

ABSTRAK

Ade Khamelia P, 2021: Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa tentang Pelayanan Akademik dengan Metode *Importance-Performance Analysis* (Studi pada Mahasiswa FPP-UNP)

Saat ini, kepuasan Mahasiswa telah menjadi alat yang penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan Perguruan Tinggi (PT). Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan mengkaji tingkat kepuasan mahasiswa serta dimensi dan item-item layanan apa yang harus di prioritaskan FPP-UNP dalam upaya meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa semester VII untuk jenjang Sarjana/Diploma empat dan mahasiswa semester V untuk jenjang diploma tiga di FPP-UNP Padang. Teknik pengambilan sampel yang dipilih adalah *proportionate random sampling*, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 221 mahasiswa. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah HEdPERF yang telah terbukti lebih sesuai untuk mengukur mutu layanan pendidikan di sebuah PT. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI)/Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) dan *Importance-Performance Analysis* (IPA).

Hasil dari analisis IKM menunjukkan bahwa tingkat kepuasan total mahasiswa FPP-UNP berada pada kategori ‘cukup puas’ yang berarti bahwa kualitas pelayanan FPP-UNP berada pada kategori ‘cukup baik’ menurut mahasiswa. Sedangkan hasil dari analisis IPA menunjukkan bahwa terdapat sembilan item layanan yang masuk dalam kategori prioritas utama yaitu item layanan ke 2 (Kepedulian staf terkait permasalahan administratif mahasiswa); 3 (Efisiensi staf dalam menyelesaikan komplain mahasiswa); 4 (respon cepat staf dalam menanggapi permintaan mahasiswa); 8 (Sikap positif seluruh anggota manajemen dan staf administrasi (kejujuran, kedisiplinan dan tanggung jawab dalam pelayanan)); 9 (Kemampuan seluruh staf untuk dapat berkomunikasi dengan baik); 11 (Jaminan kenyamanan mahasiswa dalam mendapat pelayanan administrasi); ke 24 (ketersediaan fasilitas rekreasional bagi mahasiswa (misalnya taman yang luas dan rindang, gazebo mahasiswa, tempat parkir yang luas)); ke 34 (Adanya Feedback dari kampus terhadap peningkatan belajar siswa (misal pemberian beasiswa)) dan item layanan ke 35 (Ketersediaan prosedur pelayanan kampus yang sistematis dan jelas).

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, HEdPERF, IPA, Perguruan Tinggi