

Analisis Tingkat Kepuasan Ormawa Terhadap Pelayanan Kemahasiswaan Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)* Importance Analysis Performance (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI)

Ikhwan Nurulloh
Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri
Telkom Univeristy Purwokerto
JL. D.I. Panjaitan No. 128 Purwokerto,
Banyumas, 53147, Indonesia
20106082@telkomuniversity.ac.id

Ade Yanyan Ramdhani
Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri
Telkom Univeristy Purwokerto
JL. D.I. Panjaitan No. 128 Purwokerto,
Banyumas, 53147, Indonesia
yanyanramdhani@telkomuniversity.ac.id

Muhammad Iqbal Faturohman
Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri
Telkom Univeristy Purwokerto
JL. D.I. Panjaitan No. 128 Purwokerto,
Banyumas, 53147, Indonesia
iqbalfaturohman@telkomuniversity.ac.id

Abstrak — Pelayanan kemahasiswaan di perguruan tinggi berperan penting dalam pengembangan potensi mahasiswa melalui partisipasi dalam organisasi mahasiswa (ORMAWA). Survei lapangan menunjukkan kepuasan terhadap 37 responden ORMAWA dengan 12 pertanyaan skala Likert menunjukkan hasil beragam: 4,18% sangat tidak puas, 29,48% tidak puas, 32,68% netral, 31,68% puas, dan 2,21% sangat puas. Responden yang netral umumnya merasa kurang puas karena kesenjangan fasilitas, anggaran, dukungan antar ORMAWA, miskomunikasi, kurangnya keterbukaan antara kemahasiswaan dan ORMAWA, serta masalah anggaran yang lambat dan tidak mencukupi. Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan pada pelayanan kemahasiswaan agar sesuai dengan harapan ORMAWA. Oleh karena itu, perlu peningkatan kualitas pelayanan kemahasiswaan, terutama dalam pelayanan kepada Ormawa. Tujuan Penelitian adalah untuk memberikan usulan perbaikan atau prioritas utama perbaikan pelayanan, sehingga Ormawa merasa puas sepenuhnya. Proses penentuan usulan perbaikan akan menggunakan metode *Service Quality*, *Importance Performance Analysis*, dan *Customer Satisfaction Index*. Hasilnya menunjukan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa (CSI) terhadap layanan Bidang Kemahasiswaan Telkom University Purwokerto masih perlu ditingkatkan, dengan nilai 66,83% yang masih di bawah kategori sangat puas (di atas 81%). Analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* mengidentifikasi lima atribut prioritas utama yang perlu diperbaiki: kesesuaian pelayanan dengan standar, solusi yang sesuai kebutuhan ormawa, keakuratan informasi staf, proses pengajuan kegiatan tanpa penundaan, dan bimbingan administrasi serta penyaluran dana. Upaya perbaikan yang disarankan meliputi digitalisasi sistem terintegrasi, panduan urgensi pengajuan kegiatan, dan peningkatan kualitas pelatihan staf. Analisis *fishbone* juga mengidentifikasi faktor-faktor penyebab ketidakpuasan, seperti kurangnya pelatihan staf, tidak adanya sistem terintegrasi, dan tekanan terkait pengajuan kegiatan dadakan

Kata kunci— ORMAWA, Kemahasiswaan, Pengangkatan Layanan, *Servqual*, *Fishbone*

I. PENDAHULUAN

Pelayanan kemahasiswaan di perguruan tinggi tidak hanya berfokus pada pemberian pengetahuan akademik, tetapi juga pada pengembangan potensi diri mahasiswa secara menyeluruh. Partisipasi dalam organisasi mahasiswa

(ORMAWA) di bawah naungan bidang kemahasiswaan menjadi wadah strategis bagi mahasiswa untuk mengembangkan keterampilan kepemimpinan, kreativitas, dan kerja tim melalui program-program terstruktur (Aulia dkk., 2023). Pelayanan kemahasiswaan bertujuan untuk memberikan dukungan yang komprehensif dan berkelanjutan kepada mahasiswa selama masa studi mereka.

Organisasi Mahasiswa (Ormawa) memiliki peran penting sebagai penghubung antara mahasiswa dan universitas, terutama dalam pengembangan kegiatan yang mendukung tujuan akademik dan non-akademik. Keberhasilan Ormawa sangat bergantung pada dukungan layanan kemahasiswaan yang diberikan oleh universitas. Layanan ini mencakup bantuan administrasi, fasilitas, dan koordinasi program. Evaluasi terhadap tingkat kepuasan Ormawa terhadap layanan kemahasiswaan perlu dilakukan untuk memastikan efektivitasnya dalam menunjang kegiatan Ormawa (Maulana dkk., 2023)

Divisi kemahasiswaan di Telkom University berperan sebagai pusat layanan untuk mendukung pengembangan potensi mahasiswa, baik dalam bidang akademik maupun non-akademik. Divisi ini bertanggung jawab mengelola berbagai program dan kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan serta mengembangkan potensi mahasiswa, terutama organisasi mahasiswa (Ormawa). Idealnya Ormawa sebagai bagian dari mahasiswa seharusnya menerima pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka. Namun, seringkali terdapat perbedaan antara harapan dan kenyataan, yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan kemahasiswaan. Beberapa Ormawa mungkin merasa puas dengan pelayanan yang ada, sementara yang lain merasa belum memadai, terutama jika dibandingkan dengan kampus lain (Shyafary dan Soeprapto, 2022)

Berdasarkan survei studi lapangan kepuasan terhadap 37 responden Ormawa mengenai pelayanan kemahasiswaan dengan 12 pertanyaan skala Likert, ditemukan bahwa 4,18% responden sangat tidak puas, 29,48% tidak puas, 32,68% netral, 31,68% puas, dan 2,21% sangat puas. Responden yang memilih netral cenderung merasa tidak cukup puas dengan

alasan seperti kesenjangan fasilitas, anggaran, dan dukungan antar Ormawa, miskomunikasi dan kurangnya keterbukaan antara mahasiswa dan Ormawa, serta masalah anggaran yang lambat turun dan tidak mencukupi. Oleh karena itu, perlu peningkatan kualitas pelayanan mahasiswa, terutama dalam pelayanan kepada Ormawa. Peningkatan ini bertujuan untuk memberikan usulan perbaikan atau prioritas utama perbaikan pelayanan, sehingga Ormawa merasa puas sepenuhnya. Proses penentuan usulan perbaikan akan menggunakan metode *Service Quality*, *Importance Performance Analysis*, dan *Customer Satisfaction Index*.

II. KAJIAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan didefinisikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Selain itu, kualitas layanan juga didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan tidak dinilai dari sudut pandang penyelenggara atau penyedia layanan; sebaliknya, pelangganlah yang menilai dan merasakan kualitas pelayanan (Septiani dkk., 2020)

B. Kemahasiswaan

Divisi Kemahasiswaan pada perguruan tinggi merupakan unit organisasi yang bertanggung jawab atas pengelolaan berbagai aspek kehidupan mahasiswa, termasuk pembinaan, pelayanan, pengembangan kemampuan, serta pengaturan kegiatan ekstrakurikuler dan keselamatan mahasiswa di lingkungan kampus (R. Kurniawan dan Prananda Putra, 2022). Organisasi kemahasiswaan adalah tempat dimana mahasiswa berkumpul untuk mencapai tujuan bersama. Perannya yang sangat penting bagi mahasiswa untuk mengembangkan minat, bakat, keahlian dan kemampuan sosial (Amalia dkk., 2021)

C. Service Quality

Metode Service Quality (ServQual) mengukur kualitas layanan berdasarkan kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh tingkat kepentingan sebelum menggunakan jasa dibandingkan dengan persepsi setelah menggunakannya. ServQual mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki untuk memenuhi harapan pelanggan jika ada kesenjangan positif. Lima faktor yang diukur dalam ServQual adalah Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati. Penelitian ini akan mengkaji tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan kemahasiswaan dan atribut mana yang perlu diprioritaskan dalam perbaikan berdasarkan metode Service Quality (Reza Nugraha dkk., 2023)

D. Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) adalah metode pengukuran yang digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepentingan dan kinerja berbagai atribut pada suatu produk atau layanan. Data responden dari hasil survei akan diolah dan digambarkan pada diagram kartesius yang terbagi menjadi 4 kuadran, di mana masing-masing kuadran memiliki arti yang berbeda. Kuadran I (prioritas utama) berisi atribut yang sangat penting tetapi kinerjanya rendah, sehingga memerlukan perbaikan. Kuadran II (pertahankan prestasi) berisi atribut yang sangat penting dan kinerjanya

baik, sehingga perlu dipertahankan. Kuadran III (prioritas rendah) berisi atribut yang kurang penting dan kinerjanya rendah, sehingga tidak mendesak untuk diperbaiki. Kuadran IV (berlebihan) berisi atribut yang kurang penting tetapi kinerjanya baik, sehingga fokusnya dapat dikurangi. Dengan demikian, metode ini dapat digunakan untuk membuat rencana sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan dengan mengutamakan perbaikan fitur di Kuadran I (Setia Amalia Indira dkk., 2022).

E. Diagram Fishbone

Diagram Fishbone, atau diagram tulang ikan, adalah diagram ini berbentuk seperti tulang ikan dengan masalah utama di bagian kepala dan faktor-faktor penyebab yang bercabang di sepanjang garis utama sebagai tulang. Tujuannya adalah untuk menguraikan masalah kompleks menjadi bagian-bagian kecil agar lebih mudah menemukan akar penyebabnya. Faktor-faktor penyebab ini dikelompokkan menjadi beberapa kategori utama, yaitu Manusia (Man), Lingkungan (Environment), Material, Metode (Method), Mesin (Machine), dan Pengukuran (Measurements) [9]

III. METODE

Penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction index*, *Service Quality*, *Importance Performance Analysis* dan Fishbone Diagram seperti berikut ini :

A. Service Quality

Metode Servqual, yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan, melibatkan dua langkah utama. Pertama, hitung rata-rata persepsi dan harapan pelanggan dengan menghitung skor rata-rata dari setiap atribut berdasarkan persepsi pelanggan terhadap kinerja/layanan aktual dan harapan atau ekspektasi mereka terhadap layanan ideal. Kedua, hitung nilai Servqual atau gap dengan mengurangi nilai rata-rata persepsi aktual dari nilai rata-rata harapan responden. Nilai gap ini menunjukkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan, yang mengindikasikan area mana yang perlu ditingkatkan [9]

B. Importance Performance Analysis

Metode Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengevaluasi atribut mana yang paling penting bagi pelanggan dan bagaimana kinerja organisasi dalam menyediakan atribut tersebut. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi area mana yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam IPA, tingkat kesesuaian antara harapan pelanggan (*importance*) dan kinerja aktual (*performance*) diukur. Jika persentase tingkat kesesuaian mendekati 100%, berarti kualitas layanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan pelanggan. Rumus yang digunakan untuk menentukan tingkat kesesuaian adalah sebagai berikut [10]. Tahapan pertama yang dilakukan dalam perhitungan yaitu :

$$I = \frac{\sum I_i}{N} \dots\dots\dots (1)$$

$$P = \frac{\sum P_i}{N} \dots\dots\dots (2)$$

Keterangan:

I = Nilai rata-rata kepentingan

P = Nilai rata-rata kinerja

N= Jumlah Responde

Tahapan kedua dalam menghitung nilai tingkat kesesuaian, dengan menggunakan rumus berikut.

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad (3)$$

Keterangan:

TKi = Nilai tingkat kesesuaian

Xi = Nilai total atribut kepentingan

Yi = Nilai total atribut kinerja

IPA menggabungkan pengukuran berdasarkan dimensi ekspektasi dan relevansi ke dalam dua grid. Pada IPA menggunakan diagram kartesius yang terdapat empat kuadran, terdiri dari matriks IPA yang menggambarkan kedua variabel ini. Kuadran prioritas utama yang menunjukkan area layanan dengan kinerja rendah tetapi penting bagi pelanggan, kuadran kedua atau pertahankan prestasi yang menunjukkan area layanan dengan kinerja dan kepentingan tinggi, kuadran ketiga atau prioritas rendah, yang menunjukkan area layanan dengan kinerja dan kepentingan rendah dan kuadran keempat atau berlebihan yang menunjukkan area layanan dengan kinerja tinggi namun kepentingan rendah (Agia dan Nurjannah, 2022).

C. Customer Satisfaction index

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna jasa secara menyeluruh berdasarkan kinerja dan harapan terhadap fitur-fitur yang ditawarkan. Nilai rata-rata kepentingan (MIS) dan rata-rata kepuasan (MSS) dihitung untuk menentukan nilai CSI. Nilai MIS diperoleh dari rata-rata tingkat kepentingan atau harapan pelanggan, sedangkan nilai MSS adalah rata-rata skor kinerja [12].

Tahapan pertama yang perlu dilakukan adalah menghitung *Weight Factor* (WF) atau bobot setiap atribut. WF diperoleh dari persentase nilai rata-rata skor kepentingan atau MIS setiap atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WF_i = \frac{W_i}{\sum W} \quad (4)$$

Keterangan :

$\bar{W}_i$: Tingkat kepentingan untuk atribut ke-i

$\sum \bar{W}$: Total Tingkat kepentingan dari semua atribut.

Langkah berikutnya adalah menghitung *Weight Score* (WS) atau skor tertimbang. WS diperoleh dari perkalian antara *Weight Factor* (WF) dengan nilai rata-rata skor kinerja atau MSS untuk masing-masing atribut. Rumus perhitungannya adalah

$$WS_i = WF_i \times Si \quad (5)$$

Keterangan

$\bar{W}_i$: *weight factor* untuk atribut ke-i

S_i : Tingkat kepuasan untuk atribut ke-i

Setelah itu, nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat dihitung dengan rumus:

$$CSI = \frac{\sum WS}{HS} \times 100 \quad (6)$$

Keterangan :

$\sum WS$: Total *Weight Score* dari semua atribut

HS : Skala maksimum yang digunakan atau *High Scale*

TABEL 1.
(CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI))

Nilai CSI (%)	Keterangan (CSI)
81% - 100%	Sangat Puas
66% - 80.99%	Puas
51% - 65.99%	Cukup Puas
35% - 50.99%	Kurang Puas
0% - 34.99%	Tidak Puas

Sumber: (Pratama dan Sulistiani, 2021)

D. Fishbone Diagram

Diagram Fishbone adalah alat analisis visual yang sangat berguna untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang berpotensi menyebabkan suatu masalah. Dengan bentuknya yang menyerupai tulang ikan, diagram ini mempermudah penguraian masalah kompleks menjadi bagian-bagian yang lebih kecil dan terstruktur. Tujuannya adalah untuk menemukan akar penyebab masalah dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang paling dominan. Setelah penyebab utama ditemukan, rencana penanggulangan yang efektif dapat dibuat. Dengan analisis yang sistematis dan terstruktur menggunakan diagram *Fishbone*, solusi yang tepat dapat ditemukan dengan lebih mudah (Almas dkk., 2025)

E. Atribut Penelitian

Adapun atribut yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

TABEL 2.
(ATRIBUT PENELITIAN)

Dimensi	Indikator
Bukti Fisik	Fasilitas yang disediakan untuk mendukung kebutuhan/kegiatan ormawa
	Peralatan yang digunakan memadai
	Ruang pelayanan kemahasiswaan bersih, rapi, dan memiliki tata letak yang mudah diakses dan nyaman
Kehandalan	Proses administrasi berjalan dengan lancar tanpa adanya kendala/penundaan
	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
	Proses administrasi berjalan dengan lancar tanpa adanya kendala/penundaan
	Kemahasiswaan selalu memastikan dokumen yang diberikan bebas dari kesalahan
	Kemahasiswaan memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan ormawa
	Informasi yang disampaikan oleh staf kemahasiswaan selalu akurat dan dapat dipercaya
	Kemahasiswaan memproses pengajuan kegiatan sesuai dengan prioritas tanpa ada penundaan
Daya Tanggap	Kemahasiswaan proaktif memberikan informasi yang relevan kepada ormawa, terutama terkait kebijakan baru.
	Kecepatan dan ketepatan menangani pencairan/penyaluran dana
	Tanggapan kemahasiswaan ketika menjawab pertanyaan/keluhan dari ormawa
	Kecepatan dan ketepatan dalam menangani keluhan ormawa

Dimensi	Indikator
	Jika ada ormawa yang datang para staf segera ingin membantu
	Kemahasiswaan proaktif memberikan informasi yang relevan kepada ormawa, terutama terkait kebijakan baru.
	Kecepatan dan ketepatan menangani pencairan/penyaluran dana
	Tanggapan kemahasiswaan ketika menjawab pertanyaan/keluhan dari ormawa
Jaminan	Staf kemahasiswaan memberikan kenyamanan dan rasa aman dalam setiap proses administrasi atau usulan
	Staf kemahasiswaan memberikan sikap sopan dan profesional saat berinteraksi
	Staf kemahasiswaan memiliki pengetahuan yang memadai untuk menjelaskan prosedur yang berlaku
	Pengurus ormawa mendapatkan bimbingan mengenai proses administrasi dan penyaluran dana
	Kemahasiswaan menjamin bahwa tidak ada proses yang menguntungkan pihak tertentu secara tidak adil.
	Staf kemahasiswaan memberikan kenyamanan dan rasa aman dalam setiap proses administrasi atau usulan
	Staf kemahasiswaan memberikan sikap sopan dan profesional saat berinteraksi
Empati	Staf kemahasiswaan mendengarkan kebutuhan ormawa dan memberikan solusi
	Kemahasiswaan mengadakan evaluasi untuk mendengarkan saran dari ormawa
	Staf Kemahasiswaan menanyakan kebutuhan spesifik ormawa

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Customer Satisfaction Index (CSI)

Setelah data harapan dan kenyataan diolah, langkah selanjutnya adalah menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI). Tujuannya adalah untuk mengetahui dan mengukur seberapa baik ekspektasi mahasiswa yang mengikuti organisasi mahasiswa (Ormawa) terpenuhi berdasarkan pengalaman mereka. Data yang digunakan untuk perhitungan ini adalah variabel yang di peroleh melalui metode *Service Quality*, yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Responsiveness* (daya tanggap), *Reliability* (keandalan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

Berikut ini hasil dari perhitungan beberapa tahapan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa yang mengikuti ormawa seperti *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MISS), selanjutnya *Weight Factor* (WF) dengan hasil 4.18, lalu *Weight Score* (WS) dengan nilai 14.17, dan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah 66.83%. Tabel berikut ini merupakan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* :

TABEL 3.
(CUSTOMER SATISFACTION INDEX)

Atribut	Indikator	MIS	MSS	WF	WS
T.1	Fasilitas yang disediakan untuk mendukung kebutuhan/kegiatan ormawa	3,22	3,39	4,18	14,17
T.2	Peralatan yang digunakan memadai	3,16	3,39	4,10	13,90
T.3	Ruang pelayanan mahasiswa bersih, rapi, dan memiliki tata letak yang mudah diakses dan nyaman	3,53	3,39	4,58	15,52
RL.4	Proses administrasi berjalan dengan lancar	3,35	3,31	4,34	14,36

Atribut	Indikator	MIS	MSS	WF	WS
	tanpa adanya kendala/penundaan				
RL.5	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan	3,39	3,31	4,40	14,53
RL.6	Kemahasiswaan selalu memastikan dokumen yang diberikan bebas dari kesalahan	3,55	3,37	4,61	15,51
RL.7	Kemahasiswaan memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan ormawa	3,41	3,31	4,42	14,62
RL.8	Informasi yang disampaikan oleh staf kemahasiswaan selalu akurat dan dapat dipercaya	3,37	3,31	4,37	14,44
RL.9	Kemahasiswaan memproses pengajuan kegiatan sesuai dengan prioritas tanpa ada penundaan	3,39	3,10	4,40	13,63
RS.10	Kemahasiswaan proaktif memberikan informasi yang relevan kepada ormawa, terutama terkait kebijakan baru.	3,33	3,35	4,32	14,44
RS.11	Kecepatan dan ketepatan menangani pencairan/penyaluran dana	3,02	3,22	3,92	12,64
RS.12	Tanggapan kemahasiswaan ketika menjawab pertanyaan/keluhan dari ormawa	3,12	3,33	4,05	13,48
RS.13	Kecepatan dan ketepatan dalam menangani keluhan ormawa	3,04	3,27	3,94	12,88
RS.14	Jika ada ormawa yang datang para staf segera ingin membantu	3,20	3,33	4,16	13,83
A.15	Staf kemahasiswaan memberikan kenyamanan dan rasa aman dalam setiap proses administrasi atau usulan	3,49	3,39	4,53	15,34
A.16	Staf kemahasiswaan memberikan sikap sopan dan profesional saat berinteraksi	3,59	3,51	4,66	16,36
A.17	Staf kemahasiswaan memiliki pengetahuan yang memadai untuk menjelaskan prosedur yang berlaku	3,55	3,45	4,61	15,89
A.18	Pengurus ormawa mendapatkan bimbingan mengenai proses administrasi dan penyaluran dana	3,49	3,33	4,53	15,06
A.19	Kemahasiswaan menjamin bahwa tidak ada proses yang menguntungkan pihak tertentu secara tidak adil.	3,41	3,35	4,42	14,80
E.20	Staf kemahasiswaan mendengarkan kebutuhan ormawa dan memberikan solusi	3,33	3,39	4,32	14,62
E.21	Kemahasiswaan mengadakan evaluasi untuk mendengarkan saran dari ormawa	3,39	3,43	4,40	15,07

Atribut	Indikator	MIS	MSS	WF	WS
E.22	Staf Kemahasiswaan menanyakan kebutuhan spesifik ormawa	3,35	3,27	4,34	14,18
E.23	Staf kemahasiswaan selalu menanyakan apakah ada hal lain yang bisa dibantu	3,41	3,37	4,42	14,89

Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada Tabel 3 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa yang mengikuti organisasi mahasiswa (ORMAWA) berada pada nilai 66.83%. Nilai ini termasuk dalam kategori Puas menurut kriteria nilai index CSI antara 66% - 80.99%, nilai CSI sebesar 66.83% menunjukkan bahwa secara keseluruhan mahasiswa yang mengikuti organisasi mahasiswa (ORMAWA) merasa puas dengan kinerja dan layanan yang diberikan oleh Bidang Kemahasiswaan Telkom University Purwokerto.

Ada peluang bagi Bidang Kemahasiswaan untuk meningkatkan mutu layanan guna mencapai tingkat kepuasan ormawa yang lebih baik. Identifikasi terhadap atribut-atribut dengan skor rendah menjadi langkah penting, diikuti dengan prioritas perbaikan pada aspek-aspek tersebut. Perbaikan yang dilakukan secara konsisten dapat mendorong nilai CSI menuju kategori "Sangat Puas".

B. Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) adalah metode analisis yang digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan (importance) dan kinerja (performance) dari atribut-atribut yang ditawarkan oleh suatu organisasi, berdasarkan persepsi responden. Metode ini membantu memetakan hubungan antara kepentingan dan kinerja masing-masing atribut, serta perbedaan antara keduanya. Dengan demikian, organisasi dapat menentukan area mana yang perlu diperhatikan untuk perbaikan dan pemeliharaan guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

Adapun tahapan perhitungan yang diperlukan untuk mendapatkan nilai dari IPA seperti menentukan tingkat kesesuaian dalam penelitian nilai dari tingkat kesesuaian rata-rata keseluruhan sebesar 99.83%. Nilai tingkat kesesuaian inimenunjukkan bahwa kinerja pelayanan organisasi mahasiswa di Telkom University Purwokerto telah memenuhi harapan mahasiswa. Angka ini diperoleh dari perhitungan rata-rata 23 atribut pelayanan, yang mengindikasikan kepuasan mahasiswa terhadap seluruh aspek yang dievaluasi.

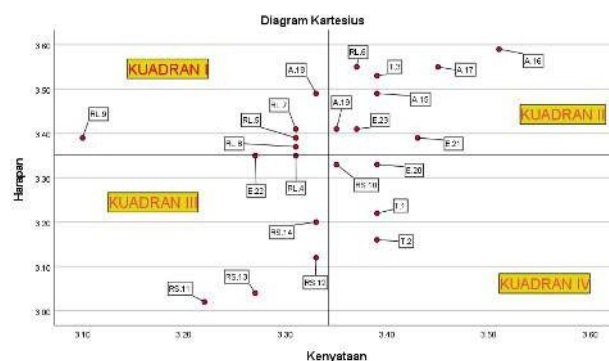
Tahapan selanjutnya adalah menentukan nilai *performance* dan *importance*. Nilai tingkat kepentingan dan kinerja dihitung dengan menghitung total nilai atribut dan kemudian dibagi dengan jumlah total responden, sehingga diperoleh nilai rata-rata antara tingkat kepentingan dan kepentingan. Selanjutnya menganalisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Analisis ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas tentang hasil survei mengenai tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan Bidang Kemahasiswaan Telkom University Purwokerto. Hasil kuesioner ini mencakup 23 atribut yang menjadi landasan untuk mengevaluasi pelayanan bidang kemahasiswaan, mulai dari aspek bukti fisik hingga interaksi staf dengan mahasiswa yang mengikuti organisasi mahasiswa. Berikut ini adalah hasil perhitungannya :

TABEL 4. Hasil *Importance Performance Analysis*

Atribut no	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	GAP (Kenyataan - Harapan)
		Rata-rata	Rata-rata	
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)				
T.1	Fasilitas yang disediakan untuk mendukung kebutuhan/kegiatan ormawa	3,22	3,39	0,16
T.2	Peralatan yang digunakan memadai	3,16	3,39	0,22
T.3	Ruang pelayanan kemahasiswaan bersih, rapi, dan memiliki tata letak yang mudah diakses dan nyaman	3,53	3,39	-0,14
Total		3,31	3,39	0,08
Kehandalan (<i>Reliability</i>)				
RL.4	Proses administrasi berjalan dengan lancar tanpa adanya kendala/penundaan	3,35	3,31	-0,04
RL.5	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan	3,39	3,31	-0,08
RL.6	Kemahasiswaan selalu memastikan dokumen yang diberikan bebas dari kesalahan	3,55	3,37	-0,18
RL.7	Kemahasiswaan memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan ormawa	3,41	3,31	-0,10
RL.8	Informasi yang disampaikan oleh staf kemahasiswaan selalu akurat dan dapat dipercaya	3,37	3,31	-0,06
RL.9	Kemahasiswaan memproses pengajuan kegiatan sesuai dengan prioritas tanpa ada penundaan	3,39	3,10	-0,29
Total		3,41	3,28	-0,13
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)				
RS.10	Kemahasiswaan proaktif memberikan informasi yang relevan kepada ormawa, terutama terkait kebijakan baru.	3,33	3,35	0,02
RS.11	Kecepatan dan ketepatan menangani pencairan/penyaluran dana	3,02	3,22	0,20
RS.12	Tanggapan kemahasiswaan ketika menjawab pertanyaan/keluhan dari ormawa	3,12	3,33	0,20
RS.13	Kecepatan dan ketepatan dalam menangani keluhan ormawa	3,04	3,27	0,22
RS.14	Jika ada ormawa yang datang para staf segera membantu	3,20	3,33	0,12
Total		3,14	3,30	0,16
Jaminan (<i>Assurance</i>)				
A.15	Staf kemahasiswaan memberikan kenyamanan dan rasa aman dalam setiap	3,49	3,39	-0,10

Atribut no	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	GAP (Kenyataan - Harapan)
		Rata-rata	Rata-rata	
	proses administrasi atau usulan			
A.16	Staf kemahasiswaan memberikan sikap sopan dan profesional saat berinteraksi	3,59	3,51	-0,08
A.17	Staf kemahasiswaan memiliki pengetahuan yang memadai untuk menjelaskan prosedur yang berlaku	3,55	3,45	-0,10
A.18	Pengurus ormawa mendapatkan bimbingan mengenai proses administrasi dan penyaluran dana	3,49	3,33	-0,16
A.19	Kemahasiswaan menjamin bahwa tidak ada proses yang menguntungkan pihak tertentu secara tidak adil.	3,41	3,35	-0,06
Total		3,51	3,40	-0,10
Empati (<i>Empathy</i>)				
E.20	Staf kemahasiswaan mendengarkan kebutuhan ormawa dan memberikan solusi	3,33	3,39	0,06
E.21	Kemahasiswaan mengadakan evaluasi untuk mendengarkan saran dari ormawa	3,39	3,43	0,04
E.22	Staf Kemahasiswaan menanyakan kebutuhan spesifik ormawa	3,35	3,27	-0,08
E.23	Staf kemahasiswaan selalu menanyakan apakah ada hal lain yang bisa dibantu	3,41	3,37	-0,04
Total		3,37	3,36	-0,01

Rata-rata tingkat kepentingan (importance) dan kinerja (performance) tiap atribut diperoleh dari jawaban mahasiswa yang mengikuti organisasi mahasiswa. Hasil perhitungan dianalisis menggunakan matriks Importance Performance Analysis (IPA) dengan bantuan software SPSS 27. Data yang dihasilkan divisualisasikan dalam scatter plot, di mana tingkat kinerja (performance) sebagai sumbu x dan tingkat kepentingan (importance) sebagai sumbu y. Setiap atribut kemudian akan ditempatkan dalam kuadran matriks IPA yang sesuai. Berikut ini adalah merupakan *scatter plot* yang didapatkan dari diagram kartesius IPA yang dapat :



Gambar 1. Diagram Kartesius IPA

Pada Gambar 1 menunjukkan persebaran tiap item atribut indikator ke dalam 4 kuadran. Adapun detail terkait diagram kartesius IPA dapat dilihat pada Tabel 5 sebagai berikut :

TABEL 5. Pemetaan Hasil IPA

Kuadran	Atribut	Indikator
Prioritas Utama	RL.5	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
	RL.7	Kemahasiswaan memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan ormawa
	RL.8	Informasi yang disampaikan oleh staf kemahasiswaan selalu akurat dan dapat dipercaya
	RL.9	Kemahasiswaan memproses pengajuan kegiatan sesuai dengan prioritas tanpa ada penundaan
	A.18	Pengurus ormawa mendapatkan bimbingan mengenai proses administrasi dan penyaluran dana
Pertahankan Prestasi	T.3	Ruang pelayanan kemahasiswaan bersih, rapi, dan memiliki tata letak yang mudah diakses dan nyaman
	RL.6	Kemahasiswaan selalu memastikan dokumen yang diberikan bebas dari kesalahan
	A.15	Staf kemahasiswaan memberikan kenyamanan dan rasa aman dalam setiap proses administrasi atau usulan
	A.16	Staf kemahasiswaan memberikan sikap sopan dan profesional saat berinteraksi
	A.17	Staf kemahasiswaan memiliki pengetahuan yang memadai untuk menjelaskan prosedur yang berlaku
	A.19	Kemahasiswaan menjamin bahwa tidak ada proses yang menguntungkan pihak tertentu secara tidak adil.
	E.21	Kemahasiswaan mengadakan evaluasi untuk mendengarkan saran dari ormawa
Prioritas Rendah	E.23	Staf kemahasiswaan selalu menanyakan apakah ada hal lain yang bisa dibantu
	RL.4	Proses administrasi berjalan dengan lancar tanpa adanya kendala/penundaan
	RS.11	Kecepatan dan ketepatan menangani pencairan/penyaluran dana
	RS.12	Tanggapan kemahasiswaan ketika menjawab pertanyaan/keluhan dari ormawa
	RS.13	Kecepatan dan ketepatan dalam menangani keluhan ormawa
	RS.14	Jika ada ormawa yang datang para staf segera ingin membantu
	E.22	Staf Kemahasiswaan menanyakan kebutuhan spesifik ormawa

Kuadran	Atribut	Indikator
	RL.4	Proses administrasi berjalan dengan lancar tanpa adanya kendala/penundaan
	RS.11	Kecepatan dan ketepatan menangani pencairan/penyaluran dana
	RS.12	Tanggapan kemahasiswaan ketika menjawab pertanyaan/keluhan dari ormawa
	RS.13	Kecepatan dan ketepatan dalam menangani keluhan ormawa
	RS.14	Jika ada ormawa yang datang para staf segera ingin membantu
	E.22	Staf Kemahasiswaan menanyakan kebutuhan spesifik ormawa
Berlebihan	T.1	Fasilitas yang disediakan untuk mendukung kebutuhan/kegiatan ormawa
	T.2	Peralatan yang digunakan memadai
	RS.10	Kemahasiswaan proaktif memberikan informasi yang relevan kepada ormawa, terutama terkait kebijakan baru.
	E.20	Staf kemahasiswaan mendengarkan kebutuhan ormawa dan memberikan solusi

Pada analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) memetakan atribut layanan Bidang Kemahasiswaan Telkom University Purwokerto ke dalam empat kuadran: Prioritas Utama, Pertahankan Prestasi, Prioritas Rendah, dan Berlebihan. Diagram kartesius membantu mengidentifikasi atribut mana yang perlu diperbaiki terlebih dahulu untuk meningkatkan kepuasan dan kinerja organisasi mahasiswa. Kuadran I pada matriks *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan atribut-atribut yang dianggap sangat penting oleh mahasiswa (ormawa), namun kinerjanya masih rendah, sehingga menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Lima atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah: (1) kesesuaian pelayanan dengan standar yang ditetapkan, (2) pemberian solusi yang sesuai kebutuhan ormawa, (3) keakuratan dan kepercayaan informasi dari staf kemahasiswaan, (4) proses pengajuan kegiatan yang tidak tertunda, dan (5) bimbingan bagi pengurus ormawa mengenai proses administrasi dan penyaluran dana. Perbaikan pada kelima atribut ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan kinerja ormawa secara signifikan.

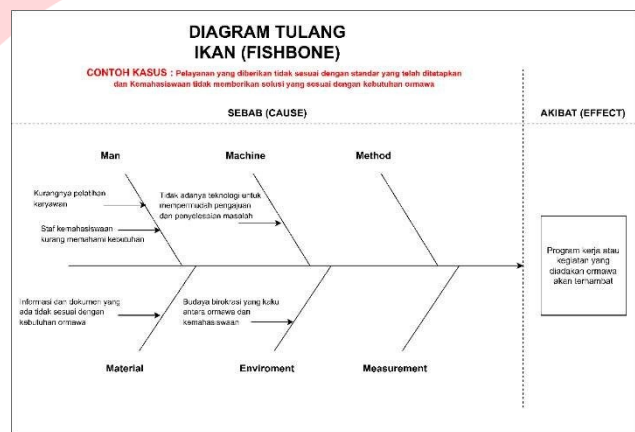
Kuadran II merupakan kuadran pertahankan prestasi, berisi atribut-atribut yang dianggap penting oleh mahasiswa (ormawa) dan memiliki kinerja yang baik. Atribut-atribut ini meliputi: ruang pelayanan yang bersih, rapi, mudah diakses, dan nyaman, staf yang memastikan dokumen bebas kesalahan, bersikap sopan dan profesional, staf yang memiliki pengetahuan memadai, kemahasiswaan yang adil dan tidak memihak, evaluasi yang diadakan secara berkala, dan staf yang menanyakan bantuan lain yang dibutuhkan. Kinerja yang baik pada atribut-atribut ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan untuk menjaga kepuasan ormawa. Kuadran III merupakan Prioritas Rendah yang berisi atribut-atribut yang dianggap kurang penting dan memiliki kinerja yang rendah. Atribut-atribut ini meliputi: kelancaran proses administrasi, kecepatan dan ketepatan penanganan pencairan atau keluhan, tanggapan terhadap pertanyaan atau keluhan, kecepatan dan ketepatan penanganan keluhan, kesediaan staf membantu ormawa yang datang, dan pertanyaan spesifik dari staf kemahasiswaan. Karena dianggap kurang penting, peningkatan pada atribut-atribut ini tidak menjadi prioritas utama.

Kuadran IV merupakan kuadran berlebihan, berisi atribut-atribut yang dianggap kurang penting namun

memiliki kinerja tinggi. Atribut-atribut ini meliputi: fasilitas yang disediakan, peralatan yang digunakan, kemahasiswaan yang proaktif memberikan informasi, dan staf yang mendengarkan serta memberikan solusi terhadap masalah. Karena dianggap kurang penting, alokasi sumber daya untuk atribut-atribut ini dapat dianggap berlebihan dan sebaiknya dialihkan ke atribut lain yang lebih membutuhkan perhatian.

C. Solusi Perbaikan

Berdasarkan perhitungan IPA dan diagram kartesius yang disajikan, dapat diidentifikasi empat kuadran yang menggambarkan prioritas berbagai aspek layanan Bidang Kemahasiswaan Telkom University Purwokerto. Kuadran pertama yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan mencakup 5 indikator yaitu RL.5, RL.7, RL.8, RL.9 dan A.18 dengan aspek yang berbeda-beda. Aspek-aspek ini dianggap sangat penting oleh ormawa namun belum memenuhi ekspektasi mereka secara optimal. Aspek-aspek ini dilakukan pengukuran dengan menggunakan kuisioner skala likert dan wawancara kepada 5 staf kemahasiswaan. Berikut ini salah satu perbaikan yang perlu dilakukan pada indikator RL.5 dan RL 7 menggunakan Fishbone Diagram.



GAMBAR 2.

(DIAGRAM FISHBONE ATRIBUT RL.5 DAN RL.7)

Berdasarkan diagram *fishbone* pada atribut RL.5 dan RL.7 dengan permasalahan Pelayanan yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan Kemahasiswaan tidak memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan ormawa, terdapat 4 akar permasalahan pada faktor Manusia (*Man*), *Machine* (Mesin), *Material* (Material) dan Lingkungan (*Environment*). Berikut merupakan penjelasan faktor-faktor yang menjadi akar permasalahan:

1. Manusia

Dua masalah utama dalam layanan kemahasiswaan adalah kurangnya pelatihan staf dan pemahaman mereka terhadap kebutuhan ormawa. Kurangnya pelatihan, yang masih dalam perencanaan, menyebabkan staf kurang memahami prosedur dan standar pelayanan. Kurangnya pemahaman kebutuhan ormawa, mungkin akibat alur informasi yang buruk, menyebabkan miskomunikasi dan hilangnya kepercayaan ormawa. Kedua masalah ini perlu diatasi untuk meningkatkan kualitas layanan dan hubungan dengan ormawa.

2. Material (Dokumen)

Ketidaksesuaian informasi dan dokumen dengan kebutuhan ormawa menjadi masalah utama. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman pihak kemahasiswaan terhadap kebutuhan ormawa, sehingga solusi yang diberikan tidak tepat sasaran.

3. Tools (Alat Pendukung)

Bidang kemahasiswaan belum memiliki sistem informasi terpadu, sehingga pelayanan dan penyampaian informasi sering terlambat, terutama melalui Whatsapp. Solusinya adalah membuat portal website yang selalu terupdate secara real-time untuk meningkatkan efisiensi pelayanan.

4. Environment (Lingkungan)

Tidak adanya informasi dan dokumen yang digunakan untuk sebagai acuan memenuhi kebutuhan ormawa, yang mengakibatkan ketidaktepatan sasaran kebutuhan untuk setiap unit ormawa. Adapun detail terkait solusi perbaikan pada atribut RL.5 dan RL.7 yang dapat dilihat pada Tabel 6

TABEL 6. (SOLUSI PERBAIKAN ATRIBUT RL.5 DAN RL.7)

Permasalahan	Solusi Perbaikan
Kurangnya pelatihan staf	Memberikan pelatihan mengenai standar pelayanan kepada staf kemahasiswaan seperti <i>mentorship</i> , <i>e-learning</i> dan <i>coaching</i>
	Memberikan penghargaan kepada staf yang konsisten dan mempunyai kinerja baik dalam melakukan pelayanan yang sesuai dengan standar
Staf kemahasiswaan kurang memahami kebutuhan	Memberikan pelatihan staf terkait <i>problem solving</i> untuk memahami kebutuhan ormawa dan menggunakan data historis dari permasalahan yang sudah terselesaikan.
	Membuat mekanisme <i>feedback</i> dari ormawa untuk memahami kebutuhan secara lebih mendalam dan membuat portal berbasis <i>website</i> untuk penyampaian informasi secara konsisten.
Informasi dan dokumen yang ada tidak sesuai dengan kebutuhan ormawa	Membuat wadah untuk aspirasi setiap ormawa sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan, dapat berbentuk <i>website</i> yang dapat diakses dengan mudah oleh ormawa.
Teknologi pendukung kurang memadai dan sering mengalami gangguan	Membuat portal yang sudah terotomasi dan terintegrasi secara <i>real-time</i> dapat meminimalisir <i>miss</i> informasi dan keterlambatan <i>feedback</i> .
	Fitur <i>chatbot</i> dapat digunakan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan umum oleh ormawa yang kurang memahami terkait prosedur yang akan dilaksanakan
	Membuat sistem <i>ticketing</i> yang terintegrasi dengan portal kemahasiswaan, sehingga staf dapat memonitoring laporan yang masuk dan ormawa dapat selalu update informasinya.
Budaya birokrasi yang kaku antara ormawa dan kemahasiswaan	Memperkuat komunikasi dua arah yang dapat diadakan dengan diskusi atau dialog terbuka dengan ormawa

Memastikan bahwa setiap keputusan yang berhubungan dengan ormawa diinformasikan dan didiskusikan terlebih dahulu dengan mereka.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data serta pembahasan yang telah dilakukan terkait kepuasan pelanggan terhadap Bidang Kemahasiswaan Telkom University Purwokerto dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan ormawa terhadap Bidang Kemahasiswaan Telkom University Purwokerto masih rendah (66,83%), di bawah standar "sangat puas". Analisis IPA menunjukkan lima atribut layanan perlu segera diperbaiki: kesesuaian pelayanan, solusi kebutuhan ormawa, keakuratan informasi staf, kecepatan proses pengajuan kegiatan, dan bimbingan administrasi serta penyaluran dana. Faktor-faktor penyebab ketidakpuasan meliputi kurangnya pelatihan dan pemahaman staf, tidak adanya sistem terintegrasi dan otomatisasi, serta tuntutan informasi cepat dan pengajuan kegiatan dadakan. Solusi yang diusulkan adalah digitalisasi sistem, pembuatan panduan urgensi kegiatan, dan peningkatan kualitas pelatihan staf.

REFERENSI

- [1] F. Aulia, P. R. Dwianggraeni, and A. R. Ishak, <Peran Organisasi Mahasiswa dalam Meningkatkan Kemampuan Komunikasi Interpersonal yang Efektif,= *J. Mhs. Komun. Cantrik*, vol. 3, no. 2, pp. 141–150, 2023, doi: 10.20885/cantrik.vol3.iss2.art5.
- [2] D. A. Maulana, S. Sardin, and N. Fadjiria, <Pengaruh Aktivitas Mahasiswa Dalam Organisasi Kemahasiswaan Terhadap Tingkat Keterampilan Sosial Mahasiswa FPIPS UPI,= *J. Sos. J. Has. Pemikiran, Penelit. dan Pengemb. Keilmuan Sociol. Pendidik.*, vol. 1, no. 1, p. 175, 2023, doi: 10.26858/sosialisasi.v1i1.42744.
- [3] D. Shyafary and E. F. Soeprapto, <Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Jurusan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Desain Polnes Dengan Metode Servqual,= *Juminten*, vol. 3, no. 1, pp. 1–12, 2022, doi: 10.33005/juminten.v3i1.342.
- [4] Y. Septiani, E. Aribbe, and R. Diansyah, <ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru),= *J. Teknol. Dan Open Source*, vol. 3, no. 1, pp. 131–143, 2020, doi: 10.36378/jtos.v3i1.560.
- [5] R. Kurniawan and D. Prananda Putra, <Perancangan User Interface Sistem Kredit Aktivitas Mahasiswa STMIK 8AMIKBANDUNG9 Berbasis Website Menggunakan Metode User Centered Design (UCD),= *J. Inf. Technol.*, vol. 4, no. 1, pp. 23–30, 2022, doi: 10.47292/joint.v4i1.77.
- [6] F. R. Amalia, M. Wati, and N. Puspitasari, <Sistem Monitoring Anggaran Kegiatan Organisasi Kemahasiswaan,= *J. Rekayasa Teknol. Inf.*, vol. 5, no. 1, p. 39, 2021, doi: 10.30872/jurti.v5i1.5865.
- [7] A. Reza Nugraha, M. Dzirkron, and Iyan Bachtiar, <Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa

- Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Model Importance Performance Analysis (IPA),= *J. Ris. Tek. Ind.*, pp. 9–16, 2023, doi: 10.29313/jrti.v3i1.1830.
- [8] Setia Amalia Indira, Risanti Clariza, Hadi Winata Rivaldo, and Kurniawan Helmy, <Analisis Kualitas Layanan E-Government Menggunakan E-GovQual dan Importance Performance Analysis,= *J. Inf. Syst. Artificial Intell.*, vol. 2, no. 6, pp. 118–124, 2022, [Online]. Available: <https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id/>
- [9] F. Sulianta, <Diagram Fishbone : Alat Analisis Penyebab Masalah untuk Pengembangan Bisnis Kafe dan Profesi Konsultan,= no. October, 2024.
- [10] N. A. Kurniawan and A. Febrianti, <Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Trans Shuttle Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA),= *Pros. Disem. FTI*, no. 2, pp. 1–10, 2022, [Online]. Available: <https://eproceeding.itenas.ac.id/index.php/fti/article/view/1028>
- [11] L. N. Agia and H. Nurjannah, <Analisis Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia Menggunakan Importance Performance Analysis,= *J. Econ. Bussines Account.*, vol. 5, no. 2, pp. 1570–1574, 2022, doi: 10.31539/costing.v5i2.3764.
- [12] H. E. Pratama and H. Sulistiani, <Sistem Penilaian Kepuasan Pelanggan Menggunakan Customer Satisfaction Index Pada Penjualan Parfume (Study Kasus: Parfume Corner BDL),= vol. 2, no. 4, pp. 29–36, 2021.
- [13] M. F. Almas, N. Y. Setiawan, and S. H. Wijoyo, <Analisis Sentimen Ulasan Konsumen Martabak Kubang Hayuda Menggunakan Support Vector Machine,= vol. 9, no. 2, pp. 1–9, 2025.