

CESS

(Journal of Computer Engineering, System and Science)

Available online: <https://jurnal.unimed.ac.id/2012/index.php/cess>

ISSN: 2502-714x (Print) | ISSN: 2502-7131 (Online)



Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan di Program Studi Kriya ISI Surakarta dengan Metode SERVQUAL

Analysis of Student Satisfaction with Educational Services in the ISI Surakarta Craft Study Program Using the SERVQUAL Method

Yuniana Cahyaningrum*

*Program Studi Kriya, Institut Seni Indonesia Surakarta
Jl. Ringroad Mojosongo, Surakarta, Jawa Tengah*

Email: yuniana@isi-ska.ac.id

**Corresponding Author*

ABSTRAK

Pendidikan tinggi memiliki peran penting dalam membentuk kualitas sumber daya manusia yang kompeten dan berdaya saing. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan di Program Studi Kriya ISI Surakarta menggunakan metode SERVQUAL. Metode ini mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi mahasiswa berdasarkan lima dimensi, yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis secara kuantitatif untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. Hasil penelitian menunjukkan adanya beberapa kesenjangan antara harapan dan persepsi mahasiswa. Secara umum, ditemukan bahwa mahasiswa memiliki harapan yang cukup tinggi terhadap kualitas layanan pendidikan. Mereka menginginkan layanan yang lebih responsif, fasilitas yang lebih baik, dan perhatian yang lebih personal dari dosen. Persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan bervariasi. Beberapa aspek layanan dinilai sudah cukup baik, namun ada beberapa aspek lain yang masih perlu ditingkatkan. Penelitian ini memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan dan memenuhi harapan mahasiswa secara optimal.

Kata Kunci: analisis; kepuasan mahasiswa; layanan pendidikan; metode servqual

ABSTRACT

Higher education has an important role in forming the quality of competent and competitive human resources. This study aims to analyze the level of student satisfaction with educational services in the ISI Surakarta Craft Study Program using the SERVQUAL method. This method measures the gap between student expectations and perceptions based on five dimensions, namely: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy*. Data were collected through questionnaires and analyzed quantitatively to identify areas that need improvement.



The results showed that there were negative gaps in several dimensions, especially in the tangibles and responsiveness aspects, which indicated the need to improve physical facilities and speed of service. This study provides strategic recommendations to improve the quality of educational services and meet student expectations optimally.

Keywords: *analysis; student satisfaction; educational services; servqual method*

1. PENDAHULUAN

Layanan pendidikan yang berkualitas merupakan komponen utama dalam mendukung tercapainya tujuan pembelajaran di perguruan tinggi [1]. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan menjadi indikator penting yang mencerminkan efektivitas layanan yang diberikan, termasuk pada Program Studi Kriya ISI Surakarta . Sebagai program studi yang berfokus pada seni dan desain, kebutuhan mahasiswa cenderung spesifik, seperti fasilitas praktikum yang memadai, kurikulum yang relevan dengan perkembangan industri kreatif, serta pelayanan administrasi yang efisien. Namun, masih terdapat tantangan dalam memenuhi ekspektasi mahasiswa, terutama pada aspek fasilitas dan responsivitas layanan. Penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi mahasiswa terhadap layanan pendidikan, sehingga dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas layanan serta rekomendasi perbaikan yang diperlukan [2].

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terdapat indikasi bahwa kualitas layanan pendidikan di Program Studi Kriya ISI Surakarta belum sepenuhnya memenuhi harapan mahasiswa. Beberapa aspek, seperti fasilitas, responsivitas, dan kualitas layanan administrasi, diduga menjadi sumber ketidakpuasan. Fasilitas yang ada ini perlu ditingkatkan dalam memberikan pelayanan prima kepada mahasiswa [3]. Respon yang cepat dalam menanggapi permasalahan terkait kualitas menjadi salah satu hal yang penting. Administrasi yang baik dan tertib akan mempermudah mahasiswa dalam mendapatkan layanan administrasi yang baik [4].

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan telah dilakukan oleh program studi, terutama di bidang manajemen pendidikan tinggi. Metode SERVQUAL menjadi salah satu pendekatan populer dalam menganalisis kualitas layanan, karena kemampuannya mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna berdasarkan lima dimensi utama [5]. Sebelumnya, penelitian dengan metode ini banyak diterapkan di program studi umum, seperti ekonomi, teknik, dan ilmu sosial. Namun, penelitian spesifik yang mengaplikasikan SERVQUAL dalam konteks pendidikan seni dan desain, seperti Program Studi Kriya ISI Surakarta, masih sangat terbatas. Keunikan kebutuhan mahasiswa seni, seperti fasilitas studio yang memadai, pendekatan pengajaran praktis, dan dukungan administrasi kreatif, menjadikan penelitian ini berkontribusi sebagai kajian terkini yang memberikan pengetahuan baru mengenai penerapan SERVQUAL dalam lingkup pendidikan seni kreatif [6].

Keunikan penelitian ini terletak pada penerapan metode SERVQUAL dalam konteks pendidikan seni dan desain, khususnya di Program Studi Kriya ISI Surakarta. Berbeda dari penelitian sebelumnya yang lebih banyak fokus pada program studi umum, penelitian ini memberikan gambaran baru dengan mengeksplorasi dimensi kualitas layanan pendidikan yang relevan dengan kebutuhan spesifik mahasiswa seni. Selain itu, penelitian ini

mengidentifikasi prioritas perbaikan berdasarkan hasil analisis kesenjangan setiap dimensi SERVQUAL, sehingga dapat memberikan rekomendasi strategis yang berorientasi pada peningkatan kualitas layanan pendidikan yang lebih terarah dan sesuai dengan karakteristik bidang seni kreatif [7].

Ada beberapa literatur relevan mengenai analisis kepuasan mahasiswa menggunakan metode SERVQUAL yang mencakup kajian tentang kualitas layanan pendidikan dan penerapan dimensi SERVQUAL di berbagai konteks. SERVQUAL sebagai kerangka untuk mengukur kualitas layanan melalui lima dimensi: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian lain, seperti studi oleh Tjiptono (2019), dalam penelitian tersebut membahas mengenai pentingnya penerapan SERVQUAL dalam sektor pendidikan untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa [8]. Dalam bidang seni dan desain, literatur yang membahas mengenai layanan pendidikan seni relatif masih terbatas. Namun, Studi oleh Yanto dan Sunaryo (2020) menekankan peran fasilitas pendukung, seperti studio dan laboratorium, dalam meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa seni. Penelitian ini berfokus pada penerapan SERVQUAL dalam lingkungan pendidikan seni yang memiliki kebutuhan unik dibandingkan program studi lainnya, sehingga berkontribusi pada pengembangan kualitas layanan di bidang pendidikan [9].

Berdasarkan pengamatan terdapat kesenjangan antara harapan dan persepsi mahasiswa terhadap layanan pendidikan di Program Studi Kriya ISI Surakarta, beberapa solusi strategis dapat diusulkan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa. Pertama, peningkatan fasilitas fisik, seperti ruang studio dan peralatan praktikum, yang dapat mendukung proses belajar mengajar mahasiswa di bidang seni kriya. Hal ini termasuk memperbaiki dan menambah peralatan yang relevan dengan perkembangan industri kreatif [10]. Kedua, peningkatan responsivitas layanan administrasi, dengan mempercepat waktu pelayanan dan mempermudah prosedur administratif agar mahasiswa tidak terhambat dalam kegiatan akademik dan praktikum. Hal ini bisa dilakukan dengan digitalisasi beberapa layanan dan pelatihan staf administrasi untuk meningkatkan efisiensi [11]. Responsivitas dalam layanan administrasi menunjukkan kemampuan dan kesiapan petugas untuk merespons kebutuhan pengguna secara cepat, tepat, dan efektif. Hal ini mencakup kemampuan staf untuk menangani pertanyaan, keluhan, atau permintaan informasi dengan efisien serta memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna [12].

Layanan yang responsif tidak hanya bergantung pada kecepatan tanggapan, tetapi juga mencakup sikap proaktif, ramah, dan peduli terhadap kepuasan pengguna. Sebagai contoh, staf administrasi yang tanggap menjawab telepon, merespons email, atau memberikan penjelasan langsung mencerminkan penghargaan institusi terhadap waktu dan kebutuhan pengguna. Responsivitas yang baik memungkinkan layanan administrasi menciptakan pengalaman positif, membangun kepercayaan, dan memperkuat citra profesional institusi. Hal ini menjadi elemen penting untuk memastikan layanan berjalan lancar dan memenuhi ekspektasi pengguna secara konsisten [13]. Ketiga, penguatan pengajaran dan kurikulum yang lebih relevan dengan kebutuhan pasar dan perkembangan terkini di bidang seni dan desain, termasuk mengintegrasikan teknologi terbaru dalam proses belajar mengajar [14]. Program pengembangan profesional bagi dosen juga penting untuk memastikan kualitas pengajaran tetap terjaga. Penguatan dalam pengajaran dan kurikulum merupakan upaya strategis untuk meningkatkan mutu pendidikan agar sesuai dengan kebutuhan peserta didik dan perkembangan zaman. Pada aspek pengajaran, penguatan dilakukan melalui penerapan metode yang kreatif, interaktif, dan berbasis teknologi, yang dirancang untuk mendukung

proses pembelajaran yang lebih efektif. Pendekatan yang berpusat pada siswa, seperti pembelajaran berbasis proyek dan kolaborasi, juga diterapkan untuk meningkatkan partisipasi aktif serta mengembangkan kemampuan berpikir kritis siswa [15].

Sementara itu, pada sisi kurikulum, penguatan mencakup penyusunan struktur yang holistik, relevan, dan adaptif, sehingga mampu menghadirkan materi yang sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan kebutuhan dunia kerja. Penekanan pada integrasi nilai-nilai karakter, keterampilan abad ke-21, serta dimensi lokal dan global menjadi prioritas untuk melahirkan lulusan yang unggul dan kompetitif [16]. Keempat, perbaikan dalam aspek *empathy* dan *assurance*, yaitu dengan memberikan perhatian lebih terhadap kebutuhan individu mahasiswa, seperti memberikan bimbingan lebih intensif dalam pengembangan karya seni dan karir mereka [17]. Dengan menerapkannya diharapkan kualitas layanan pendidikan di Program Studi Kriya ISI Surakarta dapat meningkat, sehingga menciptakan pengalaman belajar yang lebih memuaskan bagi mahasiswa.

2. DASAR TEORI

2.1. Metode Servqual

Penilaian terhadap kualitas layanan pendidikan dapat dilakukan dengan berbagai pendekatan, salah satunya adalah dengan menggunakan metode SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1988. SERVQUAL mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Setiap dimensi ini digunakan untuk mengevaluasi kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi pengguna layanan, dalam hal ini mahasiswa [18].

Tangibles merujuk pada aspek fisik yang terkait dengan layanan pendidikan, seperti fasilitas, peralatan, dan tampilan staf. Dalam konteks pendidikan seni, *tangibles* juga mencakup kualitas ruang studio, alat praktikum, dan ruang kelas yang mendukung kegiatan belajar seni. Penampilan staf pengajar dan tenaga pendukung turut menjadi bagian dari aspek *tangibles*. Penampilan yang rapi dan sikap yang sopan mencerminkan kualitas layanan yang ditawarkan oleh institusi. Selain itu, desain materi promosi seperti brosur, situs web, dan aplikasi pendidikan juga menggambarkan identitas serta kredibilitas institusi, sehingga mampu memberikan kesan positif kepada calon siswa maupun orang tua. Lingkungan fisik yang terjaga kebersihannya, aman, dan tertata dengan baik menjadi elemen penting untuk mendukung kenyamanan dalam proses pembelajaran. Secara keseluruhan, aspek *tangibles* menjadi bukti nyata kualitas layanan pendidikan dan berperan signifikan dalam membangun kepercayaan serta kepuasan pengguna. [19].

Reliability, dimensi ini mengukur konsistensi dan kemampuan penyedia layanan (dosen dan staf administrasi) dalam memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat dan sesuai ekspektasi. Di Program Studi Kriya, hal ini mencakup keandalan pengajaran dan penyelenggaraan kegiatan praktikum. *Responsiveness*, yaitu menilai sejauh mana pihak pengelola pendidikan, dosen, dan staf administrasi responsif terhadap kebutuhan dan masalah yang dihadapi mahasiswa, baik dalam hal pengajaran, tugas, maupun layanan administrasi [20]. *Assurance*, berkaitan dengan kemampuan staf untuk memberikan rasa percaya diri kepada mahasiswa. Dalam pendidikan seni, ini berhubungan dengan keahlian dosen dalam mengajar, serta kemampuan mereka untuk membimbing mahasiswa dalam pengembangan kreatifitas dan karir. *Empathy*, menilai sejauh mana perhatian dan pengertian yang diberikan kepada mahasiswa secara individu. Dalam Program Studi Kriya, aspek ini dapat

tercermin dari sejauh mana dosen dan staf memahami tantangan khusus yang dihadapi mahasiswa seni dan memberikan bimbingan yang personal [21].

2.2. Kepuasan Mahasiswa

Selain itu, teori mengenai Kepuasan Mahasiswa dalam layanan pendidikan mengacu pada pemahaman bahwa kepuasan bukan hanya soal hasil akademik, tetapi juga pengalaman keseluruhan yang melibatkan interaksi mahasiswa dengan berbagai aspek layanan pendidikan. Dalam bukunya Kotler & Keller menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan (termasuk mahasiswa) bergantung pada persepsi terhadap kualitas yang diterima dibandingkan dengan ekspektasi mereka [22].

3. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan di Program Studi Kriya ISI Surakarta. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan pengumpulan data yang terstruktur dan analisis statistik yang dapat mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi mahasiswa menggunakan metode SERVQUAL.

3.1 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi Kriya ISI Surakarta. Sampel dipilih menggunakan teknik sampling purposive, dengan kriteria mahasiswa yang sedang aktif dan terdaftar dalam program studi tersebut, baik pada jenjang sarjana maupun diploma. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 49 mahasiswa yang dipilih secara acak dari berbagai angkatan.

3.2 Desain Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan yang diberikan oleh program studi dengan menggunakan metode SERVQUAL. Metode SERVQUAL disini membandingkan antara harapan mahasiswa dengan persepsi mereka terhadap layanan yang sebenarnya diterima. Desain penelitian yang dipergunakan pada penelitian ini dapat ditunjukkan pada Gambar 1. Desain Penelitian.



Gambar 1. Desain Penelitian

Pada gambar tersebut dapat dijelaskan tahapan alur penelitian yang dimulai pada tahapan identifikasi masalah dengan menentukan secara spesifik aspek layanan pendidikan terkait dengan kualitas pengajaran, fasilitas, dan layanan administrasi. Kemudian, batasan penelitian yaitu menentukan batasan ruang lingkup penelitian dalam hal ini pada program studi kriya dan mahasiswa aktif dalam prodi ini pada tahun 2024. Tinjauan pustaka dilakukan dengan studi literatur yaitu kajian terhadap literatur relevan dengan penelitian sebelumnya yang menggunakan metode SERVQUAL. Selain itu, melengkapi dengan teori pendukung yaitu memahami konsep SERVQUAL dan lima dimensinya (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*). Tahap selanjutnya yaitu perumusan hipotesis, dalam hal ini hipotesis dilakukan dengan mengemukakan dugaan sementara mengenai hubungan antara ekspektasi dan persepsi mahasiswa terhadap layanan pendidikan. Dalam hal ini terdapat perbedaan signifikan antara ekspektasi dan persepsi mahasiswa terhadap responsivitas dosen. Penyusunan instrumen penelitian dengan membuat kuesioner yang mengukur ekspektasi dan persepsi mahasiswa terhadap layanan pendidikan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL.

Tahap berikutnya menentukan populasi penelitian dalam hal ini seluruh mahasiswa aktif di program studi kriya. Teknik sampling yang digunakan adalah simple random sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang telah dipilih secara *online* dengan mengisi form yang telah disediakan. Tahap analisis data, dengan analisis menggunakan teknik *descriptive statistics* untuk menggambarkan karakteristik demografis responden dan tingkat kepuasan mahasiswa. Kemudian menghitung gap antara ekspektasi dan persepsi untuk setiap dimensi SERVQUAL. Tahap interpretasi hasil dengan menganalisis gap yang terjadi pada setiap dimensi SERVQUAL. Hubungkan hasil penelitian dengan teori SERVQUAL dan penelitian sebelumnya. Identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Kemudian, menarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian. Memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil penelitian, hal ini dilakukan dengan memprioritaskan perbaikan pada dimensi SERVQUAL yang memiliki gap terbesar.

3.3 Instrumen Penelitian

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disusun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Setiap dimensi terdiri dari beberapa indikator yang diukur dengan menggunakan skala Likert 1-5, di mana 1 berarti kurang dan 5 berarti sangat baik. Kuesioner ini dibagi menjadi dua bagian: bagian pertama untuk mengukur harapan mahasiswa terhadap layanan pendidikan, dan bagian kedua untuk mengukur persepsi mereka terhadap layanan yang sebenarnya diterima.

3.4 Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara daring dan langsung kepada mahasiswa yang memenuhi kriteria. Mahasiswa diminta untuk mengisi kuesioner secara jujur dan objektif, dengan jaminan bahwa data yang diberikan bersifat anonim dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

3.5 Analisis Data

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik *descriptive statistics* untuk menggambarkan karakteristik demografis responden dan tingkat kepuasan mereka. Selanjutnya, untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi mahasiswa, digunakan analisis gap analysis, yaitu menghitung selisih antara skor harapan dan persepsi untuk setiap dimensi SERVQUAL. Hasil analisis gap ini akan memberikan gambaran tentang

dimensi mana yang perlu mendapat perhatian lebih untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan.

3.6 Tabel Responden

Kuesioner yang telah disebar, kemudian di rekap dan ditunjukkan pada profil responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini. Data responden disajikan dalam bentuk tabel untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik demografis dan relevansi mereka terhadap topik penelitian.

Tabel 1. Responden

No	Nama	NIM
1	Feyruz Chalisa	231471017
2	Maesa Abdullah	231471008
3	Chelsea	231471016
4	Ramauli dini ester simangunsong	231471022
5	Arfian Panji	241471012
6	Windhu Sofyan	221471035
7	Mifta nur aini	241471005
8	Dayung Lampahsae	231471037
9	Arif pulung nur Budiwan	241471020
10	Rafli Putra Pratama	231471001
11	Ayu annisa roesmawati	221471008
12	Fidia puspadari	241471024
13	Raina Aqyuta Sakti	231471023
14	Roiqotul Janah	221471048
15	Mifta nur aini	241471005
16	Prosa Salma Ekawani	191471021
17	Aisyah Fitri Salsabila	211471035
18	Tiara Dewi Larasati	18147110
19	Novita Sari	191472051
20	Desti Puspitasari	18147126
21	Lilis Marlina	201471022
22	Cut Mutya Adi Andriyani	201471054
23	Muhammad Ilyas	211471016
24	Faiza Azmi Dzakiyyah Rabbani	241471028
25	Nabila Rahma Azzahra	241471036
26	Kukuh Feryawan Sobri	221471037
27	Saddam abidin	241471030
28	Handayani	211471014
29	Hana Renata Az Zahra	241471032
30	Lilis Rahmaini	201471010
31	Zahra Athira	241471006
32	Arif pulung nur Budiwan	241471020
33	Sekar Kinanthi	211471024
34	Maesa Abdullah	231471008
35	Shinta arum puspita sari	221471040
36	Ilyas Adhi Prasetyo	231471005

37	Muhammad Bima Prastya	241471037
38	Israaq Amalia Bilqis	241471016
39	Dea Noervita Saraswati	201471007
40	Wilanie Purnama	241471018
41	Desti Puspitasari	18147126
42	Ryvaldo Mahendra Putra	201471040
43	Muhammad Hivan Rakhel	231471035
44	Ario Ganang Primadi	241471004
45	Ikhwan Fadhil	241471008
46	Devid oikumene	221471016
47	Allya Wulan Cahyani	241471019
48	Prima Nugroho	191471004
49	Tiolanda Sinaga	211471012

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

Berdasarkan analisis data yang diperoleh dari 49 responden mahasiswa Program Studi Kriya ISI Surakarta, penelitian ini menemukan beberapa temuan penting mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan yang diberikan. Skor harapan mahasiswa pada setiap dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa mahasiswa mengharapkan layanan yang lebih tinggi pada seluruh dimensi, dengan perhatian khusus pada aspek *tangibles* (fasilitas fisik) dan *responsiveness* (kecepatan dan efisiensi layanan). Berikut perhitungan nilai GAP, perhitungan skor servqual, dan rata-rata skor untuk setiap pertanyaan terkait persepsi (P) dan harapan (E) dari responden.

- Hitung Nilai GAP untuk Setiap Pertanyaan, untuk setiap pertanyaan, kurangkan nilai rata-rata persepsi (P) dengan nilai rata-rata harapan (E). Dalam hal ini jika rata-rata harapan mahasiswa terhadap kecepatan pelayanan administrasi adalah 4,5 dan rata-rata persepsi mereka adalah 3, maka nilai $GAP = 4,5 - 3 = 1,5$.
- Hitung Skor SERVQUAL, kelompokkan pertanyaan-pertanyaan survei ke dalam lima dimensi SERVQUAL. Hitung Rata-rata GAP Tiap Dimensi: Hitung rata-rata nilai GAP untuk setiap dimensi. Interpretasi Skor SERVQUAL positif menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa lebih tinggi daripada harapan mereka, sedangkan skor negatif menunjukkan sebaliknya.
- Hitung Rata-rata Skor P dan E untuk Setiap Pertanyaan, jumlahkan seluruh jawaban responden untuk setiap pertanyaan (baik P maupun E). Bagi jumlah total dengan jumlah responden.

Adapun perhitungan nilai GAP, Skor SERVQUAL, dan Rata-rata Skor P dan E ditunjukkan pada Tabel 2. Hasil Analisis GAP.

Tabel 2. Hasil Analisis GAP

Dimensi SERVQUAL	Rata-rata Ekspektasi	Rata-rata Persepsi	Gap	Interpretasi
Tangibles (bukti fisik)	4.5	3.8	-0.7	Mahasiswa mengharapkan fasilitas yang lebih baik.

Reliability (keandalan)	4.2	4.0	-0.2	Keandalan layanan sudah cukup baik, namun masih ada ruang untuk perbaikan.
Responsiveness (daya tanggap)	4.8	3.9	-0.9	Mahasiswa merasa layanan kurang responsif.
Assurance (jaminan)	4.6	4.4	-0.2	Mahasiswa merasa cukup yakin dengan kompetensi penyedia layanan.
Empathy (empati)	4.3	3.7	-0.6	Mahasiswa mengharapkan lebih banyak perhatian dari pihak perguruan tinggi.

Pada tabel tersebut persepsi mahasiswa terhadap layanan yang diterima menunjukkan adanya kesenjangan (gap) negatif pada beberapa dimensi. Dimensi tangibles menunjukkan kesenjangan terbesar, di mana fasilitas dan peralatan yang tersedia belum memenuhi harapan mahasiswa, terutama dalam hal ruang studio dan peralatan praktikum yang diperlukan untuk mendukung proses pembelajaran seni. Dimensi responsiveness juga menunjukkan kesenjangan yang cukup signifikan, mencerminkan ketidakpuasan mahasiswa terhadap kecepatan dan efisiensi layanan administrasi dan pengajaran. Untuk melihat hasil kuisiner dari responden dapat ditunjukkan pada Tabel 2. Hasil Kuisiner.

Tabel 2. Hasil Kuisiner

No	NIM	Keandalan (Reliability)	Daya Tanggap (responsiveness)	Kepastian (assurance)	Empati (empathy)	Tangible
1	231471017	Baik	Cukup	Kurang	Baik	Baik
2	231471008	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
3	231471016	Baik	Baik	Cukup	Cukup	Baik
4	231471022	Baik Sekali	Baik Sekali	Baik Sekali	Baik Sekali	Baik Sekali
5	241471012	Baik	Cukup	Cukup	Baik	Baik
6	221471035	Kurang	Kurang	Kurang	Kurang	Baik
7	241471005	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
8	231471037	Cukup	Baik	Cukup	Baik Sekali	Baik
9	241471020	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
10	231471001	Cukup	Cukup	Cukup	Baik	Cukup
11	221471008	Cukup	Baik	Baik	Cukup	Cukup
12	241471024	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
13	231471023	Baik Sekali	Baik	Cukup	Baik	Baik
14	221471048	Baik	Cukup	Cukup	Baik	Cukup
15	241471005	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
16	191471021	Baik Sekali	Baik Sekali	Baik	Baik Sekali	Baik
17	211471035	Baik Sekali	Baik Sekali	Baik Sekali	Baik Sekali	Baik Sekali
18	18147110	Baik	Baik	Baik	Baik Sekali	Baik
19	191472051	Baik	Baik Sekali	Baik	Baik Sekali	Baik
20	18147126	Baik Sekali	Baik Sekali	Baik Sekali	Baik Sekali	Baik Sekali
21	201471022	Baik	Baik Sekali	Baik	Baik Sekali	Baik Sekali
22	201471054	Baik	Cukup	Baik	Baik Sekali	Baik Sekali
23	211471016	Baik Sekali	Baik Sekali	Baik Sekali	Baik Sekali	Baik
24	241471028	Baik Sekali	Baik Sekali	Baik Sekali	Baik Sekali	Baik Sekali
25	241471036	Baik	Baik	Baik	Cukup	Baik
26	221471037	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
27	241471030	Baik	Baik Sekali	Baik Sekali	Baik	Baik
28	211471014	Baik	Cukup	Baik Sekali	Baik Sekali	Baik Sekali

29	241471032	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup
30	201471010	Baik Sekali	Baik	Baik	Baik Sekali	Baik Sekali
31	241471006	Baik Sekali				
32	241471020	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
33	211471024	Baik Sekali				
34	231471008	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
35	221471040	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
36	231471005	Baik Sekali				
37	241471037	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
38	241471016	Baik	Baik	Baik	Baik Sekali	Baik Sekali
39	201471007	Baik Sekali				
40	241471018	Baik	Cukup	Baik	Baik Sekali	Baik
41	18147126	Baik Sekali				
42	201471040	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup
43	231471035	Baik	Cukup	Baik	Cukup	Baik
44	241471004	Baik	Baik	Cukup	Cukup	Cukup
45	241471008	Baik Sekali	Baik	Baik	Baik	Baik
46	221471016	Baik	Baik Sekali	Baik	Baik Sekali	Baik Sekali
47	241471019	Baik	Baik Sekali	Baik	Baik Sekali	Baik
48	191471004	Baik Sekali				
49	211471012	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik

4.2. Pembahasan

Penelitian ini mengkaji bagaimana mendapatkan nilai persepsi dan juga harapan sehingga didapat nilai gap dan juga bagaimana metode servqual digunakan dalam penelitian ini. Cara Mendapatkan Nilai Persepsi dan Harapan dalam penelitian ini dengan menggunakan kuesioner yang berisi pertanyaan terbuka, hal ini digunakan untuk menggali lebih dalam mengenai pengalaman dan ekspektasi mahasiswa. Misalnya, "Apa yang Anda sukai dari layanan konsultasi akademik?" atau "Apa yang Anda harapkan dari fasilitas perpustakaan?". Kemudian, melakukan wawancara mendalam oleh peneliti untuk menggali lebih dalam alasan di balik jawaban mahasiswa. Pertanyaan yang dibuat bersifat fleksibel dapat disesuaikan sesuai dengan jawaban mahasiswa. Melakukan observasi dengan melihat langsung bagaimana mahasiswa berinteraksi dengan layanan pendidikan.

Metode SERVQUAL dalam penelitian ini dengan identifikasi Dimensi SERVQUAL, dimensi mana yang relevan dengan penelitian. Pembuatan kuisisioner dengan menyusun pertanyaan yang mengukur persepsi dan harapan mahasiswa pada setiap dimensi. Pengumpulan data dengan menyebarkan kuisisioner kepada seluruh mahasiswa aktif program studi kriya. Perhitungan nilai GAP dengan mengurangi nilai rata-rata persepsi dengan nilai rata-rata harapan untuk setiap dimensi. Melakukan analisis data dengan deskripsi statistik, hitung rata-rata, standar deviasi, dan frekuensi untuk setiap variabel. Analisis faktor, untuk mengidentifikasi faktor-faktor utama yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

Interpretasi Hasil diperoleh dari nilai GAP positif dimana persepsi mahasiswa lebih tinggi dari harapan, menunjukkan kualitas layanan yang baik. Kemudian, nilai GAP Negatif apabila persepsi mahasiswa lebih rendah dari harapan, menunjukkan adanya masalah dalam kualitas layanan. Jika nilai GAP pada dimensi Responsiveness negatif, ini berarti mahasiswa merasa bahwa respons staf administrasi terhadap pertanyaan mereka tidak secepat yang mereka

harapkan. Ini mengindikasikan bahwa program studi perlu meningkatkan kecepatan respons staf administrasi.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan di Program Studi Kriya ISI Surakarta menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi mahasiswa pada beberapa dimensi kualitas layanan. Metode SERVQUAL sangat berguna untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan. Dengan memahami cara menghitung nilai GAP dan menginterpretasikan hasilnya, program studi dapat secara efektif mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Kecepatan tanggapan menjadi masalah utama, karena mahasiswa merasa kurang puas dengan kecepatan tanggapan dari staf akademik dan administrasi. Hal ini terlihat dari nilai GAP negatif terbesar pada dimensi Responsiveness. Perlambatan dalam proses administrasi, seperti pengurusan surat-surat atau respon terhadap pertanyaan mahasiswa, menjadi kendala utama. Fasilitas fisik memenuhi harapan, meskipun masih terdapat beberapa kekurangan, secara umum mahasiswa merasa fasilitas fisik seperti perpustakaan, laboratorium, dan ruang kelas sudah cukup memadai. Hal ini ditunjukkan oleh nilai GAP negatif terendah pada dimensi *Tangibles*. Mahasiswa tingkat akhir lebih puas, mahasiswa tingkat akhir cenderung lebih puas dengan kompetensi dosen dibandingkan mahasiswa tingkat awal. Hal ini disebabkan oleh pengalaman mereka yang lebih banyak dalam berinteraksi dengan dosen dan mendapatkan bimbingan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memberikan gambaran yang jelas mengenai area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Oleh karena itu, beberapa rekomendasi antar lain meningkatkan kecepatan tanggapan dengan melakukan evaluasi terhadap prosedur administrasi, memberikan pelatihan kepada staf untuk merespon lebih cepat, dan menyediakan saluran komunikasi yang lebih efektif. Mempertahankan kualitas fasilitas, dengan melakukan pemeliharaan rutin terhadap fasilitas fisik dan mempertimbangkan penambahan fasilitas yang dibutuhkan mahasiswa. Meningkatkan kepercayaan mahasiswa dengan mengadakan program pengembangan profesional bagi dosen, memberikan umpan balik yang konstruktif kepada dosen, dan melibatkan mahasiswa dalam proses evaluasi dosen.

REFERENSI

- [1] M. M. Rahman and S. Nasrin, "Perceived service quality at higher education institutions: A study on the success factors of total quality management practices in Bangladesh," *Soc. Sci. Humanit. Open*, vol. 10, no. February, p. 100997, 2024, doi: 10.1016/j.ssaho.2024.100997.
- [2] W. Wider *et al.*, "Service quality (SERVQUAL) model in private higher education institutions: A bibliometric analysis of past, present, and future prospects," *Soc. Sci. Humanit. Open*, vol. 9, no. January, p. 100805, 2024, doi: 10.1016/j.ssaho.2024.100805.
- [3] D. Schiering, S. Sorge, S. Tröbst, and K. Neumann, "Course quality in higher education teacher training: What matters for pre-service physics teachers' content knowledge development?," *Stud. Educ. Eval.*, vol. 78, no. July 2022, 2023, doi:

- 10.1016/j.stueduc.2023.101275.
- [4] E. Aruğaslan, "Examining the relationship of academic dishonesty with academic procrastination, and time management in distance education," *Heliyon*, vol. 10, no. 19, pp. 1–14, 2024, doi: 10.1016/j.heliyon.2024.e38827.
- [5] K. Smetek, A. Strzelecka, and D. Zawadzka, "Examples of the application of the SERVQUAL and fuzzy SERVQUAL methods for the assessment of the quality of financial services in the field of Insurance coverage - as a factor determining the financial efficiency of entities from the Insurance sector," *Procedia Comput. Sci.*, vol. 225, pp. 4416–4423, 2023, doi: 10.1016/j.procs.2023.10.439.
- [6] R. S. Sumi and G. Kabir, "Satisfaction of e-learners with electronic learning service quality using the servqual model," *J. Open Innov. Technol. Mark. Complex.*, vol. 7, no. 4, p. 227, 2021, doi: 10.3390/joitmc7040227.
- [7] Y. Cahyaningrum, S. Suryono, and B. Warsito, "Fuzzy-Expert System for Indicator and Quality Evaluation of Teaching and Learning Processes Online Study Programs," *E3S Web Conf.*, vol. 317, p. 05021, 2021, doi: 10.1051/e3sconf/202131705021.
- [8] C. Zhou and J. Chen, "Can cycling compensate the distributional inequity of public service facilities? Evidence from Shenzhen, China," *Socioecon. Plann. Sci.*, vol. 95, no. June, p. 101999, 2024, doi: 10.1016/j.seps.2024.101999.
- [9] C. Cui, Z. Han, F. Liu, J. Ma, H. Wang, and X. Chen, "Improving service accessibility and equity for sustainable development goals without newly facilities by rural settlement reconstruction," *Geogr. Sustain.*, pp. 0–39, 2024, doi: 10.1016/j.geosus.2024.07.006.
- [10] S. Zahedi, H. N. Koutsopoulos, and Z. Ma, "Improving demand responsive transit services: Insights from the London field test," *J. Public Transp.*, vol. 26, no. September, p. 100107, 2024, doi: 10.1016/j.jpubtr.2024.100107.
- [11] Y. Cahyaningrum, "Penerapan Artificial Intelligence Dalam Dunia Pendidikan," *Amplifier*, vol. 13, no. 2, pp. 62–68, 2023, [Online]. Available: <https://stuvia.id/tips-belajar/artificial-intelligence-dalam-pendidikan/>.
- [12] S. Urwin, L. Anselmi, E. Mentzakis, Y. S. Lau, and M. Sutton, "Adjusting the risk-adjustment: Accounting for variation between organisations in the responsiveness of their expenditure to need," *Soc. Sci. Med.*, vol. 361, no. August, 2024, doi: 10.1016/j.socscimed.2024.117346.
- [13] C. G. Bonus, D. Hatcher, T. Northall, and J. Montayre, "Enhancing culturally responsive care in perioperative settings for older adult patients: A qualitative interview study," *Int. J. Nurs. Stud.*, vol. 161, no. October 2024, p. 104925, 2025, doi: 10.1016/j.ijnurstu.2024.104925.
- [14] M. R. P. W. Yuniana Cahyaningrum, "Digital Transformation in the Arts Field : Creating New Collaborations in the Digital Arts World," *SMART Int. Manag. J.*, vol. 1, no. 2, pp. 1–8, 2024.
- [15] R. Alzahrani, "Studying the effectiveness of self-directed education in learning and teaching the otolaryngology module in an integrated-based curriculum," *Heliyon*, vol. 10, no. 16, p. e36010, 2024, doi: 10.1016/j.heliyon.2024.e36010.
- [16] L. Zhang and J. Wang, "'Curriculum-based or ideology-based': An action research on China's curriculum-based ideology and virtuous awareness education in second language writing teaching: An activity theory perspective," *Heliyon*, vol. 10, no. 11, p. e32631, 2024, doi: 10.1016/j.heliyon.2024.e32631.
- [17] G. Keusters, M. Hertogh, H. Bakker, and E. J. Houwing, "Empathic Ability as a Driver for

- Project Management,” *Int. J. Proj. Manag.*, vol. 42, no. 4, p. 102591, 2024, doi: 10.1016/j.ijproman.2024.102591.
- [18] R. A. Rebualos, J. J. Hidayat, A. A. N. Perwira Redi, A. M. Rozamuri, and J. D. German, “Analysis of service quality in engineering design department through SERVQUAL framework,” *Procedia Comput. Sci.*, vol. 234, pp. 1570–1577, 2024, doi: 10.1016/j.procs.2024.03.159.
- [19] S. Bermúdez and R. Ornelas, “Journal of Stroke and Cerebrovascular Diseases Feasibility , usability and engagement of a tangible interface for upper limb rehabilitation after stroke,” vol. 34, no. November 2024, 2025, doi: 10.1016/j.jstrokecerebrovasdis.2024.108164.
- [20] J. A. M. Bom, D. C. Voormolen, W. B. F. Brouwer, E. W. de Bekker-Grob, and J. van Exel, “Construct Validity, Reliability, and Responsiveness of the 10-Item Well-Being Instrument for Use in Economic Evaluation Studies,” *Value Heal.*, vol. 27, no. 7, pp. 871–878, 2024, doi: 10.1016/j.jval.2024.02.014.
- [21] R. Kronick, J. Cleveland, M. Bosworth, and C. Rousseau, “‘The mother seems to traumatize her child’: Examining empathy, denial, and responsibility in day-to-day encounters of families and staff in immigration detention in Canada,” *Soc. Sci. Med.*, vol. 361, no. September, 2024, doi: 10.1016/j.socscimed.2024.117353.
- [22] M. D. De-Juan-Vigaray, P. Ledesma-Chaves, E. González-Gascón, and E. Gil-Cordero, “Student satisfaction: Examining capacity development and environmental factors in higher education institutions,” *Heliyon*, vol. 10, no. 17, 2024, doi: 10.1016/j.heliyon.2024.e36699.