**ARTIKEL**

# PENILAIAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BIRO DAN LEMBAGA UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*


**Oleh:**

**PUTRI MELINDA SARI**

**14.1.03.02.0084**

**Dibimbing oleh :**

1. **Ir. Juli Sulaksono, M.M, M.Kom**
2. **Patmi Kasih, M.Kom**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI**


**TAHUN 2018**

# SURAT PERNYATAAN
# ARTIKEL SKRIPSI TAHUN 2018

**Yang bertanda tangandibawahini:**

| | |
|---|---|
| Nama Lengkap | : Putri Melinda Sari |
| NPM | : 14.1.03.02.0084 |
| Telepun/HP | : 085655165304 |
| Alamat Surel (Email) | : Putrimelinda881@gmail.com |
| Judul Artikel | : Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Biro Dan Lembaga Universitas Nusantara PGRI Kediri Menggunakan Metode *Service Quality* |
| Fakultas – Program Studi | : Teknik/ Teknik Informatika |
| NamaPerguruan Tinggi | : Universitas Nusantara PGRI Kediri |
| Alamat PerguruanTinggi | : Jl. KH. Ahmad Dahlan No.76, Mojoroto, Kediri |

Dengan ini menyatakan bahwa:

a. artikel yang saya tulis merupakan karya saya pribadi (bersama tim penulis) dan bebas plagiarisme.

b. artikel telah diteliti dan disetujui untuk diterbitkan oleh Dosen Pembimbing I dan II.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian data dengan pernyataan ini dan atau ada tuntutan dari pihak lain, saya bersedia bertanggung jawab dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

| Mengetahui | | Kediri, 14 Agustus 2018 |
|---|---|---|
| Pembimbing I | Pembimbing II | Penulis, |
| Ir. Juli Sulaksono, M.M, M.Kom.<br>NIDN. 0707076505 | Patmi Kasih, M. Kom.<br>NIDN. 0701107802 | Putri Melinda Sari<br>NPM: 14.1.03.02.0084 |

# PENILAIAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BIRO DAN LEMBAGA UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*

Putri Melinda sari
14.1.03.02.0084
Fakultas Teknik – Teknik Informatika
Putrimelinda881@gmail.com
Ir. Juli Sulaksono, M.M, M.Kom. dan Patmi Kasih, M.Kom.
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

## ABSTRAK

UN PGRI Kediri merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang terdapat di kota Kediri dan sekitarnya. Kemajuan suatu universitas salah satunya ditentukan oleh kualitas pelayanan biro dan lembaga yang ada di universitas. Namun ada beberapa keluhan dari mahasiswa terhadap pelayanan biro dan lembaga di Universitas dan mahasiswa sangat sulit menyampaikan aspirasinya tersebut karena tidak adanya suatu sistem yang berfungsi sebagai jembatan dalam menyampaikan tingkat kepuasan mahasiswa.

Untuk memberikan solusi kepada mahasiswa dalam menyampaikan aspirasinya kepada kepala biro dan lembaga, maka dibangunlah suatu sistem yang dapat digunakan untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan dengan mengimplementasikan metode *Service Quality*. *Service Quality* adalah salah satu metode yang digunakan untuk menghitung nilai kepuasan dari sebuah kusioner untuk menentukan seberapa tinggi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan biro dan lembaga yang ada di universitas.

Mahasiswa nantinya akan login kedalam sistem yang sudah disediakan, selanjutnya akan mengisi kuesioner yang sudah ada. Dan jawaban yang diberikan oleh mahasiswa nantinya akan diolah oleh sistem menggunakan metode *servqual*.

Kesimpulan dari penelitian ini dengan hasil penilaian untuk biro BAU dengan nilai kualitas 0, 79 dan dinyatakan cukup puas, biro BAK dengan nilai kulaitas 0,86 dan dinyatakan puas, biro BAA dengan nilai kualitas 0,80 dan dinyatakan puas, lembaga LPPM dengan nilai kualitas 7,55 dan dinyatakan cukup puas, lembaga LPKM dengan nilai kualitas 0,82 dan dinyatakan puas, biro BSI dengan nilai kualitas 0,71 dan dinyatakan cukup puas dan yang terakhir perpustakaan dengan nilai kualitas 0,87 dan dinyatakan puas.

**KATA KUNCI :** Metode Service Quality, Penilaian, Kepuasan Mahasiswa, Biro dan Lembaga, UN PGRI Kediri

## I. LATAR BELAKANG

Kepuasan adalah salah satu hal yang sangat penting dalam meninjau mutu dari sebuah perguruan tinggi maupun lembaga pendidikan lainnya. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, merasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan telah mendapatkan apa yang diinginkan.

Universitas Nusantara PGRI merupakan salah satu universitas

swasta di Kota Kediri yang bernaung di PPLP PT-PGRI Kediri, Jawa Timur, Indonesia. Terdapat 7 biro dan lembaga yang ada di Universitas Nusantara PGRI Kediri. Biro dan lembaga tersebut telah mengalami perubahan dalam proses pelayanan terhadap mahasiswa. Unjuk kerja sebagai dampaknya akan memberikan penilaian tersendiri dari proses pelayanan dan kepuasan mahasiswa. Akan tetapi belum diketahui kepuasan dari masing-masing mahasiswa terhadap pelayanan biro dan lembaga yang ada.

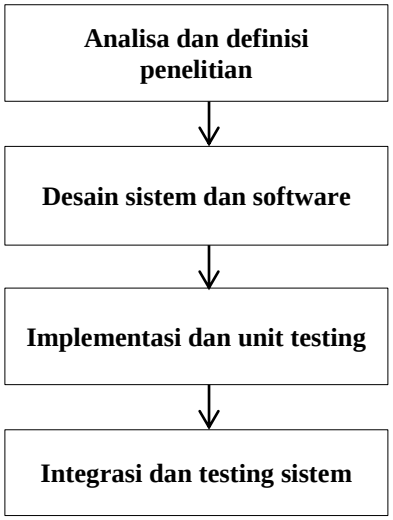
Kepuasan mahasiswa dapat diketahui dengan melakukan survei dengan menyebarkan kuesioner tentang kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan biro dan lembaga yang ada di universitas. Selanjutnya hasil kuesioner dari mahasiswa sebagai pengguna layanan jasa dan lembaga yang ada di universitas dapat dihitung dengan menggunakan suatu algoritma untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap layanan biro dan lembaga, salah satu algoritmanya adalah *servqual.*

Metode *servqual* atau *Service Quality* adalah sebuah alat pengukuran kualitas jasa (Zeithaml et al,1990) yang dibuat dalam skala multi-item. Dengan pemanfatan metode ini diharapkan dapat menghasilkan sebuah sistem yang dapat menilai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan biro dan lembaga yang terdapat di universitas.

## II. METODE

### A. Metode Penelitian

Pada perancangan aplikasi ini penulis menggunakan metode *waterfall*. Tahapan-tahapan yang akan dilakukan adalah sebagai berikut.




Gambar 2.1 Metode penelitian

### B. Dasar Teori

#### a. Metode *Service Quality*

Metode *Service Quality (Servqual)* adalah "sebuah alat pengukuran kualitas jasa" (Zeithaml et al,1990) yang dibuat dalam skala multi-item. *Servqual* dibuat

untuk mengukur kualitas pelayan, harapan, persepsi konsumen dan kesenjangan (gap) yang ada di model kualitas jasa dengan membandingkan kinerja suatu pelayanan dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya.

Skor *servqual* untuk tiap pasang pertanyaan bagi masing - masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut (Zethmal, et, al., 1990) dalam (Tjiptono,2008)

Skor.Servqual = Skor Persepsi – Skor Harapan .....(1)

Skor Gap kualitas jasa pada berbagai level secara rinci dapat dihitung berdasarkan:

a. Item-by-item analysis, misal P1 – H1, P2 – H2, dst. Dimana P = Persepsi dan H = harapan.
b. Dimensi-by-dimensi analysis, contoh: (P1 + P2 + P3 + P4 / 4 ) – (H1 + H2 + H3 + H4 / 4) dimana P1 sampai P4 dan H1 sampai H4 mencerminkan 4 pernyataan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu.
c. Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa/gap *servqual* yaitu (P1 + P2 + P3+...+P22/22) – (H1 + H2 + H3+...+H22/22)
d. Untuk menganalisa kualitas akan jasa pelayanan yang telah diberikan, maka digunakan rumus

$$\text{Kualitas (Q)} = \frac{\text{Persepsi}}{\text{Harapan}}$$

.....(2)

Jika kualitas (Q) ≥ 1, maka kualitas pelayanan dikatakan baik.

Metode Service Quality (Servqual) merupakan metode yang cukup sederhana sehingga mudah diimplementasikan untuk menentukan pengukuran kualitas pelangan. Langkah-langkah dari metode Servqual adalah sebagai berikut:

a. Pengambilan nilai/bobot Tingkat Persepsi dan Tingkat Harapan Mahasiswa Terhadap Kriteria Kualitas Pelayanan.
b. Menghitung bobot keyataan pelayanan jasa atau persepsi Rumus:

$\Sigma xi = (\Sigma\ TP \times 1) + (\Sigma KP \times 2) + (\Sigma\ CP \times 3) + (\Sigma\ P \times 4) + (\Sigma\ SP \times 5)$ .....(3)

c. Menghitung bobot harapan pelayanan jasa

Rumus:

$\Sigma yi = (\Sigma\ TPn \times 1)+(\Sigma KPn \times 2)+(\Sigma\ CPn \times 3) + (\Sigma\ Pn \times 4) + (\Sigma\ SPn \times 5)$ ....(4)

d. Menghitung Gap (tingkat kesenjangan)

Rumus:

$SQi = xi - yi$ .....(5)

**b. *Flowchart***

Diagram alur ( *flowchart*) merupakan simbol-simbol yang digunakan untuk menggambarkan urutan proses yang terjadi didalam suatu program komputer secara sistematis dan logis (Jogiyanto, 2001: 766)

**c. *DFD***

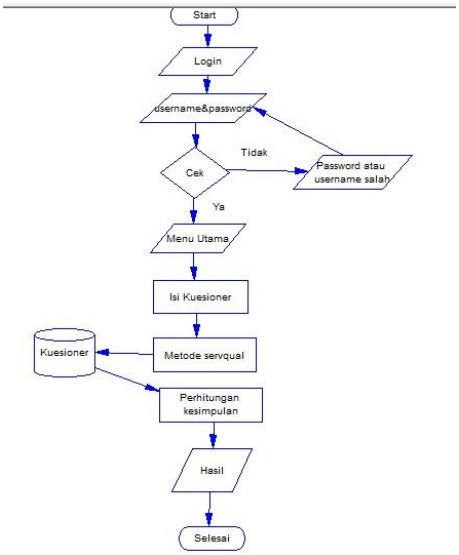
"Data Flow Diagram (DFD)" sering digunakan untuk menggambarkan suatu sistem yang sudah ada atau baru yang telah di kembangkan secara logika tanpa mempertimbangkan lingkungan fisik dimana data tersebut mengalir (H.M. Jogiyanto, 2001). Diagram ini digunakan untuk menggambarkan arus data didalam sistem secara terstruktur dan jelas. Selain itu DFD juga merupakan gambaran dari sistem yang baik.

## III. HASIL DAN KESIMPULAN

### A. Hasil Implementasi Sistem

**1. *Flowchart***

Flowchart untuk metode interpolation search seperti ditunjukkan pada gambar 3.1 berikut:

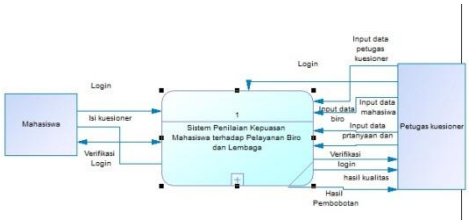



Gambar 3.1

**2. Data Flow Diagram**

*Data Flow Diagram* atau dapat juga disingkat DFD digunakan untuk mendokumentasikan prosesdan aliran data sistem.

**a. Diagram Konteks**




Gambar 3.2 Diagram konteks

1. **Tampilan Halaman Login**

Pada halaman ini menunjukkan halaman saat pertama kali aplikasi dibuka yang meminta pengguna memasukkan *username* dan *password* untuk login ke aplikasi.

Gambar 3.3 Tampilan Halaman Login

2. **Tampilan Isi Kuesioner**

Halaman ini digunakan mahasiswa untuk melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan biro ataupun lembaga.

Gambar 3.4 Tampilan Kuesioner

3. **Tampilan Hasil Penilaian**

Halaman ini digunakan untuk menampilkan hasil penilaian kualitas pelayanan biro dan lembaga.

Gambar 3.5 Tampilan Hasil Penilaian kepuasan

## B. Kesimpulan

Setelah melakukan analisis, perancangan, implementasi dan pengujian pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa

1. Membuat sistem penilaian kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan biro dan lembaga dengan mengimplementasikan metode Service Quality berbasis web.
2. Menerapkan metode *Service Quality* sebagai salah satu contoh metode pemecahan masalah dengan membuat sistem penilaian tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan biro dan lembaga di UN PGRI Kediri.

## C. Saran

Perancangan sistem penilaian kepuasan mahasiswa yang peneliti buat masih sangat sederhana. Oleh karena itu penulis dapat menyarankan:

1. Dari aplikasi ini, peneliti berharap bahwa hasil dari penilaian ini bisa menjadi tolak ukur dalam memperbaiki pelayanan biro dan lembaga di Universitas Nusantara PGRI Kediri.
2. Dapat ditambahkan lebih banyak responden dan pertanyaan sehingga akan menghasilkan jawaban yang lebih bervariasi.

## D. DAFTAR PUSTAKA

Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1985. *"A Conseptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing"*. Journal of Marketing.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. "Service, Quality & Satisfaction". ANDI. Yogyakarta.

Jogiyanto. 2001. *Analisis & Desain Informasi : Pendekatan terstruktur teori dan praktek aplikasi dan bisnis.* ANDI. Yogyakarta.