



Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Laporan Kualitas Pelayanan Lab Komputer Dengan Metode *Importances Performances Analysis* (IPA)

Sefnath Ambram Taran

Sekolah Tinggi Manajemen Informatika & Komputer, Jakarta Selatan, Indonesia

E-mail: sefnath.bram.tw2913@gmail.com

Abstrak: *This research aims to analyze student satisfaction with computer laboratory services at STMIK WIDURI using the Importance Performance Analysis (IPA) approach. This investigation found that the quality of service received by students did not meet expectations. High priority, high quality equipment, laboratory technician workshop, services accessible to students, availability of laboratory technicians, easy access to laboratory technicians. STMIK WIDURI Analysis of student satisfaction with computer practicum is expected to increase priorities for the first quarter.*

Keywords: *Analysis, Laboratory, Satisfaction, Science.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan lab komputer STMIK WIDURI menggunakan pendekatan Importance Performance Analysis (IPA) mencapai harapan mereka. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran I, seperti peningkatan kualitas hardware, ketersediaan teknisi lab, kemudahan akses mahasiswa terhadap layanan, keberadaan tenaga teknisi lab, dan keterjangkauan teknisi lab, menjadi fokus utama untuk ditingkatkan. Dengan melakukan analisis kepuasan mahasiswa terhadap laboratorium komputer STMIK WIDURI, diharapkan dapat mendorong perbaikan dengan memberikan prioritas pada atribut-atribut yang berada dalam kuadran I

Kata kunci: Analisis, Kepuasan, Laboratorium, Sains

LATAR BELAKANG

Lab Komputer STMIK WIDURI merupakan salah satu cara untuk meningkatkan proses pendidikan. Lab komputer mengajarkan pengetahuan dan keterampilan dasar dalam komputer, jaringan, dan banyak lagi.

Proses kegiatan belajar Pendidikan memerlukan dukungan sarana dan prasarana yang memadai agar dapat berfungsi dengan baik. Salah satu fasilitas yang dibutuhkan untuk proses belajar mengajar adalah laboratorium komputer. Laboratorium komputer merupakan salah satu fasilitas untuk pembelajaran praktik mahasiswa yang berkaitan dengan keterampilan TIK (Panjaitan & Ulfa, 2015).

STMIK WIDURI memiliki fasilitas layanan proses belajar mengajar yang sangat baik, dimana salah satu ruangnya dikhususkan untuk pekerjaan laboratorium komputer. Laboratorium komputer perlu dijaga kondisinya agar dapat berperan dalam meningkatkan kemampuan belajar siswa.

Untuk mencukupi kebutuhan dan kepuasan mahasiswa, salah satu hal yang dapat dilakukan dari sisi akademik kampus adalah terus meningkatkan kapasitas pelayanan laboratorium komputer khususnya laboratorium komputer.

Meskipun banyak upaya perbaikan dan pemeliharaan yang dilakukan, masih ada beberapa masalah yg perlu ditangani, seperti Kapasitas komputer tidak cukup, dan software komputer yang kurang memadai. Banyaknya mahasiswa yang mengeluh dan hal tersebut dapat mempengaruhi kualitas pelayanan laboratorium komputer. Untuk memberikan pelayanan terbaik kepada mahasiswa, diperlukan penelitian untuk memahami seberapa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan laboratorium komputer STMIK WIDURI dengan memakai metode Importance Performance Analysis (IPA).

Saat memanfaatkan metode IPA, Anda dapat melihat nilai kesenjangan (service quality value) dari setiap atribut kebutuhan, Anda dapat melihat seberapa besar harapan Anda dan seberapa puas mahasiswa dengan layanan yang diberikan, metode IPA harus dilakukan secara berbeda, dimensi kualitas layanan, beberapa penelitian menunjukkan bahwa metode IPA valid untuk konteks layanan yang berbeda, dan kuesioner Servqual dapat diandalkan, yang berarti bahwa pertanyaan-pertanyaan tersebut dirasakan dengan cara yang sama dari responden yang berbeda hasil.

Dengan menggunakan pendekatan ilmiah, Anda dapat mengidentifikasi fitur produk/layanan yang perlu ditingkatkan atau dikurangi untuk menjaga kepuasan mahasiswa. Hasilnya relatif mudah diinterpretasikan, skalanya relatif mudah dipahami, dan biayanya rendah. (Syukhri, 2018)

KAJIAN TEORITIS

Bagian ini menguraikan teori-teori relevan yang mendasari topik penelitian dan memberikan ulasan tentang beberapa penelitian sebelumnya yang relevan dan memberikan acuan serta landasan bagi penelitian ini dilakukan. Jika ada hipotesis, bisa dinyatakan tidak tersurat dan tidak harus dalam kalimat tanya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian yang memakai kuesioner untuk mengumpulkan data tentang mahasiswa STMIK WIDURI yang masih kuliah dan pernah menggunakan laboratorium komputer.

Untuk menghitung tingkat kepuasan mahasiswa terhadap perkembangan kegiatan belajar mengajar, maka perlu dilakukan pengukuran kualitas pelayanan sehingga dapat membantu peran dan fungsi lab komputer secara optimal dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang aktif di STMIK WIDURI angkatan 2018-2022. Jumlah Mahasiswa aktif

sebanyak 310 orang yang dimungkinkan oleh metode Slovin, berdasarkan perhitungan digunakan untuk mengukur tingkat kinerja/kenyataan harapan mahasiswa.

Jika selisihnya positif ($\text{Persepsi} > \text{Harapan}$), maka pelayanan dikatakan “luar biasa” dan memuaskan. Jika kesenjangan nol ($\text{persepsi} = \text{harapan}$), maka pelayanannya baik dan memuaskan. Jika kesenjangan negatif ($\text{persepsi} < \text{harapan}$), maka kualitas pelayanan dikatakan buruk dan tidak memuaskan (Syaifullah et al., 2018).

Diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977, Importance and performance Analysis (IPA) didokumentasikan dengan baik dan memberikan keputusan manajemen dengan informasi penting untuk mengukur kepuasan dan mengalokasikan sumber daya secara efisien dengan cara yang dirancang dengan baik.

Prioritas peningkatan kualitas produk/jasa disebut juga dengan analisis kuadran .

IPA terdiri dari empat kuadran:

Kuadran I

Fokus di sini pada pentingnya Kuadran Kinerja Rendah

Kuadran II

lanjutkan dengan semangat yang sama

Kuadran III

Prioritas rendah, Kepentingan rendah, Efisiensi rendah

Kuadran IV

lebih dari probabilitas, sedikit minat, Performa tinggi

1. Kuadran I (Kepentingan Tinggi/Efektifitas Rendah): Ini biasanya disebut di sini sebagai konsentrasi. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini mewakili hal-hal penting namun berkualitas rendah yang perlu ditingkatkan dan menjadi prioritas bagi perusahaan.
2. Kuadran II (Kepentingan Tinggi/Efektifitas Tinggi): Ini sering disebut "Lanjutkan". Kualitas yang terkandung dalam kuadran ini penting dan kualitatif. Kualitas ini adalah kekuatan, dukungan dan kebanggaan perusahaan.
3. Kuadran III (Kepentingan Rendah/Kinerja Rendah): Sering disebut sebagai prioritas rendah. Atribut dalam kuadran ini mewakili hal-hal yang kurang penting dan inferior.
4. Kuadran IV (Kepentingan Rendah/Kinerja Tinggi): Biasa disebut sebagai potensi kelebihan beban. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini mewakili isu-isu yang kurang penting dan lebih kualitatif. Manajemen tidak perlu melakukan tindakan tambahan terhadap indikator-indikator di kuadran ini.

Hasil pengumpulan data dianalisis dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Dengan menggunakan metode saintifik, diperoleh dua variabel

yang mewakili karakter X dan Y. Dimana X adalah tingkat pencapaian/realitas mahasiswa aktif yang dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa dan Y adalah tingkat minat/harapan siswa. Rumus yang digunakan yaitu:

$$Tki = x_i/y_i \times 100\%$$

Keterangan: Tki = Tingkat Kesesuaian Responden
Xi = Skor penilaian kinerja
Yi = Skor penilaian kepentingan

Setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah dengan :

$$\bar{x} = \sum x_i / \Pi$$
$$\bar{y} = \sum y_i / \Pi$$

Keterangan: \bar{x} = Skor tingkat kinerja rata-rata
y = rata-rata skor tingkat signifikansi
n = jumlah responden

Diagram kartesius adalah bangun datar segi empat yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan vertikal di titik (x,y). Di sini x adalah skor rata-rata tingkat kinerja atribut dan y adalah skor rata-rata tingkat kepentingan atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Rumus yang digunakan:

$$\bar{(x)} = \sum (i^k=1 \bar{x}_i) / \Pi$$
$$\bar{(y)} = \sum (i^1=1 \bar{y}_i) / \Pi$$

Keterangan: k = Jumlah atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan
n = jumlah pernyataan

HASIL DAN PEMBAHASAN

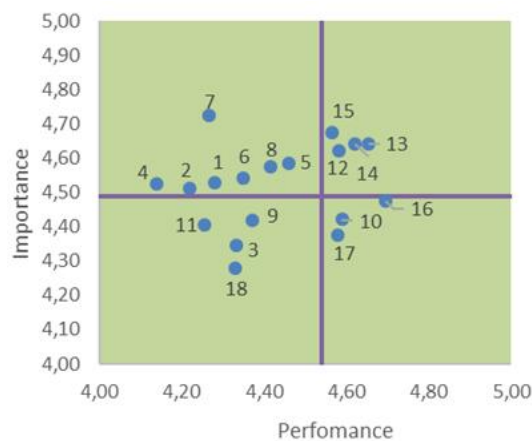
Uji coba validasi diukur menggunakan korelasi produk momen (r) pada setiap kombinasi kata kunci. Dari hasil uji validitas tersebut, baik penilaian persepsi maupun harapan siswa menunjukkan nilai r yang lebih besar dari nilai r tabel (0,138). Hal ini dapat diartikan bahwa semua kata kunci tersebut dapat dianggap valid.

Pada analisis reliabilitas data, digunakan perangkat lunak SPSS Statistic 17.0. Kesesuaian responden diukur melalui perhitungan skor kinerja dengan skor sekuritas. Tingkat kesesuaian responden dihitung dengan membagi skor penilaian kinerja dengan skor penilaian kepentingan, lalu hasilnya dikalikan dengan 100%. Dalam rumusan tersebut, Xi Merujuk pada skor penilaian kinerja, sedangkan Yi Merujuk pada skor penilaian kepentingan. Tabel 1 menyajikan hasil tingkat keseragaman responden yang diperoleh.

No	Kriteria	XXI	YXI	TKI
Dimensi Tangibles				
1	Kebersihan ruang laboratorium	4,28	4,53	94,53
2	Kondisi ruang laboratorium nyaman	4,22	4,51	93,55
3	Akses internet yang baik	4,33	4,35	99,71
4	Fasilitas perangkat pembelajaran lengkap	4,14	4,52	91,51
Dimensi Reliability				
5	Kualitas hardware yang baik	4,46	4,59	97,26
6	Kualitas software yang baik	4,35	4,54	95,71
7	Pemeliharaan computer (software, virus)	4,27	4,72	90,32
8	Ketersediaan tata tertib laboratorium	4,42	4,58	96,51
Dimensi Responsive				
9	Tingkat keamanan terhadap sarana dan prasarana laboratorium	4,37	4,42	98,92
10	Petugas lab mudah ditemui untuk proses penggunaan ruangan lab	4,59	4,42	103,81
11	Petugas lab memberikan pengarahan untuk penggunaan alat lab	4,25	4,41	96,53
Dimensi Assurance				
12	Pelaksanaan waktu belajar di laboratorium sesuai dengan ketentuan	4,58	4,62	99,10
13	Keramahan teknisi laboratorium	4,65	4,64	100,24
14	Tanggungjawab teknisi laboratorium	4,62	4,64	99,52
Dimensi Empaty				
15	Sikap dan perilaku teknisi laboratorium sangat baik	4,56	4,67	97,68
16	Tutur kata teknisi laboratorium dalam berkomunikasi	4,69	4,48	104,88
17	Mudah untuk menghubungi teknisi laboratorium	4,58	4,38	104,64
18	Kemudahan mahasiswa dalam memperoleh pelayanan	4,33	4,28	101,15

Rata-rata persepsi pada setiap atribut digunakan sebagai dasar untuk memancarkan apakah kinerja atribut tersebut dianggap baik atau tidak. Penilaian dilakukan dengan membandingkan rata-rata setiap atribut (X) dengan nilai rerata seluruh atribut, yang menghasilkan nilai sebesar 4,40.

Sementara itu, rata-rata harapan pada tiap atribut digunakan sebagai dasar untuk menentukan tingkat kepentingan atribut tersebut. Penilaian dilakukan dengan membandingkan rata-rata setiap atribut harapan (Y) dengan nilai rerata seluruh atribut, yang diperoleh sebesar 4,54. Nilai rata-rata persepsi dan harapan ini kemudian digunakan untuk menganalisis data dalam bentuk diagram kartesius, sebagaimana diilustrasikan pada Gambar.



Gambar 1. diagram kartesius

Kuadran I dengan kepentingan tinggi namun efektivitas rendah mencakup kondisi laboratorium yang nyaman, akses internet yang baik, perangkat keras berkualitas, campur tangan staf laboratorium, aksesibilitas layanan kepada mahasiswa, dan keberadaan peralatan laboratorium. Ini menunjukkan atribut seperti kenyamanan bagi teknisi laboratorium. Kontak memang penting, namun kualitasnya masih rendah. Oleh karena itu, perusahaan harus memprioritaskan perbaikan karakteristik tersebut dan peningkatan kualitas.

Kuadran II sangat penting dan efektif, dengan atribut seperti kebersihan ruang laboratorium, pemanfaatan laboratorium sesuai disiplin ilmu, ketersediaan guru khusus dalam mengajar dan sudah dinilai tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa memang demikian adanya. Kualitas. Oleh karena itu, perusahaan harus menjaga dan lebih meningkatkan kualitas properti tersebut.

Kuadran III memiliki kepentingan rendah dan kinerja rendah serta mencerminkan karakteristik seperti keberadaan staf kebersihan laboratorium serta sikap dan perilaku staf laboratorium yang rendah kepentingan dan kualitasnya rendah. Perusahaan mungkin mempertimbangkan untuk meningkatkan fitur-fitur ini, namun prioritasnya rendah.

Kuadran IV yang kurang penting namun kinerjanya lebih tinggi meliputi kelengkapan peralatan pembelajaran, kualitas perangkat lunak yang baik, ketersediaan peraturan laboratorium, tingkat keamanan peralatan dan prasarana laboratorium, ketersediaan modul/handout/materi perkuliahan dan tanggung jawab. Menampilkan atribut seperti pekerja lab tertentu. Salam dan sapa dari pegawai laboratorium di bidang pemeliharaan komputer (perangkat lunak, virus) dan komunikasi, meskipun kurang penting, namun berkualitas tinggi. Oleh karena itu, manajemen tidak perlu melakukan tindakan lebih lanjut terhadap indikator-indikator di kuadran ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa bobot pelayanan yang diterima mahasiswa belum mencapai standar yang diinginkan. Atribut yang tergolong dalam kuadran I menjadi fokus utama perbaikan, dengan melibatkan kondisi ruang laboratorium yang nyaman, pemasangan perangkat pembelajaran yang lengkap, kualitas perangkat keras dan lunak yang baik, serta pemeliharaan komputer (software, virus), dan ketersediaan aturan laboratorium.

Oleh karena itu, diperlukan upaya yang signifikan untuk meningkatkan kualitas atribut-atribut tersebut.

Di sisi lain, atribut yang dianggap penting dan memiliki kualitas unggulan yang diakui sebagai kebersihan ruang lab, fasilitas peralatan pembelajaran yang lengkap, kualitas perangkat keras yang baik, dan kualitas perangkat lunak yang baik. Analisis kepuasan mahasiswa terhadap lab komputer STMIK WIDURI diharapkan dapat menjadi landasan untuk mencapai peningkatan, dengan memberikan prioritas pada atribut yang terletak di kuadran I..

DAFTAR REFERENSI

- Nugraha, R., Ambar, H., & Adianto, H. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel “X” Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang). *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 1(3), 221–231.
- Panjaitan, F., & Ulfa, M. (2015). *Komputer Universitas Bina Darma*. 146–149.
- Syaifullah, S., Wijaya, I. G. P. S., & Husodo, A. Y. (2018). Satisfaction Information System of Academic Administration Services Based on IPA (Importance Performance Analysis) Study Case in Faculty of Engineering, Mataram University. *Journal of Computer Science and Informatics Engineering (J-Cosine)*, 2(1), 37–43. <https://doi.org/10.29303/jcosine.v2i1.50>
- Syukhri, S. (2018). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Laboratorium Jaringan Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis. *INVOTEK: Jurnal Inovasi Vokasional Dan Teknologi*, 18(2), 109–114. <https://doi.org/10.24036/invotek.v18i2.417>