

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA S2 PENDIDIKAN SAINS TERHADAP
LAYANAN UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL DAN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

Raka Prasetyo Nurhaddi¹, Erny Roesminingsih², Kaniati Amalia³

^{1,2,3}Manajemen Pendidikan FIP Universitas Negeri Surabaya

¹25010845066@mhs.unesa.ac.id, ²ernyroesminingsih@unesa.ac.id,

³kaniatiamalia@unesa.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the satisfaction level of Master of Science Education students at the Faculty of Mathematics and Natural Sciences, Surabaya State University (UNESA) with the quality of institutional services. This service quality measurement integrates the empirical Service Quality (SERVQUAL) and Importance-Performance Analysis (IPA) methods. The approach used is descriptive quantitative through a cross-sectional survey design. Questionnaires were distributed to 83 respondents randomly selected using the Single Sign-On (SSO) authentication system. The results of the Wilcoxon significance test indicate a significant difference between student expectations and the actual services received. Systematically, the gap analysis recorded a negative overall average score (Grand Mean) of -0.07, which confirms that actual services have not succeeded in meeting user expectations. The most fundamental weaknesses were found in the dimensions of responsiveness and empathy. Furthermore, the IPA quadrant mapping revealed operational allocation inefficiencies, where the institution provides excessive services to low-priority attributes (Quadrant IV). In conclusion, this study recommends reallocating resources from Quadrant IV toward improving essential services at the top priority crisis point (Quadrant I). This step is crucial for building a service ecosystem that is proportional, managerially efficient, and relevant to the dynamic needs of students.

Keywords: Gap Analysis, Service Quality, Servqual, Student Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa S2 Pendidikan Sains Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Negeri Surabaya (UNESA) terhadap kualitas layanan institusi. Pengukuran kualitas layanan ini mengintegrasikan metode empiris Service Quality (SERVQUAL) dan Importance-Performance Analysis (IPA). Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif melalui desain survei cross-sectional. Kuesioner disebarakan kepada 83 responden yang ditarik secara acak menggunakan sistem autentikasi Single Sign-On (SSO). Hasil pengujian signifikansi Wilcoxon menunjukkan adanya perbedaan yang nyata antara harapan mahasiswa dan kenyataan layanan yang diterima. Secara sistematis, analisis kesenjangan (gap) mencatatkan skor rata-rata

keseluruhan (Grand Mean) bernilai negatif (-0,07), yang menegaskan bahwa pelayanan aktual belum berhasil memenuhi standar harapan pengguna. Titik kelemahan paling fundamental ditemukan pada dimensi daya tanggap (responsiveness) dan empati (empathy). Lebih lanjut, pemetaan kuadran IPA menemukan adanya inefisiensi alokasi operasional, di mana institusi memberikan pelayanan berlebihan pada atribut dengan prioritas rendah (Kuadran IV). Sebagai kesimpulan, kajian ini merekomendasikan realokasi sumber daya dari Kuadran IV menuju perbaikan layanan esensial yang berada pada titik krisis prioritas utama (Kuadran I). Langkah tersebut krusial untuk membangun ekosistem pelayanan yang proporsional, hemat secara manajerial, dan relevan dengan dinamika kebutuhan mahasiswa.

Kata Kunci: Analisis Kesenjangan, Kepuasan Mahasiswa, Kualitas Layanan, Servqual

A. Pendahuluan

Pendidikan tinggi pada abad ke-21 tidak dapat menutup diri dari tuntutan kualitas pelayanan publik. Pergeseran paradigma manajemen modern telah memosisikan Pendidikan tinggi dalam sebuah ekosistem yang kompetitif dan dinamis, di mana mahasiswa bukan sekadar entitas penerima transfer pengetahuan pasif, melainkan dipandang sebagai "pelanggan utama" (*principal customers*) dan pemangku kepentingan primer. Kualitas persepsian (*perceived quality*) dari layanan akademik dan non-akademik yang diterima oleh mahasiswa secara langsung mendikte tingkat kepuasan, retensi, loyalitas, dan pada akhirnya, reputasi institusi itu sendiri di kancah nasional maupun

internasional (Seitova, Temirbekova, Kazykhankyzy, Khalmatova, & Çelik, 2024).

Implementasi penjaminan mutu pendidikan tinggi di Indonesia didukung oleh dasar hukum dan tuntutan operasional yang kuat. Kerangka regulasi tersebut disusun secara menyeluruh melalui Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, serta Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 50 Tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi. Regulasi-regulasi ini mewajibkan setiap perguruan tinggi untuk mengimplementasikan siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan

(PPEPP) secara sistematis dan berkelanjutan. Berdasarkan kerangka tersebut, evaluasi mutu internal tidak dapat lagi hanya bersandar pada audit dokumen atau indikator kinerja statis seperti jumlah rasio dosen-mahasiswa, tetapi wajib melibatkan pengukuran empiris terhadap tingkat kepuasan layanan yang dirasakan secara subjektif dan objektif oleh mahasiswa (Ranisa, Suriansyah, & Purwanti, 2025). Urgensi pengukuran kepuasan layanan menjadi semakin krusial pada jenjang pendidikan pascasarjana. Program Studi Magister (S2) Pendidikan Sains di lingkungan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA) Universitas Negeri Surabaya (UNESA) memiliki ekosistem demografis yang unik.

Mahasiswa magister memiliki tuntutan kognitif, kebutuhan pendampingan riset, ekspektasi terhadap kelengkapan literatur, dan fluiditas sistem administrasi yang jauh lebih spesifik dan kompleks dibandingkan mahasiswa pada level sarjana (Seitova et al., 2024). Untuk memastikan bahwa kualitas layanan tetap relevan dengan laju ekspektasi pemangku kepentingan, penelitian ini disusun sebagai draf artikel ilmiah

yang menguraikan evaluasi kepuasan mahasiswa. Fokus utama dari analisis ini berpusat pada perbandingan antara ekspektasi (harapan) mahasiswa terhadap kualitas layanan ideal dengan persepsi mereka terhadap realitas kinerja (kenyataan) yang didapatkan selama tahun akademik berjalan (Azhari & Bustamin, 2020). Pengukuran ini dilakukan dengan mensinergikan dua instrumen metodologis yaitu model Service Quality (SERVQUAL) dan Importance-Performance Analysis (IPA) (Seitova et al., 2024).

Model SERVQUAL menjelaskan persepsi kualitas layanan menjadi lima dimensi esensial (Keberwujudan, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati) yang secara empiris terbukti tangguh dalam mengeksplorasi kepuasan pelanggan di sektor pendidikan tinggi (Seitova et al., 2024). Sementara itu, matriks IPA memproyeksikan kesenjangan (*gap*) kualitas tersebut ke dalam koordinat diagram kartesius spasial untuk memetakan prioritas strategis perbaikan (Kruja, Ha, & Tabaku, 2021). Sinergi kedua metode ini menjamin bahwa pimpinan fakultas dan pengelola program studi tidak sekadar mendapatkan angka

kepuasan yang statis, melainkan memperoleh rencana strategis mengenai area mana yang memerlukan intervensi pendanaan mendesak, area mana yang perlu dipertahankan prestasinya sebagai keunggulan kompetitif, dan area mana yang memiliki prioritas alokasi sumber daya yang lebih rendah.

Artikel ini akan menyajikan konstruksi teoretis mengenai manajemen mutu pendidikan tinggi, penjabaran metodologi penarikan sampel dan uji statistik, hasil pengujian normalitas dan Wilcoxon, hingga pemetaan diagram kartesius. Analisis yang dihasilkan diharapkan tidak hanya mengisi kesenjangan (*gap*) literatur mengenai studi kepuasan mahasiswa pascasarjana di UNESA, tetapi juga menawarkan rekomendasi kebijakan strategis yang dapat dioperasionalisasikan oleh manajemen UNESA.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Metode survei dipilih karena dapat memberikan deskripsi atau gambaran kuantitatif tren, sikap, dan pendapat dari populasi terhadap variabel dengan mempelajari sampel

(Creswell, 2009; Johnson & Christensen, 2014).

Penelitian ini menggunakan rancangan *cross sectional* yang digunakan untuk mempelajari hubungan antara variabel bebas dengan variabel bergantung dengan melakukan pengukuran pada saat yang sama (*point time approach*). Saat yang sama artinya tiap subyek hanya diobservasi satu kali dan variabel subjek dilakukan pada saat observasi. Metode yang digunakan dalam pengambilan data adalah kuesioner. Pelaksanaan survei dilakukan secara terpusat melalui sistem dalam jaringan (*daring*) yang dienkripsi dan diintegrasikan dengan portal autentikasi Single Sign-On (SSO) milik UNESA, menjamin validitas identitas responden serta mengeliminasi potensi entri data ganda. Data hasil penelitian diperoleh dari uji statistik, uji normalitas dan Wilcoxon, hingga pemetaan diagram kartesius menggunakan aplikasi SPSS.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan Analisis Statistik

Survey dilakukan dengan mengambil responden yang merupakan mahasiswa S2 Pendidikan

Sains Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Surabaya yang dilakukan secara acak melalui Single Sign On (SSO). Data yang didapatkan sebesar 83 responden. Jumlah sampel ini sudah memenuhi syarat kecukupan sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Jika jumlah populasi mahasiswa S2 Pendidikan Sains di UNESA adalah 82 orang dan diasumsikan error yang ditoleransi sebesar 5%, maka sampel minimal yang harus terpenuhi adalah:

$$n = \frac{N}{1+e^2} = \frac{82}{1+82(0.05^2)} = 65,6 \approx 66$$

Dengan jumlah sampel sebanyak 82 responden, maka syarat kecukupan data sudah terpenuhi.

Selanjutnya akan dilakukan pengujian asumsi normalitas sebagai prasyarat untuk melakukan uji beda mean antara Harapan dan Kenyataan. Hipotesis didefinisikan sebagai berikut:

H_0 : Data mengikuti Distribusi Normal

H_1 : Data tidak mengikuti Distribusi Normal

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Harapan	Kenyataan
N		82	82
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	3.6999	3.6310
	Std. Deviation	.48821	.50581
Most Extreme Differences	Absolute	.282	.243
	Positive	.269	.233
	Negative	-.282	-.243
Kolmogorov-Smirnov Z		2.556	2.199
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000	.000

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Gambar 1. Hasil Uji Normalitas Data

Dengan menggunakan nilai signifikansi 5% maka dari Gambar 3.1 dapat dilihat bahwa asimtotik atau p-value <0,05 maka dapat disimpulkan hasil pengujian hipotesis adalah **Tolak H_0** yang artinya data tidak mengikuti distribusi Normal.

Uji Wilcoxon merupakan alternatif metode pengujian dua sampel berpasangan selain pengujian dengan *Paired-T Test*. Jika sampel memenuhi asumsi distribusi normal maka dapat digunakan pendekatan uji statistic parametrik dengan uji *Paired-T Test*, sedangkan jika asumsi normalitas tidak terpenuhi, maka bisa menggunakan Uji Wilcoxon. Dari hasil pengujian normalitas, diperoleh kesimpulan bahwa data hasil survey tidak memenuhi asumsi distribusi normal, dengan demikian digunakan pendekatan non-parametrik uji sign Wilcoxon.

Ranks

	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kenyataan - Harapan	Negative Ranks	22 ^a	15.82
	Positive Ranks	8 ^b	14.63
	Ties	52 ^c	
	Total	82	

a. Kenyataan < Harapan
b. Kenyataan > Harapan
c. Kenyataan = Harapan

Test Statistics^a

	Kenyataan - Harapan
Z	-2.385 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	.017

a. Wilcoxon Signed Ranks Test
b. Based on positive ranks.

Gambar 2. Hasil Uji Wilcoxon

Berdasarkan hasil Uji Wilcoxon menggunakan SPSS diperoleh hasil *Asymp. Sig. (2 – tailed)* < 0,05. Maka, dapat dinyatakan Tolak H_0 dengan hipotesis sebagai berikut:

H_0 : Tidak ada perbedaan antara nilai Harapan dan Kenyataan

H_1 : Ada perbedaan antara nilai Harapan dan Kenyataan

Dapat disimpulkan, bahwa ada perbedaan antara Harapan dan Kenyataan kepuasan mahasiswa UNESA.

Analisis Gap

Tingkat kepuasan konsumen dijelaskan dengan menggunakan analisis kesenjangan (*Gap*). Analisis ini membandingkan mean antara harapan dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen dari dimensi pelayanan yaitu reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangible (keberwujudan). Kepuasan paling tinggi terjadi apabila kenyataan melampaui harapan yaitu pada saat pelayanan yang diberikan maksimal (4) sedangkan harapan minimal adalah (1). Adapun rumus untuk menghitung Gap adalah:

$$Gap = Harapan - Kenyataan$$

Gap Score menunjukkan kesenjangan antara kenyataan dan harapan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Hal ini menunjukkan adanya masalah ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dan kenyataan yang dirasakannya. Jika gap score bernilai positif (+) menunjukkan bahwa kenyataan dapat memenuhi harapan pelanggan, sebaliknya jika nilai gap adalah negatif (-) menunjukkan bahwa harapan pelanggan belum terpenuhi (Parasuraman et al., 1988).

Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, dan Kualitas Kepuasan Mahasiswa S2 Pendidikan Sains Unesa dijelaskan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil perhitungan Kenyataan, Harapan, Analisis Gap, Tingkat Kesesuaian, dan Mean Survei kepuasan mahasiswa S2 Pendidikan Sains UNESA

Dimensi Kualitas Layanan	Kenyataan	Harapan	Gap
Tangible	3,52	3,41	-0,08
Assurance	3,79	3,48	-0,06
Responsiveness	3,25	3,15	-0,07
Empathy	3,99	3,98	-0,07
Reliability	4,00	3,50	-0,05
Rata-Rata Keseluruhan	3,71	3,50	-0,07

Berdasarkan hasil perhitungan *Gap Score* yang terdapat pada table 1, menunjukan bahwa dari kelima dimensi (item) yang meliputi *tangibles*,

reliability, responsiveness, assurance, dan *empathy* bernilai negatif. Hal ini menunjukkan, bahwa kinerja untuk mahasiswa belum memenuhi harapan pengguna. Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui, Berdasarkan analisis empiris pada Tabel 1, kinerja pelayanan yang direpresentasikan oleh nilai "Kenyataan" belum sepenuhnya mampu memenuhi "Harapan" mahasiswa secara menyeluruh. Kondisi ini dibuktikan dengan perolehan nilai kesenjangan (gap) rata-rata keseluruhan atau Grand Mean yang bernilai negatif, yakni sebesar -0,07. Dalam perspektif teori model pengukuran SERVQUAL yang digagas oleh Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) dan Wang, Lu, Ding, Ni, & Zheng (2026), kesenjangan negatif secara agregat ini merupakan indikasi adanya ketidaksesuaian nyata antara kualitas pelayanan yang dirasakan mahasiswa dibandingkan dengan standar pelayanan yang mereka ekspektasikan. Kelemahan paling fundamental bermuara pada indikator-indikator yang menyumbang selisih gap terbesar, yang mengisyaratkan tingginya urgensi untuk memperbaiki daya tanggap (*responsiveness*), sikap empati staf (*empathy*), serta

keandalan fasilitas sarana fisik (*tangible*).

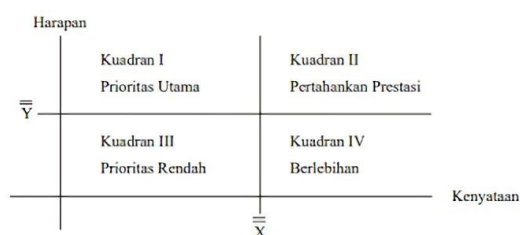
Kesenjangan pada aspek ketanggapan dan empati secara logis membuktikan bahwa kualitas interaksi manusiawi seperti kecepatan administrasi dan kepedulian staf dalam menangani keluhan masih berada di bawah standar ideal yang diekspektasikan. Kegagalan sebuah institusi dalam mengelola dan meminimalisasi gap pada dimensi sosial-interaktif ini dapat mendegradasi persepsi mutu layanan secara keseluruhan, yang pada gilirannya berpotensi menurunkan retensi dan loyalitas mahasiswa (Kruja et al., 2021).

Persistensi kesenjangan dalam kerangka SERVQUAL ini memberikan sinyal urgensi terhadap perbaikan sistem birokrasi operasional secara spesifik dan terarah. Jika ekspektasi mahasiswa pascasarjana yang cenderung memiliki standar evaluasi yang lebih kritis tidak dipenuhi secara konsisten melalui peningkatan keandalan infrastruktur dan jaminan prosedur baku (SOP), universitas rentan menghadapi defisit kepercayaan akademik. Oleh karena itu, data empiris dari Tabel 1 bukan sekadar metrik pasif dalam laporan,

melainkan instrumen diagnostik bagi pemangku kebijakan. Sebagaimana ditegaskan oleh Lukita, Pranata, & Agustin, (2019), penutupan gap SERVQUAL pada ranah pendidikan tinggi adalah prasyarat fundamental untuk menciptakan iklim akademis yang sehat. Reformasi tata kelola yang difokuskan untuk mengeliminasi nilai negatif pada dimensi-dimensi krusial tersebut akan memastikan bahwa peningkatan mutu tereksekusi secara relevan dan dirasakan langsung oleh pengguna.

Analisis Kuadran (IPA)

Analisis kuadran atau *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah sebuah teknik analisis deskriptif yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka (konsumen). Secara umum, model diagram kuadran dapat ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 1 Diagram Kartesius

(Ramadan, Safitri, Khoerunisa, & Pardui, 2024)

Adapun interpretasi dari masing-masing kuadran pada gambar 1 dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen dan termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting bagi konsumen. Akan tetapi penyedia layanan belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga menimbulkan kekecewaan/rasa tidak puas. Variabel pada kuadran ini perlu menjadi perhatian secara serius.

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan konsumen, maka kewajiban penyedia jasa harus mempertahankan kinerjanya.

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

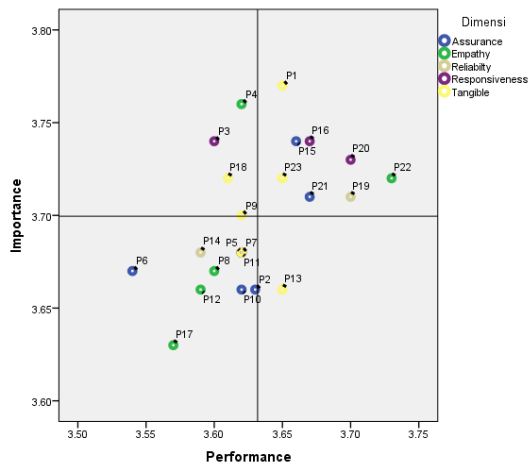
Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pelaksanaan oleh penyedia jasa biasa-biasa saja. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini tidak perlu dipersoalkan

walaupun tidak memuaskan konsumen karena konsumen tidak menganggap sangat penting,

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen tetapi telah dijalankan dengan sangat baik oleh penyedia jasa.

Berdasarkan interpretasi dari setiap kuadran tersebut, selanjutnya hasil perhitungan rata-rata Harapan dan Kenyataan pada table 1 diplot dalam diagram kartesius seperti pada gambar 2 di bawah ini, yaitu:



Gambar 2 Diagram Kartesius Survei Kepuasan Mahasiswa Prodi S2 Pendidikan Sains

Berdasarkan data Diagram Kartesius pada Gambar 2 (dengan kaidah pemetaan Gambar 1) mendistribusikan indikator layanan ke dalam empat wilayah kebijakan strategis. Temuan krisis berpusat

pada atribut-atribut yang jatuh di Kuadran I (Prioritas Utama), yang berarti ekspektasi mahasiswa sangat tinggi, namun tidak diimbangi oleh kinerja aktual. Sebaliknya, universitas justru mencatatkan fenomena *over-performing* pada Kuadran IV (Berlebihan), di mana pelayanan dengan kinerja luar biasa terjadi pada indikator-indikator yang secara fundamental kurang diprioritaskan oleh mahasiswa.

Merujuk pada landasan teori Martilla & James (1977) & Wardhana Aditya (2024), matriks ini secara empiris menyilangkan rasio tingkat kepentingan pelanggan (sumbu Y) dengan kinerja aktual institusi (sumbu X) guna menghindari kebijakan perbaikan yang bias dan salah sasaran. Temuan paling krusial dalam pemetaan ini adalah eksistensi indikator-indikator layanan esensial yang terperangkap di area Kuadran I (Prioritas Utama). Kehadiran atribut di kuadran ini merepresentasikan ancaman mutlak terhadap kepuasan mahasiswa, sebab ekspektasi tinggi yang mereka letakkan tidak terealisasi oleh layanan di lapangan. Manajemen universitas secara prosedural diwajibkan untuk mengintervensi kuadran krisis ini secara instan, dan

menjadikan perbaikan layanan di titik tersebut sebagai fokus utama dalam pengambilan keputusan (Sever, 2015).

Selain menyoroti pusat krisis, analisis spasial Diagram Kartesius juga mengungkap ruang efisiensi operasional yang divisualisasikan dengan jelas pada Kuadran IV (Berlebihan). Pada kuadran ini, institusi mengalokasikan tenaga, anggaran, dan kapasitas fasilitas secara eksekutif untuk menunjang atribut yang sebenarnya dipandang memiliki prioritas rendah oleh mahasiswa. Dari lensa manajemen strategis perguruan tinggi, asimetri pelayanan ini memberikan legitimasi logis bagi institusi untuk merelokasi investasi pendanaan dan beban kerja staf dari Kuadran IV menuju perbaikan intensif di Kuadran I (Lisa Ratnasari, Umar, & Gusdini, 2023; Lukita et al., 2019). Melalui strategi realokasi sumber daya yang sistematis ini, universitas tidak hanya sanggup menekan angka ketidakpuasan secara efektif, tetapi juga berhasil merancang ekosistem pelayanan yang proporsional, hemat secara manajerial, dan selaras dengan prioritas aktual mahasiswa masa kini.

D. Kesimpulan

Berdasarkan analisis empiris menggunakan pendekatan SERVQUAL dan Importance-Performance Analysis (IPA), dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan institusi saat ini masih belum sepenuhnya mampu memenuhi ekspektasi pengguna jasa. Terdapat beberapa temuan strategis yang wajib menjadi landasan evaluasi dan pengambilan keputusan bagi pihak manajemen perguruan tinggi: Terdapat defisit (-0,07) antara kenyataan dan harapan mahasiswa, dengan titik kelemahan paling kritis berada pada aspek ketanggapan (*responsiveness*) dan empati (*empathy*). Hal ini mengindikasikan bahwa kecepatan layanan administratif dan kepedulian staf terhadap keluhan mahasiswa membutuhkan reformasi segera. Jika dibiarkan, defisit pada layanan interaktif ini akan berdampak buruk pada persepsi mutu dan retensi mahasiswa.

Pemetaan kuadran membuktikan adanya inefisiensi alokasi layanan. Institusi terdeteksi menghabiskan terlalu banyak sumber daya untuk layanan yang dianggap kurang penting oleh mahasiswa

(Kuadran IV). Oleh karena itu, langkah manajerial paling logis dan mendesak adalah merelokasi investasi, tenaga, dan waktu dari Kuadran IV tersebut untuk difokuskan sepenuhnya pada perbaikan layanan esensial yang saat ini berstatus krisis atau berada di wilayah Prioritas Utama (Kuadran I).

Secara keseluruhan, integrasi perbaikan birokrasi operasional dan realokasi sumber daya yang terukur akan membantu universitas mengeliminasi ketidakpuasan mahasiswa. Langkah sistematis ini akan bermuara pada terciptanya ekosistem layanan akademik yang proporsional, hemat, tepat sasaran, dan adaptif terhadap kebutuhan nyata mahasiswa masa kini.

DAFTAR PUSTAKA

- Azhari, I. P., & Bustamin. (2020). Peningkatan Mutu Perguruan Tinggi Melalui Rencana Strategis. *Jurnal Administrasi Negara*, 26(3), 223–248.
- Creswell, J. W. (2009). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications, Inc (Third Edit). SAGE Publications, Inc. <https://doi.org/10.1016/j.math.2010.09.003>
- Johnson, R. B., & Christensen, L. (2014). *EDUCATIONAL RESEARCH: Quantitative, Qualitative, and Mixed Approaches* (5th editio). SAGE Publications, Inc.
- Kruja, D., Ha, H., & Tabaku, E. (2021). Students' perception and satisfaction of services provided by public and private higher education institutes: a case study in Albania. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 13(3), 359–380. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-05-2020-0077>
- Lisa Ratnasari, Umar, F., & Gusdini, N. (2023). Implementasi Importance Performance Analysis Sebagai Evaluasi Kualitas Pembelajaran On Line. *Jurnal Karya Ilmiah Multidisiplin (JURKIM)*, 3(3), 224–228. <https://doi.org/10.31849/jurkim.v3i3.15606>
- Lukita, C., Pranata, S., & Agustin, K. (2019). METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS UNTUK ANALISA KUALITAS LAYANAN JASA PENDIDIKAN TINGGI PADA MAHASISWA DI CIREBON. *Jurnal DIGIT*, 9(2), 167–177. <https://doi.org/https://doi.org/10.51920/jd.v9i2.117>
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis: *The Journal of Marketing*. <https://doi.org/10.1108/09590559410067325>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. <https://doi.org/10.1016/S0148->

- 2963(99)00084-3 <https://doi.org/10.3389/fpubh.2025.1686646>
- Ramadan, D. R., Safitri, M., Khoerunisa, S. A. S., & Pardui, M. D. (2024). Analisis Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Importance Performance Analisis (Studi Kasus Alfamart Ciawi Bogor). *Karimah Tauhid*, 3(7), 7516–7531.
<https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i7.14117>
- Ranisa, S., Suriansyah, A., & Purwanti, R. (2025). Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Sekolah. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan*, 4(2).
<https://doi.org/https://doi.org/10.55606/jimak.v4i2.4657>
- Seitova, M., Temirbekova, Z., Kazykhankyzy, L., Khalmatova, Z., & Çelik, H. E. (2024). Perceived service quality and student satisfaction: a case study at Khoja Akhmet Yassawi University, Kazakhstan. *Frontiers in Education*, 9(November), 1–16.
<https://doi.org/10.3389/feduc.2024.1492432>
- Sever, I. (2015). Importance-performance analysis: A valid management tool? *Tourism Management*, 48, 43–53.
<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2014.10.022>
- Wang, S., Lu, Q., Ding, L., Ni, W., & Zheng, Y. (2026). Analysis of case management service quality for PCI patients based on the SERVQUAL model: a single-center prospective study. *Frontiers in Public Health*, 13(2).