu meliputi mahasiswa, dosen, staff administrasi peendukung dan juga kualitas proses dalam bentuk kegiatan belajar mengajar. Fandy Tjiptono (2011: 331) menyatakan bahwa kualitas layanan berfokus

pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan, sehingga layanan pendidikan dalam penelitian ini adalah layanan administrasi akademik oleh tenaga kependidikan Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY.

Dalam perkembangan selanjutnya, yaitu pada tahun 1988, Parasuraman dan kawan-kawan (dalam Sukma Pratiwi 2011: 37) menemukan bahwa sepuluh dimensi yang ada dapat dirangkum menjadi lima dimensi pokok yaitu: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kelima dimensi tersebut adalah merupakan suatu skala multi item yang dinamakan SERVQUAL, yang diperlukan untuk mengukur kualitas jasa atau kualitas pelayanan, meliputi:

3. Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY

Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar merupakan salah satu dari 4 (empat) departemen yang ada di Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Yogyakarta. Mulai tahun 2023, sebutan jurusan pada Universitas Negeri Yogyakarta berganti menjadi departemen, seiring dengan bertransformasinya UNY dari Badan Layanan Umum (BLU) menjadi Perguruan Tinggi Negeri Berbadan Hukum (PTNBH). Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar menaungi 3 departemen, yaitu (1) Departemen S1 Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar, (2) Departemen S2 Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar, dan (3) Departemen S3 Pendidikan

Jasmani Sekolah Dasar serta mempunyai kewenangan untuk mengkoordinasikan proses pendidikan dan pengajaran pada mahasiswa jenjang sarjana (S-1), magister (S-2) dan doktor (S-3).

Visi Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY yaitu mewujudkan Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar Program Sarjana, Magister, dan Doktor yang unggul, kreatif, dan inovatif berkelanjutan. Misi Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY adalah menghasilkan lulusan Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar yang memiliki kemampuan berikut ini.

- a. Menyelenggarakan pendidikan akademik Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar yang Unggul, Kreatif, dan Inovatif berkelanjutan.
- b. Menyelenggarakan penelitian untuk menemukan, mengembangkan, dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan dalam bidang Pendidikan jasmani sekolah dasar yang mensejahterakan individu dan masyarakat, dan mendukung pembangunan daerah dan nasional, serta memberi sumbangan terhadap masalah global secara kreatif dan inovatif berkelanjutan.
- c. Menyelenggarakan pengabdian dan pemberdayaan masyarakat pada bidang Pendidikan jasmani sekolah dasar secara kreatif dan inovatif berkelanjutan yang mendorong pengembangan potensi manusia, dan masyarakat, untuk mewujudkan kesejahteraan.
- d. Menyelenggarakan tata kelola dan layanan yang baik, bersih, dan berwibawa dalam mewujudkan Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar yang unggul, kreatif, dan inovatif berkelanjutan.

- e. Menciptakan proses dan lingkungan pembelajaran yang mampu memberdayakan mahasiswa secara kreatif dan inovatif berkelanjutan untuk melakukan pembelajaran sepanjang hayat.
- f. Mengembangkan kerjasama dengan lembaga lain, baik nasional maupun internasional, secara kreatif dan inovatif berkelanjutan untuk meningkatkan mutu pelaksanaan tridharma perguruan tinggi dengan asas kesetaraan dan saling menguntungkan.

Tujuan Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY adalah

- a. Terselenggaranya pendidikan akademik Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar yang unggul kreatif dan inovatif berkelanjutan untuk menghasilkan lulusan yang menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang pendidikan jasmani sekolah dasar, beserta pengembangannya.
- b. Terselenggaranya penelitian untuk menemukan, mengembangkan, dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk memecahkan permasalahan bidang pendidikan jasmani sekolah dasar melalui pendekatan inter atau multidisipliner.
- c. Terselenggaranya kegiatan penelitian yang unggul, kreatif, dan inovatif berkelanjutan untuk menemukan, mengembangkan, dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang pendidikan jasmani sekolah dasar yang mendukung pembangunan daerah dan nasional, kesejahteraan masyarakat, serta berkontribusi pada pemecahan masalah global.

- d. Terselenggaranya kegiatan penelitian unggul, kreatif dan inovatif berkelanjutan dalam bidang pendidikan jasmani sekolah dasar untuk mewujudkan temuan yang medukung perumusan dan pelaksanaan kebijakan baru dalam bidang pendidikan, serta dapat mendukung perbaikan model dan praktik pendidikan dasar.
- e. Terselenggaranya kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang unggul, kreatif, dan inovatif berkelanjutan dalam bidang pendidikan jasmani sekolah dasar untuk mengembangkan potensi sumber daya insani.
- f. Terwujudnya tata kelola dan layanan Program Studi Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar yang baik, bersih, dan berwibawa.
- g. Terciptanya proses dan lingkungan pembelajaran yang unggul, kreatif, dan inovatif berkelanjutan yang mampu memberdayakan mahasiswa.
- h. Terwujudnya kerja sama dengan lembaga lain, baik nasional maupun internasional, secara kreatif dan inovatif berkelanjutan untuk meningkatkan mutu pelaksanaan tridharma dengan azas kesetaraan dan saling menguntungkan.

4. Gap Analysis (GA) dan Importance Performance Analysis (IPA)

a. *Gap Analysis (Theory Expected Service and Perceived Service)*

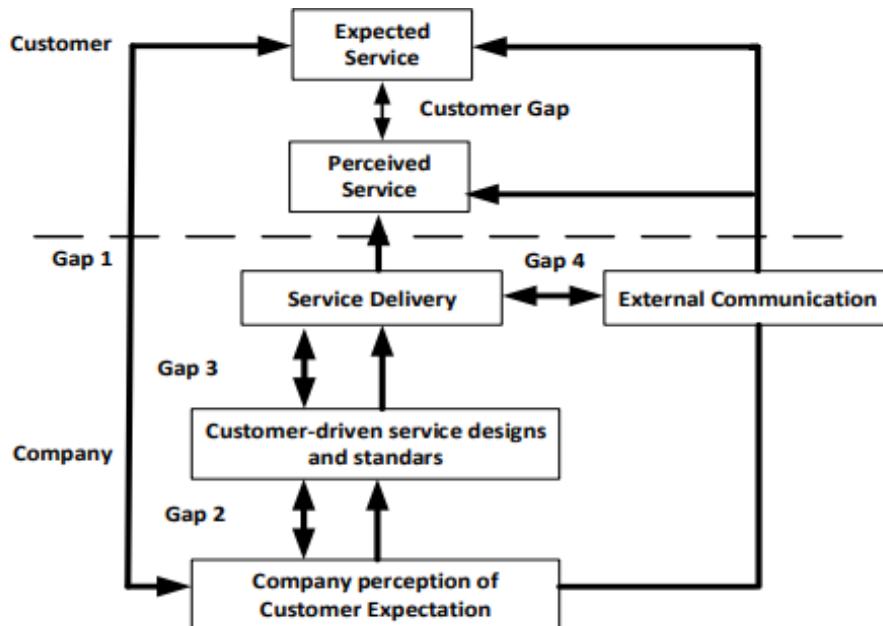
Gap analysis atau analisis kesenjangan merupakan salah satu alat yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja organisasi. Metode ini merupakan salah satu metode yang paling umum digunakan dalam pengelolaan manajemen internal suatu lembaga dan sering digunakan di bidang manajemen serta menjadi salah satu alat yang digunakan untuk

mengukur kualitas layanan (Muchsam et al., 2011). *Gap analysis* adalah alat atau proses mengidentifikasi kesenjangan dan perbedaan antara situasi organisasi saat ini dan apa yang seharusnya di organisasi, dan digunakan untuk merancang rencana implementasi organisasi dan untuk meningkatkan efektivitas organisasinya di berbagai bidang organisasi (Kim & Ji 2018). *Gap analysis* telah diterapkan ke berbagai bidang, baik dalam literatur pemasaran, manajemen merek, manajemen sumber daya manusia, dan bidang komunikasi, serta berbagai jenis kesenjangan telah diidentifikasi seperti kesenjangan di pasar, kesenjangan produk, kesenjangan penggunaan, kesenjangan kinerja, kesenjangan harapan, kesenjangan legitimasi, kesenjangan kesesuaian, kesenjangan ideal, dan sebagainya (Panwar, Hansen, & Kozak, 2012).

Analisis kesenjangan (*gap analysis*) dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata untuk setiap instrumen variabel tingkat kepentingan dan tingkat kinerja layanan yang dipersepsikan oleh pengguna (Prihanto, 2018). Analisis kesenjangan ini sebagai bahan evaluasi untuk mengetahui tindakan apa saja yang diperlukan (variabel kinerja program dan layanan) untuk mengurangi kesenjangan atau meningkatkan kinerja yang diharapkan ke depanya (Fatmala et al., 2018). Boulding et al. (1993) menganalisis kualitas pelayanan dengan menggunakan gap analysys. Kesenjangan kualitas pelayanan diartikan sebagai kesenjangan antara pelayanan yang seharusnya diberikan dan persepsi konsumen atas pelayanan aktual yang diberikan. Semakin kecil kesenjangan tersebut, semakin baik kualitas pelayanan.

Lovelock (2013), menyatakan bahwa kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Pendapat lain dikemukakan oleh Sunyoto (2012: 236) bahwa kualitas layanan merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki mutu apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.

Dua faktor utama yang memengaruhi (menentukan) kualitas layanan, yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) oleh pengguna layanan dan layanan yang diterima (*perceived service*) oleh pengguna layanan. Apabila layanan yang diterima pengguna layanan atau layanan yang dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka kualitas layanan tersebut dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika layanan yang diterima melampaui harapan pengguna layanan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika layanan yang diterima lebih rendah daripada layanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas layanan sangat tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pengguna layanan secara konsisten (Algifari, 2016: 3).



Gambar 1. Model Expected dan Perceived Service Quality

b. Importance Performance Analysis (IPA)

Importance-Performance Analysis (IPA) merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kepentingan merupakan seberapa penting atribut layanan perusahaan bagi pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaan adalah kinerja yang dilakukan perusahaan. Hasil dari IPA tersebut dimasukkan dalam diagram kartesius untuk mengetahui prioritas dari atribut layanan perusahaan. Sehingga, akan nampak mana saja atribut-atribut layanan perusahaan yang perlu untuk diperbaiki, maupun dipertahankan performanya.

Keunggulan metode IPA dibanding dengan metode yang lainnya yaitu dimana pihak manajer bengkel dapat mengambil tindakan secara tepat dan cepat dalam mengatasi ketidakpuasan pelanggan terhadap

layanan yang diberikan perusahaan. Sehingga diharapkan layanan yang diberikan kedepannya dapat memuaskan pelanggan, serta dapat memenuhi target yang ingin dicapai. Selain itu metode tersebut mudah digunakan dan sangat sederhana, namun tepat untuk mengetahui atribut kualitas layanan perusahaan yang belum maksimal.

Analisis arti penting-kinerja (*importance-performance analysis*) dapat digunakan untuk merangking berbagai elemen dari kumpulan jasa dan mengidentifikasi tindakan yang diperlukan. Martilla dan Jams dalam (Zeithaml et.al. 1990) menyarankan penggunaan metode *Importance-Performance Analysis* dalam mengukur tingkat kepuasan layanan jasa. Dalam metode ini diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan.

Importance-Performance Analysis melaksanakan pemetaan layanan dengan menggunakan 4 kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas layanan. Pembagian kuadran dalam *Importance-Performance Analysis* dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 2. Model diagram kartesius IPA

(Sumber: Freddy Rangkuti, 2008:111)

Strategi yang dapat dilakukan berkenaan dengan posisi masing-masing variabel pada keempat kuardan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Kuadran A: Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor tersebut belum sesuai seperti yang diharapkan. Variabel-variabel yang masuk kedalam kuadran ini harus di tingkatkan. Caranya adalah melakukan perbaikan secara terus-menerus sehingga gap performance variabel yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.
- Kuadran B: Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor yang dianggap oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang diraskannya sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Variabel-variabel yang termasuk

kedalamkuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadi jasa unggul dimata pelanggan.

- c. Kuadran C: Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan varibel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dpat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.
- d. Kuadran D: Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

5. Analisis Kualitas Layanan Administrasi Akademik Berbasis GA dan IPA Pada Departemen PJSD

Terdapat tiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu Importance, Performance, dan Kualitas Layanan. Importance dalam penelitian ini menggambarkan harapan mahasiswa terhadap faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan menjadi prioritas yang harus diselenggarakan oleh Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY. Performance dalam penelitian ini untuk mengukur penilaian mahasiswa terhadap kinerja yang diselenggarakan oleh Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY. Kualitas layanan dalam

penelitian ini menggambarkan kualitas layanan yang diterima atau dirasakan oleh mahasiswa.

Dalam perspektif mahasiswa, kualitas layanan merupakan konsep yang abstrak (Sumaedi et al., 2012) sehingga dimensi dan pengukuran sesuai dengan kondisi sosio-geografis (Asnawi & Setyaningsih 2020). Penelitian ini menggunakan dimensi tangibles, reliability, responsiveness, empathy, assurance (Parasuraman et al., 1985) dan relevance.

Konsep yang digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan kinerja kualitas layanan pendidikan di Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar ini dilihat dari lima dimensi kualitas layanan jasa menurut Parasuraman et al., (1998) yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy yang disebut dengan SERVQUAL. Skor yang diperoleh dari variabel performance dan variabel importance dibandingkan untuk melihat tingkat kesesuaian dari kualitas pelayanan pendidikan dalam pelayanan tenaga kependidikan dan administrasi akademik.

Selanjutnya nilai rata-rata variabel performance dan variabel importance dianalisis dengan menggunakan kuadran Importance Performance Analysis. Hasil yang diharapkan dari kuadran ini adalah dapat memetakan dan menghasilkan data urutan tingkat kepentingan yang bermanfaat untuk dipakai sebagai pedoman dalam menentukan alokasi sumber daya, baik sumber daya manusia maupun keuangan, supaya dalam rencana strategisnya dapat lebih mengarah pada hal yang menjadi prioritas mahasiswa demi tujuan mencapai continuous quality improvement.

Pengukuran tingkat kepentingan dan kinerja kualitas layanan ini dipandang diperlukan, terlebih dikarenakan akan adanya penilaian akreditasi sehingga harus melakukan perbaikan kualitas berkelanjutan supaya dapat kembali memperoleh akreditasi yang lebih baik lagi dan mampu unggul berdaya saing dengan departemen sejenis. Perbaikan kualitas ini dapat dimulai dengan memetakan tingkat kepentingan yang diinginkan oleh mahasiswa sebagai konsumen utama yang merasakan kualitas layanan, karena jika mahasiswa merasa apa yang diharapkan sudah sesuai, maka pengalaman dengan kesesuaian tersebut diharapkan dapat menjadi citra positif yang diberikan oleh para mahasiswa menjadi proses positif word of mouth yang berkelanjutan.

Kajian Penelitian yang Relevan

Penelitian yang relevan sangat dibutuhkan dalam penelitian untuk memperkuat kajian secara teoritik sehingga dapat dikemukakan sebagai mengujian hipotesis. Dalam penelitian ini, ada beberapa hasil penelitian yang relevan akan dikaji, yaitu:

1. Suwarto (2021) dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas layanan pegawai Administrasi Akademik terhadap kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro. Hipotesis yang diajukan adalah ada pengaruh yang signifikan kualitas layanan yang terdiri dari tangible (bentuk fisik), empathy (kemampupahaman), reliability

(kehandalan), responsiveness (daya tanggap) dan assurance (jaminan) terhadap peningkatan kepuasan baik secara simultan (bersama-sama) maupun secara persial (satu per satu) pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro. Lokasi yang dijadikan sebagai obyek penelitian adalah Universitas Muhammadiyah Metro yang menyiapkan fasilitas layanan administrasi akademik terhadap mahasiswa keseluruhan butir pernyataan dinyatakan valid, sehingga dapat dipergunakan sebagai instrumen dalam penelitian selanjutnya. Uji Reliabilitas nilai Cronbach's alpha jauh lebih besar dari 0,281 dengan demikian jika dikonsultasikan dengan nilai r Product Moment dengan $dk = N-1 = 50-1 = 49$ dengan signifikan 5% variabel Bukti Fisik diperoleh rhitung = 0,786, variabel Kemampupahaman diperoleh rhitung = 0,779, variabel Kehandalan diperoleh rhitung = 0,792, variabel Daya Tanggap diperoleh rhitung = 0,901, variabel Jaminan diperoleh rhitung = 0,728, sedangkan rhitung Kepuasan Mahasiswa diperoleh = 0,920. Jadi dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel tersebut memiliki reliabel yang tinggi, maka instrumen dapat digunakan untuk penelitian. Korelasi berganda antara variabel Bukti Fisik, Kemampupahaman, Kehandalan, Tanggapan, dan Jaminan, terhadap Kepuasan Mahasiswa adalah sebesar 0,507. Nilai ini memberikan arti bahwa model memiliki tingkat pengaruh sebesar 50.7% terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa. Koefisien determinan sebesar 0,257 menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas mampu menjelaskan sebesar 25,7 persen terhadap variabel terikat, 73,3% dujelaskan oleh variabel lainnya. Hasil F hitung yang diperoleh sebesar 3,050, nilai Ftabel dengan dk

pembilang $k = 2$ dan dk penyebut $n-k-l = 50-2-1 = 47$, tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$) diperoleh nilai $F_{tabel} = 2.30$. Karena nilai F_{hitung} lebih besar dibandingkan dengan nilai F_{tabel} maka H_0 tolak dan H_a di terima. Uji t menunjukkan bahwa koefisien kelima variabel bebas tersebut ternyata yang mempunyai pengaruh paling tinggi adalah Jaminan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Hal ini ditunjukkan dari hasil perhitungan koefisien regresi sebesar 0,787.

2. Rosi Setyorini (2015) dalam Thesis yang berjudul “Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Di Program Magister Sains Dan Doktor Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Gadjah Mada: Penerapan Model Servqual Gap-5 Dan IPA”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut kualitas layanan mana yang harus diperioritaskan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Purposive sampling. Data dianalisis dengan menggunakan SERVQUAL dan Importance Performance Analysis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 11 atribut (21%) berada pada kuadran A, 18 atribut (35%) ada pada kuadran B, 10 atribut (19%) ada pada kuadran C, dan 13 atribut (25%) ada pada kuadran D. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian ini yaitu pada variabel kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa, sedangkan perbedaannya terletak pada pengambilan sampel.
3. Suryanto (2016) dalam Thesis yang berjudul “Studi Tentang Tingkat Kepuasan Mahasiswa Ditinjau dari Kualitas Layanan dan Semester yang ditempuh di Fakultas Filsafat UGM”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas layanan dan semester yang

ditempuh terhadap kepuasan mahasiswa fakultas Filsafat UGM. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah propotional stratified random sampling. Data dianalisis dengan menggunakan korelasi berganda. Hasil penelitian menunjukan bahwa variabel kualitas layanan ada hubungannya dengan variabel kepuasan mahasiswa, dimana hasil korelasi ganda diketahui bahwa sumbangannya efektif dari variabel kualitas layanan dan semester yang telah ditempuh terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 35%. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian ini yaitu pada variabel kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa, sedangkan perbedaannya terletak pada alat analisis yang menggunakan korelasi ganda.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Mukhammad Slamet (2022) dengan judul “Customer Satisfaction Analysis By Integrating Service Quality (Servqual) Methods And Importance Performance Analysis”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indikator-indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada perusahaan. Analisis kualitas layanan dilakukan dengan mengintegrasikan metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA). Servqual adalah metode yang mengidentifikasi kualitas layanan menggunakan lima dimensi: nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Masing-masing dimensi dalam penerapannya menjadi beberapa indikator yang menggambarkan momen kebenaran kualitas layanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen. Hasil pengukuran kualitas pelayanan kemudian diukur hubungan antara persepsi konsumen dengan

prioritas peningkatan kualitas pelayanan yang diterjemahkan melalui kuadran analisis. Setiap kuadran analisis mempunyai arti tersendiri. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa atribut yang terdapat pada kuadran 1 yang menjadi prioritas perbaikan adalah indikator kesabaran pelayanan (administratif) dalam mendengarkan keluhan konsumen yang terdapat pada dimensi jaminan dengan nilai tingkat kepuasan sebesar 4,086 poin dan nilai tingkat kepentingan sebesar 4.114 poin.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Junaidi Abdilah (2022) dengan judul “An Analysis of Electronic Services Quality in Intellectual Property Using Gap Analysis and Importance Performance Analysis (IPA) as Public Service Quality Improvements”. Penelitian ini mengukur kualitas layanan Kekayaan Intelektual yang diakses melalui website (e-services) sebagai ciri utama layanan. Hal ini dilakukan dengan meninjau layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan pengguna layanan. Penelitian ini menggunakan instrumen yang diadaptasi dari model E-GovQual dan dimodifikasi sesuai dengan karakteristik IP e-service. Perhitungan dan analisis penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik gap analysis dan important performance analysis (IPA) terhadap 404 rating pengguna melalui survei online. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas implementasi IP e-services belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna (tingkat kesesuaian 96% atau 100%). Penyebab utama kesenjangan kualitas layanan IP e-service saat ini disebabkan oleh kesenjangan pada dimensi dukungan terhadap publik (citizen support; gap score -0.29) dan efisiensi

(efficiency; gap score -0.26). Dari sisi kebijakan standar pelayanan HKI, terdapat beberapa komponen penting yang belum diatur secara lengkap dan jelas, baik dalam proses penyampaiannya maupun dalam pengelolaan layanan yang diselenggarakan secara elektronik. Sebagai aspek prioritas, membangun kepercayaan dan kepercayaan masyarakat perlu ditingkatkan. Dukungan kepada pengguna melalui informasi, interaksi dan transaksi perlu dioptimalkan. Penyempurnaan kebijakan standar pelayanan merupakan strategi yang perlu dipertimbangkan DJKI dalam memenuhi kebutuhan saat ini akan kualitas layanan elektronik IP yang lebih baik.

Dari hasil kajian penelitian di atas menunjukkan bahwa kualitas layanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, Departemen perlu menyediakan layanan administrasi akademik yang memadai agar mahasiswa memperoleh kualitas layanan terbaik untuk dapat memfasilitasi mereka menyelesaikan studi tepat waktu dengan IPK yang memadai.

Sehubungan dengan hal itu, kualitas layanan administrasi akademik yang ada di Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar perlu dianalisis dengan instrument yang tepat. Berdasarkan kebutuhan dan karakteristik Depatemen PJSD, instrument yang tepat untuk dianalisis menggunakan GAP dan IPA berbentuk kuesioner yang disusun berdasarkan atribut-atribut yang didapatkan dari atribut lima dimensi dari kualitas pelayanan menurut Parasuraman, kuesioner ini terdiri dari data umum pernyataan mengenai kinerja dan kepentingan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan pada

Departemen PJSD FIKK UNY, dari ekspektasi ingin diketahui atribut-atribut yang dianggap penting dan tidak penting untuk menilai kinerja pelayanan tenaga kependidikan menurut mahasiswa sebagai pengguna jasa.

Kerangka Pikir

Kualitas layanan administrasi akademik memiliki peran penting dalam menciptakan lingkungan pendidikan yang kondusif dan mendukung kesuksesan akademik mahasiswa. Layanan administrasi akademik yang berkualitas memastikan bahwa mahasiswa dapat dengan mudah mengakses informasi yang mereka butuhkan, seperti jadwal kuliah, informasi pendaftaran, dan prosedur administrasi lainnya. Hal ini mengurangi kebingungan dan meminimalisir waktu yang terbuang dalam mencari informasi, sehingga mahasiswa dapat fokus pada studi mereka.

Prosedur administrasi yang efisien dan responsif membantu mahasiswa dalam menjalani proses akademik dengan lancar, mulai dari pendaftaran mata kuliah, pengurusan beasiswa, hingga urusan kelulusan. Layanan yang lambat atau tidak efisien dapat menyebabkan penundaan yang berdampak negatif pada rencana studi mahasiswa. Kualitas layanan administrasi akademik juga mempengaruhi citra keseluruhan institusi di mata mahasiswa. Layanan yang profesional dan efisien mencerminkan komitmen institusi terhadap kualitas pendidikan dan kesejahteraan mahasiswa. Sebaliknya, layanan yang buruk dapat merusak reputasi institusi dan menurunkan tingkat kepuasan mahasiswa.

Layanan administrasi yang ramah dan membantu dapat memberikan dukungan emosional kepada mahasiswa. Staf administrasi yang berempati dan

siap membantu dapat meningkatkan rasa diterima dan dihargai, yang pada gilirannya meningkatkan motivasi dan kepuasan mahasiswa terhadap institusi mereka. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik dapat mempengaruhi keputusan mereka untuk tetap melanjutkan studi di institusi tersebut atau berpindah ke institusi lain. Mahasiswa yang puas cenderung lebih loyal dan lebih mungkin merekomendasikan institusi kepada calon mahasiswa lainnya.

Sebagai institusi pendidikan di bawah naungan Universitas Negeri Yogyakarta, Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar (PBSD) FIKK UNY dituntut untuk mampu memberikan apa yang menjadi kebutuhan mahasiswa sebagai pelanggan utama melalui kinerja proses layanan terbaik demi upaya terus terjaga mutu pendidikan yang berkualitas dan berkelanjutan. Selain memiliki ancaman persaingan dengan perguruan tinggi yang membuka program sejenis lainnya, Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY juga harus mampu berdaya saing dengan departemen lainnya yang berada di Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan UNY, sebagai acuan serta evaluasi dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi akademiknya dan memenuhi kebutuhan mahasiswa sebagai pelanggan utama perguruan tinggi, yang sudah seharusnya layanan berorientasi pada mahasiswa mengingat layanan pendidikan merupakan hak mahasiswa yang wajib dipenuhi.

Institusi pendidikan yang memberikan layanan administrasi akademik yang berkualitas dapat mempertahankan mahasiswa yang ada dan menarik mahasiswa baru. Kepuasan mahasiswa dapat berkontribusi pada citra institusi

dan membantu dalam merekrut siswa baru. Institusi pendidikan yang dikenal dengan layanan administrasi akademik yang berkualitas cenderung memiliki reputasi yang baik di mata masyarakat. Hal ini dapat meningkatkan daya tarik institusi bagi calon mahasiswa, donor, dan pemangku kepentingan lainnya.

Layanan administrasi akademik yang baik dapat membantu mahasiswa fokus pada pembelajaran mereka dengan lebih baik. Dengan demikian, hasil pendidikan dan pengajaran juga dapat meningkat. Dengan mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi mahasiswa, institusi dapat fokus pada area yang membutuhkan perbaikan. Dengan demikian, mereka dapat meningkatkan kualitas layanan administrasi akademik, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan mahasiswa. Peningkatan Produktivitas Staf: Dengan mengidentifikasi dan memperbaiki proses-proses yang tidak efisien dalam layanan administrasi akademik, staf dapat bekerja lebih efektif dan produktif. Hal ini akan meningkatkan kepuasan staf dan juga memungkinkan mereka untuk fokus pada tugas-tugas yang lebih strategis.

Memetakan faktor-faktor kualitas layanan yang dianggap paling penting oleh mahasiswa dari lima dimensi SERVQUAL (Tangible, Reliability, Responsiveness, assurance, empathy) dengan menggunakan IPA



Analisis pemetaan prioritas perbaikan kualitas layanan pendidikan Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY dengan IPA



Analisis tingkat kesesuaian variabel importance dan variabel performance, analisis kesenjangan (gap P-I), uji beda performance dan importance



Analisis pemetaan prioritas perbaikan kualitas layanan administrasi akademik Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY dengan IPA

Gambar 3. Bagan Kerangka Berfikir

Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan kajian yang telah dijelaskan di atas, dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas layanan administrasi akademik yang diberikan Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY?
2. Bagaimanakah kualitas layanan administrasi akademik yang diberikan Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY berdasarkan *Gap Analysis*?
3. Bagaimanakah kualitas layanan administrasi akademik yang diberikan Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY berdasarkan *Importance Performance Analysis*?
4. Atribut-atribut layanan apa sajakah yang dianggap penting oleh mahasiswa sesuai dengan lima dimensi servqual?

5. Usulan prioritas tindakan apa saja yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi akademik di Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY?

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Evaluasi

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian evaluasi, penelitian ini bermaksud untuk mengekplorasi dan mengklarifikasi fenomena atau kenyataan sosial mengenai layanan administrasi akademik yang diselenggarakan oleh Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY. Karenanya, penelitian ini akan menganalisis kebijakan yang ditetapkan oleh Universitas Negeri Yogyakarta yang sedang berlangsung atau berada dalam tahapan implementasi kebijakan, yaitu kebijakan layanan administrasi akademik pada Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY Berdasarkan karakteristik data yang akan dikaji, penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian evaluasi kebijakan atau analisis kebijakan. Analisis kebijakan merupakan ilmu sosial terapan yang menggunakan beragam metode penelitian dan argumentasi untuk menghasilkan informasi yang relevan dalam penganalisaan masalah sosial yang mungkin timbul akibat diterapkannya suatu kebijakan. Ruang lingkup dan metode analisis kebijakan umumnya bersifat deskriptif dan faktual mengenai sebab-sebab dan akibat-akibat suatu kebijakan.

Karena penelitian ini memfokuskan kajian pada kebijakan layanan administrasi akademik pada Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar, penelitian ini lebih tepat menggunakan pendekatan penelitian evaluasi kebijakan atau analisis kebijakan. Metode analisis kebijakan adalah sistem standar, aturan, dan prosedur untuk menciptakan, secara kritis menilai, dan mengkomunikasikan

pengetahuan yang relevan dengan kebijakan. Demi kelancaran penelitian serta memberikan arti terhadap data dalam penelitian secara sistematis, efisien, dan efektif, peneliti melakukan proses penelitian pendahuluan yang meliputi penelusuran literatur, dokumentasi, dan studi evaluasi situasi tempat penelitian yang akan dilaksanakan. Dari hasil proses penelitian pendahuluan tersebut, kemudian ditemukan sejumlah informasi awal yang menyangkut objek penelitian sehingga dapat dikategorikan pada kelompok penelitian evaluasi (Sugiyono: 2007).

Model Analisis Kebijakan Yang Digunakan

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian evaluasi. Paling tidak ada dua objek penelitian evaluasi yaitu program dan kebijakan. Penelitian yang akan dikerjakan akan mengkaji atau menganalisis kebijakan, yaitu layanan administrasi akademik dilaksanakan oleh Departemen Penjas SD FIKK UNY.

Model analisis kebijakan yang dipergunakan peneliti adalah metode analisisi konten (*Contenti Analysis*) berbasis *Gap Analysis and Importance Performance Analysis*. Analisis konten menurut Bungin (2012 65 :231) adalah teknik penelitian untuk membuat inferensi-inferensi yang dapat ditiru (*replicable*) dan sahih data memperlihatkan konteksnya. analisis penelitian ini terfokus pada analisis isi (Joko Widodo ,2006 :23). Target untuk dianalisis adalah layanan administrasi akademik Departemen Penjas SD FIKK UNY menggunakan dimensi tangibles, reliability, responsiveness, empathy, assurance (Parasuraman et al., 1985) dan relevance.

Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Analisis

Lokasi Penelitian ini dilakukan di Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Yogyakarta.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan November 2024.

Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Hardani, dkk. (2020: 361) menyatakan bahwa populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala, nilai tes, atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu di dalam suatu penelitian.

Arikunto (2016: 216) menambahkan bahwa populasi adalah keseluruhan subjek penelitian sehubungan dengan wilayah penelitian atau sumber data yang dijadikan sumber penelitian. Sugiyono (2015: 90) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Yogyakarta. yang masih aktif

melaksanakan pengisian KRS dan hanya ditujukan untuk mahasiswa angkatan tahun 2022 sampai tahun 2024.

Tabel 1. Populasi penelitian

Jenjang	Angkatan			Jumlah Mahasiswa
	2022	2023	2024	
Sarjana (S-1)	169	192	121	482
Magister (S-2)	39	34	24	97
Doktor (S-3)	-	25	12	37
Total Mahasiswa	208	251	157	616

2. Sampel Penelitian

Sugiyono (2015: 91), mengatakan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Rumidi (2016: 50) “sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki sifat-sifat yang sama dari obyek yang merupakan sumber data”. Sampel yang merupakan bagian dari populasi dalam penelitian ini adalah sebagian mahasiswa aktif angkatan 2022 sampai 2024 yang masih melakukan her-registrasi di Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Yogyakarta.Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *Accidental sampling* atau *conveniece sampling* yang termasuk teknik *non-probability sampling*. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner *online* dikarenakan sulit menemui mahasiswa, dikarenakan beberapa kendala seperti kegiatan KKN dan PPL untuk mahasiswa angkatan 2022.

Tabel 2. Sampel penelitian

Jenjang	Angkatan			Jumlah Mahasiswa
	2022	2023	2024	
Sarjana (S-1)	43	48	31	122
Magister (S-2)	10	9	6	25
Doktor (S-3)	-	7	4	11
Total Mahasiswa	53	64	41	158

Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data survei dan wawancara. Sugiyono (2015: 199) menyatakan bahwa survei merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis pada responden untuk dijawabnya baik secara langsung bertemu atau melalui online atau google form. Responden adalah orang yang akan diteliti. Survei dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang berupa pertanyaan kepada responden sesuai dengan permasalahan yang diteliti untuk memperoleh data yang berupa pernyataan responden mengenai variabel kinerja dan kepentingan. Dikarenakan sampel yang sulit ditemui, sebagian dari pengumpulan data dilakukan dengan koesioner *online*.

2. Instrumen Pengumpulan Data

Arikunto (2016: 134) mengatakan instrumen penelitian adalah alat bantu atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasil yang lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga mudah diolah. Nasution (2000: 128) menjelaskan “angket adalah daftar pertanyaan yang di distribusikan melalui pos untuk diisi dan dikembalikan atau dapat juga dijawab di bawah pengawasan peneliti”.

Instrumen dalam penelitian ini adalah skala yang berbentuk kuesioner yang disusun berdasarkan atribut-atribut yang didapatkan dari atribut lima dimensi dari kualitas layanan menurut Parasuraman, kuesioner ini terdiri dari data umum pernyataan mengenai kinerja dan kepentingan mahasiswa terhadap kualitas layanan pendidikan pada Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Yogyakarta, dari ekspektasi ingin diketahui atribut-atribut yang dianggap penting dan tidak penting untuk menilai kinerja layanan administrasi akademik menurut mahasiswa sebagai pengguna jasa.

Secara lebih rinci indikator tersebut dituangkan dalam butir-butir pertanyaan yang berupa angket yang dibagikan kepada responden guna memperoleh jawaban berkaitan dengan hal yang diteliti. Penetapan skor yang diberikan pada tiap-tiap instrumen dalam penelitian ini responden diminta untuk mengisi setiap butir-butir pertanyaan dengan memilih salah satu dari lima pilihan yang tersedia.

Dalam penelitian ini, alternatif jawaban kuesioner menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengungkap sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang kejadian antara gejala sosial, dan variabel yang diukur dijabarkan menjadi dimensi, kemudian dijabarkan menjadi subvariabel, dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur, yang akhirnya indikator yang terukur tersebut dapat dijadikan titik tolak untuk membuat item pernyataan yang perlu dijawab oleh responden dalam kuesioner (Rossi, 2015: 63). Penelitian ini menggunakan lima skala penilaian

untuk variabel kinerja dan kepentingan, pemberian skor pada masing-masing pernyataan dengan cara memberikan nilai 1 sampai 5 sebagai berikut:

Tabel 3. Skala Likert

Kepentingan		Kinerja	
Nilai	Arti	Nilai	Arti
1	Sangat tidak penting	1	Sangat tidak baik
2	Tidak penting	2	Tidak baik
3	Netral	3	Baik
4	Penting	4	Penting
5	Sangat penting	5	Sangat baik

Penelitian ini menggunakan angket yang berisi butir-butir pertanyaan yang diberikan pada responden untuk diberikan jawaban atau tanggapan. Adapun kisi-kisi angket dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut:

Tabel 4. Kisi-kisi Instrumen Layanan Administrasi Akademik

Aspek	Sub aspek	Indikator	No Item	Jumlah
Bukti Fisik	Fasilitas fisik	Kelengkapan sarana prasarana untuk menunjang pelayanan administrasi akademik	1, 2, 3	3
	Peralatan	Ketersediaan peralatan dan teknologi	4, 5	2
	Penampilan Staf	Penyediaan dokumen administrasi	6, 7	2
	Materi Informasi	Penampilan tenaga kependidikan	8, 9	2
Kehandalan	Konsistensi	Pelayanan administrasi yang konsisten	10, 11, 12	3
	Ketepatan	Ketepatan waktu	13	1
		Kemampuan dalam memberikan layanan	14, 15	2
	Kepercayaan	Kemampuan menyelesaikan permasalahan layanan	16, 17	2
Daya Tanggap	Kecepatan respon	Kecepatan dalam menanggapi masalah atau keluhan mahasiswa	18, 19	2
	Kesediaan membantu	Kemudahan dalam mengakses layanan bantuan	20, 21	2
		Informatif	22, 23, 24	3

	Penanganan keluhan	Kesediaan tenaga kependidikan membantu mahasiswa	25	1
Jaminan	Kompetensi	Pengetahuan tenaga kependidikan tentang informasi yang dibutuhkan mahasiswa	26, 27	2
		Kebijakan dan prosedur pelayanan	28, 29	2
	Keamanan	Kerahasiaan	30	1
	Keramahan	Profesionalisme	31, 32	2
Empati	Komunikasi	Sikap tenaga kependidikan saat melayani mahasiswa	33, 34	2
	Pemahaman kebutuhan	Memahami kebutuhan, keinginan, dan masalah mahasiswa	35, 36	2
		Penyediaan layanan	37, 38	2
	Perhatian individu	Perhatian tenaga kependidikan pada mahasiswa	39, 40	2
	Jumlah			40

Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Validitas Instrumen

Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item, yaitu mengorelasikan skor tiap butir dengan skor total merupakan jumlah tiap skor butir. Hasil r hitung kita bandingkan dengan r tabel dimana $df = n - 2$ dengan sig 5%. Jika $r_{tabel} < r_{hitung}$ maka dinyatakan valid.

2. Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen sudah cukup untuk dapat digunakan sebagai alat dalam mengumpulkan data dan apakah sudah dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Menurut Arikunto (2016: 221) menyatakan bahwa reliabilitas adalah suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Untuk menguji reliabilitas instrumen dalam

penelitian ini dapat menggunakan teknik *Alpha Cronbach*. Menurut Arikunto (2016: 222) rumus *Alpha Cronbach* adalah sebagai berikut:

$$r_{II} = \frac{n}{(n-1)} \left[1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

R_{II} = reliabilitas instrumen

n = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_t$ = jumlah varians butir

Σt = varians total

Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Teknik deskriptif kuantitatif dengan prosentase adalah data kualitatif yang ada akan dikuantitatifkan, diangkakan sekedar untuk mempermudah dua atau lebih data variabel kemudian setelah dapat hasil akhir lalu dikualitatifkan kembali (Arikunto, 2016: 3). Rumus yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran secara deskriptif mengenai jawaban responden terhadap kualitas layanan pendidikan di Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Yogyakarta, analisis ini merupakan analisis yang mnguraikan data hasil penelitian tanpa melakukan pengujian. Analisis ini disajikan dalam bentuk tabel frekuensi.

Pengolahan distribusi frekuensi ini dilakukan dengan membuat kelompok atau nilai skor total dari jawaban responden. Sugiyono (2015: 147) menyatakan bahwa termasuk dalam statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram, lingkaran, pictogram,

perhitungan modus, median, mean perhitungan penyebaran data dan perhitungan persentase. Teknik deskriptif kuantitatif dengan prosentase adalah data kualitatif yang ada akan dikuantitatifkan, diangkakan sekedar untuk mempermudah dua atau lebih data variabel kemudian setelah dapat hasil akhir lalu dikualitatifkan kembali (Arikunto 2016: 3).

2. Analisis Tingkat Kesesuaian Importance dan Performance

Analisis data dilakukan dalam penelitian ini adalah supaya dapat menyajikan kumpulan data hasil pengukuran menjadi satu informasi yang dapat dibaca dan berguna. Analisis yang dilakukan adalah gap analysis, tingkat kesesuaian dari importance dan performance, uji beda serta dilakukan pemetaan prioritas dengan IPA. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut (Supranto, 2011: 241):

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan

- Tki : Tingkat Kesesuaian Responden
Xi : Skor Penilaian Kinerja
Yi : Skor penilaian Kepentingan

Tahap selanjutnya adalah menghitung skor rata-rata kualitas layanan Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Yogyakarta dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan

- X : Skor rata-rata tingkat plaksanaan/kinerja

Y : Skor rataan tingkat kepentingan n : Jumlah responden X Y

3. Gap Analysis

Perbedaan antara harapan dan kenyataan atas kualitas layanan yang diterima oleh mahasiswa inilah yang disebut dengan gap atau kesenjangan, dalam penelitian ini peneliti menggunakan gap ke lima dalam kualitas layanan menurut Parasuraman et.al (1998) karena gap kelima tersebut paling penting dalam kualitas layanan yang didefinisikan sebagai kesenjangan antara layanan yang diharapkan (ekspektasi) dengan layanan yang dirasakan (persepsi). Nilai kesenjangan antara layanan yang dirasakan dan layanan yang diharapkan konsumen juga disebut sebagai skor SERVQUAL atau skor dari kualitas layanan yang dirumuskan sebagai berikut (Tjiptono, 2000: 121)

$$\text{Skor SERVQUAL} = \text{Skor Persepsi (P)} - \text{Skor ekspektasi (I)}$$

Kesenjangan ini terjadi karena konsumen mempersepsikan layanan yang diterima berbeda dengan pemberi layanan. Menurut Parasuraman, tujuan utama dari analisis SERVQUAL adalah untuk dapat mengungkapkan secara lebih luas kekurangan maupun kekuatan kualitas layanan yang ada dalam satu institusi, ada tiga *guidelines* yang dikemukakan saat menggunakan analisis SERVQUAL, yaitu:

- a) Analisis *gap* per atribut layanan
- b) Analisis *gap* perdimensi
- c) Analisis *gap* secara keseluruhan semua atribut layanan dari lima dimensi

4. Uji Beda *Performance* dan *Importance*

Selanjutnya untuk mengetahui signifikan atau tidaknya perbedaan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang dipersepsikan, digunakan peralatan statistik uji beda rata-rata (uji t) dengan metode sampel berpasangan. Uji beda dengan paired sampel t test dilakukan untuk membandingkan perbedaan mean antar kepentingan (*importance*) mahasiswa dan persepsi mahasiswa terhadap kinerja (*performance*) kualitas layanan pendidikan di Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Yogyakarta, dan perbandingan dilakukan terhadap kelompok sampel yang sama. nilai mean, baik mean importance maupun performance, dari masingmasing item per dimensi di input kedalam SPSS 19 sofware, yang kemudian data dilakukan perbandingan mean.

5. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Dalam teknik IPA ini responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan atribut layanan dan tingkat kinerja paada masing-masing atribut layanan pendidikan. Analisis IPA dilakukan dengan menggunakan SPSS 19 yang menyediakan fasilitas analisis *graphs scatter/dot* yang hasilnya berupa gambar diagram kartesius.

Diagram kartesius merupakan suatu bangun persegi yang dibagi dalam empat bagian dengan dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X dan Y), dan X merupakan rata-rata dari skor tingkat penilaian kinerja sedangkan Y adalah rata-rata dari skor tingkat kepentingan. Tujuan analisis IPA ini adalah untuk mengidentifikasi atribut

kepentingan layanan pendidikan berada dikuadran A, B, C, atau D dalam diagram kartesius.

Kriteria Keberhasilan

Penentuan kriteria keberhasilan adalah hal yang sangat penting dalam kegiatan evaluasi karena tanpa adanya kriteria, seorang evaluator akan kesulitan dalam mempertimbangkan suatu keputusan. Tanpa kriteria, pertimbangan yang akan diberikan tidak memiliki dasar. Layanan administrasi akademik pada Departemen PJSD FIKK UNY dipersepsikan berhasil apabila kualitas layanan yang diberikan sesuai atau melampaui harapan dari pengguna, sejalan dengan visi, misi dan tujuan FIKK UNY yang tercantum dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal atau SPMI di FIKK UNY.

Tabel 5. Kriteria keberhasilan

No	Aspek	Sub aspek	Kriteria		
			Berhasil	Cukup Berhasil	Tidak Berhasil
1	Bulti Fisik (Tangible)	Fasilitas fisik	Fasilitas fisik yang bersih, teratur, dan nyaman, seperti ruang tunggu, ruang pelayanan, dan area konsultasi	Fasilitas fisik yang memadai, namun tidak sepenuhnya modern atau terbaru, tetap bersih dan teratur	Fasilitas fisik yang kotor, tidak teratur, dan tidak nyaman untuk digunakan oleh mahasiswa
		Peralatan	Ketersediaan peralatan dan teknologi modern yang memadai, seperti komputer, printer, dan sistem	Peralatan dan teknologi yang berfungsi dengan baik, namun kurang canggih,	Peralatan dan teknologi yang usang, sering mengalami kerusakan, tidak cukup untuk mendukung kebutuhan

			informasi yang mudah diakses oleh mahasiswa	cukup untuk mendukung operasional harian	pelayanan administrasi
2	Reliability (Reliabilitas)	Konsistensi	Penampilan staf yang profesional dan rapi	Staf berpakaian rapi dan profesional, namun tidak selalu seragam atau dengan standar tertentu	Penampilan staf yang tidak profesional, berpakaian tidak rapi atau tidak sesuai dengan standar institusi
			Penyediaan dokumen dan formulir administrasi yang rapi dan mudah dipahami	Dokumen dan formulir administrasi tersedia dalam format yang jelas namun sulit diakses	Dokumen dan formulir administrasi sulit diakses, tidak rapi, dan tidak jelas yang menyebabkan kebingungan bagi mahasiswa
2	Reliability (Reliabilitas)	Konsistensi	Pelayanan administrasi yang konsisten dan akurat sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan	Layanan administrasi sebagian besar konsisten dan akurat, dengan beberapa pengecualian minor	Layanan administrasi sering kali tidak konsisten dan terdapat banyak kesalahan dalam pelaksanaan prosedur
			Ketepatan waktu dalam penyelesaian proses administrasi, seperti pendaftaran, pengambilan ijazah, dan pengurusan beasiswa	Proses administrasi biasanya diselesaikan tepat waktu, meskipun ada beberapa kasus keterlambatan	Proses administrasi sering terlambat diselesaikan, menyebabkan mahasiswa mengalami penundaan dalam berbagai urusan akademik

		Ketepatan	Kemampuan untuk memenuhi janji yang diberikan kepada mahasiswa, seperti pengiriman transkrip nilai tepat waktu	Janji kepada mahasiswa sebagian besar dipenuhi, dengan beberapa pengecualian yang jarang terjadi	Janji kepada mahasiswa sering tidak dipenuhi, mengakibatkan hilangnya kepercayaan mahasiswa terhadap layanan administrasi
3	Responsive ness (Daya tanggap)	Kecepatan respon	Minimnya kesalahan dalam pengolahan data akademik mahasiswa	Kesalahan dalam pengolahan data akademik terjadi, namun frekuensinya rendah dan segera diperbaiki	Kesalahan dalam pengolahan data akademik sering terjadi dan tidak segera diperbaiki, menyebabkan masalah bagi mahasiswa
			Kecepatan dalam merespon pertanyaan, keluhan, dan permintaan informasi dari mahasiswa	Pertanyaan dan keluhan mahasiswa direspon dengan cepat, namun ada beberapa keterlambatan saat jam sibuk	Pertanyaan, keluhan, dan permintaan informasi dari mahasiswa sering diabaikan atau mendapat respons yang sangat lambat
3	Responsive ness (Daya tanggap)	Kecepatan respon	Kemudahan dalam mengakses layanan bantuan, seperti melalui telepon, email, atau sistem tiket online	Layanan bantuan tersedia dan dapat diakses, namun memerlukan beberapa upaya tambahan untuk mendapatkan respons	Layanan bantuan sulit diakses dan mahasiswa sering kali tidak tahu bagaimana cara mendapatkan bantuan yang diperlukan

		Kesediaaan membantu	Proaktif dalam memberikan informasi penting kepada mahasiswa, seperti jadwal pendaftaran ulang atau batas waktu pengumpulan tugas	Informasi penting biasanya diberikan tepat waktu, namun terkadang terlambat dalam beberapa kasus tertentu	Informasi penting sering terlambat diberikan atau tidak diberikan sama sekali, menyebabkan mahasiswa kebingungan dan kehilangan kesempatan penting
		Penanganan keluhan	Kesediaan staf untuk membantu dan memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh mahasiswa	Staf cukup responsif dan membantu dalam menyelesaikan masalah mahasiswa, namun ada beberapa area yang masih perlu ditingkatkan	Staf kurang responsif dan tidak berusaha untuk membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi mahasiswa
4	Assurance (Jaminan)	Kompetensi	Pengetahuan dan kemampuan staf dalam menjelaskan prosedur administrasi dan peraturan akademik dengan jelas dan tepat	Staf memiliki pengetahuan yang memadai untuk menjelaskan prosedur administrasi, namun ada beberapa area yang memerlukan pelatihan lebih lanjut	Staf tidak memiliki pengetahuan yang memadai tentang prosedur administrasi dan peraturan akademik, sehingga tidak mampu memberikan penjelasan yang jelas
			Adanya kebijakan dan prosedur yang transparan serta dapat	Kebijakan dan prosedur tersedia dan cukup jelas, meskipun	Kebijakan dan prosedur tidak transparan atau sulit diakses oleh mahasiswa,

			diakses oleh mahasiswa	beberapa detail mungkin memerlukan penjelasan tambahan	menyebabkan kebingungan dan ketidakpastian
5	Emphaty (Empati)	Komunikasi	Rasa aman yang diberikan oleh staf kepada mahasiswa, baik dalam pengolahan data pribadi maupun penyelesaian masalah akademik	Mahasiswa merasa cukup aman dengan layanan yang diberikan, namun ada kekhawatiran minor yang perlu diatasi	Mahasiswa merasa tidak aman dalam memberikan informasi pribadi atau merasa ragu tentang keandalan layanan yang diberikan
			Kesesuaian layanan dengan standar etika dan profesionalisme yang tinggi	Layanan diberikan dengan standar etika yang baik, namun aspek profesionalisme masih perlu ditingkatkan	Layanan diberikan tanpa memperhatikan standar etika dan profesionalisme, menyebabkan mahasiswa merasa tidak dihargai dan tidak dihormati
5	Emphaty (Empati)	Komunikasi	Sikap ramah dan peduli dari staf terhadap kebutuhan dan kondisi masing-masing mahasiswa	Staf menunjukkan sikap ramah dan peduli, meskipun tidak selalu konsisten dalam semua interaksi	Staf tidak menunjukkan sikap ramah atau peduli terhadap kebutuhan dan kondisi masing-masing mahasiswa
			Kemampuan untuk mendengarkan dan memahami	Kemampuan staf untuk mendengarkan dan memahami	Staf tidak mampu atau tidak mau mendengarkan dan memahami

		masalah yang dihadapi mahasiswa dengan penuh perhatian	masalah mahasiswa cukup baik, meskipun ada beberapa area yang memerlukan perhatian lebih	masalah yang dihadapi mahasiswa
	Pemahaman kebutuhan	Penyediaan layanan yang fleksibel sesuai dengan situasi dan kebutuhan khusus mahasiswa, seperti bagi mereka yang memiliki disabilitas	Layanan yang disediakan cukup fleksibel, dengan upaya untuk menyesuaikan dengan kebutuhan khusus mahasiswa dalam batas tertentu	Layanan yang disediakan tidak fleksibel dan tidak mempertimbangkan kebutuhan khusus mahasiswa, seperti mereka yang memiliki disabilitas
	Perhatian individu	Membangun hubungan yang baik dan berkesinambungan dengan mahasiswa, sehingga mereka merasa dihargai dan didukung	Hubungan dengan mahasiswa umumnya baik, dengan beberapa kesempatan untuk meningkatkan kedekatan dan dukungan personal	Hubungan antara staf dan mahasiswa bersifat formal dan dingin, tanpa adanya usaha untuk membangun kedekatan atau dukungan personal

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY

Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar tentu saja diakui kualitas secara rasional dari BAN-PT, hal ini membuat Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar harus terus komitmen untuk berkinerja lebih baik dalam menyelenggarakan pendidikan dibawah nama besar UNY bukan saja semata untuk memperoleh akreditasi namun menjaga kualitas Pendidikan yang memang sejak awal sudah menjadi tujuan utama diselenggarakan program studi di departemen ini.

Sejarah berdirinya Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar tidak lepas dari sejarah berdirinya UNY, sebelum menjadi Universitas Negeri Yogyakarta dulunya benama Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan Yogyakarta. IKIP berdiri sejak tanggal 22 mei 1963 berdasarkan Keputusan Menteri Perguruan Tinggi dan Ilmu Pengetahuan (PTIP) Nomor 55 Tahun 1963 (uny.ac.id).

Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar merupakan salah satu dari 4 (empat) departemen yang ada di Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Yogyakarta. Mulai tahun 2023, sebutan jurusan pada Universitas Negeri Yogyakarta berganti menjadi departemen, seiring dengan bertransformasinya UNY dari Badan Layanan Umum

(BLU) menjadi Perguruan Tinggi Negeri Berbadan Hukum (PTNBH). Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar menaungi 3 program studi, yaitu (1) Program Studi S1 Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar, (2) Program Studi S2 Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar, dan (3) Program Studi S3 Pendidikan

Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar merupakan salah satu departemen di FIKK yang beralamatkan di karangmalang Catur Tunggal Yogyakarta.

2. Visi Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar

Visi Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar adalah mewujudkan Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar Program Sarjana, Magister, dan Doktor yang unggul, kreatif, dan inovatif berkelanjutan.

3. Misi Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar

- a. Menyelenggarakan pendidikan akademik Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar yang Unggul, Kreatif, dan Inovatif berkelanjutan.
- b. Menyelenggarakan penelitian untuk menemukan, mengembangkan, dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan dalam bidang Pendidikan jasmani sekolah dasar yang mensejahterakan individu dan masyarakat, dan mendukung pembangunan daerah dan nasional, serta memberi sumbangan terhadap masalah global secara kreatif dan inovatif berkelanjutan.

- c. Menyelenggarakan pengabdian dan pemberdayaan masyarakat pada bidang Pendidikan jasmani sekolah dasar secara kreatif dan inovatif berkelanjutan yang mendorong pengembangan potensi manusia, dan masyarakat, untuk mewujudkan kesejahteraan.
- d. Menyelenggarakan tata kelola dan layanan yang baik, bersih, dan berwibawa dalam mewujudkan Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar yang unggul, kreatif, dan inovatif berkelanjutan.
- e. Menciptakan proses dan lingkungan pembelajaran yang mampu memberdayakan mahasiswa secara kreatif dan inovatif berkelanjutan untuk melakukan pembelajaran sepanjang hayat.
- f. Mengembangkan kerjasama dengan lembaga lain, baik nasional maupun internasional, secara kreatif dan inovatif berkelanjutan untuk meningkatkan mutu pelaksanaan tridharma perguruan tinggi dengan asas kesetaraan dan saling menguntungkan.

4. Tujuan Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar

- a. Terselenggaranya pendidikan akademik Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar yang unggul kreatif dan inovatif berkelanjutan untuk menghasilkan lulusan yang menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang pendidikan jasmani sekolah dasar, beserta pengembangannya.
- b. Terselenggaranya penelitian untuk menemukan, mengembangkan, dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk

memecahkan permasalahan bidang pendidikan jasmani sekolah dasar melalui pendekatan inter atau multidisipliner.

- c. Terselenggaranya kegiatan penelitian yang unggul, kreatif, dan inovatif berkelanjutan untuk menemukan, mengembangkan, dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang pendidikan jasmani sekolah dasar yang mendukung pembangunan daerah dan nasional, kesejahteraan masyarakat, serta berkontribusi pada pemecahan masalah global.
- d. Terselenggaranya kegiatan penelitian unggul, kreatif dan inovatif berkelanjutan dalam bidang pendidikan jasmani sekolah dasar untuk mewujudkan temuan yang medukung perumusan dan pelaksanaan kebijakan baru dalam bidang pendidikan, serta dapat mendukung perbaikan model dan praktik pendidikan dasar.
- e. Terselenggaranya kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang unggul, kreatif, dan inovatif berkelanjutan dalam bidang pendidikan jasmani sekolah dasar untuk mengembangkan potensi sumber daya insani.
- f. Terwujudnya tata kelola dan layanan Program Studi Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar yang baik, bersih, dan berwibawa.
- g. Terciptanya proses dan lingkungan pembelajaran yang unggul, kreatif, dan inovatif berkelanjutan yang mampu memberdayakan mahasiswa.

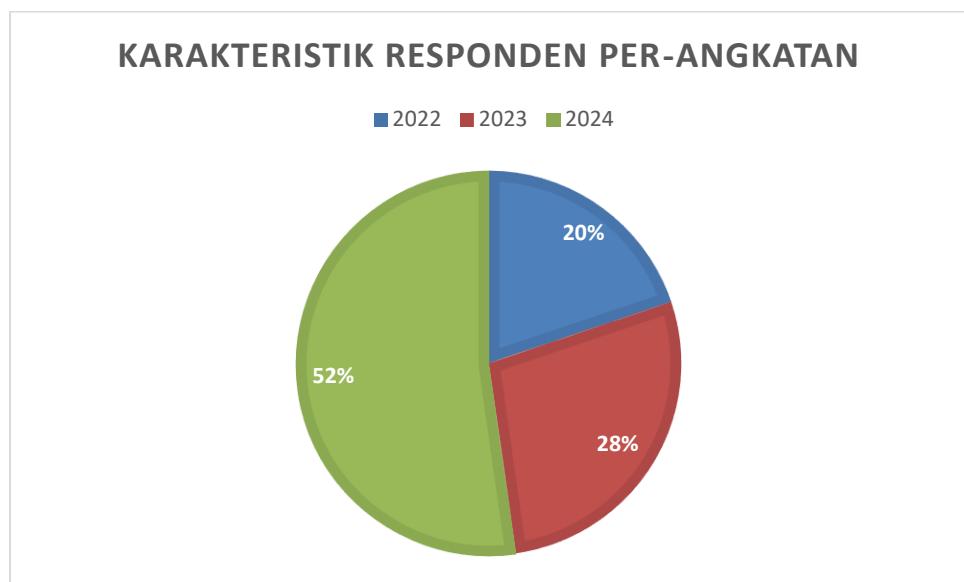
- h. Terwujudnya kerja sama dengan lembaga lain, baik nasional maupun internasional, secara kreatif dan inovatif berkelanjutan untuk meningkatkan mutu pelaksanaan tridharma dengan azas kesetaraan dan saling menguntungkan.

Analisis data responden merupakan cara untuk mengetahui karakteristik konsumen yang merupakan mahasiswa Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY. Data mengenai identitas responden diperoleh dari bagian awal dari kuesioner. Analisis karakteristik data responden dilakukan untuk keseluruhan data yang yang sudah diperoleh dari responden.

Penyebaran Kuesioner dalam penelitian ini dilakukan terhadap 111 responden mahasiswa Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Yogyakarta yang masih aktif melaksanakan pengisian KRS dan hanya ditujukan untuk mahasiswa angkatan tahun 2022 sampai tahun 2024.

1. Responden Per-Angkatan

Untuk mengetahui perbandingan responden berdasarkan Angkatan mahasiswa Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY dapat dilihat pada gambar 7:

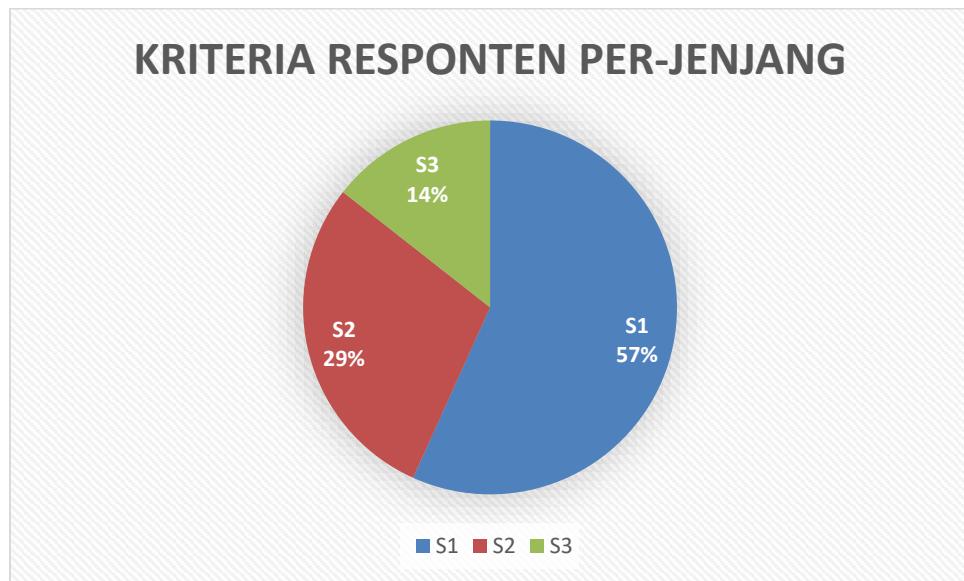


Gambar 7. Karakteristik Angkatan Responden

Terdapat 22 orang atau 20% responden yang merupakan mahasiswa aktif angkatan 2022. Mahasiswa aktif angkatan 2023 yang menjadi responden berjumlah 31 orang atau 28% sementara responden 2024 berjumlah 58 orang atau 52%.

2. Responden Per-Jenjang

Untuk mengetahui perbandingan responden berdasarkan Jenjang Pendiikan mahasiswa Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY dapat dilihat pada gambar 8:



Gambar 8. Karakteristik Angkatan Responden

Terdapat 63 orang atau 57% responden yang merupakan mahasiswa aktif jenjang S1. Mahasiswa aktif jenjang S2 yang menjadi responden berjumlah 32 orang atau 29% sementara responden S3 berjumlah 16 orang atau 14%.

Dalam penelitian ini, kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY dikelompokan berdasarkan lima dimensi kualitas servqual yaitu tangibles, responsiveness, reliability, assurance dan empathy. Masing-masing variabel kemudian dijabarkan kedalam point pertanyaan yang berkaitan dengan harapan dan pendapat mahasiswa terkait kualitas layanan pendidikan yang sudah diberikan Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar.

Layanan yang diberikan menjadi sesuatu yang bermanfaat dan sesuai harapan mahasiswa jika keberadaannya didasarkan pada kepentingan mahasiswa dan kinerjanya dinilai sesuai apa yang diinginkan mahasiswa, sehingga hasil yang diharapkan dari data yang diperoleh dalam penelitian ini

adalah supaya dapat dijadikan acuan oleh Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar supaya kedepannya dapat lebih fokus kepada faktor layanan yang dianggap penting oleh mahasiswanya dan mengetahui layanan apa saja yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan di Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar berdasarkan ukuran tingkat kepentingan dan kinerjanya.

Dalam mengetahui tingkat kinerja layanan pendidikan sudah sesuai harapan atau belum, penelitian ini menggunakan analisis tingkat kesesuaian dan analisis gap *performance-importance*. Sedangkan untuk mengetahui harapan mahasiswa (tingkat kepentingan) pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan IPA.

1. Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel *Importance* dan *Performance*

Analisis tingkat kesesuaian dilakukan untuk mengetahui pencapaian kualitas kinerja layanan pendidikan yang diberikan di Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY berdasarkan penilaian mahasiswa pengukuran tersebut dilakukan dengan menghitung perbandingan antara kenyataan atas layanan yang diterima dengan harapan atas layanan yang diinginkan. Hasil yang diperoleh adalah berupa tingkat kesesuaian pencapaian kualitas layanan pendidikan di Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY.

Nilai dari tingkat kesesuaian yang diperoleh dari perbandingan antara kenyataan atas layanan yang diterima terhadap harapan dari mahasiswa tersebut menggambarkan kualitas kinerja layanan yang dinilai dalam bentuk persen kesesuaian. Berikut ini adalah perhitungan tingkat kesesuaian antara layanan

pendidikan di Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar untuk masing-masing dimensi SERVIQUAL.

a. Tingkat Kesesuaian Layanan Administrasi Akademik di Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar

Tabel 21. Perhitungan Tingkat kesesuaian mutu layanan administrasi akademik dimensi Bukti Fisik

NO	Keterangan	Mean <i>Importance</i>		Mean <i>Performance</i>		Tingkat Kesesuaian %	
		Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi
1	Fasilitas fisik yang tersedia mendukung pelayanan administrasi akademik dengan baik	5.49	5.44	5.18	5.26	94%	97%
2	Ruang layanan administrasi memiliki peralatan yang memadai	5.37		5.17		96%	
3	Peralatan yang digunakan dalam administrasi selalu dalam kondisi baik	5.39		5.12		96%	
4	Ketersediaan komputer dan teknologi lainnya sangat membantu proses administrasi	5.52		5.33		97%	
5	Teknologi yang digunakan dalam layanan administrasi selalu up-to-date	5.33		5.25		96%	
6	Staf administrasi selalu menyediakan dokumen yang diperlukan dengan cepat	5.44		5.27		98%	

7	Dokumen administrasi yang diberikan selalu dalam kondisi rapi dan lengkap	5.39	5.33	98%	
8	Staf administrasi selalu berpakaian rapi dan sopan saat bertugas	5.43	5.33	98%	
9	Penampilan staf administrasi mencerminkan profesionalisme dalam bekerja	5.42	5.32	98%	

Rerata keseluruhan persen kesesuaian dari dimensi bukti fisik adalah sebesar 97% berada dalam kategori baik karena nilai rata-rata keseluruhan lebih dari 90% dari keseluruhan rata-rata per dimensi. Dalam dimensi bukti fisik terdapat atribut yang masih di bawah rerata keseluruhan per item yaitu Fasilitas fisik yang tersedia sebesar 94%, atribut yang paling rendah persentase kesesuaianya dalam dimensi fisik.

Tabel 22. Perhitungan Tingkat kesesuaian mutu layanan administrasi akademik dimensi Kehandalan

NO	Keterangan	Mean <i>Importance</i>		Mean <i>Performance</i>		Tingkat Kesesuaian %	
		Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi
1	Staf administrasi memberikan layanan yang konsisten dari waktu ke waktu.	5.37	5.19	5.25	5.04	98%	97%
2	Pelayanan administrasi diberikan dengan tingkat konsistensi yang tinggi.	5.4		5.22		97%	

3	Saya selalu mendapatkan informasi yang akurat dari staf administrasi.	5.43	5.33	98%	
4	Staf administrasi selalu memberikan layanan tepat waktu	5.45	5.25	96%	
5	Saya sering mendapatkan pelayanan yang lamban	3.39	3.34	99%	
6	Staf administrasi memiliki kemampuan yang baik dalam menangani berbagai jenis permintaan	5.41	5.21	96%	
7	Layanan yang diberikan staf administrasi memenuhi ekspektasi saya sebagai mahasiswa	5.42	5.21	96%	
8	Staf administrasi mampu menyelesaikan masalah yang saya hadapi dengan efektif	5.42	5.22	96%	
9	Saya percaya pada kompetensi staf administrasi dalam menangani isu administrasi	5.41	5.27	97%	

Kehandalan adalah kemampuan karyawan untuk melaksanakan pelayanan jasa secara akurat, kehandalan berhubungan dengan konsistensi kinerja, rerata persen kesesuaian dalam dimensi kehandalan layanan administrasi akademik diperoleh sebesar 97%. Atribut yang memperoleh persen kesesuaian terendah

adalah menyelesaikan masalah yang saya hadapi mahasiswa dan kemampuan menangani masalah sebesar 96%.

Tabel 22. Perhitungan Tingkat kesesuaian mutu layanan administrasi akademik dimensi Daya Tanggap

NO	Keterangan	Mean Importance		Mean Performance		Tingkat Kesesuaian %	
		Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi
1	Staf administrasi selalu cepat dalam merespon keluhan mahasiswa.	5.46	5.18	5.22	4.94	96%	95%
2	Keluhan saya selalu ditangani dengan segera.	5.38		5.12		95%	
3	Saya mudah mengakses layanan bantuan dari staf administrasi ketika diperlukan	5.41		5.21		96%	
4	Staf administrasi selalu siap membantu ketika saya menghadapi kesulitan	5.37		5.21		97%	
5	Informasi yang diberikan oleh staf administrasi selalu jelas dan mudah dipahami	5.39		5.21		97%	
6	Papan informasi atau media lain selalu diperbarui dengan	5.36		5.05		94%	

	informasi terbaru				
7	Staf administrasi memberikan informasi tambahan yang berguna tanpa harus diminta	5.35	5.12	96%	
8	Staf administrasi menangani keluhan saya dengan serius dan tuntas	5.38	5.19	97%	
9	Staf administrasi tidak selalu berada di tempat	3.53	3.16	89%	

Kemampuan petugas administrasi untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah mahasiswa menjadi faktor penting, terkait pada tindakan proaktif yang dilakukan petugas sebelum adanya keluhan dari mahasiswa, hasil berdasarkan tabel 22 diatas menjelaskan bahwa rerata persen tingkat kesesuaian dari dimensi daya tanggap adalah sebesar 95%.

Tabel 22. Perhitungan Tingkat kesesuaian mutu layanan administrasi akademik dimensi Jaminan

NO	Keterangan	Mean Importance		Mean Performance		Tingkat Kesesuaian %	
		Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi
1	Staf administrasi memiliki pengetahuan yang cukup tentang informasi yang saya butuhkan.	5.36	5.15	5.16	4.98	96%	97%

2	Informasi yang diberikan administrasi selalu sesuai dengan kebutuhan saya.	5.38		5.17		96%	
3	Kebijakan pelayanan administrasi disosialisasikan dengan baik kepada mahasiswa	5.38		5.17		96%	
4	Prosedur pelayanan administrasi mudah dipahami dan diikuti	5.33		5.17		97%	
5	Data pribadi dan informasi saya dijaga kerahasiaannya oleh staf administrasi	5.41		5.33		99%	
6	Saya dengan mudah mendapatkan data pribadi mahasiswa lain	3.4		3.36		99%	
7	Staf administrasi selalu bersikap ramah dalam melayani saya	5.46		5.26		96%	
8	Saya merasa nyaman berinteraksi dengan staf administrasi	5.44		5.21		96%	

Berdasarkan tabel 23 diatas, Rerata persen tingkat kesesuaian dimensi jaminan karyawan administrasi akademik sebesar 97%, dengan persen kesesuaian terendah terdapat pada 5 atribut sebesar 96%, akan tetapi hal ini belum menjadi prioritas perbaikan dikarenakan dalam pelayanan persentasenya masih diatas 90%.

Tabel 22. Perhitungan Tingkat kesesuaian mutu layanan administrasi akademik dimensi Empati

NO	Keterangan	Mean Importance		Mean Performance		Tingkat Kesesuaian %	
		Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi	Per- atribut	Dimensi

1	Staf administrasi mendengarkan dengan baik ketika saya menyampaikan kebutuhan atau masalah	5.42		5.25		97%
2	Komunikasi yang dilakukan oleh staf administrasi jelas dan efektif	5.47		5.28		96%
3	Staf administrasi memahami kebutuhan dan keinginan saya sebagai mahasiswa	5.43		5.29		97%
4	Staf administrasi proaktif dalam menawarkan solusi atas masalah yang saya hadapi	5.4	5.41	5.24	5.25	97% 97%
5	Layanan khusus disediakan untuk mahasiswa dengan kebutuhan tertentu	5.42		5.26		97%
6	Staf administrasi fleksibel dalam menyesuaikan layanan sesuai dengan situasi	5.41		5.3		98%
7	Staf administrasi memberikan perhatian penuh saat melayani saya	5.37		5.21		97%
8	Saya merasa dihargai sebagai individu saat berurusan dengan staf administrasi	5.38		5.21		97%

Berdasarkan tabel diatas atribut Komunikasi yang dilakukan oleh staf administrasi merupakan atribut yang memiliki persen kesesuaian yang paling rendah dalam dimensi empati dengan persen kesesuaian sebesar 96%, dengan rerata keseluruhan untuk dimensi empati sebesar 92%.

Tabel 26. Rerata Keseluruhan Perhitungan Tingkat Kesesuaian Mutu Layanan Pendidikan Layanan Administrasi Akademik Dari Kelima Dimensi SERVQUAL

Dimensi	Mean imporance	mean performance	Tingkat kesesuaian (%)
Bukti Fisik	5.44	5.26	97%
Kehandalan	5.19	5.04	97%
Daya Tanggap	5.18	4.94	95%
Jaminan	5.15	4.98	97%
Empati	5.41	5.25	97%
Rerata Keseluruhan	5.27	5.09	97%

Dari rerata perdimensi terlihat bahwa rata-rata keseluruhan untuk nilai kesesuaian layanan pendidikan pada layanan administrasi akademik di Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY adalah 97%. 97% dijadikan nilai cut off point dari nilai mean. Sehingga persen kesesuaian kualitas pelayanan dengan nilai lebih dari 97% berada dalam kategori baik dan persen kesesuaian dengan nilai <97% dikategorikan kurang baik. Dengan demikian, kualitas pelayanan pendidikan yang dilakukan oleh administrasi akademik di Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY untuk keseluruhan dimensi sudah memenuhi harapan mahasiswa. Rerata tersebut dimensi layanan dengan nilai kesesuaian terendah ada pada dimensi Daya Tanggap yaitu 95%, dan disusul keempat dimensi yang lain yaitu 97%. untuk rata-rata keseluruhan tingkat kesesuaian untuk masing-masing item pernyataan adalah 97%, sehingga diperoleh hasil masih ada 19 (44%) atribut

layanan pendidikan dalam hal pelayanan administrasi akademik di Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY yang nilai tingkat kesesuaianya masih dibawah 97%.

Pelayanan administrasi akademik Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY, tingkat kesesuaian pelayanan administrasi akademik masih ada yang berada dibawah rata-rata tingkat kesesuaian dari pelayanan, ini, berarti masih ada pelayanan yang harus ditangani, selanjutnya dari tingkat kesesuaian tingkat pencapaian kualitas layanan Pendidikan tersebut akan dapat ditentukan penanganan atribut dalam dimensi kualitas yang harus menjadi prioritas yang akan dihasilkan dalam diagram kartesius dengan menggunakan analisis Importance Performance Analysis (IPA).

2. Analisis Gap *Performance-imporrnance* (Gap P-I)

Analisis kesenjangan merupakan kesenjangan antara harapan mahasiswa terhadap kualitas layanan yang harusnya mereka terima dari pihak departemen dengan penilaian mahasiswa terhadap kualitas layanan yang telah mereka dapatkan ketika mereka merasakannya. Analisis kesenjangan ini dilakukan dengan menggunakan bantuan *microsoft excel*. Analisis kesenjangan ini dilakukan pada layanan dosen dalam proses pembelajaran dan layanan karyawan administrasi akademik di Departemen PJSD, analisis kesenjangan dilakukan berdasarkan model SERVQUAL yang ada. Analisis gap dalam penelitian ini dilakukan untuk tiga hal, yaitu analisis per item layanan, analisis per dimensi layanan dan analisis rerata keseluruhan.

Hasil dari perhitungan gap P-I untuk masing-masing item, per dimensi maupun rerata keseluruhan dapat dilihat dalam tabel berikut:

a. Perhitungan Gap Layanan Administrasi Akademik

Tabel 27. Perhitungan Gap Performance-Importance (Gap P-I) Layanan Administrasi Akademik Dimensi Bukti Fisik

NO	Keterangan	Mean Importance		Mean Performance		GAP P-I	
		Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi
1	Fasilitas fisik yang tersedia mendukung pelayanan administrasi akademik dengan baik	5.49	5.44	5.18	5.26	-0.3	-0.17
2	Ruang layanan administrasi memiliki peralatan yang memadai	5.37		5.17		-0.2	
3	Peralatan yang digunakan dalam administrasi selalu dalam kondisi baik	5.39		5.12		-0.24	
4	Ketersediaan komputer dan teknologi lainnya sangat membantu proses administrasi	5.52		5.33		-0.19	
5	Teknologi yang digunakan dalam layanan administrasi selalu up-to-date	5.33		5.25		-0.2	
6	Staf administrasi selalu menyediakan dokumen yang diperlukan dengan cepat	5.44		5.27		-0.12	

7	Dokumen administrasi yang diberikan selalu dalam kondisi rapi dan lengkap	5.39		5.33		-0.1	
8	Staf administrasi selalu berpakaian rapi dan sopan saat bertugas	5.43		5.33		-0.09	
9	Penampilan staf administrasi mencerminkan profesionalisme dalam bekerja	5.42		5.32		-0.12	

Dalam dimensi bukti fisik layanan administrasi akademik menunjukkan angka negatif, hal ini memperlihatkan bahwa harapan belum sesuai dengan kenyataan yang dirasakan mahasiswa, angka rerata yang diperoleh bukti fisik memiliki angka gap negatif sebesar -0,17.

Tabel 27. Perhitungan Gap Performance-Importance (Gap P-I) Layanan Administrasi Akademik Dimensi Kehandalan

NO	Keterangan	Mean Importance		Mean Performance		Tingkat Kesesuaian %	
		Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi
1	Staf administrasi memberikan layanan yang konsisten dari waktu ke waktu.	5.37		5.25		-0.13	
2	Pelayanan administrasi diberikan dengan tingkat konsistensi yang tinggi.	5.4	5.19	5.22	5.04	-0.18	-0.16
3	Saya selalu mendapatkan informasi yang akurat dari staf administrasi.	5.43		5.33		-0.11	

4	Staf administrasi selalu memberikan layanan tepat waktu	5.45		5.25	-0.2	
5	Saya sering mendapatkan pelayanan yang lamban	3.39		3.34	-0.04	
6	Staf administrasi memiliki kemampuan yang baik dalam menangani berbagai jenis permintaan	5.41		5.21	-0.2	
7	Layanan yang diberikan staf administrasi memenuhi ekspektasi saya sebagai mahasiswa	5.42		5.21	-0.21	
8	Staf administrasi mampu menyelesaikan masalah yang saya hadapi dengan efektif	5.42		5.22	-0.21	
9	Saya percaya pada kompetensi staf administrasi dalam menangani isu administrasi	5.41		5.27	-0.14	

Dalam dimensi Kehandalan, dalam tabel di atas terlihat bahwa untuk analisis gap per item semua atribut bernilai negatif, dengan nilai gap tertinggi terdapat pada atribut Layanan yang diberikan staf administrasi memenuhi ekspektasi dan Staf administrasi mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi dengan efektif (-0,21). Hal ini menunjukan bahwa mahasiswa memiliki kenyataan bahwa pelayanan administrasi belum sesuai dengan yang di harapkan.

Tabel 27. Perhitungan Gap Performance-Importance (Gap P-I) Layanan Administrasi Akademik Dimensi Daya Tanggap

NO	Keterangan	Mean Importance		Mean Performance		Tingkat Kesesuaian %	
		Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi
1	Staf administrasi selalu cepat dalam merespon keluhan mahasiswa.	5.46	5.18	5.22	4.94	-0.23	-0.24
2	Keluhan saya selalu ditangani dengan segera.	5.38		5.12		-0.26	
3	Saya mudah mengakses layanan bantuan dari staf administrasi ketika diperlukan	5.41		5.21		-0.2	
4	Staf administrasi selalu siap membantu ketika saya menghadapi kesulitan	5.37		5.21		-0.15	
5	Informasi yang diberikan oleh staf administrasi selalu jelas dan mudah dipahami	5.39		5.21		-0.19	
6	Papan informasi atau media lain selalu diperbarui dengan informasi terbaru	5.36		5.05		-0.3	
7	Staf administrasi memberikan informasi	5.35		5.12		-0.23	

	tambahan yang berguna tanpa harus diminta					
8	Staf administrasi menangani keluhan saya dengan serius dan tuntas	5.38		5.19		-0.19
9	Staf administrasi tidak selalu berada di tempat	3.53		3.16		-0.37

Daya tanggap adalah kemampuan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat, dalam tabel di atas, Rerata gap keseluruhan untuk dimensi Daya tanggap sebesar -0,24, dengan gap paling tinggi berada pada Staf administrasi tidak selalu berada di tempat (-0,37), hal ini menunjukan untuk dimensi daya tanggap mahasiswa juga belum sesuai dengan harapan mahasiswa.

Tabel 27. Perhitungan Gap Performance-Importance (Gap P-I) Layanan Administrasi Akademik Dimensi Jaminan

NO	Keterangan	Mean Importance		Mean Performance		Tingkat Kesesuaian %	
		Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi
1	Staf administrasi memiliki pengetahuan yang cukup tentang informasi yang saya butuhkan.	5.36	5.15	5.16	4.98	-0.2	-0.17
2	Informasi yang diberikan staf administrasi selalu sesuai dengan kebutuhan saya.	5.38		5.17		-0.21	
3	Kebijakan pelayanan administrasi disosialisasikan	5.38		5.17		-0.21	

	dengan baik kepada mahasiswa					
4	Prosedur pelayanan administrasi mudah dipahami dan diikuti	5.33	5.17		-0.16	
5	Data pribadi dan informasi saya dijaga kerahasiaannya oleh staf administrasi	5.41	5.33		-0.08	
6	Saya dengan mudah mendapatkan data pribadi mahasiswa lain	3.4	3.36		-0.03	
7	Staf administrasi selalu bersikap ramah dalam melayani saya	5.46	5.26		-0.2	
8	Saya merasa nyaman berinteraksi dengan staf administrasi	5.44	5.21		-0.22	

Pada dimensi jaminan, atribut yang memiliki gap paling tinggi ada pada merasa nyaman berinteraksi dengan staf administrasi sebesar -0,22, kemampuan menjamin dan menjaga kepercayaan menjadi hal yang sangat penting dalam memberikan kualitas pelayanan pendidikan yang baik untuk mahasiswa sebagai pelanggan yang menerima jasa. Untuk rata-rata dimensi, jaminan mempunyai gap sebesar -0,17.

Tabel 27. Perhitungan Gap Performance-Importance (Gap P-I) Layanan Administrasi Akademik Dimensi Empati

NO	Keterangan	Mean Importance		Mean Performance		Tingkat Kesesuaian %	
		Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi	Per-atribut	Dimensi
1	Staf administrasi mendengarkan dengan baik ketika saya menyampaikan	5.42	5.41	5.25	5.25	-0.17	-0.16

	kebutuhan atau masalah				
2	Komunikasi yang dilakukan oleh staf administrasi jelas dan efektif	5.47	5.28	-0.2	
3	Staf administrasi memahami kebutuhan dan keinginan saya sebagai mahasiswa	5.43	5.29	-0.14	
4	Staf administrasi proaktif dalam menawarkan solusi atas masalah yang saya hadapi	5.4	5.24	-0.16	
5	Layanan khusus disediakan untuk mahasiswa dengan kebutuhan tertentu	5.42	5.26	-0.16	
6	Staf administrasi fleksibel dalam menyesuaikan layanan sesuai dengan situasi	5.41	5.3	-0.11	
7	Staf administrasi memberikan perhatian penuh saat melayani saya	5.37	5.21	-0.16	
8	Saya merasa dihargai sebagai individu saat berurusan dengan staf administrasi	5.38	5.21	-0.17	

Komunikasi yang dilakukan oleh staf administrasi jelas dan efektif, dengan memperoleh nilai gap sebesar -0.2, nilai gap tertinggi dalam dimensi empati, yang mengharuskan Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar untuk memperbaiki

pelayanan pendidikannya. Delapan atribut dalam dimensi empati memberikan nilai gap ratarata sebesar -0.16

Tabel 32. Rerata Keseluruhan Gap Performance-Importance (Gap P-I) Pelayanan Kinerja Dosen Dalam Proses Pembelajaran

Dimensi	Mean <i>importance</i>	mean <i>performance</i>	Tingkat kesesuaian (%)
Bukti Fisik	5.44	5.26	-0.17
Kehandalan	5.19	5.04	-0.16
Daya Tanggap	5.18	4.94	-0.24
Jaminan	5.15	4.98	-0.17
Empati	5.41	5.25	-0.16
Rerata Keseluruhan	5.27	5.09	-0.18

Berdasarkan tabel 38 tentang pelayanan karyawan administrasi akademik maka dapat diketahui bahwa semua dimensi memiliki nilai negatif, dengan nilai kesenjangan tertinggi ada pada dimensi daya tanggap sebesar -0,24, sementara itu untuk analisis gap P-I per item diperoleh hasil tidak ada atribut yang mendapat nilai performance-importance positif dan penilaian tertinggi adalah untuk atribut. Saya dengan mudah mendapatkan data pribadi mahasiswa lain yaitu sebesar 0,03, dan penilaian terendah ada pada atribut Staf administrasi tidak selalu berada di tempat yaitu mendapat nilai sebesar -0,37.

Rangkuman hasil analisis penilaian gap P-I kualitas layanan adminnnistrasi akademik untuk lima dimensi SERVQUAL menunjukan bahwa kualitas pelayanan administrasi akademik di Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY dirasa mahasiswa sudah baik, dengan hasil kesenjangan -0,18 untuk pelayanan administrasi akademik, meskipun dari pengukuran hasil penelitian yang membandingkan antara rata-rata performance dan importance nilai kesenjangan

dari kelima dimensi dari masing-masing pelayanan menghasilkan nilai gap negatif, akan tetapi menurut Parasuram (1991) Jika hasil kesenjangan <-1 berarti baik, dan hasil >-1 berarti kualitas pelayanan yang diberikan tidak baik. Pada prinsipnya data yang diperoleh melalui instrumen SERVQUAL dipergunakan untuk menghitung skor kesenjangan dari rata-rata dimensi by dimensi analysis kualitas jasa layanan pendidikan.

Setelah diketahui penilaian tingkat kesesuaian dan nilai gap P-I, selanjutnya penelitian ini akan menggunakan analisis IPA untuk mengetahui pemetaan prioritas layanan, diagram kartesius merupakan gambar yang akan memetakan atribut apa saja yang masuk kedalam kuadran A,B,C dan D.

3. Uji beda *Performance* dan *Importance*

Uji *paired sample t-test* yang dilakukan untuk membandingkan perbedaan rata-rata antara performance dan importance pada setiap dimensi diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 40. Uji Beda t untuk Rata-Rata Performance dan Importance Pelayanan Karyawan Administrasi Akademik

ASPEK	DIMENSI KENYATAAN	DIMENSI HARAPAN	t	sig (2-tailed)
BUKTI FISIK	5.44	5.26	-7.186	0.000
KEHANDALAN	5.19	5.04	-8.185	0.000
DAYA TANGGAP	5.18	4.94	-10.253	0.000
JAMINAN	5.15	4.98	-6.490	0.000
EMPATI	5.41	5.25	-18.753	0.000

Berdasarkan tabel 40 diketahui bahwa berdasarkan perhitungan statistik dengan uji beda paired sampel t-test didapatkan hasil bahwa ada perbedaan rata-

rata penilaian responden dalam performance dan impormance dengan nilai sig 0.000. Berdasarkan perhitungan statistic dengan uji t ini diperoleh juga hasil bahwa ada kesenjangan (gap) antara layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan oleh mahasiswa dari segi pelayanan karyawan administrasi akademik Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar nilai t tertinggi ada pada dimensi emapti dengan nilai sebesar -18,753 hal ini mengidentifikasi bahwa mahasiswa mempunyai harapan yang tinggi terhadap kualitas layanan administrasi sehingga hasilnya lebih tinggi dari tingkat kinerjanya.

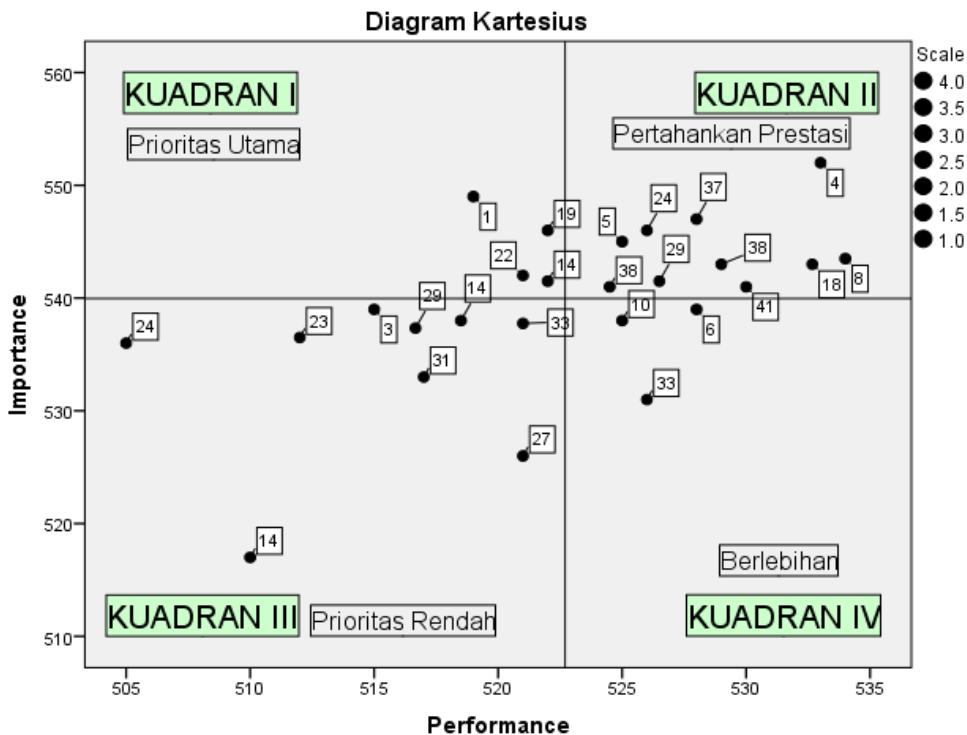
Hasil uji beda paired sample t-test dalam penelitian ini konsisten dengan hasil perhitungan gap SERVQUAL P-I yaitu kelima dimensi kualitas layanan pendidikan di Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar masih memiliki nilai gap negatif pada pelayanan karyawan administrasi akademik, dengan nilai gap negatif tertinggi ada pada dimensi daya tanggap yaitu dengan kesejangan -0,24 untuk kesenjangan dalam proses pelayanan administrasi akademik.

4. *Importance-performance Analysis (IPA)*

Analisis importance-performance dilakukan dengan cara menghitung nilai rata-rata untuk setiap atribut pernyataan dari variable importance maupun variable performance. Atribut layanan Pendidikan yang oleh mahasiswa dianggap penting namun hasil pengukurannya menurut mahasiswa masih berkinerja kurang baik memerlukan perhatian yang lebih dari pihak manajemen pendidikan tinggi dibandingkan dengan atribut layanan yang kurang dianggap penting oleh mahasiswa.

Adanya layanan pendidikan yang oleh mahasiswa dianggap penting namun dari hasil pengukurannya menurut mahasiswa masih berkinerja kurang baik memerlukan perhatian yang lebih dari pihak manajemen pendidikan tinggi dalam hal ini Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar dibandingkan dengan atribut layanan yang kurang dianggap penting oleh mahasiswa. Adanya gap yang besar dari performance importance dapat dipakai sebagai gambaran bagi pihak pengelola Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar untuk memfokuskan sumber dayanya dan memprioritaskan perbaikan pada atribut layanan yang memerlukan tindakan perbaikan.

Analisis pemetaan prioritas dalam penelitian ini dilakukan terhadap semua responden. Olah data menggunakan SPSS 19 diperoleh gambar diagram kartesius IPA untuk seluruh responden mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik dalam proses perkuliahan yaitu sebagai berikut



- Saya sering mendapatkan pelayanan yang lamban (item 14)
- Staf administrasi selalu cepat dalam merespon keluhan mahasiswa (item 19)
- Staf administrasi selalu siap membantu ketika saya menghadapi kesulitan (item 22)

Kuadran II menunjukkan keberadaan atribut layanan yang juga dianggap penting oleh mahasiswa dan kinerjanya sudah dianggap baik oleh mahasiswa, oleh karenanya Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar harus memeperthankan kinerja atribut ini supaya dapat terus menjadi lebih baik dan terus memenuhi apa yang menjadi harapan

mahasiswa dan diharapkan juga dapat menjadi kekuatan program studi sebagai proses positif word of mouth. Hasil analisis menunjukan adanya atribut dalam kuadran II, yaitu:

- Ketersediaan komputer dan teknologi lainnya sangat membantu proses administrasi (item 4)
- Teknologi yang digunakan dalam layanan administrasi selalu up-to-date (item5)
- Staf administrasi selalu berpakaian rapi dan sopan saat bertugas (item 8)
- Saya percaya pada kompetensi staf administrasi dalam menangani isu administrasi (item18)
- Papan informasi atau media lain selalu diperbarui dengan informasi terbaru(item 24)
- Informasi yang diberikan staf administrasi selalu sesuai dengan kebutuhan saya (item 29)

- Staf administrasi mendengarkan dengan baik ketika saya menyampaikan kebutuhan atau masalah (item 36)
- Komunikasi yang dilakukan oleh staf administrasi jelas dan efektif (item 37)
- Staf administrasi memahami kebutuhan dan keinginan saya sebagai mahasiswa (item 38)
- Staf administrasi fleksibel dalam menyesuaikan layanan sesuai dengan situasi (item 41)

Atribut-atribut layanan yang berada dalam kuadran III adalah mahasiswa tidak mempunyai harapan terlalu tinggi sehingga tingkat kepentingannya tidak mendapat penilaian tinggi dan kinerjanya juga nilai biasa-biasa saja, sehingga proditidak harus memberikan fokus perbaikan untuk atribut layanan yang ada dalam kuadran ini. Berikut atribut yang berada dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

- Peralatan yang digunakan dalam administrasi selalu dalam kondisi baik (item 3)
- Saya sering mendapatkan pelayanan yang lamban (item 14)
- Informasi yang diberikan oleh staf administrasi selalu jelas dan mudah dipahami (item 23)
- Papan informasi atau media lain selalu diperbarui dengan informasi terbaru (item 24)
- Staf administrasi tidak selalu berada di tempat (item 27)
- Informasi yang diberikan staf administrasi selalu sesuai dengan kebutuhan saya (item 29)

- Prosedur pelayanan administrasi mudah dipahami dan diikuti (item 31)
- Saya dengan mudah mendapatkan data pribadi mahasiswa lain (item 33)

Kuadran IV menunjukkan keberadaan atribut layanan yang menurut mahasiswa kinerjanya sudah baik bahkan cenderung melebihi apa yang diingikan mahasiswa karena sebenarnya mahasiswa tidak terlalu mempunyai harapan pada atribut layanan ini, sehingga tidak perlu memeberikan fokus pada atribut yang berada dalam kuadran IV. Atribut yang berada dalam kuadran IV ini adalah:

- Staf administrasi selalu menyediakan dokumen yang diperlukan dengan cepat (item 6)
- Staf administrasi memberikan layanan yang konsisten dari waktu ke Waktu (item 10)
- Saya dengan mudah mendapatkan data pribadi mahasiswa lain (item

Dari analisis yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi analisis tingkat keseusian variabel importance dan performance, analisis gap P-I, uji beda dan analisis IPA, menunjukkan konsistensi kesimpulan bahwa mahasiswa sudah merasa mendapatkan pelayanan yang baik atau dengan kata lain sudah merasakan kepuasan terhadap kinerja, pelayanan administrasi akademik di Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY. Analisis kesenjangan menunjukkan nilai negatif dari rerata persepsi dan kepentingan, akan tetapi hasil kesenjangan dari rata-rata perdimensi <-1 sehingga dapat dikatakan kepentingan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan sudah terpenuhi meskipun masih ada per item atribut tertentu yang perlu diprioritaskan. Matrik importance-Performance diatas melengkapi analisis kesenjangan (gap) yang hanya mengukur selisih antara nilai

rerata persepsi dan kepentingan, yakni dengan menentukan prioritas perbaikannya. Layanan yang berada dalam kuadran I adalah yang menurut mahasiswa penting dan dalam penilaian tingkat kesesuaianya berada dalam angka 97%, sedangkan untuk nilai gap P-I masih bernilai selisih negatif.

B. Pembahasan

6. Kualitas layanan administrasi akademik yang diberikan Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY

Berdasarkan data hasil penelitian secara keseluruhan untuk kualitas layanan administrasi pada Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY dilihat dari kualitas pelayanan (reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible) memiliki kinerja sudah baik menurut responden, hal ini ditunjukkan dengan jumlah rata-rata untuk kelima dimensi sama dengan atau lebih dari nilai cut off point yang telah ditentukan. Meskipun pada kenyataanya masih ada item atribut yang nilai tingkat kesesuaian menunjukkan kepentingan > tingkat penilaian atau dapat dikatakan bahwa Expected Service > Perceived Service, sehingga perlu tetap diprioritaskan perbaikannya. Berdasarkan bahwa masih terdapat ada 4 atribut layanan administrasi akademik yang masih perlu prioritas utama perbaikan. Kualitas layanan administrasi akademik yang baik semakin meneguhkan posisi strategis Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY sebagai rujukan dalam sektor pendidikan. Kualitas layanan administrasi akademik di kelima dimensi SERVQUAL akan membantu Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY mengatasi tantangan dan meningkatnya kesadaran dan tuntutan dari masyarakat akan kualitas layanan pada pendidikan tinggi. Kualitas

pelayanan ini harus terus dievaluasi dan diperbaiki karena penyelenggaraan Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY menyadari bahwa kecepatan peningkatan mutu penyelenggaraan pendidikan tidak selalu sebanding dengan peningkatan tuntutan dunia kerja dan dunia industri serta masyarakat.

7. Kesenjangan Kualitas Layanan Administrasi Akademik pada Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY

Berdasarkan hasil penelitian analisis gap P-I kualitas layanan pendidikan untuk lima dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa layanan administrasi akademik pada dimensi mempunyai rata-rata gap yang lebih tinggi dengan layanan administrasi akademik di Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY dengan nilai gap tertinggi ada pada dimensi daya tanggap -0,24 dan -0,16 untuk dimensi empati dan kehandalan. Pada kenyataannya kedua kualitas pelayanan tersebut sama-sama memiliki nilai gap negatif yang berarti kinerja dari layanan administrasi akademik di Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY menurut persepsi mahasiswa sudah baik, karena nilai rata-rata dari kelima dimensi SERVQUAL kualitas layanan pendidikan pada Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY memiliki nilai < -1 sesuai dengan teori Parasuraman (1991), akan tetapi perbaikan harus tetap diprioritaskan karena nilai kesenjangan yang menunjukkan keseluruhan bernilai negatif, yang berarti masih ada item yang dirasa pengguna layanan yaitu mahasiswa belum sesuai harapan.

Layanan administrasi akademik rerata keseluruhan untuk nilai gap sebesar -0,18 dengan nilai rata-rata tingkat kepentingan mahasiswa terhadap layanan

administrasi akademik (5,27) lebih besar dibandingkan dengan nilai rata-rata kinerja (5,09) sehingga layanan administrasi akademik menunjukan masih perlu adanya perbaikan. Hasil penelitian tersebut sesuai dengan teori (Parasuraman 1985 dalam Tjiptono 2002) menyatakan bahwa kualitas jasa dikatakan baik apabila jasa yang diterima melebihi apa yang diharapkan, sebaliknya, kualitas jasa akan dikatakan kurang baik jika jasa yang diterima lebih rendah dari apa yang diharapkan. Hal ini karena kualitas jasa yang dipengaruhi oleh expected service dan perceived service. Oleh karena itu layanan administrasi akademik di Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY meskipun secara keseluruhan berdasarkan persepsi mahasiswa sudah baik karena kesejangan yang didapat < -1, akan tetapi tetap perlu untuk perbaikan pelayanan kepada mahasiswa agar tercipta kenyamanan dan kepuasan.

8. Atribut-atribut layanan yang dianggap penting oleh mahasiswa sesuai dengan lima dimensi servqual

Pada hasil penelitian, diagram kartesius digunakan untuk menggambarkan posisi faktor-faktor yang memetakan tingkat kepentingan bagi mahasiswa. Hasil menunjukan beberapa faktor masuk kedalam kuadran A, dimana faktor tersebut yang menjadi prioritas perbaikan utama yang harus dilaksanakan sesuai harapan mahasiswa, karena faktor tersebut dianggap sangat penting namun kinerjanya masih belum sesuai dengan harapan. Pada usulan prioritas perbaikan berdasarkan identifikasi faktor kualitas layanan yang dianggap paling penting oleh mahasiswa, peneliti akan menjabarkan implikasi manajerialnya secara keseluruhan pada kuadran A dan B sehingga tidak terjadi penilaian secara subjektif, yang

keterkaitan antara hasil penelitian sesuai analisis kesenjangan, kesesuaian, dan uji beda secara keseluruhan dari mahasiswa Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY yang telah dijabarkan sebelumnya. Hal tersebut diharapkan akan menjadi masukan untuk Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY yang diruntut berdasarkan pemetaan prioritas berdasarkan berdasarkan Importance-Performance Analysis sesuai konsep Tjiptono (2012).

a) Kuadran I

Menunjukkan atribut yang dianggap penting oleh pengguna, akan tetapi pelaksanaanya dianggap tidak memuaskan atau tidak sesuai keinginan pengguna. Oleh karena itu Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY harus berkonsentrasi dan memprioritaskan peningkatan kinerjanya pada atribut-atribut yang ada dikuadran ini agar sesuai dengan keinginan dan harapan mahasiswa.

Atibut yang masuk kedalam kuadran ini yaitu:

- 1) Fasilitas fisik yang tersedia mendukung pelayanan administrasi akademik dengan baik
- 2) Saya sering mendapatkan pelayanan yang lamban
- 3) Staf administrasi selalu cepat dalam merespon keluhan mahasiswa
- 4) Staf administrasi selalu siap membantu ketika saya menghadapi kesulitan

Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran prioritas menunjukkan aspek-aspek yang sangat penting bagi mahasiswa tetapi belum memenuhi harapan mereka. Oleh karena itu, langkah-langkah strategis harus diambil untuk meningkatkan kinerja layanan, terutama pada aspek-aspek yang dianggap kurang optimal. Salah satu langkah utama adalah peningkatan fasilitas fisik yang mendukung layanan

administrasi akademik. Fasilitas yang memadai tidak hanya memberikan kenyamanan tetapi juga meningkatkan efisiensi proses layanan. Contohnya, ruang layanan dapat diperluas dan dilengkapi dengan tempat tunggu yang nyaman, seperti kursi ergonomis, pendingin udara (AC), dan akses Wi-Fi gratis. Untuk mengurangi waktu tunggu yang sering menjadi keluhan, sistem antrean elektronik dapat diimplementasikan. Sistem ini memungkinkan mahasiswa mengambil nomor antrean secara digital dan memantau giliran mereka melalui layar atau aplikasi, sehingga mengurangi kerumunan di ruang tunggu.

Selain itu, percepatan respons terhadap keluhan mahasiswa memerlukan peningkatan kapasitas staf administrasi. Pelatihan khusus harus diberikan kepada staf untuk mengasah keterampilan seperti pengelolaan waktu, komunikasi efektif, dan pemahaman terhadap kebutuhan mahasiswa. Dengan pelatihan ini, staf diharapkan mampu menangani masalah mahasiswa secara lebih cepat, ramah, dan profesional. Untuk staf baru, program mentor dapat menjadi solusi efektif, di mana mereka belajar langsung dari rekan kerja yang lebih berpengalaman dalam menangani tugas administratif sehari-hari.

Pemanfaatan teknologi juga menjadi langkah krusial dalam meningkatkan kualitas layanan. Departemen dapat mengembangkan portal layanan digital yang memungkinkan mahasiswa mengakses berbagai layanan administratif secara daring, mulai dari pengajuan dokumen hingga penyampaian keluhan. Sistem ini harus dirancang agar mudah digunakan dan memungkinkan mahasiswa memantau status pengajuan mereka secara real-time. Dengan demikian, mahasiswa tidak perlu bolak-balik ke kantor administrasi untuk mendapatkan informasi. Untuk pertanyaan

atau keluhan sederhana, implementasi chatbot berbasis kecerdasan buatan (AI) dapat memberikan respons otomatis yang cepat dan akurat. Hal ini tidak hanya mengurangi beban kerja staf tetapi juga memastikan mahasiswa mendapatkan layanan 24/7.

Komunikasi yang efektif antara mahasiswa dan staf administrasi juga harus menjadi perhatian utama. Forum “Dengar Pendapat Mahasiswa” dapat diadakan secara rutin untuk mendengar langsung masukan dan keluhan dari mahasiswa. Dalam forum ini, mahasiswa dapat berbagi pengalaman mereka dengan layanan administrasi, sementara pihak departemen dapat menjelaskan rencana perbaikan yang akan dilakukan. Selain itu, saluran keluhan digital, seperti kotak saran daring atau hotline khusus, dapat memberikan ruang bagi mahasiswa untuk menyampaikan masalah mereka dengan lebih mudah dan aman. Langkah-langkah ini diharapkan tidak hanya meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik tetapi juga menciptakan lingkungan akademik yang lebih profesional, responsif, dan inovatif. Dengan perbaikan yang terencana dan terukur, kualitas layanan dapat terus ditingkatkan sesuai harapan mahasiswa.

b) Kuadran II

Kuadran B menunjukkan keberadaan keberadaan atribut layanan yang juga dianggap penting oleh mahasiswa dan kinerjanya sudah dianggap memuaskan oleh mahasiswa, oleh karenanya Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY harus mempertahankan kinerja atribut ini supaya dapat terus menjadi lebih baik dan terus memenuhi apa yang menjadi harapan mahasiswa dan diharapkan

juga dapat menjadi kekuatan program studi sebagai proses positif word of mouth.

Hasil analisis menunjukan adanya atribut dalam kuadran B, yaitu:

- 1) Ketersediaan komputer dan teknologi lainnya sangat membantu proses administrasi
- 2) Teknologi yang digunakan dalam layanan administrasi selalu up-to-date
- 3) Staf administrasi selalu berpakaian rapi dan sopan saat bertugas
- 4) Saya percaya pada kompetensi staf administrasi dalam menangani isu administrasi
- 5) Papan informasi atau media lain selalu diperbarui dengan informasi terbaru
- 6) Informasi yang diberikan staf administrasi selalu sesuai dengan kebutuhan saya
- 7) Staf administrasi mendengarkan dengan baik ketika saya menyampaikan kebutuhan atau masalah
- 8) Komunikasi yang dilakukan oleh staf administrasi jelas dan efektif
- 9) Staf administrasi memahami kebutuhan dan keinginan saya sebagai mahasiswa
- 10) Staf administrasi fleksibel dalam menyesuaikan layanan sesuai dengan situasi

Atribut-atribut layanan dalam kuadran ini telah berhasil memenuhi ekspektasi mahasiswa, menunjukkan bahwa kinerja layanan administrasi akademik di Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY sudah berjalan dengan baik. Namun, mempertahankan kualitas yang sudah baik memerlukan perhatian berkelanjutan agar tidak terjadi penurunan yang dapat memengaruhi

tingkat kepuasan mahasiswa. Salah satu langkah strategis adalah memastikan bahwa teknologi administrasi yang mendukung layanan terus diperbarui. Perangkat lunak yang digunakan dalam proses akademik perlu ditingkatkan ke versi terbaru untuk memastikan kelancaran operasional dan kompatibilitas dengan kebutuhan mahasiswa dan staf. Selain itu, fitur tambahan seperti pengingat otomatis untuk jadwal akademik penting, seperti batas waktu pendaftaran mata kuliah atau pembayaran, dapat diintegrasikan ke dalam sistem layanan yang ada. Fitur ini tidak hanya memudahkan mahasiswa tetapi juga mencegah terjadinya kesalahan akibat kelalaian.

Staf administrasi, sebagai ujung tombak dalam memberikan layanan, juga memerlukan perhatian khusus. Kinerja yang sudah baik perlu diapresiasi secara nyata untuk mempertahankan motivasi kerja mereka. Penghargaan formal seperti sertifikat penghargaan, bonus insentif, atau pengakuan di forum resmi dapat menjadi cara efektif untuk menunjukkan apresiasi atas kontribusi mereka. Selain itu, peningkatan fasilitas kerja juga harus diperhatikan, seperti menyediakan ruang istirahat yang nyaman dengan fasilitas seperti pantry, sofa, atau alat hiburan sederhana untuk mengurangi stres. Peluang mengikuti pelatihan profesional yang relevan juga perlu diberikan, seperti pelatihan manajemen waktu, komunikasi, atau teknologi terbaru, agar staf dapat terus mengembangkan kompetensi mereka. Aspek penyebaran informasi juga menjadi kunci untuk menjaga kepercayaan mahasiswa terhadap layanan. Informasi administratif harus selalu diperbarui secara rutin dan disampaikan dengan cara yang efektif. Media digital seperti papan informasi elektronik yang ditempatkan di area strategis kampus atau pengumuman melalui

media sosial resmi departemen dapat menjadi solusi untuk menyampaikan informasi dengan cepat dan luas. Selain itu, tata letak informasi perlu dirancang agar sederhana, terstruktur, dan mudah dipahami oleh mahasiswa dengan berbagai latar belakang.

Untuk memastikan kualitas layanan tetap optimal, survei kepuasan mahasiswa perlu dilakukan secara berkala, misalnya setiap akhir semester. Survei ini bertujuan untuk mengevaluasi atribut layanan yang telah memenuhi harapan mahasiswa sekaligus mengidentifikasi potensi masalah yang mungkin timbul. Transparansi dalam menyampaikan hasil survei kepada mahasiswa menjadi langkah penting agar mereka merasa dilibatkan dalam proses perbaikan layanan. Dengan demikian, mahasiswa tidak hanya merasa pendapat mereka didengar tetapi juga menjadi bagian dari upaya meningkatkan kualitas layanan di departemen. Langkah-langkah ini diharapkan mampu menjaga dan bahkan meningkatkan kualitas layanan yang telah memenuhi harapan. Dengan komitmen yang berkelanjutan, Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY dapat terus memberikan layanan yang tidak hanya responsif tetapi juga adaptif terhadap kebutuhan mahasiswa yang terus berkembang.

Keterbatasan Penelitian

- 1) Responden penelitian hanya mencakup mahasiswa dari Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY.
- 2) Penelitian hanya berfokus pada layanan administrasi akademik dengan analisis lima dimensi SERVQUAL. Aspek lain, seperti kualitas layanan non-akademik atau dukungan emosional mahasiswa, tidak diteliti secara langsung.

- 3) Analisis yang dilakukan lebih banyak menggunakan pendekatan deskriptif dan gap analysis, sehingga tidak menjelaskan hubungan kausal antara atribut layanan dan tingkat kepuasan mahasiswa secara mendalam.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dijabarkan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan administrasi akademik yang diberikan Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY

Berdasarkan data hasil penelitian secara keseluruhan untuk kualitas pelayanan pendidikan pada Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY dilihat dari kualitas pelayanan (reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible) memiliki kinerja sudah baik menurut mahasiswa, hal ini ditunjukan dengan jumlah rata-rata untuk kelima dimensi sama dengan atau lebih dari nilai cut off point yang telah ditentukan. Meskipun pada kenyataanya masih ada item atribut yang nilai tingkat kesesuaian menunjukan kepentingan > tingkat penilaian atau dapat dikatakan bahwa Expected Service > Perceived Service, sehingga perlu tetap diprioritaskan perbaikannya.

2. Kualitas layanan administrasi akademik yang diberikan Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY berdasarkan *Gap Analysis*

Penelitian ini menganalisis kualitas layanan administrasi akademik di Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY menggunakan lima dimensi SERVQUAL. Hasilnya menunjukkan bahwa rata-rata nilai kesenjangan (gap) pada dimensi layanan adalah negatif, dengan nilai gap tertinggi pada dimensi daya tanggap (-0,24), empati (-0,16), dan keandalan. Rata-rata keseluruhan nilai

gap adalah -0,18, menunjukkan bahwa layanan belum sepenuhnya memenuhi harapan mahasiswa. Meski berdasarkan persepsi mahasiswa layanan dianggap cukup baik karena nilai rata-rata gap < -1, perbaikan tetap diperlukan untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan mahasiswa. Ini sesuai dengan teori Parasuraman (1991), yang menyatakan bahwa kualitas layanan dianggap baik jika layanan yang diterima melebihi harapan. Karena rata-rata tingkat kepentingan (5,27) lebih tinggi dari kinerja (5,09), layanan administrasi akademik perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan mahasiswa secara optimal.

3. Kualitas layanan administrasi akademik yang diberikan Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY berdasarkan *Importance Performance Analysis*

Atribut yang berada pada kuadran I berdasarkan hasil penelitian merupakan atribut layanan yang penting dan mendapat penilaian paling tinggi Importance-nya. Hal ini menunjukkan atribut yang dianggap penting oleh pengguna, akan tetapi pelaksanaanya dianggap tidak memuaskan atau tidak sesuai keinginan pengguna.

4. Atribut-atribut layanan yang dianggap penting oleh mahasiswa sesuai dengan lima dimensi servqual

Atribut yang dianggap penting oleh pengguna, akan tetapi pelaksanaanya dianggap tidak memuaskan atau tidak sesuai keinginan pengguna. Oleh karena itu Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY harus berkonsentrasi dan memprioritaskan peningkatan kinerjanya pada atribut-atribut yang ada dikuadran ini agar sesuai dengan keinginan dan harapan mahasiswa. Atibut yang masuk kedalam kuadran ini yaitu:

- a) Fasilitas fisik yang tersedia mendukung pelayanan administrasi akademik dengan baik
- b) Saya sering mendapatkan pelayanan yang lamban
- c) Staf administrasi selalu cepat dalam merespon keluhan mahasiswa
- d) Staf administrasi selalu siap membantu ketika saya menghadapi kesulitan

B. Saran

Usulan prioritas tindakan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi akademik pada Departemen Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar FIKK UNY seperti peningkatan fasilitas fisik, seperti perluasan ruang layanan, penambahan kursi ergonomis, ruang tunggu ber AC, dan penerapan sistem antrean digital. Kedua, pengembangan teknologi dengan membangun portal layanan digital untuk pengajuan dokumen, fitur pengingat otomatis jadwal penting, dan chatbot AI untuk pertanyaan sederhana. Ketiga, peningkatan kompetensi staf melalui pelatihan komunikasi, manajemen waktu, dan teknologi, serta program mentor bagi staf baru. Apresiasi seperti penghargaan dan insentif juga diberikan untuk menjaga motivasi kerja. Keempat, penyebaran informasi secara efektif melalui papan informasi elektronik, media sosial, dan saluran keluhan daring yang mudah diakses. Terakhir, survei kepuasan mahasiswa dilakukan secara berkala untuk mengevaluasi layanan dan memperbaiki kekurangan. Transparansi hasil survei dan forum memperkuat komunikasi serta membangun layanan yang lebih responsif dan adaptif terhadap kebutuhan mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. (2016). *Mengukur Kualitas Layanan dengan indek Kepuasan, metode Importance Performance Analisys (IPA) dan Model Kano.* BPFFE Yogyakarta Alma, Buchari. (2018). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa.* Bandung: CV Alfabeta.
- Arikunto, S. (2016). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barnes, J. G. (2014). *Secrets of Customer Relationship Management.* Yogyakarta: Andi Offset, Yogyakarta.
- Boulding, W., Kalra, A., Staelin, R., & Zeithaml, V. (1993). A dynamic process model of service quality: From expectations to behavioral intentions, A JMR, Journal of Marketing Research, 30(1), 7-27.
- Fatmala, W.S., Suprapto, & Rachmadi, A. (2018). Analisis kualitas layanan website ecommerce berrybenka terhadap kepuasan pengunjung menggunakan metode WebQual 4.0 dan importance performance analysis (IPA). Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, 2(4), 175-183
- Garira, E., Howie, S., & Plomp, T. (2019). An analysis of quality of education and its evaluation: A case of Zimbabwean primary schools. *South African Journal of Education*, 39(2).
- Gehrke, L., Kühn, A. T., Rule, D., Moore, P., Bellmann, C., Siemes, S., Dawood, D., Singh, L., Kulik, J., & Standley, M. (2015). *Industry 4.0: A discussion of qualifications and skills in the factory of the future: A German and American perspective.* VDI The Association of German Engineers, Düsseldorf.
- Hardani, dkk. (2020) Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Grup.
- Jogiyanto, 2010. Analisis dan Desain Sistem Informasi, Edisi IV Andi Offset, Yogyakarta.
- Kim, S., & Ji, Y. (2018). Gap analysis. The international encyclopedia of strategic communication. John Wiley & Sons, Inc. doi: 10.1002/9781119010722.iesc0079.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management, 15th Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Lovelock, W., & Mussry. (2013). *Pemasaran jasa: manusia, teknologi, strategi*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Martilla, J. A. James. (1997). Importance-Performance Analysis. *Journal Of Marketing*. Pp 13-17.
- Muchsam, Y., Falahah, Saputro, G.I. (2011). Penerapan gap analysis pada pengembangan sistem pendukung keputusan penilaian kinerja karyawan (studi kasus PT. XYZ). Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2011 (SNATI 2011), 17-18, Juni 2011, Yogyakarta, ISSN: 1907-5022.
- Nasution, M.N. (2014). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Graha ilmu.
- Nasution, S. 2000. Metode Research. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pakpahan, S. P. (2004). Persepsi mahasiswa UPB JJ-UT Medan Tentang Layanan Akademik Dan Non Akademik Yang Diberikan Oleh UPB JJ-UT Medan. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, 5(1), 47-58.
- Panwar, R., Hansen, E. & Kozak R. (2012). Evaluating social and environmental issues by integrating the legitimacy gap with expectational gaps: An empirical assessment of the forest industry. *Business & Society*, 53(6), 853–875 doi: 10.1177/0007650312438884.
- Parasuraman, A, Zeithaml, Valarie A. And Berry, Leonard L. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of retailing*, Vol 67, No.4:420-450.
- Parasuraman, A. Valerie, (2001). (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A.and Berry, L.L. (1998), SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, vol. 64 No. 1, pp. 12-40.
- Prihanto, I. G. (2018). Analisis kesenjangan kualitas layanan website lembaga penerbangan dan antarriksa nasional. *Berita Dirgantara*, 19(2), 95-106.

- Puncreobutr, V. (2016). Education 4.0: New challenge of learning. St. Theresa *Journal of Humanities and Social Sciences*, 2(2).
- Ratnasari, R.T., Aksa, M.H. (2011). *Teori dan kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 1, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Rosi, Setyorini. (2015). *Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Di Program Magister Sains dan Doktor Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Gadjah Mada: Penerapan Model Servqual Gap-5 Dan IPA*. Yogyakarta: Tesis UGM.
- Sarjono, Yetty, (2007). *Faktor- Faktor Strategik Layanan Dosen dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Muhamadiyah Surakarta Tahun Akademik 2005-2006*. Varidika. 19 (1).
- Sopiatin, Popi. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasaan Siswa*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia
- Srinadi, I.G.A.M dan Nilakusmawati, D.P.E., (2008). Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di FMIPA, Universitas Udayana). *Cakrawala Pendidikan*, (3).
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sukandarrumidi. (2006). Metodologi penelitian petunjuk praktis untuk peneliti pemula. Yogyakarta: Gadjah Mada University.
- Sukma Pratiwi. (2011). *Pengaruh persepsi kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Psikologi UIN Jakarta*. Jakarta: Tesis UIN Jakarta.
- Sunyoto, D. (2013). *Teori, kuesioner dan analisis data*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan 4. Yogyakarta: PT Rineka Cipta.
- Supriyanto, Ismurrochman. (2010). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap kepuasan mahasiswa Departemen Manajemen FISE UNY*. Yogyakarta: Skripsi.
- Suryanto. (2015). *Studi Tentang Tingkat Kepuasan Mahasiswa Ditinjau dari Kualitas Layanan dan Semester yang Ditempuh di Fakultas Filsafat UGM*. Yogyakarta: Tesis.

- Tjiptono, F. (2011). *Service, Quality Dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy., & Anastasia Diana. (2001). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Woods, P. A. (2013). Sense of Purpose: Reconfiguring entrepreneurialism in public education. In *Understanding the principalship: An international guide to principal preparation*. Emerald Group Publishing Limited.

LAMPIRAN



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI**
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN DAN KESEHATAN
Alamat : Jalan Colombo Nomor 1 Yogyakarta 55281
Telepon (0274) 586168, ext. 560, 557, 0274-550826, Fax 0274-513092
Laman: fik.uny.ac.id E-mail: humas_fik@uny.ac.id

Nomor : B/1560/UN34.16/PT.01.04/2024

25 Oktober 2024

Lamp. : 1 Bendel Proposal

Hal : Izin Penelitian

**Yth . Dekan FIKK UNY
di Yogyakarta**

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Sya'ban Nur Utomo
NIM : 22604251005
Program Studi : Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar - S2
Tujuan : Memohon izin mencari data untuk penulisan Tesis
Judul Tugas Akhir : ANALISIS KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK BERBASIS GAP - IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PADA DEPARTEMEN PJSD FIKK UNY
Waktu Penelitian : 1 - 30 November 2024

Untuk dapat terlaksananya maksud tersebut, kami mohon dengan hormat Bapak/Ibu berkenan memberi izin dan bantuan seperlunya.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.



Dr. Hedi Ardiyanto Hermawan, S.Pd., M.Or.

NIP 19770218 200801 1 002

Tembusan:

1. Ketua Departemen PJSD
 2. Kepala Layanan Administrasi
 3. Mahasiswa ybs
- di FIKK Universitas Negeri Yogyakarta



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN DAN KESEHATAN
Jalan Colombo Nomor 1 Yogyakarta 55281
Telepon (0274) 513092, 586168 Fax. (0274) 513092
Laman: fikk.uny.ac.id Email: humas_fikk@uny.ac.id

Nomor : 0177/UN34.16/Val /2024

21 Oktober 2024

Lamp. :-

Hal : Permohonan Validasi

Yth. Bapak/Ibu/Sdr:
Prof. Dr. Cerika Rismayanthi, M.Or.
di tempat

Dengan hormat, kami mohon Bapak/Ibu/Sdr bersedia menjadi Validator bagi mahasiswa:

Nama : Sya'ban Nur Utomo

NIM : 22604251005

Prodi : PENDIDIKAN JASMANI SEKOLAH DASAR - S2

Pembimbing 1 : Prof. Dr. Wawan S. Suherman, M.Ed.

Pembimbing 2 :

Judul :

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK BERBASIS GAP -
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PADA DEPARTEMEN PJSD FIKK
UNY**

Kami sangat mengharapkan Bapak/Ibu/Sdr dapat mengembalikan hasil validasi paling lambat 2 (dua) minggu. Atas perkenan dan kerja samanya kami ucapkan terimakasih.



Dr.Hedi Ardiyanto H., SPd., M.Or.
NIP. 19770218 200801 1 002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN DAN KESEHATAN
Jalan Colombo Nomor 1 Yogyakarta 55281
Telepon (0274) 513092, 586168 Fax. (0274) 513092
Laman: fikk.uny.ac.id Email: humas_fikk@uny.ac.id

SURAT KETERANGAN VALIDASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Prof. Dr. Cerika Rismayanti, M.Or.

Jabatan/Pekerjaan : Dosen

Instansi Asal : Universitas Negeri Yogyakarta

Menyatakan bahwa instrumen penelitian dengan judul:

ANALISIS KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK BERBASIS GAP -
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PADA DEPARTEMEN PJSD FIKK UNY

dari mahasiswa:

Nama : Sya'ban Nur Utomo

NIM : 22604251005

Prodi : PENDIDIKAN JASMANI SEKOLAH DASAR - S2

(sudah siap/belum siap)* dipergunakan untuk penelitian dengan menambahkan beberapa saran sebagai berikut:

1. *Retro soul yg masih rasa cinta & friabel yg !*

.....

2.

.....

3.

.....

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta,
Validator,

Prof. Dr. Cerika Rismayanti, M.Or.
NIP 19830127 200604 2 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN DAN KESEHATAN
Jalan Colombo Nomor 1 Yogyakarta 55281
Telepon (0274) 513092, 586168 Fax. (0274) 513092
Laman: fikk.uny.ac.id Email: humas_fikk@uny.ac.id

Nomor : 0177/UN34.16/Val/2024

21 Oktober 2024

Lamp. :-

Hal : Permohonan Validasi

Yth. Bapak/Ibu/Sdr:

Dr. Hari Yuliarto, M.Kes.

di tempat

Dengan hormat, kami mohon Bapak/Ibu/Sdr bersedia menjadi Validator bagi mahasiswa:

Nama : Sya'ban Nur Utomo

NIM : 22604251005

Prodi : PENDIDIKAN JASMANI SEKOLAH DASAR - S2

Pembimbing 1 : Prof. Dr. Wawan S. Suherman, M.Ed.

Pembimbing 2 :

Judul :

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK BERBASIS GAP -
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PADA DEPARTEMEN PJSD FIKK
UNY**

Kami sangat mengharapkan Bapak/Ibu/Sdr dapat mengembalikan hasil validasi paling lambat 2 (dua) minggu. Atas perkenan dan kerja samanya kami ucapkan terimakasih.



Dekan

Dr.Hedi Ardiyanto H., SPd., M.Or.
NIP. 19770218 200801 1 002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN DAN KESEHATAN
Jalan Colombo Nomor 1 Yogyakarta 55281
Telepon (0274) 513092, 586168 Fax. (0274) 513092
Laman: fikk.uny.ac.id Email: humas_fikk@uny.ac.id

SURAT KETERANGAN VALIDASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dr. Hari Yuliarto, M.Kes.
Jabatan/Pekerjaan : Dosen
Instansi Asal : Universitas Negeri Yogyakarta

Menyatakan bahwa instrumen penelitian dengan judul:

ANALISIS KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK BERBASIS GAP -
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PADA DEPARTEMEN PJSD FIKK UNY

dari mahasiswa:

Nama : Sya'ban Nur Utomo
NIM : 22604251005
Prodi : PENDIDIKAN JASMANI SEKOLAH DASAR - S2

(sudah siap/belum siap)* dipergunakan untuk penelitian dengan menambahkan beberapa saran sebagai berikut:

1. ...*Surat aslipt dr. Sya'ban nra utomo sdh dpt bgnl sra*
2. ...*halal bihalal dr. Sya'ban nra utomo sdh dpt bgnl sra*
3. ...*Dr. Sya'ban nra utomo sdh dpt bgnl sra*

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta,
Validator,

Dr. Hari Yuliarto, M.Kes.
NIP 19670701 199412 1 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN DAN KESEHATAN
Jalan Colombo Nomor 1 Yogyakarta 55281
Telepon (0274) 513092, 586168 Fax. (0274) 513092
Laman: fikk.uny.ac.id Email: humas_fikk@uny.ac.id

Nomor : 0177/UN34.16/Val/2024

21 Oktober 2024

Lamp. :-

Hal : Permohonan Validasi

Yth. Bapak/Ibu/Sdr:

Dr. Pasca Tri Kaloka, M.Pd.

di tempat

Dengan hormat, kami mohon Bapak/Ibu/Sdr bersedia menjadi Validator bagi mahasiswa:

Nama : Sya'ban Nur Utomo

NIM : 22604251005

Prodi : PENDIDIKAN JASMANI SEKOLAH DASAR - S2

Pembimbing 1 : Prof. Dr. Wawan S. Suherman, M.Ed.

Pembimbing 2 :

Judul :

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK BERBASIS GAP -
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PADA DEPARTEMEN PJSD FIKK
UNY**

Kami sangat mengharapkan Bapak/Ibu/Sdr dapat mengembalikan hasil validasi paling lambat 2 (dua) minggu. Atas perkenan dan kerja samanya kami ucapkan terimakasih.



Dr. Hedi Ardiyanto H., SPd., M.Or.
NIP. 19770218 200801 1 002



SURAT KETERANGAN VALIDASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dr. Pasca Tri Kaloka, M.Pd.
Jabatan/Pekerjaan : Dosen
Instansi Asal : Universitas Negeri Yogyakarta

Menyatakan bahwa instrumen penelitian dengan judul:

ANALISIS KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK BERBASIS GAP -
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PADA DEPARTEMEN PJSD FIKK UNY

dari mahasiswa:

Nama : Sya'ban Nur Utomo
NIM : 22604251005
Prodi : PENDIDIKAN JASMANI SEKOLAH DASAR - S2

(sudah siap/belum siap)* dipergunakan untuk penelitian dengan menambahkan beberapa saran sebagai berikut:

1. *Penulisan bhs inggris harus dengan italic*
2. *Anan lebih baik dalam Angket ada yang negatif jangan semua Positif gunakan Seperti "Saya tidak pernah"*
3.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 21-10-2024
Validator,

Dr. Pasca Tri Kaloka, M.Pd.
NIP 19910909 202012 1 009

Tabel 1. Kisi-kisi Instrumen Layanan Administrasi Akademik

Aspek	Sub aspek	Indikator	No Item	Jumlah
Bukti Fisik	Fasilitas fisik	Kelengkapan sarana prasarana untuk menunjang pelayanan administrasi akademik	1, 2, 3	3
	Peralatan	Ketersediaan peralatan dan teknologi	4, 5	2
	Penampilan Staf	Penyediaan dokumen administrasi	6, 7	2
	Materi Informasi	Penampilan tenaga kependidikan	8, 9	2
Kehandalan	Konsistensi	Pelayanan administrasi yang konsisten	10, 11, 12	3
	Ketepatan	Ketepatan waktu	13	1
	Kepercayaan	Kemampuan dalam memberikan layanan	14, 15	2
Daya Tanggap	Kecepatan respon	Kecepatan dalam menanggapi masalah atau keluhan mahasiswa	18, 19	2
	Kesediaan membantu	Kemudahan dalam mengakses layanan bantuan	20, 21	2
	Informatif	Informatif	22, 23, 24	3
	Penanganan keluhan	Kesediaan tenaga kependidikan membantu mahasiswa	25	1
Jaminan	Kompetensi	Pengetahuan tenaga kependidikan tentang informasi yang dibutuhkan mahasiswa	26, 27	2
		Kebijakan dan prosedur pelayanan	28, 29	2
	Keamanan	Kerahasiaan	30	1
Empati	Keramahan	Profesionalisme	31, 32	2
	Komunikasi	Sikap tenaga kependidikan saat melayani mahasiswa	33, 34	2
	Pemahaman kebutuhan	Memahami kebutuhan, keinginan, dan masalah mahasiswa	35, 36	2
		Penyediaan layanan	37, 38	2
	Perhatian individu	Perhatian tenaga kependidikan pada mahasiswa	39, 40	2
Jumlah				40

INSTRUMEN PENELITIAN

ANALISIS KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK BERBASIS *GAP - IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* PADA DEPARTEMEN PJSD FIKK UNY

A. Identitas Responden

Nama :

Semester :

Jenjang Pendidikan : S-1 / S-2 / S-3 *) Lingkari salah satu

B. Petunjuk Pengerajan

Silakan isi angket ini dengan memberikan tanda (✓) pada kolom yang sesuai dengan pendapat Anda. Penelitian ini menggunakan lima skala penilaian untuk variabel kinerja dan kepentingan, pemberian skor pada masing-masing pernyataan dengan cara memberikan nilai 1 sampai 5 sebagai berikut:

Kepentingan		Kinerja	
Nilai	Arti	Nilai	Arti
1	Sangat Tidak Penting	1	Sangat Tidak Baik
2	Tidak Penting	2	Tidak Baik
3	Netral	3	Cukup
4	Penting	4	Baik
5	Sangat Penting	5	Sangat Baik

C. Pernyataan

1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9
Fasilitas fisik yang tersedia mendukung pelayanan administrasi akademik dengan baik [Harapan]	Fasilitas fisik yang tersedia mendukung pelayanan administrasi akademik dengan baik [Kenyataan]	Ruang layanan administrasi memiliki peralatan yang memadai [Harapan]	Ruang layanan administrasi memiliki peralatan yang memadai [Kenyataan]	Peralatan yang digunakan dalam administrasi selalu dalam kondisi baik [Harapan]	Peralatan yang digunakan dalam administrasi selalu dalam kondisi baik [Kenyataan]	Ketersediaan komputer dan teknologi lainnya sangat membantu proses administrasi [Harapan]	Ketersediaan komputer dan teknologi lainnya sangat membantu proses administrasi [Kenyataan]	Teknologi yang digunakan dalam layanan administrasi selalu up-to-date [Harapan]	Teknologi yang digunakan dalam layanan administrasi selalu up-to-date [Kenyataan]	Staf administrasi selalu menyediakan dokumentasi yang diperlukan dengan cepat [Harapan]	Staf administrasi selalu menyediakan dokumentasi yang diperlukan dengan cepat [Kenyataan]	Dokumentasi yang diberikan selalu dalam kondisi rapi dan lengkap [Harapan]	Dokumentasi yang diberikan selalu dalam kondisi rapi dan lengkap [Kenyataan]	Staf administrasi selalu berpakaian rapi dan sopan saat bertugas [Harapan]	Staf administrasi selalu berpakaian rapi dan sopan saat bertugas [Kenyataan]	Penampilan staf administrasi mencerminkan profesionalisme dalam bekerja [Harapan]	Penampilan staf administrasi mencerminkan profesionalisme dalam bekerja [Kenyataan]
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
5	4	5	4	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
5	3	4	3	4	3	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	5	5
5	3	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	4	4	4	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4
5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
5	3	4	3	5	3	4	3	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5
5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4														

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	
5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	5	4	4	
5	4	5	4	5	2	5	4	5	4	5	3	5	3	5	4	5	
4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	
5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	5	3	4	5	5	4	4	4	5	3	5	3	5	4	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5.4910714	5.1875	5.375	5.1785714	5.3928571	5.1517857	5.5178571	5.3303571	5.4464286	5.25	5.3928571	5.2767857	5.4375	5.3392857	5.4285714	5.3392857	5.4375	5.3214286
5.4910714		5.375		5.3928571		5.5178571		5.4464286		5.3928571		5.4375		5.4285714		5.4375	
-0.303571		5.1875		5.1785714		5.1517857		5.3303571		5.25		5.2767857		5.3392857		5.3392857	
94%		96%		96%		97%		96%		98%		98%		98%		98%	

10	10	11	11	12	12	13	13	14 Saya sering mendapatkan pelayanan yang lamban [Harapan]	14 Saya sering mendapatkan pelayanan yang lamban [Kenyataan]	15	15	16	16	17	17	18	18 Saya percaya pada kompetensi staf administrasi dalam menangani isu administrasi	18 Saya percaya pada kompetensi staf administrasi dalam menangani isu administrasi
Staf administrasi memberikan layanan yang konsisten dari waktu ke waktu. [Harapan]	Staf administrasi memberikan layanan yang konsisten dari waktu ke waktu. [Kenyataan]	Pelayanan administrasi diberikan dengan tingkat konsistensi yang tinggi [Harapan]	Pelayanan administrasi diberikan dengan tingkat konsistensi yang tinggi [Kenyataan]	Saya selalu mendapatkan informasi yang akurat dari staf administrasi. [Harapan]	Saya selalu mendapatkan informasi yang akurat dari staf administrasi. [Kenyataan]	Staf administrasi selalu memberikan layanan tepat waktu [Harapan]	Staf administrasi selalu memberikan layanan tepat waktu [Kenyataan]			Staf administrasi memiliki kemampuan yang baik dalam menangani berbagai jenis permintaan [Harapan]	Staf administrasi memiliki kemampuan yang baik dalam menangani berbagai jenis permintaan [Kenyataan]	Layanan yang diberikan staf administrasi memenuhi ekspektasi saya sebagai mahasiswa [Harapan]	Layanan yang diberikan staf administrasi memenuhi ekspektasi saya sebagai mahasiswa [Kenyataan]	Staf administrasi mampu menyelesaikan masalah yang saya hadapi dengan efektif [Harapan]	Staf administrasi mampu menyelesaikan masalah yang saya hadapi dengan efektif [Kenyataan]	Saya percaya pada kompetensi staf administrasi [Harapan]	Saya percaya pada kompetensi staf administrasi [Kenyataan]	
5	4	5	4	5	4	5	4	1	2	5	4	5	4	5	4	5	4	
4	5	4	5	4	5	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	
4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	3	4	4	4	4	4	4	1	1	5	4	5	5	4	4	5	5	
4	5	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	
5	4	5	4	5	4	5	4	1	2	5	4	5	4	5	4	5	4	
3	2	3	3	3	3	3	3	5	1	4	5	3	3	4	3	4	5	
1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	
5	5	5	4	5	5	5	4	2	2	5	4	5	4	5	4	5	4	
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
4	5	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	5	4	5	5	4	4	2	2	5	4	5	4	5	4	5	4	
5	4	5	5	5	5	5	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	5	3	5	4	5	2	3	2	5	3	5	3	5	4	5	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	5	3	5	4	5	2	3	2	5	3	5	3	5	4	5	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	5	3	5	4	5	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	
5	3	5	3	5	4	5	4	5	3	5	4	5	3	5	3	5	4	
3	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	
5	4	5	5	5	5	5	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
4	5	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	5	4	4	4	5	
5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	

5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	5	4	5	4	5	4	5	5	3
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	4	5	4	1	2	5	4	5	4	5	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3
5	3	5	4	5	4	5	4	1	2	5	4	5	4	5	4	5	4	4
5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4
4	5	4	5	4	5	4	5	2	1	4	5	4	5	4	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	4	5	4	5	2	1	4	5	4	5	4	5	4	4	5
5	5	4	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	4	5	4	2	2	5	3	5	4	5	4	5	5	5
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	5	4	1	2	5	4	5	4	5	4	5	4	4
5	4	5	4	5	4	5	4	1	2	4	4	5	4	4	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	3	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4
5	4	4	3	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	5	4	5	3	5	3	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	3
5	4	4	4	5	4	5	4	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	5	4	1	2	5	4	5	4	5	4	5	4	4
4	4	5	4	4	4	5	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4
4	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	4	2	2	5	4	4	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	3	4	3	3	4	5	2	1	4	4	5	4	5	4	5	4	5
5	4	5	4	5	4	5	4	1	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	4	5	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4
5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	2	5	5	5	3	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	4	4	5	4	2	2	5	4	4	3	5	4	5	4	4
5	1	5	3	5	3	5	3	1	2	5	4	5	2	5	3	5	4	4
4	5	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4
5	5	4	4	4	4	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	4	4	5	5	5	5	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	4	5	4	5	2	1	4	5	4	5	4	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

5.375 5.25 5.4017857 5.2232143 5.4375 5.3303571 5.4553571 5.2589286 3.3928571 3.3482143 5.4107143 5.2142857 5.4196429 5.2053571 5.4285714 5.2232143 5.4107143 5.2678571
 5.375 5.25 5.4017857 5.2232143 5.4375 5.3303571 5.4553571 5.2589286 3.3928571 3.3482143 5.4107143 5.2142857 5.4196429 5.2053571 5.4285714 5.2232143 5.4107143 5.2678571

98% 97% 98% 96% 99% 96% 96% 96% 96% 97%

5.19
5.04
97%

5.18
4.94
95%

28	28	29	29	30	30	31	31	32	32	33	33	34	34	35	35
Staf administrasi memiliki pengetahuan yang cukup tentang informasi yang saya butuhkan. [Harapan]	Staf administrasi memiliki pengetahuan yang cukup tentang informasi yang saya butuhkan.	Informasi yang diberikan staf administrasi selalu sesuai dengan kebutuhan saya.	Informasi yang diberikan staf administrasi selalu sesuai dengan kebutuhan saya.	Kebijakan pelayanan administrasi disosialisasikan dengan baik kepada mahasiswa [Harapan]	Kebijakan pelayanan administrasi disosialisasikan dengan baik kepada mahasiswa [Harapan]	Prosedur pelayanan administrasi mudah dipahami dan diikuti [Harapan]	[Kenyataan]	Data pribadi dan informasi saya dijaga kerahasiaannya oleh staf administrasi [Harapan]	Data pribadi dan informasi saya dijaga kerahasiaannya oleh staf administrasi [Kenyataan]	Saya dengan mudah mendapatkan data pribadi mahasiswa lain [Harapan]	Saya dengan mudah mendapatkan data pribadi mahasiswa lain [Kenyataan]	Staf administrasi selalu bersikap ramah dalam melayani saya [Harapan]	Staf administrasi selalu bersikap ramah dalam melayani saya [Kenyataan]	Saya merasa nyaman berinteraksi dengan staf administrasi	Saya merasa nyaman berinteraksi dengan staf administrasi
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	2	1	5	4	5	4
4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	2	2	4	5	4	5
4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5
4	3	4	4	5	5	3	3	4	4	3	2	4	4	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	2	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4
5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	2	1	5	4	5	4
4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	1	1	5	5	3	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1
4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	2	2	4	4	5	4
4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	2	2	3	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	5	5	5	5
4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	3	3	5	4	5	4
5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	3	3	5	4	4	3
5	3	5	3	4	3	4	3	3	3	5	5	5	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	3	5	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	3
4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3
4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	1	5	5	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	5	5	5	5

3	4	4	5	5
2	5	5	5	5
5	5	4	5	4
3	2	4	5	4
2	2	4	5	5
2	1	5	4	5
1	1	5	5	4
2	3	4	3	4
2	1	5	4	5
2	2	5	5	5
1	2	4	5	5
1	1	5	5	5
1	2	4	5	4
4	4	5	5	5
2	1	5	4	5
3	5	5	5	5
2	2	4	5	4
5	5	5	5	5
1	1	5	5	5
2	4	3	3	3
2	2	4	4	4
1	1	5	5	5
4	4	5	5	5
1	1	5	5	5
2	3	5	3	4
4	4	4	4	4
2	1	5	4	5
2	1	5	4	5
5	5	5	4	4
2	1	5	4	5
2	3	4	5	4
4	4	5	4	4
1	1	5	5	5
5	5	5	5	3
2	2	5	4	4
2	2	4	4	4
2	1	5	4	5
2	2	4	4	4
3	2	5	5	5
5	5	5	5	5
2	1	5	4	5
1	1	5	5	5
4	4	4	4	4
2	2	4	4	4
2	3	3	3	3
3	3	4	4	4
2	2	4	4	4
4	4	4	4	4
2	1	5	4	5
2	2	4	5	4
1	1	5	4	5
2	1	5	4	5
2	2	4	4	4

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	4	3	5	4	4	4
5	2	5	3	5	1	5	3	5	4
4	5	4	5	4	4	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

5.3571429	5.1607143	5.3839286	5.1696429	5.3839286	5.1696429	5.3303571	5.1696429	5.4107143	5.3303571
5.3571429		5.3839286		5.3839286		5.3303571		5.4107143	
	5.1607143		5.1696429		5.1696429		5.1696429		5.3303571

96%	96%	96%	97%	99%	99%	99%	96%	96%	96%
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

5.15

4.98

97%

36	36	37	37	38	38	39	39	40	40	41	41	42	42	43	43
Staf administrasi mendengarkan dengan baik ketika saya menyampaikan kebutuhan atau masalah [Harapan]	Staf administrasi mendengarkan dengan baik ketika saya menyampaikan kebutuhan atau masalah	Komunikasi yang dilakukan oleh staf administrasi jelas dan efektif [Harapan]	Komunikasi yang dilakukan oleh staf administrasi memahami [Kenyataan]	Staf administrasi proaktif dalam menawarkan solusi atas masalah yang saya hadapi [Harapan]	Staf administrasi proaktif dalam menawarkan solusi atas masalah yang saya hadapi [Kenyataan]	Staf administrasi khusus disediakan untuk mahasiswa dengan kebutuhan tertentu [Harapan]	Staf administrasi khusus disediakan untuk mahasiswa dengan kebutuhan tertentu [Kenyataan]	Staf administrasi fleksibel dalam menyesuaikan layanan sesuai dengan situasi [Harapan]	Staf administrasi fleksibel dalam menyesuaikan layanan sesuai dengan situasi [Kenyataan]	Staf administrasi memberikan perhatian penuh saat melayani saya [Harapan]	Staf administrasi memberikan perhatian penuh saat melayani saya [Kenyataan]	Staf administrasi memberikan perhatian penuh saat berurusan dengan staf administrasi [Harapan]	Saya merasa dihargai sebagai individu saat berurusan dengan staf administrasi	Saya merasa dihargai sebagai individu saat berurusan dengan staf administrasi [Kenyataan]	
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5	4
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	5	4	3	5	4	5	4	5	3	4	3	4	3	4
5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4
5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	3
4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3
5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4

