

PENILAIAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT DENGAN MENGGUNAKAN MODEL *STUDENT SATISFACTION INVENTORY*

Naniek Utami Handayani^{1*}, Mochamad Agung Wibowo², Diana Puspita Sari³, Dinda Ayu Sekarini⁴, Yussy Aulia⁵

^{1,3,4,5}Departemen Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro

²Departemen Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro

Jl. Prof. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang

*Email: naniekh@ft.undip.ac.id

Abstrak

Salah satu ukuran kinerja perguruan tinggi ditentukan oleh mutu layanan yang diberikan. Untuk itu, pimpinan, dosen, dan karyawan harus memperhatikan kepuasan stakeholders khususnya mahasiswa. Kepuasan mahasiswa diharapkan dapat menjadi bagian dalam pengambilan keputusan manajemen. Program Studi Kesehatan Masyarakat secara periodik melakukan survei kepuasan konsumen guna meningkatkan kinerjanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan konsumen dengan berdasarkan kriteria kurikulum program studi, proses pembelajaran, sumber daya manusia (dosen, pegawai, teknisi), mahasiswa, sarana dan prasarana, suasana akademik, penelitian serta publikasi, pengabdian kepada masyarakat, dan lain-lain. Oleh karena itu model yang digunakan dalam penelitian ini adalah student satisfaction inventory. Penelitian ini menggunakan metode importance satisfaction matrix untuk memetakan hasil kepuasan konsumen. Responden penelitian ini adalah mahasiswa Prodi Kesehatan Masyarakat yang telah berkuliah minimal satu semester. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi Registration Effectiveness memiliki nilai gap skor terbesar dan berada dalam kuadran I sehingga perlu dilakukan tindakan perbaikan.

Kata kunci: penilaian kepuasan, Student Satisfaction Inventory

1. PENDAHULUAN

Sebagai bagian dari upaya mencerdaskan kehidupan bangsa sesuai amanah UUD 1945, Perguruan Tinggi merupakan institusi strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Tingkat persaingan yang cukup tinggi menuntut Perguruan Tinggi memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga dapat unggul dalam persaingan termasuk didalamnya peningkatan aspek layanan yang dimiliki. Kepuasan mahasiswa diharapkan dapat menjadi dasar dari keputusan manajemen. Elliot dan Healy (2001) menyatakan bahwa untuk mencapai tingkat kepuasan yang optimal diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh konsumen, dengan mendorong komitmen setiap *stakeholders* untuk berupaya memenuhi kebutuhan konsumen. Kepuasan konsumen adalah kondisi terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan konsumen (Suroto, dkk., 2017). Penilaian mutu layanan merupakan dasar bagi pengambilan keputusan untuk menyusun program-program penyediaan layanan yang lebih baik, efisien, dan efektif. Dengan demikian, mutu layanan dimulai dari kebutuhan konsumen akan layanan dan berakhir pada persepsi konsumen akan mutu layanan yang diberikan (Khodayari dan Khodayari, 2011; Fanani, dkk, 2007).

Prodi Kesehatan Masyarakat sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi memiliki komitmen untuk memenuhi kepuasan mahasiswa sebagai konsumen dengan memberikan layanan terbaik. Beberapa bidang layanan yang harus dikembangkan secara berkelanjutan meliputi, kurikulum program studi, proses pembelajaran, sumber daya manusia (dosen, pegawai, teknisi), mahasiswa, sarana dan prasarana, suasana akademik, penelitian serta publikasi, pengabdian kepada masyarakat, dan lain-lain. Berdasarkan hasil survei pendahuluan yang dilakukan terdapat 60 responden mahasiswa Prodi Kesehatan Masyarakat, diperoleh 50 responden (83,33%) menyatakan mengalami ketidakpuasan terhadap layanan, sedangkan sisanya 10 responden (16,67%) menyatakan tidak mempunyai keluhan terhadap layanan pendidikan.

Berpijak pada kondisi tersebut, penelitian ini akan melakukan pengukuran mutu layanan pendidikan Prodi Kesehatan Masyarakat yang berorientasi pada kepuasan konsumen, dengan

menggunakan model *Student Satisfaction Inventory*. Model ini menilai kepuasan mahasiswa berdasarkan adanya perbandingan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dari masing-masing dimensi mutu layanan tersebut.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 *Student Satisfaction Inventory (SSI)*

Model *Student Satisfaction Inventory* adalah sebuah metode yang digunakan untuk menilai tingkat mutu layanan berdasarkan tingkat kepuasan yang dirasakan mahasiswa dan tingkat kepentingan dari setiap dimensi *Student Satisfaction Inventory* (Levitz, 2017; Istiqomah dan Arigiyati, 2016; Nugraha dan Reni, 2012; Cerritos College, 2007). Terdapat 11 dimensi *Student Satisfaction Inventory* yang diuraikan ke dalam atribut mutu layanan. Adapun 11 dimensi model *Student Satisfaction Inventory*, sebagai berikut.

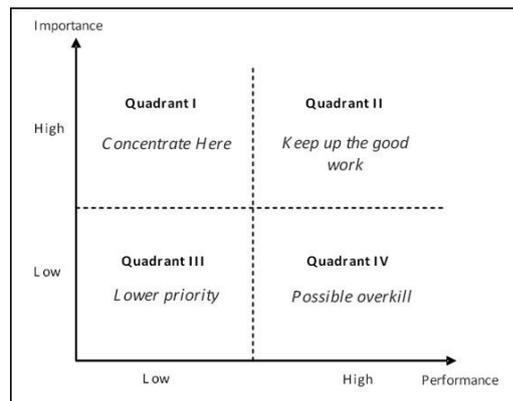
- a. *Academic Advising*, menilai layanan konsultasi akademik, tingkat pengetahuan dan kompetensi konselor akademik (dosen wali) termasuk tingkat kepedulian terhadap mahasiswa dan kemudahan untuk ditemui.
- b. *Campus Climate*, menilai bagaimana institusi pendidikan tinggi membentuk iklim dan suasana yang kondusif di dalam kampus.
- c. *Campus Life*, menilai tingkat efektivitas dari layanan yang berhubungan dengan kehidupan kampus sehari-hari yang disediakan oleh institusi pendidikan.
- d. *Campus Support Service*, menilai mutu layanan pendukung yang disediakan oleh institusi pendidikan yang mendukung produktivitas mahasiswa.
- e. *Concern for The Individual*, menilai komitmen institusi pendidikan untuk memperlakukan mahasiswa sebagai seorang individu yang dihargai.
- f. *Instructional Effectiveness*, menilai efektivitas perkuliahan mahasiswa, proses belajar mengajar, dan kurikulum.
- g. *Recruitment and Financial Aid Effectiveness*, menilai efektivitas layanan yang berhubungan dengan perekrutan mahasiswa baru serta mengevaluasi program beasiswa.
- h. *Registration Effectiveness*, menilai efektivitas dan kelancaran proses registrasi dan pembayaran termasuk kelengkapan informasi mengenai registrasi dan pembayaran.
- i. *Campus Safety and Security*, menilai kepedulian dan tanggung jawab institusi pendidikan terhadap keamanan mahasiswa dari bahaya kecelakaan dan gangguan keamanan di lingkungan kampus.
- j. *Service Excellence*, menilai kemampuan pihak institusi pendidikan dalam menyediakan mutu layanan yang unggul untuk kebersihan, keindahan dan kenyamanan kampus, perawatan fasilitas, serta tingkah laku para karyawan, terutama *front liner staff* terhadap mahasiswa.
- k. *Student Centeredness*, menilai usaha yang dilakukan pihak institusi pendidikan untuk membuat mahasiswa merasa bahwa mereka diterima, dihargai, penting bagi kampus, dan menjadi orientasi utama.

2.2 *Importance Satisfaction Matrix*

Teknik ini dikemukakan pertama kali oleh Martila & James (1977) dalam teknik ini responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut relevan dan tingkat kinerja perusahaan (*perceived performance*) pada masing-masing atribut tersebut. Kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan atribut dan kinerja perusahaan akan dianalisis pada *Importance Performance Matrix*. Parasuraman (1990) menjelaskan bahwa tingkat kepentingan konsumen (*customer expectations*) diukur dalam kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh perusahaan agar menghasilkan produk atau layanan yang bermutu tinggi.

Strategi yang dapat dilakukan berkenaan dengan posisi atribut mutu layanan pada keempat kuadran pada Gambar 1 adalah:

- a. Kuadran I (*Concentrate These*), adalah wilayah yang memuat atribut-atribut mutu layanan yang dianggap penting oleh konsumen, tapi pada kenyataannya atribut-atribut mutu layanan tersebut belum sesuai dengan yang diharapkan konsumen (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Atribut-atribut mutu layanan yang masuk ke dalam kuadran ini harus ditingkatkan kinerja layanannya dengan cara melakukan perbaikan terus-menerus.
- b. Kuadran II (*Keep Up the Good Work*), adalah wilayah yang memuat atribut-atribut mutu layanan yang dianggap penting oleh konsumen dan dianggap konsumen sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja atribut mutu layanan relatif tinggi.



Gambar 31. Analisis Kuadran *Importance-Satisfaction Matrix*

- c. Kuadran III (*Low Periority*), adalah wilayah yang memuat atribut-atribut mutu layanan yang dianggap konsumen tidak istimewa (tingkat kepuasan konsumen terhadap mutu layanan atribut relatif rendah). Atribut-atribut mutu layanan yang masuk ke dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh konsumen kecil.
- d. Kuadran IV (*Possible Overkill*), adalah wilayah yang memuat atribut-atribut mutu layanan yang dianggap kurang penting oleh konsumen tetapi kinerja atribut-atribut mutu layanan tersebut dianggap konsumen istimewa. Kadang-kadang atribut-atribut mutu layanan yang masuk dalam kuadran ini dianggap memiliki tingkat layanan yang terlalu berlebihan.

2.3 Model Konseptual

Penelitian ini dilakukan dengan teknik survei menggunakan kuesioner. Proses identifikasi variabel penelitian menggunakan studi pustaka dan studi dokumentasi, sedangkan objek penelitian adalah mahasiswa Prodi Kesehatan Masyarakat yang minimal telah berkuliah selama satu semester dengan teknik pengambilan sampel dengan *proportionated stratified random sampling*. Dimesi dan indikator penilaian kepuasan konsumen berdasarkan model *Student Satisfaction Inventory* disajikan pada Tabel 1.

Tabel 23. Dimensi dan Indikator Penilaian Kepuasan Konsumen

Dimensi	Kode	Atribut
Academic Advising	V1	Kemampuan dosen wali dalam membantu mahasiswa menyelesaikan masalah akademik/non akademik
	V2	Kemampuan dosen wali dalam membantu mahasiswa merencanakan studi
	V3	Adanya perhatian secara personal dari dosen wali terhadap masalah akademik yang dihadapi mahasiswa
Campus Climate	V4	Pihak kampus tidak membedakan mahasiswa dari ras, suku, etnis, status sosial, gender selama menjalani kehidupan di kampus

Dimensi	Kode	Atribut
<i>Campus Life</i>	V5	Adanya kebebasan untuk melakukan kegiatan kemahasiswaan dan aktivitas yang bersifat positif
	V6	Adanya kebanggaan sebagai mahasiswa Prodi Kesehatan Masyarakat
	V7	Bangunan kampus terawat dengan baik
	V8	Kebersihan dan kenyamanan ruang kuliah
	V9	Kondisi perlengkapan kuliah seperti audiovisual (LCD), OHP, meja, kursi, dan papan tulis berfungsi baik
	V10	Kebersihan dan kesiapan pakai fasilitas sanitasi toilet
	V11	Adanya dukungan terhadap kegiatan yang menampung kreativitas mahasiswa seperti pentas seni,urnamen olahraga,dll
	V12	Ketersediaan unit-unit kegiatan yang mampu menampung minat dan bakat mahasiswa
	V13	Kondisi peralatan dan perlengkapan laboratorium seperti mesin, komputer, software, dll berfungsi dengan baik
	<i>Campus Support Services</i>	V14
V15		Kelengkapan buku/jurnal/literatur lainnya di perpustakaan yang menunjang perkuliahan
V16		Dosen bersikap sahabat kepada mahasiswa
<i>Concern For The Individual</i>	V17	Keluhan mahasiswa diperhatikan
	V18	Hak-hak mahasiswa dihargai dalam kehidupan kampus
	V19	Pengaturan jadwal kuliah dan ujian yang tersusun dengan baik (terjadwal dan tidak bentrok)
<i>Instructional Effectiveness</i>	V20	Kemudahan memperoleh informasi akademik mahasiswa (KHS, KRS, jadwal kuliah dan ujian, dll)
	V21	Kompetensi dosen dalam menguasai materi perkuliahan
	V22	Kemampuan dosen ketika mengajar di kelas
	V23	Proses perkuliahan memberikan nilai tambah terhadap kepribadian (kedisiplinan, kemampuan berkomunikasi, berdikusi, dll)
	V24	Kurikulum disusun dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan saat ini
<i>Recruitment & Financial Aid</i>	V25	Kemudahan memperoleh informasi beasiswa
	V26	Kemudahan prosedur pendaftaran mahasiswa baru
<i>Registration Effectiveness</i>	V27	Kejelasan informasi registrasi (administratif dan akademik)
	V28	Kemudahan melakukan proses registrasi (administrasi)
	V29	Layanan administrasi yang tidak bertele-tele
<i>Campus Safety and Security</i>	V30	Adanya jumlah petugas keamanan yang mencukupi
	V31	Keamanan kampus dari tindakan kriminalitas (pencurian, preman,dll)
	V32	Keluasan dan ketertiban area parkir
	V33	Keramahan para dosen terhadap mahasiswa
	V34	Kerapihan penampilan para staf/karyawan dalam melayani mahasiswa
<i>Service Excellent</i>	V35	Kerapihan penampilan para dosen
	V36	Keramahan para staf/karyawan dalam melayani mahasiswa
	V37	Pengetahuan dan kemampuan staf/karyawan dalam menjawab pertanyaan atau masalah
<i>Student Centeredness</i>	V38	Adanya penghargaan bagi mahasiswa berprestasi
	V39	Kebijakan pihak kampus mempertimbangkan kepentingan dan dampak bagi mahasiswa
	V40	Pihak kampus menghargai keberadaan mahasiswa selama menjalani kehidupan di kampus

2.4 Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data

Kuesioner penelitian ini terdiri dari dua bagian. Pertama, penilaian responden mengenai tingkat kepentingan layanan pendidikan Prodi Kesehatan Masyarakat. Kedua, penilaian responden mengenai tingkat kepuasan layanan pendidikan Prodi Kesehatan Masyarakat. Penelitian menggunakan skala pengukuran likert dengan 5 rentang nilai yaitu, nilai 1: untuk sangat tidak penting/puas, nilai 2: untuk tidak penting/puas, nilai 3: untuk netral, nilai 4: untuk penting/puas, dan nilai 5: untuk sangat penting/puas. Uji validitas dan realibilitas dilakukan terhadap data kuesioner

yang telah terkumpul. Pengolahan data dilakukan dengan menilai perbandingan antara tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan setiap dimensi mutu layanan tersebut. Berdasarkan *performance gap* dilakukan pemetaan masing-masing indikator pada setiap dimensi dengan menggunakan *importance satisfaction matrix*. Pemetaan dilakukan ke dalam empat kuadran mutu layanan, yaitu Kuadran I (*Concentrate Here*), Kuadran II (*Keep Up The Good Work*), Kuadran III (*Lower Priority*), dan Kuadran IV (*Possible Overkill*).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari 250 kuesioner yang disebar, terdapat 200 kuesioner yang kembali. Adapun karakteristik responden adalah wanita berjumlah 67,5% dan pria berjumlah 32,5% responden. Hasil uji validitas untuk mengetahui apakah setiap indikator berkorelasi kuat dengan dimensi yang diwakilinya menunjukkan bahwa seluruh dimensi memiliki nilai lebih tinggi dari r tabel (0,1381) sehingga dinyatakan valid. Selanjutnya, hasil uji reliabilitas untuk mengetahui konsistensi kuesioner selama proses pengolahan data dengan menggunakan koefisien Alpha Cronbach terhadap 40 variabel penelitian menunjukkan bahwa data dinyatakan reliabel dengan nilai koefisien alpha cronbach lebih dari 0,6.

3.1 Model Student Satisfaction Inventory

Berdasarkan data yang terkumpul selanjutnya dilakukan pengolahan data untuk mengetahui nilai rata-rata tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, *performance gap*, dan tingkat kesesuaian pada setiap dimensi model *Student Satisfaction Inventory*. Rekapitulasi hasil perhitungan nilai rata-rata tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, *performance gap*, dan tingkat kesesuaian pada setiap dimensi disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Rekapitulasi Perhitungan Nilai Rata-Rata Setiap Dimensi SSI

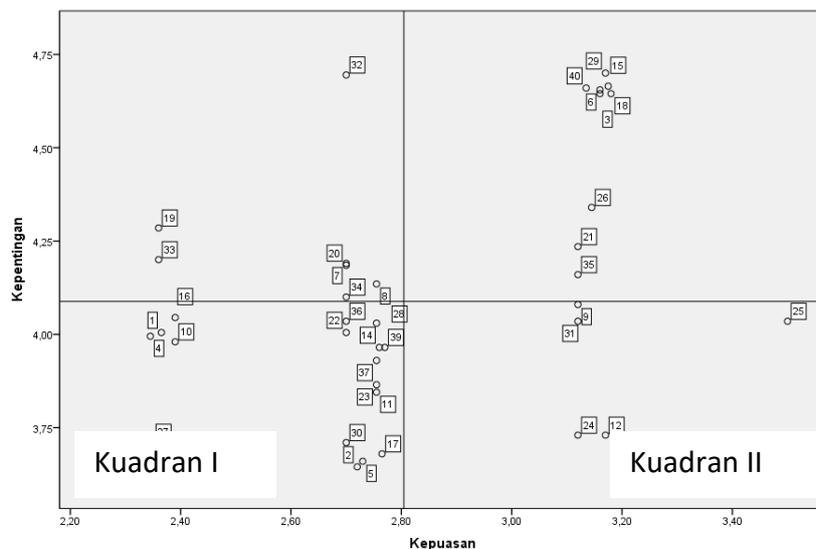
No.	Dimensi	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Gap	Tingkat Kesesuaian
1	Academic Advising	4,098	2,748	1,35 0	67,06%
2	Campus Climate	4,103	2,745	1,35 8	66,90%
3	Campus Life	3,993	2,815	1,17 8	70,49%
4	Campus Support Services	4,097	2,770	1,32 7	67,62%
5	Concern For The Individual	4,123	2,778	1,34 5	67,38%
6	Instructional Effectiveness	4,051	2,793	1,25 8	68,94%
7	Recruitment and Financial Aid	4,188	3,323	0,86 5	79,34%
8	Registration Effectiveness	4,145	2,772	1,37 3	66,87%
9	Campus Safety and Security	4,147	2,84	1,30 7	68,49%
10	Service Excellent	4,085	2,727	1,35 8	66,76%
11	Student Centeredness	4,107	2,763	1,34 3	67,29%
	Rata-Rata	4,103	2,825	1,27 8	68,83%

Penilaian kualitas layanan Prodi Kesehatan Masyarakat mengacu pada besarnya *performance gap* yaitu selisih antara tingkat kepentingan (*importance rating*) dan tingkat kepuasan (*satisfaction rating*) yang dibagi dalam tiga kategori penilaian yaitu, (1) *performance gap* kurang dari 0 atau negatif menandakan institusi telah melebihi harapan konsumen; (2) *performance gap* antara 0-1,5 menandakan institusi hampir memenuhi harapan konsumen; dan (3) *performance gap* lebih besar dari 1,5 menandakan institusi belum memenuhi harapan konsumen. Setelah diperoleh nilai SSI untuk

setiap dimensi maka selanjutnya dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan. Berdasarkan Tabel 2 dapat disimpulkan bahwa seluruh responden menilai kualitas layanan pendidikan Prodi Kesehatan Masyarakat mampu memenuhi harapan konsumen dengan baik, karena setiap indikator memiliki nilai rata-rata gap sebesar 1,278 dimana nilai ini termasuk ke dalam kategori antara 0-1,5. Selain itu nilai rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 68,83%, artinya layanan Prodi Kesehatan Masyarakat telah mampu memenuhi harapan konsumen sebesar 68,83%.

3.2 Metode *Importance Satisfaction Matrix*

Berpijak dari data pada Tabel 2, tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan dikelompokkan pada empat kuadran menggunakan *Importance Satisfaction Matrix* untuk masing-masing dimensi. Hasil pemetaan menggunakan *Importance Satisfaction Matrix* disajikan pada Gambar 1.1 dan Tabel 3.



Gambar 2. Hasil Pemetaan *Importance Satisfaction Matrix*

Tabel 3. Hasil Pemetaan *Importance Satisfaction Matrix*

No.	Dimensi	Kuadran I	Kuadran II	Kuadran III	Kuadran IV
1	Academic Advising		3	1, 2	
2	Campus Climate		6	4, 5	
3	Campus Life	7, 8		10, 11	9, 12
4	Campus Support Services		15	13, 14	
5	Concern For The Individual		18	16, 17	
6	Instructional Effectiveness	19, 20	21	22, 23	24
7	Recruitment and Financial Aid		26		25
8	Registration Effectiveness		29	27, 28	
9	Campus Safety and Security	32		30	31
10	Service Excellent	33, 34	35	36, 37	
11	Student Centredness		40	38, 39	

Gambar 2 memperlihatkan terdapat 7 variabel yang perlu mendapatkan perhatian pimpinan Prodi Kesehatan Masyarakat (I), 9 variabel yang perlu dipertahankan (II), 19 variabel yang sebenarnya tidak perlu menjadi perhatian besar (III) dan 5 variabel yang ternyata diperhatikan secara berlebihan (IV).

3.3 Rekomendasi Perbaikan

3.3.1 Rekomendasi Perbaikan *Student Satisfaction Inventory*

Pada dimensi *Registration Effectiveness*, perbaikan yang disarankan untuk Prodi Kesehatan Masyarakat adalah menempatkan pelaksana yang kompeten meliputi pengetahuan, keahlian,

keterampilan, dan pengalaman agar tidak menyebabkan layanan yang bertele-tele. Proses administrasi dapat dilakukan dengan mudah dan jelas jika menetapkan alur layanan yang sederhana. Selain itu, Prodi Kesehatan Masyarakat harus memiliki unit aduan dan informasi yang berfungsi sebagai sarana memfasilitasi mahasiswa untuk menyampaikan segala bentuk saran ataupun pengaduan yang terkait dengan layanan. Pengaduan maupun saran yang telah disampaikan dapat segera ditangani secara sigap oleh petugas administrasi dan diperhatikan oleh pimpinan Prodi Kesehatan Masyarakat.

3.3.2 Rekomendasi Perbaikan *Importance Satisfaction Matrix*

Strategi perbaikan diberikan untuk variabel kritis yaitu variabel-variabel yang berada pada kuadran I, karena variabel-variabel tersebut memiliki tingkat kepuasan dibawah rata-rata tetapi tingkat kepentingannya cukup tinggi. Atribut di atas perlu dilakukan perbaikan agar dapat mencapai tingkat kepuasan yang tinggi. Berikut adalah rekomendasi perbaikan yang disarankan untuk Prodi Kesehatan Masyarakat:

Tabel 1.24 Tabel Rekomendasi Perbaikan ISM

Atribut	Rekomendasi Perbaikan
Keluasan dan ketertiban area parkir	Memperbaiki sarana dan prasarana untuk meningkatkan kualitas dari penyelenggaraan fasilitas parkir, melakukan pemasangan rambu parkir agar tetap tertib, atau membangun lokasi parkir baru yang memadai untuk menampung semua kendaraan mahasiswa maupun pegawai Prodi Kesehatan Masyarakat
Pengaturan jadwal kuliah dan ujian yang tersusun dengan baik (terjadwal dan tidak bentrok)	Perancangan jadwal kuliah menggunakan program aplikasi pengaturan jadwal kuliah berbasis web dimana di dalamnya mempertimbangkan waktu kuliah, ruang kuliah, mata kuliah, dan dosen.
Keramahan para dosen terhadap mahasiswa	Membuat angket untuk masing-masing dosen pada akhir semester perkuliahan yang dipantau oleh pimpinan Prodi Kesehatan Masyarakat agar menjadi perbaikan bagi para dosen.
Bangunan kampus terawat dengan baik	Bangunan kampus yang sudah tidak bagus sebaiknya diperbaiki dan dilakukan perawatan secara rutin serta mahasiswa harus turut membantu dengan menjaga kebersihan kampus.
Kemudahan memperoleh informasi akademik mahasiswa (KHS, KRS, jadwal kuliah dan ujian, dll)	Memperbaiki <i>interface</i> SIAKAD agar dapat dipahami dengan mudah oleh mahasiswa dalam memperoleh informasi akademik
Kerapihan penampilan para staf/karyawan dalam melayani mahasiswa	Menetapkan standard berpakaian yang benar bagi para staf/karyawan karena dapat mempengaruhi kepercayaan mahasiswa terhadap kompetensi karyawan tersebut.
Kebersihan dan kenyamanan ruang kuliah	Ruang kuliah dibersihkan setiap akhir perkuliahan di hari tersebut meliputi kebersihan kelas, papan tulis, meja dan kursi serta jumlah mahasiswa per kelas harus memperhatikan luas ruang kuliah yang berkaitan agar tidak berdesak-desakkan saat kegiatan belajar mengajar. Ketersediaan sarana meliputi LCD, spidol/alat tulis lainnya, dan penerangan kelas perlu diperhatikan juga setiap harinya agar tidak mengganggu proses belajar mengajar.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pemetaan masalah dengan menggunakan model *Student Satisfaction Inventory* dan teknik *Importance Satisfaction Matrix* didapatkan 7 variabel yang perlu mendapatkan perhatian oleh pimpinan Prodi Kesehatan Masyarakat, 9 variabel yang perlu dipertahankan, 19 variabel yang sebenarnya tidak perlu menjadi perhatian besar, dan 5 variabel yang ternyata diperhatikan secara berlebihan. Strategi perbaikan dilakukan dengan membuat ranking prioritas perbaikan dari variabel pada kuadran 1 dengan nilai *performance gap* terbesar. Layanan Prodi Kesehatan Masyarakat telah mampu memenuhi 68,41% harapan mahasiswa dan hanya perlu melakukan perbaikan 31,17% pada layanan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Cerritos College. (2007). Final Report Spring 2007 Noel Levitz Student Satisfaction Inventory (SSI) and Institutional Priorities Survey (IPS). Noel Levitz Survey Result.
- Elliot, K. M. and Healy. M. A. (2001). Key Factors Influencing Student Satisfaction Related to Recruitment and Retention. *Journal of Marketing for Higher Education*. 10(4): 1-11.
- Fanani, Zainal, Santoso, Haryo dan Lusiana, Ina. 2007. Kepuasan Mahasiswa Terhadap *Service Quality* di Fakultas Teknik Universitas Diponegoro Menggunakan Metode *Student Satisfaction Inventory*. *Jurnal Teknik*. 28(2).
- Istiqomah dan Arigiyati, T.A. (2016). Pengukuran Kualitas Layanan Pendidikan Dengan Metode Student Satisfaction Inventory di Program Studi Pendidikan Matematika. *Jurnal Sosiohumaniora*. 2(1).
- Khodayari, F. dan Khodayari, B. (2011). Service Quality in Higher Education. Case study: Measuring Service Quality of Islamic Azad University Firoozkooh Branch. *Interdisciplinary Journal of Research in Business* 1(9): 38-46.
- Levitz, N.R. (2017). *Student Satisfaction Inventory 2017 Survey Report*. University of South Dakota Office of Institutional Research, Planning & Assessment.
- Martilla, J.A. and James, J.C. (1977) Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41, 77-79.
- Nugraha, dan Reni (2012) Analisis Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan Akademik Perguruan Tinggi Melalui Aplikasi Model Student Satisfaction Inventory (SSI) (Studi Kasus di Universitas Islam Bandung), Karya Ilmiah. Dipresentasikan dalam Seminar Nasional SnaPP 2012 di LPPM Universitas Islam Bandung.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml and L.L Berry (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research, *Journal of Marketing*, Vol 49, Fall, pp. 41-50.
- Suroto, Nindian, A., dan Purba, H. 2017. Student's Satisfaction on Academic Services In Higher Education Using Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing for Higher Education*. 8(1).