

## Kualitas layanan perkaderan imm pada stie muhammadiyah mamuju

Kaharuddin<sup>1\*</sup>, Furqan<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Muhammadiyah, Mamuju.

<sup>1</sup>Email: kaharuddin@stiemmamuju.ac.id

<sup>2</sup>Email: furqan@stiemmamuju.ac.id

### Abstrak

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui kualitas layanan yang diberikan oleh Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah (IMM) pada lembaga pendidikan tinggi Muhammadiyah yaitu STIE Muhammadiyah Mamuju. Salah satu metode yang digunakan oleh IMM dalam melakukan internalisasi gerakannya melalui perkaderan. Responden penelitian ini adalah mahasiswa dan alumni STIE yang telah melalui perkaderan di IMM. Survei dimaksudkan untuk mengetahui bagaimanakah layanan perkaderan IMM menurut responden. Kegiatan survei dilakukan dengan mengumpulkan responden pada waktu tertentu untuk mengisi kuisioner yang telah disiapkan. Selain survei akan dilakukan focus group discussion (FGD) dengan kelompok khusus mahasiswa yang masih aktif dan kelompok khusus alumni. Penentuan responden menggunakan purposive random sampling, dengan ketentuan dan kesediaan waktu responden. Teknik analisis data menggunakan analisis IPA (important performance analysis) dan analisis kuadran terkait dimensi layanan. Hasil penelitian menunjukkan dimensi keandalan dengan 81% pada kuadran IV, dimensi daya tanggap 78% pada kuadran III, dimensi jaminan 84% pada kuadran II, dimensi empati 78% pada kuadran III dan dimensi bukti fisik 78% pada kuadran I.

Kata Kunci: Kualitas layanan; perkaderan; analisis ipa; analisis kuadran

### *Quality of imm regeneration process at stie muhammadiyah mamuju*

#### *Abstract*

*This study is intended to determine the quality of services provided by the Muhammadiyah Student Association (IMM) at the Muhammadiyah higher education institution, namely STIE Muhammadiyah Mamuju. One of the methods used by IMM in internalizing its movements is through cadre. Respondents of this study were students and alumni of STIE who had gone through a cadre at IMM. The survey is intended to find out how IMM's cadre services are according to respondents. Survey activities were carried out by collecting respondents at a certain time to fill out a prepared questionnaire. Apart from the survey, a focus group discussion (FGD) will be conducted with a special group of students who are still active and a special group for alumni. Determination of respondents using purposive random sampling, with the provisions and the willingness of the respondent's time. Data analysis techniques use IPA analysis (important performance analysis) and quadrant analysis related to service dimensions. The results showed the dimensions of reliability with 81% in quadrant IV, 78% responsiveness dimensions in quadrant III, 84% assurance dimensions in quadrant II, 78% empathy dimensions in quadrant III and 78% physical evidence dimensions in quadrant I.*

*Keywords: Quality of services; cadre (regeneration process); ipa analysis; quadrant analysis*

## PENDAHULUAN

Gerakan kemahasiswaan semakin marak sejak era reformasi bergulir. Maraknya gerakan kemahasiswaan tersebut menjadikan banyaknya pula bermunculan tawaran aktifitas (lembaga) gerakan kemahasiswaan. Tentunya hal ini menyebabkan akan kelahiran ideologi-ideologi yang mengiringi setiap gerakan kemahasiswaan. Tentunya setiap tawaran ideologi tersebut diinternalisasi melalui kegiatan perkaderan atau pendidikan dan pelatihan pada kalangan mahasiswa.

Mahasiswa merupakan pasar pada setiap perguruan tinggi yang menjadi sasaran aktifitas pendidikan (perkaderan) kemahasiswaan. Kebanyakan mahasiswa berasumsi akan mengikuti berbagai agenda kegiatan kemahasiswaan setelah melalui jenjang perkaderan pada lembaga kemahasiswaan pilihannya. Bagi konsumen, dalam hal ini mahasiswa, kualitas layanan pada aktifitas perkaderan menjadi sangat penting. Realitas empirik menunjukkan bahwa semakin banyaknya agenda kemahasiswaan dengan kemiripan aktifitasnya, maka dibutuhkan nilai lebih pada setiap tawaran pendidikan kaderisasinya. Salah satu nilai tambahnya adalah kualitas, khususnya kualitas layanan dalam aktifitas perkaderan.

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Peningkatan kualitas pelayanan perkaderan oleh IMM harus bersifat inovatif dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa.

Layanan perkaderan IMM, dalam hal ini layanan pembelajaran dan pembimbingan keagamaan pada perkaderan IMM ketika dikaitkan dengan lima dimensi layanan terkait realitas, masih dapat diperdebatkan. Hasil wawancara dan diskusi lepas dengan beberapa alumni perkaderan IMM, nampak beberapa hal yang patut untuk diperhatikan.

IMM perlu memetakan dan mengidentifikasi bagaimanakah pelayanan perkaderan yang selama ini telah diberikan. Hal ini sebagai bukti perhatian IMM terhadap kebutuhan dan kepuasan mahasiswa. Apabila harapan mahasiswa lebih besar dari tingkat layanan yang diterima, maka mahasiswa tidak puas. Sebaliknya apabila harapan mahasiswa sama/lebih kecil dari tingkat layanan yang diterima, maka mahasiswa akan puas. Lima dimensi pelayanan tersebut, manakah yang paling dominan mempengaruhi tingkat kepuasan alumni perkaderan IMM.

Heizer dan Render (dalam Wibowo, 2016:113-115) mendefinisikan "kualitas sebagai kemampuan produk atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggan", Sementara itu Russell dan Taylor dikatakan pula sebagai "totalitas tampilan dan karakteristik produk atau jasa yang berusaha keras dengan segenap kemampuannya memuaskan kebutuhan tertentu". Dimensi kualitas jasa ditunjukkan antara lain dapat ditunjukkan dengan indikator *time and timeliness, completeness, courtesy, accessibility and convenience, accuracy, responsiveness*.

Deming (dalam Nasution, 2010: 41) menyatakan bahwa "kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen dan harus bertujuan memenuhi kebutuhan pelanggan sekarang dan masa akan datang". Sedangkan Crosby (dalam Nasution, 2010: 41) berpendapat bahwa "kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan yang meliputi *availability, delivery, reliability, maintainability, dan cost effectiveness*".

Menurut Garvin (dalam Tjiptono, 2012, 170-172) menjelaskan adanya delapan dimensi kualitas yang dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis, yaitu: *performance, features, reliability, conformance to specifications, durability, serviceability, estetika, perceived quality*. Kotler (dalam Algifari, 2016: 2) mendefinisikan "pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu".

Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (dalam Ratminto dan Atik Septi, 2016:2), pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Adapun karakteristik pelayanan menurut Kotler sebagaimana (dalam Napitupulu, 2007: 43) dijelaskan sebagai berikut: *Intangibility, Inseparability,*

*Variability Perishability*. Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik.

Kotler dan Clarke (dalam Algifari, 2016: 2-3) mendefinisikan "kepuasan sebagai pernyataan perasaan dari seseorang yang telah memperoleh kinerja layanan atau hasil untuk pemenuhan terhadap harapannya. Kepuasan merupakan sebuah fungsi dari tingkat relatif dari apa yang diharapkan dan kenyataan apa yang diterima. Kualitas layanan diartikan sebagai sebuah ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kepuasan pengguna layanan" Othman & Own (Mosahab dkk, 2010: 73) mengemukakan dimensi kualitas layanan yang terdiri dari Jaminan, Reliabilitas, Tangibles, Empati, dan Responsiveness. Sepen dapat dengan Tjiptono (dalam Ayu dan Putu Nina, 2015: 3562) mengemukakan bahwa ada lima dimensi *Service Quality* yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*), berwujud (*tangible*).

Kader (Perancis: *cadre* atau *les cadres*) adalah anggota inti yang menjadi bagian terpilih dalam lingkup dan lingkungan pimpinan serta mendampingi (tokoh-tokoh) di sekitar kepemimpinan. Kader bisa berarti pula sebagai jantung suatu organisasi. Sedangkan perkaderan adalah proses, cara, perbuatan mendidik atau membentuk seseorang menjadi kader. Posisi kader atau peserta training menjadi subyek dan aktif dalam perkaderan. (Sistem Perkaderan Muhammadiyah, MPK 2016)

Perkaderan adalah rangkaian kegiatan proses pembelajaran atau penerimaan materi-materi perkaderan dan pembimbingan. Proses pembelajaran yang dilangsungkan adalah menerima materi pembelajaran berupa materi keagamaan, ideologi muhammadiyah dan IMM serta kepemimpinan serta wawasan keilmuan. Pembimbingan adalah kegiatan diluar kelas dengan rangkaian kegiatan pribadi dengan tetap menjaga nilai-nilai keagamaan dan keilmuan, serta kepemimpinan. Kegiatan pembimbingan antara lain diisi dengan kajian, kuliah tujuh menit dan kegiatan lainnya yang disusun oleh tim fasilitator atau instruktur. (SPM, MPK 2016)

Model IPA digunakan untuk mengukur kinerja kepuasan yang dianggap penting oleh pelanggan dan kinerja kepuasan yang diterima oleh pelanggan. Tujuan utama IPA sebagai alat mendiagnosis adalah untuk memudahkan mengidentifikasi atribut-atribut. Untuk tujuan tersebut, interpretasi terhadap kinerja fasilitator dan staf ditampilkan pada sebuah grafik (derajat kartesius) yang memiliki 4 kuadran, yaitu Kuadran A, Kuadran B, Kuadran C, dan Kuadran D. Masing- masing kuadran menunjukkan kinerja fasilitator yang dinilai. (Algifari. 2016: 70-71)

Pengukuran kualitas layanan dalam model *Importance Performance Analysis* (IPA) didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap diantara keduanya pada lima dimensi utama kualitas layanan (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik).

Evaluasi kualitas layanan menggunakan model *Importance Performance Analysis* mencakup perhitungan perbedaan antara nilai yang diberikan mahasiswa untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan harapan dan persepsi (kinerja). Titik pertemuan harapan dan kinerja dapat dilihat dalam matriks di bawah ini:

Tabel 1. Matriks harapan-kinerja

		Kinerja	
		Tinggi	Rendah
Harapan	Tinggi	Dipertahankan	Diperbaiki
	Rendah	Berlebihan	Biasa-biasa saja

Menurut Tjiptono (2008), aspek yang membutuhkan perbaikan dikarenakan harapan pelanggan tinggi pada aspek itu tinggi sementara kinerja relatif rendah. Aspek yang perlu dipertahankan ketika harapan pelanggan terpenuhi dan sesuai dengan kinerja yang diberikan oleh produsen. Pelayanan dianggap berlebihan ketika harapan pelanggan rendah terhadap aspek tersebut, sedangkan kinerja yang diberikan relatif tinggi. Pelayanan dianggap biasa-biasa saja ketika harapan pelanggan dan kinerja yang diberikan oleh penyedia jasa berada pada kategori rendah.

## METODE

Jenis penelitian ini menggunakan metode penggabungan (mix method) yaitu, metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan model penelitian survei berdasarkan jawaban responden atas daftar pernyataan yang diberikan, serta penelitian kualitatif melalui *Focus Grup Discussion* (FGD). Penelitian dilakukan di Mamuju, khususnya alumni perkaderan IMM STIE Muhammadiyah Mamuju. Waktu penelitian dilakukan pada awal Agustus hingga September.

Populasi yang dikehendaki dalam penelitian ini adalah semua alumni perkaderan IMM pada STIE Muhammadiyah Mamuju. Penarikan sampel dilakukan secara bertahap. Tahapan pertama adalah dengan menggunakan teknik insidental random sampling, yaitu alumni perkaderan IMM di STIE Muhammadiyah yang dapat ditemui di kampus. Selanjutnya dengan cara *purposive* yaitu menentukan alumni perkaderan untuk kegiatan FGD. Dengan cara menentukan sampel secara proporsional, ukuran sampel yang diambil, mengacu pada rumus Slovin.

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Tingkat kesalahan yang ditoleransi, yaitu (5%)

Berdasarkan data yang dimasukkan dalam rumus slovin dan memakai tingkat kekeliruan 5% maka diperoleh jumlah sampel yang diambil adalah:

$$n = \frac{167}{1+167(0,05)^2} = \frac{167}{1.4175} = 118$$

Data populasi 167 diperoleh dari data alumni perkaderan IMM STIE Muhammadiyah Mamuju yang masih aktif kuliah.

Teknik pengumpulan data penelitian ini adalah dokumentasi, penyebaran angket dan *Focus Gruop Discussion*. Dalam penelitian ini, metode dokumentasi digunakan untuk melihat keakuratan data dalam menentukan jumlah sampel. Dokumen ini berupa data-data mahasiswa yang telah mengikuti perkaderan. Angket digunakan untuk mengukur kualitas layanan perkaderan IMM pada STIE Muhammadiyah Mamuju. Pengukuran kualitas layanan dalam model IPA (*Importance Performance Analysis*) didasarkan pada beberapa item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi peserta, serta celah (gap) diantara keduanya pada lima dimensi utama kualitas layanan (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik). FGD dilakukan setelah tahapan pengumpulan data melalui angket. FGD dimaksudkan untuk memperkuat penilaian terhadap kualitas layanan perkaderan IMM.

Data yang diperoleh dari survey diolah dengan menggunakan program aplikasi statistik dengan analisis deskriptif dan analisis Importance-Performance Analysis (IPA). Dalam IPA, tingkat kepentingan (importance) mewakili rata-rata harapan dan kinerja (performance) mewakili rata-rata kualitas layanan perkaderan IMM pada STIE Muhammadiyah Mamuju.

Analisis deskriptif dilakukan sebagai langkah awal menuju analisis kuadran yang digunakan untuk menjelaskan hubungan tingkat kesesuaian kualitas layanan perkaderan berdasarkan dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Tingkat kesesuaian yang dimaksud dalam penelitian ini adalah hasil perbandingan skor nilai kualitas layanan yang diharapkan dengan skor nilai kualitas layanan yang dialami. Formula yang digunakan untuk penilaian tingkat kesesuaian menurut Martila dan James (dalam Dahliah, 2013:43) adalah:

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan:

TKi = Tingkat kesesuaian ke- i

Xi = Skor penilaian Kualitas Layanan yang dialami.

Yi = Skor penilaian Kualitas Layanan yang diharapkan.

Analisis kuadran

Langkah pertama untuk analisis kuadran adalah menghitung rata-rata penilaian untuk setiap atribut dengan rumus:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n} \quad \text{dan} \quad \bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n}$$

dimana:

$X_i$  = Skor penilaian Kualitas Layanan yang dialami.

$Y_i$  = Skor penilaian Kualitas Layanan yang diharapkan.

$\bar{X}_i$  = Bobot rata-rata tingkat penilaian kualitas layanan yang dialami

$\bar{Y}_i$  = Bobot rata-rata tingkat penilaian kualitas layanan yang diharapkan

$n$  = Jumlah responden

Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja untuk keseluruhan atribut dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_i}{B} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{B}$$

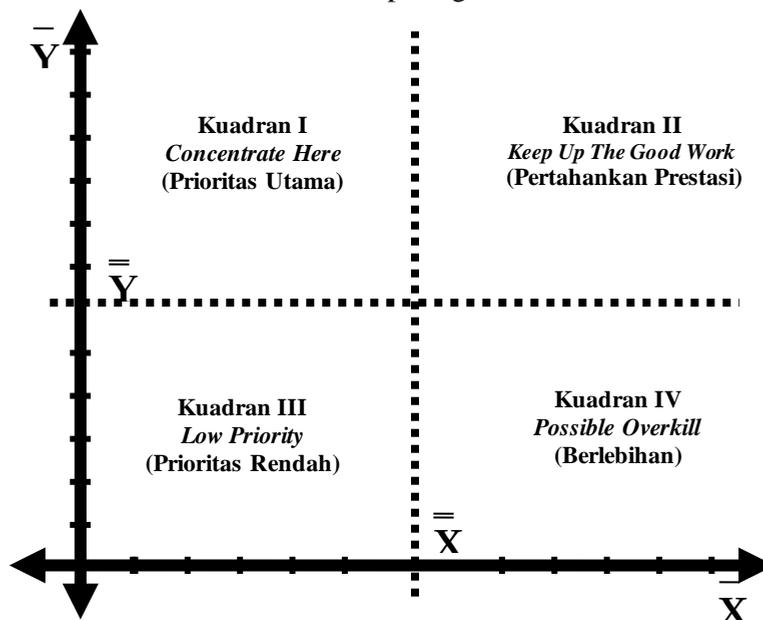
dimana:

$\bar{X}_i$  = Bobot rata-rata tingkat penilaian kinerja atribut ke-i

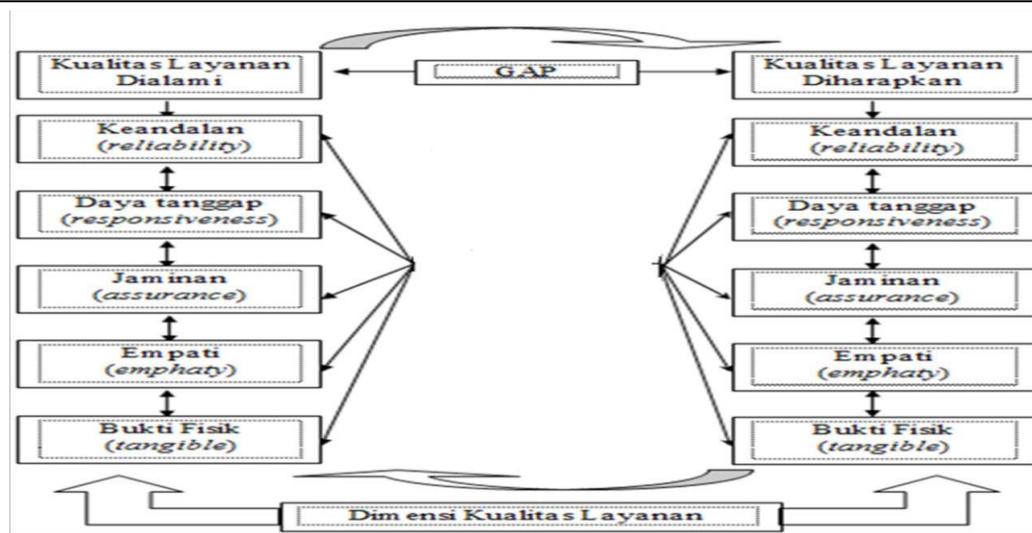
$\bar{Y}_i$  = Bobot rata-rata tingkat penilaian kepentingan atribut ke-i

$B$  = Banyaknya butir

Hal menarik dari IPA adalah hasil penelitian disampaikan dalam bentuk kuadran 2 (dua) dimensi yang bersifat grafis dan mudah diinterpretasi, dengan menjabarkan ke dalam empat bagian diagram kartesius dari masing-masing dimensi penilaian baik skor rata-rata penilaian kualitas layanan yang dialami (X), maupun skor rata-rata penilaian kualitas layanan yang diharapkan (Y). Hasil kuadran penilaian dicontohkan dalam martilla dan James pada gambar 1.



Gambar 1. Kuadran dua dimensi dalam Importance-Performance Analysis



Gambar 2. Diagram alur penelitian

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengumpulan data penelitian hingga tahap analisis data, maka hasil penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

### Deskripsi data penelitian

Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa STIE Muhammadiyah Mamuju yang telah mengikuti proses perkaderan. Berdasarkan data dari Pimpinan Cabang Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah sejak tahun 2010, jumlah mahasiswa yang telah mengikuti perkaderan IMM sejumlah 608 mahasiswa. Jumlah tersebut merupakan jumlah mahasiswa yang telah mengikuti perkaderan. Banyak diantara responden telah menyelesaikan kuliahnya dan sudah tidak berada di Kota Mamuju. Berdasarkan data itu pula dinyatakan bahwa populasi alumni IMM STIE Muhammadiyah Mamuju saat ini 167. Berdasarkan data tersebut ditetapkan ukuran sampel dengan sebesar 118 responden dengan  $\alpha = 5\%$ .

### Analisis hasil penelitian

Jenis dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Data diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kemudian datanya ditampilkan berdasarkan angka yang kemudian diolah. Skala yang dipakai dalam kuesioner adalah skala likert. Ada tiga cara menganalisis data yang digunakan, yang pertama menggunakan Model IPA (*Importance Performance Analysis*) untuk mengungkap bagaimana tingkat kesesuaian kualitas layanan perkaderan, yang kedua menggunakan analisis kuadran (*Diagram Kartesius*) untuk melihat dimensi apa yang perlu diprioritaskan dalam upaya meningkatkan layanan perkaderan yang dimaksud.

### Analisis dengan model *importance performance analysis* (IPA)

Model *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan model yang menganalisis kesenjangan antara layanan yang diharapkan (*expected service*) dan persepsi mahasiswa sebagai pengguna jasa terhadap layanan perkaderan yang diterima (*percieved service*). Pengukuran menggunakan IPA didasarkan pada skala multi-item yang di rancang untuk mengukur ekspektasi dan persepsi kualitas layanan. Pada penelitian ini peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty). Kelima dimensi tersebut dijabarkan kedalam butir pernyataan sebanyak 28. Responden diminta untuk memilih angka diantara angka 1 (satu) hingga 6 (enam) seperti yang dijelaskan sebelumnya.

### Tingkat kesesuaian kualitas layanan

Tingkat kesesuaian kualitas layanan yang dimaksud pada penelitian ini adalah hasil perbandingan berapa skor nilai kualitas layanan yang dialami dan diharapkan. Tabel dibawah ini menunjukkan hasil analisis tingkat kesesuaian kualitas layanan.

Tabel 2. Tingkat kesesuaian kualitas layanan

Kualitas layanan	Skala dan data (frekuensi)						Bobot	Tingkat kesesuaian (%)
	1	2	3	4	5	6		
Dialami	37	153	882	3232	5849	1636	54978	80,61
Diharapkan	3	7	57	259	1807	9657	68201	

Berikut ini hasil analisis tingkat kesesuaian kualitas layanan berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas layanan yang sebelumnya diperoleh masing-masing bobot dimensi. Hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3. Hasil perhitungan bobot lima dimensi kualitas layanan

Dimensi kualitas	Dialami						Bobot	Diharapkan						Bobot
	Skala dan data (frekuensi)							Skala dan data (frekuensi)						
	1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6	
Keandalan	7	38	214	917	1550	417	14645	1	0	21	100	525	2497	18071
Daya tanggap	7	42	228	820	1053	208	10568	1	4	16	64	413	1860	13538
Jaminan	1	15	107	562	1621	576	14159	0	0	8	39	423	2412	16767
Empati	11	21	151	443	767	179	7187	0	3	9	30	233	1297	9100
Bukti Fisik	11	37	182	490	858	256	8417	1	0	3	26	213	1591	10725

Berdasarkan bobot masing-masing dimensi kualitas layanan maka hasil tingkat kesesuaian berdasarkan 5 dimensi kualitas layanan dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini:

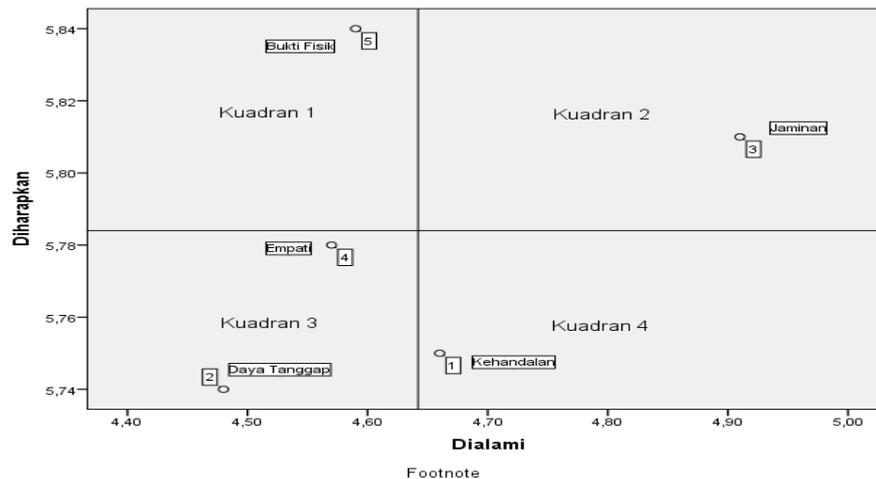
Tabel 4. Tingkat kesesuaian lima dimensi kualitas layanan

Dimensi kualitas	Dialami		Diharapkan		% tingkat kesesuaian	Ket.
	Bobot	Rerata	Bobot	Rerata		
Kehandalan	14645	4,65	18071	5,74	81,04	Cukup Sesuai
Daya tanggap	10568	4,48	13538	5,74	78,06	Cukup Sesuai
Jaminan	14159	4,91	16767	5,81	84,44	Cukup Sesuai
Empati	7187	4,57	9100	5,78	78,97	Cukup Sesuai
Bukti fisik	8417	4,59	10725	5,84	78,48	Cukup Sesuai

Pada tabel 1 dan tabel 3 diatas dapat dilihat hasil analisis bahwa persentase tingkat kesesuaian antara kualitas layanan secara keseluruhan maupun disetiap dimensi berada pada kisaran 65% -84%. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang dialami cukup sesuai dengan yang diharapkan.

### Analisis kuadran

Berdasarkan hasil analisis kuadran, maka dapat diketahui dimensi-dimensi kualitas layanan yang terdapat dalam kuadran I, II, III, dan IV serta implikasinya terhadap hasil tersebut. Adapun interpretasi dan implikasi dari dimensi kualitas terhadap kuadran yang terdapat dalam Diagram Kartesius. Berikut ini secara berturut-turut gambaran kualitas layanan setiap dimensinya.



Gambar 3. Diagram kartesius kualitas layanan

Pada gambar 3 di atas, diagram kartesius terlihat bahwa letak dari butir-butir pelaksanaan layanan perkaderan yang berhubungan dengan kualitas layanan yang diberikan dan harapan yang terbagi menjadi empat bagian atau kuadran. Adapun interpretasi dan implikasi dari kuadran yang terdapat dalam diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

*Kuadran I* menunjukkan dimensi-dimensi layanan perkaderan yang mempengaruhi harapan mahasiswa atas kualitas layanan yang diberikan oleh fasilitator. Dimensi bukti fisik kepada mahasiswa perlu menjadi prioritas utama, dalam artian dimensi ini harus ditingkatkan layanannya.

*Kuadran II* menunjukkan bahwa dimensi-dimensi kualitas layanan yang berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan. Dimensi Jaminan perlu dipertahankan dalam artian layanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan layanan yang diinginkan mahasiswa.

*Kuadran III* menunjukkan bahwa dimensi-dimensi kualitas layanan yang berada dalam kuadran ini masih dianggap kurang penting, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja. Hal ini berarti Dimensi empati dan dimensi daya tanggap dianggap kurang penting atau kualitas layanan dan harapan mahasiswa pada berada pada tingkat rendah.

*Kuadran IV* menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan yang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan. Dimensi keandalan yang dianggap berlebihan dalam pelayanan, hal ini disebabkan karena mahasiswa menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya butir tersebut, akan tetapi layanan yang diberikan oleh dosen dilakukan dengan baik sekali, sehingga sangat memuaskan.

elanjutnya berikut ini akan memberikan gambaran jelas keberadaan butir-butir pernyataan yang ada dalam layanan pembelajaran berdasarkan dimensi-dimensinya.

#### Dimensi keandalan

Dimensi keandalan adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan secara handal dan akurat. Hal ini merujuk konsistensi penyelenggaraan layanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Keandalan fasilitator perkaderan dalam memberikan layanan tercermin dari keandalan fasilitator menyampaikan materi, keseriusan, ketepatan waktu dalam menyampaikan materi sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.

#### Dimensi daya tanggap

Dimensi Daya Tanggap berkaitan dengan tanggapan pemberi jasa dalam memberikan pelayanan sekaligus menangkap aspirasi yang muncul dari pelanggan. Daya tangggap dalam memberikan layanan dalam penelitian ini dimaksudkan berupa kesediaan, kecepatan dan ketepatan fasilitator dalam merespon permasalahan peserta.

---



---

### **Dimensi jaminan**

Dimensi Jaminan pelayanan adalah sumberdaya yang dimiliki pihak pemberi jasa memiliki kemampuan (kompetensi) dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar dan lain-lain, yang sifatnya memberikan jaminan bahwa seluruh unsur pemberi jasa sesuai dengan apa yang diharapkan. Jaminan pelayanan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah kompetensi fasilitator, sikap dan penampilan saat melaksanakan tugasnya.

### **Dimensi empati**

Dimensi Empati berkaitan dengan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, keramahan, komunikasi dan kemampuan memahami kebutuhan pelanggan. Empati dalam memberikan layanan didasarkan pada kesediaan fasilitator memahami masalah peserta.

### **Dimensi bukti fisik**

Dimensi bukti fisik diartikan sebagai ketersediaan sarana pendukung meliputi aspek-aspek yang berkaitan dengan fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan. Ketersediaan fasilitas yang menunjang kelancaran proses perkaderan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) layanan perkaderan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan diperoleh gambaran jelas kualitas layanan yang diberikan oleh IMM dalam melakukan proses kaderisasi di STIE Muhammadiyah Mamuju.

Layanan perkaderan menyangkut bagaimana fasilitator melakukan kegiatan perkaderan seperti keandalan penyampaian materi, profesionalitas, dan strategi, membangkitkan minat dan motivasi, memberikan balikan dan penguatan dan memberikan jaminan bahwa fasilitator menjalankan tugasnya dengan penuh tanggungjawab. Selain itu adanya sarana prasarana yang memadai dalam mendukung proses perkaderan.

Layanan Pembelajaran memperlihatkan kualitas yang bagus atau dalam artian mahasiswa menganggap layanan pembelajaran dan pembimbingan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka. Hal ini terungkap kualitas seluruh dimensi dinyatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini didasarkan pada persentase tingkat kesesuaian kualitas seluruh butir sebesar 80,60% atau dengan kata lain berada diantara 65% – 84%.

Terkait dengan dimensi-dimensi layanan yang sangat diperhatikan oleh mahasiswa dalam layanan perkaderan tentunya dapat dilihat secara persentase bahwa dimensi jaminan sangat dianggap penting. Dimensi Jaminan dilihat dari sudut pandang deskriptif, dimensi ini memiliki tingkat perhatian yang tinggi dibanding dengan dimensi yang lain. Sebanyak 84,44% memilih kategori pilihan baik, dan dari semua dimensi yang diukur, dimensi ini paling baik. Berturut-turut dimensi keandalan (81,04%), dimensi empati (78,97%), dimensi bukti fisik (78,48%), dan dimensi daya tanggap (78,06%).

Dari hasil ini juga dapat ditafsirkan apabila mahasiswa mempunyai respon yang baik terhadap salah satu dimensi, maka berarti kualitas layanan yang diterima juga baik, namun apabila mahasiswa memberikan respon tidak baik, maka berarti kualitas layanan yang diberikan juga tidak baik.

Disisi lain, meskipun kelima dimensi kualitas layanan secara simultan memberikan kontribusi terhadap pembentukan variabel kualitas layanan, namun persepsi mahasiswa terhadap kualitas masing-masing dimensi bisa bervariasi. Secara spesifik bisa dikatakan bahwa beberapa faktor dari dimensi kualitas layanan bisa diterima secara positif sementara beberapa yang lainnya diterima secara negatif karena tidak bisa memenuhi harapan penerima layanan.

Pada hasil analisis untuk dimensi kualitas layanan perkaderan yaitu dimensi keandalan fasilitator dalam memberikan layanan, daya tanggap, jaminan pelayanan, empati fasilitator terhadap peserta, dan ketersediaan sarana pendukung, semuanya membentuk faktor-faktor atau atribut yang berbeda. Dimensi yang harus diprioritaskan atau dalam artian perlu penanganan dan perhatian dalam peningkatan layanan perkaderan adalah dimensi bukti fisik. Dimensi bukti fisik dianggap masih kurang dalam segi aktualisasi layanan sehingga sangat perlu ditingkatkan layanannya. Hal utama yang dianggap sangat perlu diprioritaskan dalam dimensi bukti fisik adalah ketersediaan fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi, kerapian, kebersihan, keindahan dan keharmonisan fisik Hasil dari analisis kuadran yang

---

---

memperlihatkan kesediaan dan kenyamanan yang diberikan dianggap sebagai poin utama untuk diperbaiki dan diprioritaskan untuk menjadikan layanan lebih optimal, maksimal, dan berkualitas.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa, kualitas layanan perkaderan IMM pada STIE Muhammadiyah Mamuju berdasarkan dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik terkategori cukup sesuai dengan harapan. Kualitas layanan perkaderan IMM pada STIE Muhammadiyah nampak sudah bagus/sesuai dengan harapan, namun dalam upaya peningkatan kualitas layanan dimensi jaminan dengan kategori pertahankan kualitas layanan, dimensi bukti fisik dengan kategori prioritas utama dalam penanganan dan peningkatan kualitas layanannya, sedangkan empati dan daya tanggap terbukti tidak efektif karena dimensi-dimensi tersebut memiliki tingkat kepentingan yang rendah dan kinerjanya kurang baik sehingga dikategorikan prioritas lemah, dan dimensi keandalan dianggap berlebihan dalam pelayanan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Algifari. 2016. Mengukur kualitas Layanan dengan indeks kepuasan, metode Importance Performance Analisis (IPA), dan Model Kano. Yogyakarta: BPFE
- Dahlia. 2013. "Analisis Kualitas Layanan Kafe Baca Balai Pengembangan Pengembangan Anak Usia Dini Non-Formal dan Informal Regional III di Makassar". Tesis. Tidak diterbitkan. Makassar: Program Pascasarjana Universitas Negeri Makassar.
- Kotler, Philip. 2004. Marketing Insight From A to Z. Jakarta: Erlangga.
- Majelis Pendidikan Kader; Pimpinan Pusat Muhammadiyah. 2016. Yogyakarta; MPK PP Muhammadiyah.
- Mosahab, Rahim. Osman Mahamad. T. Ramayah. 2010. Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation. International Business Research Vol. 3, No. 4. The School of Management and Institute of Postgraduate Studies (IPS) at Universiti Sains Malaysia (USM).
- Napitupulu, Paimin, Dr., MSi., 2007, Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction. Bandung: PT Alumni.
- Nasution, M.N. 2010. Total Service Management, Manajemen Jasa Terpadu, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Natassia, Rizky. 2012. Importance Performance Analysis (IPA) Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Rumah Sakit Selasih Terhadap Kepuasan Pasien. Sumatera Barat: Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi Stkip PGRI Sumatera Barat Vol. 1 No. 1.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2016. Manajemen Pelayanan, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Tjiptono, Fandy. 2012. Service Management Mewujudkan Layanan Prima, Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2011. Service, Quality & Satisfaction Yogyakarta: Penerbit Andi
- Wibowo. 2016. Manajemen Kinerja, Jakarta: Rajawali Pers