

# Pengembangan Kualitas Perguruan Tinggi Islam Berdasarkan Keinginan dan Kebutuhan Stakeholder



Septin Puji Astuti<sup>1</sup>, Datien Eriska Utami<sup>2</sup>

## Abstrak

Islamic University have to enhance their quality to make it more survive in this globalisation era. Consequently, it is important to identify the performance of the university. Apart from that, university stakeholder voices are important to be heard and it can be involved to increase the quality of higher education. For that reason, the main aim of this research is to identify Islamic university performance regarding to external stakeholder point of views. Hence, this research applied important-performance analysis to formulate the strategies for lifting the quality of university. For that purpose, 130 external stakeholders were gathered to be interviewed. Finally, it is found that the university has to pay more attention to improve the performance of computer facilities, their responsiveness to the development of the world and the fitness of curriculum to real world environment.

**Kata Kunci:** strategi, analisis *importance-performance*, *stakeholder needs and wants*

## Pendahuluan

Sekolah berbasis Islam meskipun telah diakui memiliki kesamaan status dengan sekolah umum (Umar, 2007), ternyata oleh masyarakat masih dinomor-duakan. Data dari Bagian Data dan Informasi STAIN Surakarta menunjukkan angka bahwa jumlah pendaftar pada gelombang kedua lebih besar dibandingkan pendaftar pada gelombang pertama. Gelombang kedua dibuka setelah pengumuman ujian masuk perguruan tinggi (umum) negeri. Hal ini sering terjadi terutama pada level yang lebih tinggi seperti Perguruan Tinggi. Salah satu alasan umum yang menjadi penyebabnya adalah jurusan-jurusan yang ditawarkan masih kurang meyakinkan masyarakat bahwa lulusannya nantinya akan mendapatkan pekerjaan dengan cepat dan mudah. Karena alasan inilah beberapa Perguruan Tinggi Islam kemudian membuka jurusan-jurusan umum seperti Jurusan Ekonomi Islam, Sastra Inggris, dan *Science and Technology*, dengan harapan akan banyak pendaftar yang berminat sekolah di Perguruan Tinggi Islam.

Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Surakarta yang merupakan Perguruan Tinggi Islam memiliki beberapa potensi yang dapat membantu meningkatkan kualitasnya seperti sumber daya manusia, fasilitas yang cukup modern, dan didukung teknologi informasi yang cukup memadai. Namun, juga memiliki beberapa kelemahan yang antara lain adalah lulusan yang masih belum bisa bersaing dengan lulusan dari perguruan tinggi lain. Di samping itu sistem manajemen yang masih dirasa kurang mendukung peningkatan kualitas pengajar, staf, dan mahasiswa dirasa menghambat perkembangan STAIN Surakarta di masa depan. Oleh karena itu, maka perlu mereformulasikan strategi yang tepat sehingga mendukung keberlanjutan STAIN

1. Jurusan Ekonomika dan Bisnis Islam, STAIN Surakarta, Jl. Pandawa, Kartasura, Sukoharjo, Jawa Tengah, Indonesia

\* Email of Corresponding Author :  
septin.astuti@iain-surakarta.ac.id

Submitted :  
Agustus 2018

Accepted :  
Desember 2018

**JAS-PT**  
JURNAL ANALISIS SISTEM PENDIDIKAN TINGGI  
ISSN 2580 – 5339  
eISSN 2620 – 5718  
Volume 2  
Nomor 2  
DESEMBER 2018  
Hal 71 – 82

FORUM DOSEN INDONESIA

Surakarta dan semakin meningkatkan kualitas manajemen, pengajar, staf, dan mahasiswa.

Institusi pendidikan berhadapan dengan multilevel *customer*, sehingga harus fokus pada kebutuhan dan keinginan semua *customer*, baik internal maupun eksternal (Pitman, 1995). Dengan prinsip ini, walaupun STAIN Surakarta hanya menawarkan jurusan-jurusan yang memberikan banyak ilmu keagamaan dan hanya sedikit ilmu umum, tetap harus memenuhi keinginan semua *customer* dengan tanpa mengabaikan ciri khasnya yaitu Perguruan Tinggi yang berbasis pendidikan Islam. Untuk itu sangat diperlukan upaya-upaya strategis yang cukup efektif dan efisien supaya tujuan yang diinginkan dapat tercapai.

Pada kenyatannya, pengelola STAIN Surakarta telah merumuskan strategi-strategi untuk mengembangkan institusi. Namun, perumusan strategi tersebut seringkali tidak melibatkan suara *customer* yaitu mahasiswa atau *stakeholder* eksternal seperti pemerintah dan industri atau institusi pengguna lulusan STAIN Surakarta. Dengan kata lain, perumus strategi adalah *stakeholder* internal. Metode ini dirasa kurang tepat karena tidak mempedulikan apa keinginan dan kebutuhan *stakeholder* eksternal. Oleh karena itu, di dalam penelitian ini akan dilakukan upaya identifikasi kelemahan-kelemahan STAIN Surakarta sebagai dasar untuk merumuskan strategi berdasarkan keinginan dan kebutuhan salah satu *stakeholder* eksternal, yaitu mahasiswa.

## KAJIAN TEORI

### Kualitas dan Stakeholder Perguruan Tinggi

Definisi kualitas Perguruan Tinggi cukup beragam. Kanji dan Tambi (1999) menyatakan bahwa kualitas Perguruan Tinggi berkaitan dengan standar pengajaran dan pembelajaran, dan juga penelitian. Perguruan tinggi berkualitas juga dipahami sebagai lembaga pendidikan tinggi yang dikelola sedemikian rupa sehingga mampu menghasilkan jasa pendidikan tinggi sesuai dengan kebutuhan para pelanggan (Tampubolon, 2001). Kualitas di Perguruan Tinggi adalah *stakeholder relative* (Telford & Masson, 2005).

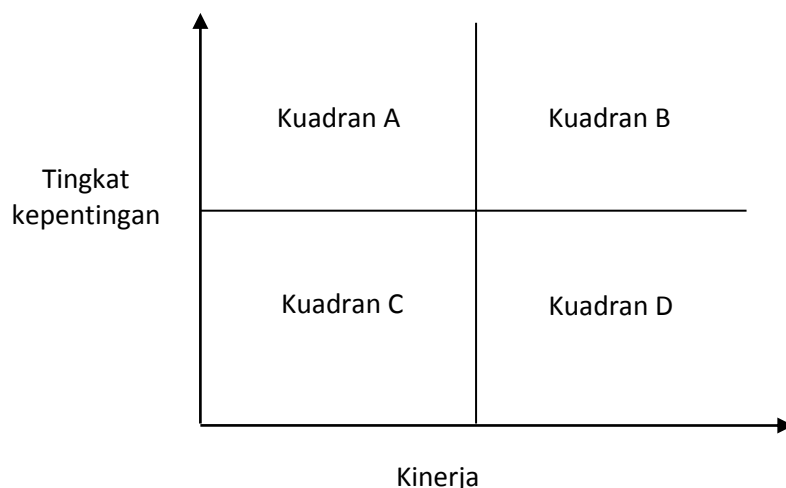
*Stakeholder* atau *customer* perguruan tinggi dapat didefinisikan berbagai macam. *Stakeholder* adalah seseorang yang memiliki pengaruh di dalam proses atau dipengaruhi oleh Perguruan Tinggi seperti mahasiswa, pemilik institusi pendidikan, staf akademik dan non-akademik, pemerintah dan agen pemberi dana, penilai akreditasi, validator, auditor, asessor dan masyarakat secara luas (Telford & Masson, 2005). Mereka bertanggungjawab atas dan berpartisipasi di dalam merancang dan pengiriman proses pendidikan di Perguruan Tinggi (Telford & Masson, 2005). *Customer* perguruan tinggi berdasarkan lokasi dan posisinya terhadap perguruan tinggi dibagi menjadi dua kelompok yaitu *customer* internal dan **eksternal** (Telford & Masson, 2005). *Customer* internal adalah pengelola perguruan tinggi, sedangkan *customer* eksternal terbagi atas tiga kelompok yaitu *customer* eksternal primer yaitu mahasiswa, *customer* eksternal sekunder yaitu orang tua, masyarakat, pemerintah, organisasi sponsor, dan lingkungan, dan *customer* eksternal tersier yaitu dunia kerja, lembaga pendidikan dan pelatihan, dan lingkungan (Telford & Masson, 2005). Galloway (1998) mengatakan bahwa pengguna utama institusi pendidikan adalah siswa, namun selain itu juga ada *customer* lain yaitu industri, orangtua, pemerintah, dan masyarakat secara umum.

## Pentingnya Mengukur Kualitas di Perguruan Tinggi

Kualitas Perguruan Tinggi mencakup kualitas jasa dan produk. Keduanya sangat penting dievaluasi. AMA-Brussels menyatakan bahwa, dari hasil survey yang dilakukan oleh *Management Associate Europe* bekerja sama dengan *American Association and Japanese management Association* (Joseph et al., 2005), melaporkan bahwa delapan persen dari responden yang disurvei dari lebih 3300 pebisnis di Eropa, Amerika Utara, dan Jepang mengatakan bahwa meningkatkan kualitas pelayanan merupakan kunci untuk meraih kesuksesan kompetitif di pasar global.

### Diagram *Important-Performance*

Diagram *Important-Performance* (IP) atau dikenal dengan *important performance analysis* (IPA) telah banyak diterapkan di berbagai industry (Wade & Eagles, 2003). Tujuan dari penggunaan diagram IP adalah untuk memberi analisis strategis yang dapat membantu organisasi di dalam mengalokasikan sumber daya yang terbatas (Joseph et al., 2005). Sesuai dengan yang diusulkan oleh Martilla dan James (1977), di dalam analisis diagram ini diagram dikelompokkan ke dalam empat kuadran (Joseph et al., 2005). Empat kuadran tersebut ditampilkan dalam Gambar 1. Kuadran A (*concentrate here*) dimana *stakeholder* merasakan kinerja institusi sangat buruk tetapi menganggap sangat penting. Kuadran B (*keep u the good work*) adalah dimana *stakeholder* memberi penilaian bagus pada kinerja institusi dan mengatakan bahwa hal tersebut dianggap penting di dalam institusi. Kuadran C (*low priority*) adalah dimana *stakeholder* menilai kinerja institusi buruk dan bukan hal yang terlalu penting. Kuadran D (*possible overkill*) adalah dimana *stakeholder* menilai kinerja baik namun bukan merupakan hal-hal yang terlalu penting.



Gambar 1: Diagram *important-performance* (IP)

Diagram IP ini dapat digunakan untuk menentukan strategi peningkatan kualitas suatu organisasi. Apabila suatu organisasi berupaya untuk memberi kepuasan lebih kepada *customernya* tentu saja akan memfokuskan pada atribut-atribut yang oleh *customer* dinilai kinerjanya buruk, tetapi atribut tersebut adalah atribut yang penting (Kuadran A). Selain menggunakan diagram IP, untuk menilai kualitas dapat digunakan *customer satisfaction index* (CSI) yang diukur dengan rumus:

**JAS-PT**  
JURNAL ANALISIS SISTEM PENDIDIKAN TINGGI  
ISSN 2580 – 5339  
eISSN 2620 – 5718  
Volume 2  
Nomor 2  
Desember 2018  
Hal 71 – 82

FORUM DOSEN INDONESIA

$$CSI = \frac{Performance}{important\ to\ customer} \times 100\% \quad (1)$$

CSI akan bernilai di bawah 1.0 apabila kinerjanya (*performance*) lebih rendah dari rendah tingkat kepentingan (*important to customer*). Sebaliknya, CSI akan bernilai di atas 1 apabila kinerjanya lebih tinggi daripada tingkat kepentingan.

### Atribut Kualitas di Perguruan Tinggi

Berbagai usulan mengenai atribut dan dimensi kualitas di Perguruan Tinggi telah diusulkan oleh banyak ahli. Owlia dan Aspinwall (1996) mengusulkan enam dimensi kualitas di Perguruan Tinggi yaitu *tangible*, *competence*, *attitude*, *content*, *delivery*, dan *reliability*. Dimensi *tangible* terkait dengan fasilitas-fasilitas fisik di Perguruan Tinggi, dimensi *competence* mengukur kompetensi pegawai dan dosen, dimensi *content* mengukur isi pembelajaran yang diberikan oleh dosen dan *reliability* mengukur kredibilitas institusi. Dimensi *attitude* mengukur perilaku dosen dalam hubungannya dengan mahasiswa dan bagaimana dosen mentransfer ilmu dan penilaiannya diukur di dalam dimensi *delivery*.

Dilihat dari berbagai literatur, ternyata tiap dimensi yang dibuat oleh tiap ahli berbeda-beda. Oleh karenanya, perlu memperhatikan *breakdown* dari dimensi-dimensi tersebut atau dikenal dengan nama atribut kualitas yang lebih detail.

Mengenai atribut kualitas terutama di perguruan tinggi, para ahli juga memiliki perbedaan pendapat. Ada yang mengadopsi atribut kualitas *SERVQUAL* (Aigbedo & Parameswaran, 2004; Galloway, 1998; Martin & Adrian, 2004), MBNQA di pendidikan (Zohrabi & Manteghi, 2011), dan HedPrev (Abdullah, 2005, 2006). Selain itu banyak peneliti menggunakan atribut lain seperti halnya Kwan dan Ng (1999) yang mengadopsi atribut Hampton.

### METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini keputusan pengambilan strategi peningkatan kualitas di dasarkan pada analisis *Important Performance Analysis* (IPA). Untuk membangkitkan atribut-atribut kualitas yang diinginkan dan dibutuhkan oleh stakeholder dilakukan melalui dua cara yaitu penelitian lapangan yang melalui survei langsung ke *stakeholder* dan studi pustaka dari artikel jurnal yang membahas mengenai kualitas perguruan tinggi berdasarkan keinginan dan kebutuhan *stakeholder*. Apa-apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh *stakeholder* atau *voice of customer* (VOC) dilakukan melalui survei ke lapangan. VOC ini kemudian diintegrasikan dengan atribut-atribut kualitas berdasarkan *SERVQUAL* dan MBNQA di dalam pendidikan. Atribut-atribut VOC akan dapat diketahui setelah melakukan penelitian lapangan, sedangkan atribut-atribut kualitas *SERVQUAL* untuk pendidikan terdiri dari 22 item pertanyaan (Galloway, 1998; Martin & Adrian, 2004). Selain atribut-atribut dari *SERVQUAL*, juga terdapat atribut-atribut kualitas yang dikembangkan Hampton (Kwan & Ng, 1999).

### Data dan Sampling

Dalam menyusun strategi pengembangan kualitas perguruan tinggi di dalam penelitian ini di dasarkan pada apa yang diinginkan dan butuhkan oleh *stakeholder*. Namun, di dalam penelitian ini difokuskan kepada *stakeholder* eksternal yaitu mahasiswa, orangtua mahasiswa, masyarakat, dan industri. Jumlah sampel yang diambil adalah 130 sampel yang diambil secara acak (*simple random sample*) dan merata untuk tiap kelompok *stakeholder*.

## Teknik Pengukuran Kualitas

Di dalam *Important Performance Analysis* (IPA) akan dinilai persepsi (kinerja) *stakeholder* terhadap STAIN Surakarta dan seberapa penting item-item pertanyaan tersebut menurut pandangan mereka. Persepsi dan tingkat kepentingan merupakan pertanyaan yang menanyakan sikap *stakeholder* atas pertanyaan. Oleh karenanya di dalam penelitian ini digunakan skala *Likert*.

Skala *Likert* yang banyak dikenal dan digunakan adalah skala *Likert* ganjil, yaitu skala 1 s/d 5 atau 1 s/d 7. Di dalam skala ini, terdapat sikap netral yang bagi manajemen kadangkala sulit sekali mengambil kebijakan ketika jawaban adalah netral atau tidak tahu. Karena alasan itulah, maka muncul ide skala *Likert* genap, yaitu skala 1 s/d 4 atau 1 s/d 6 (Arnold et al., 1967). Dengan angka genap akan menghindarkan penjawab memilih sikap netral atau tidak tahu, yang dapat membantu peneliti di dalam mengambil kesimpulan.

Di dalam penelitian ini digunakan skala *Likert* genap, karena untuk memudahkan di dalam pengambilan kesimpulan. Penilaian kinerja berdasarkan persepsi *stakeholder* adalah 1 (sangat-sangat buruk) sampai 6 (sangat-sangat baik). Adapun penilaian tingkat seberapa penting juga diukur dengan skala yang sama yaitu 6, dimana 1 (sangat-sangat tidak penting), 2 (sangat tidak penting), 3 (tidak penting), 4 (penting), 5 (sangat penting), dan 6 (sangat-sangat penting).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis deskriptif

Dalam penelitian ini, jumlah kuesioner yang disebar ada 200 kuesioner, tetapi yang kembali berjumlah 136 dan kuesioner yang layak untuk dianalisis berjumlah 130 kuesioner. Adapun rincian identitas responden ditunjukkan di dalam Tabel 2.

Terdapat lima kelompok responden yaitu mahasiswa, alumni, wali murid, masyarakat, dan dunia kerja. Responden dari dunia kerja berasal dari kalangan pendidik, lembaga keuangan syariah (LKS), swasta, dan pegawai Departemen Agama. Mahasiswa dan alumni merasakan langsung kinerja STAIN Surakarta. Sementara itu, wali murid, masyarakat, dan dunia kerja tidak merasakan langsung kinerja STAIN Surakarta, sehingga ada kemungkinan mereka memiliki pendapat yang berbeda dengan mahasiswa dan alumni. Oleh karenanya muncul dugaan ada perbedaan kinerja dan tingkat kepentingan di tiap kategori responden. Rata-rata kinerja dan tingkat kepentingan tiap kategori responden ditunjukkan di dalam Tabel 3.

Untuk mengetahuinya signifikansi perbedaan rata-rata kinerja dan tingkat kepentingan antar kategori responden, maka dilakukan *Analysis of Variance* (ANOVA). Hipotesis awal ( $H_0$ ) dalam uji ini adalah  $\sigma_1 = \sigma_2 = \sigma_3 = \sigma_4$  dan hipotesis alternatif ( $H_1$ ) adalah  $\sigma_i \neq \sigma_j$ , dimana  $i, j = 1, 2, 3, 4$  dan  $i \neq j$ .

Dari ANOVA diperoleh nilai *p-value* untuk kinerja adalah sebesar 0,612 dan *p-value* untuk tingkat kepentingan adalah sebesar 0,189. Dari kedua nilai tersebut dan dengan menggunakan  $\alpha = 5\%$ , berarti gagal tolak hipotesis awal karena ternyata *p-value* tidak kurang dari 0,05. Dari hasil ini berarti, bahwa dugaan bahwa pendapat tiap kategori responden adalah sama tidak dapat ditolak. Oleh karena itu untuk analisis berikutnya, semua jenis responden dijadikan satu untuk dianalisis bersama.

**JAS-PT**  
JURNAL ANALISIS SISTEM PENDIDIKAN TINGGI  
ISSN 2580 – 5339  
eISSN 2620 – 5718  
Volume 2  
Nomor 2  
Desember 2018  
Hal 71 – 82

FORUM DOSEN INDONESIA

Tabel 2: Identitas responden

Identitas Responden	Jumlah
Mahasiswa	
Ushuludin	3
Hukum Islam	4
Tarbiyah	17
Dakwah dan Komunikasi	11
Ekonomika dan Bisnis Islam	19
Sastra Inggris	5
	59
Alumni	16
Orang tua mahasiswa	16
Masyarakat	21
Dunia Kerja	
Pendidikan	5
LKS	6
Swasta	2
Pegawai Depag	5
	18
Jumlah	130

Sumber: Data Primer Diolah

Tabel 3: Rata-rata kinerja dan tingkat kepentingan berdasar kategori responden

Variabel	Responden	N	Rata-rata	Min.	Max.
Kinerja	Mahasiswa	59	3.496	2.54	4.32
	Orang tua mahasiswa	16	3.443	2.77	4.25
	Masyarakat & Dunia Kerja	39	3.370	1.91	4.45
	Alumni	16	3.374	2.04	4.54
	Total	130	3.437	1.91	4.54
Tingkat kepentingan	Mahasiswa	59	4.944	3.50	6.00
	Orang tua mahasiswa	16	4.752	3.57	5.36
	Masyarakat & Dunia Kerja	39	4.798	3.57	5.96
	Alumni	16	5.091	3.95	6.00
	Total	130	4.895	3.50	6.00

Sumber: Data Primer Diolah

### Analisis IP

Penilaian kualitas dapat dilakukan oleh *customer*. Hal yang sama juga dapat diterapkan di dalam pendidikan, yang berarti bahwa kualitas pendidikan adalah apa yang dirasakan oleh *stakeholder* sebagai *customer* pendidikan. Apa yang dirasakan atau dipersepsikan oleh *stakeholder* di dalam analisis *importance-performance* (IP) diistilahkan dengan *performance* (kinerja). Rasio antara apa yang dirasakan dan tingkat kepentingan (*importance*) atas suatu atribut kualitas merupakan suatu indikasi

kepuasan. Semakin kecil kinerja dan semakin besar tingkat kepentingan menunjukkan kepuasan yang sangat rendah yang berarti kualitas atas atribut tersebut adalah rendah.

Penilaian kualitas di dalam analisis IP juga dilakukan dengan diagram IP. Diagram IP ditunjukkan di dalam Gambar 2. Dalam diagram IP, kuadran A adalah yang harus menjadi perhatian utama karena pada diagram tersebut stakeholder menilai suatu atribut penting namun kinerjanya dinilai tidak baik. Dari penelitian ini, atribut-atribut yang masuk dalam kuadran A adalah:

1. Kemodernan fasilitas untuk mahasiswa (atribut 1)
2. Ketersediaan tempat yang nyaman untuk belajar di kampus (atribut 2)
3. Kebersihan fasilitas yang digunakan mahasiswa (atribut 3)
4. Kualitas perpustakaan (atribut 6)
5. Ketersediaan fasilitas komputer (atribut 7)
6. Pegawai melayani tepat waktu (atribut 16)
7. Pembelajaran memenuhi kebutuhan mahasiswa dan dunia kerja (atribut 28)
8. Kesempatan kepada mahasiswa untuk mengembangkankemampuan dan mempersiapkan karir (atribut 29)
9. Kebermanfaatan modul di dalam mengembangkan karir mahasiswa (atribut 31)
10. Responsiveness atas perubahan jaman (atribut 56)

Sedangkan kuadran B adalah atribut yang dianggap penting dan kinerjanya dinilai baik. Atribut-atribut yang masuk di dalam kuadran B adalah:

1. Pegawai berpengetahuan (atribut 15)
2. Pegawai selalu sopan (atribut 19)
3. Ketersediaan sarana penghubung untuk merefleksikan ide-ide mahasiswa (atribut 27) Kualitas bahan ajar (atribut 30)
4. Kebermanfaatan modul di dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa (atribut 32)
5. Wali studi di dalam membantu rencana studi mahasiswa (atribut 33)
6. Keinginan wali studi di dalam mengendalikan kemajuan mahasiswa (atribut 34)
7. Kemampuan wali studi di dalam membuat rencana pembelajaran (atribut 35)
8. Perhatian dosen terhadap mahasiswa (atribut 36)
9. Kesiapan dosen untuk berbicara dengan mahasiswa di luar kelas (atribut 37)
10. Penilaian terhadap mahasiswa yang rajin/ suka bekerja keras (atribut 40)
11. Ketepatan sistem penilaian (atribut 41)
12. Profesionalisme dosen di dalam mengajar (atribut 53)
13. Dukungan univ. bagi dosen/mahasiswa untuk melakukan penelitian (atribut 54)

## **JAS-PT**

JURNAL ANALISIS SISTEM PENDIDIKAN TINGGI

ISSN 2580 – 5339

eISSN 2620 – 5718

Volume 2

Nomor 2

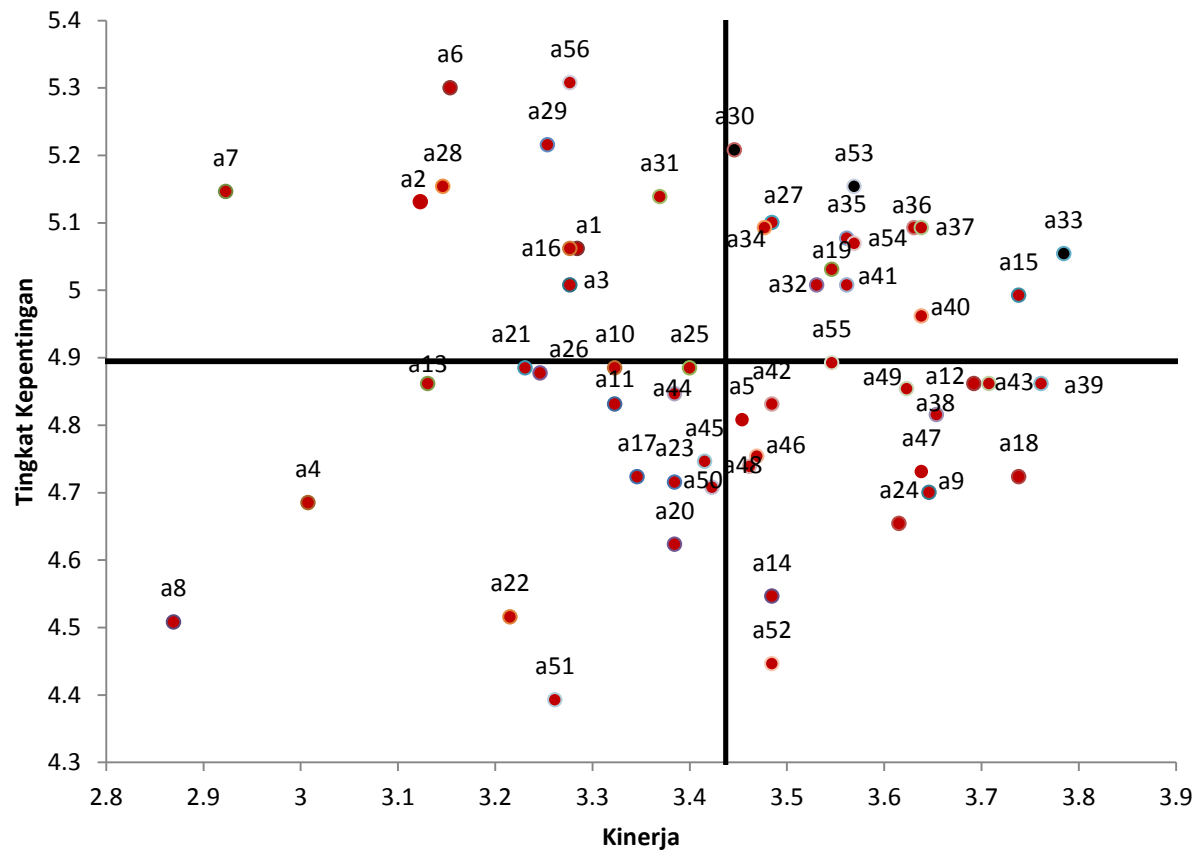
Desember 2018

Hal 71 – 82

**FORUM DOSEN INDONESIA**







Gambar 1: Diagram IP



Detail nilai CSI tiap atribut ditampilkan pada Tabel 4. Dari Tabel 4 nampak bahwa pada kuadran A, atribut ke-7 yaitu fasilitas komputer memiliki CSI sebesar 61.859, atribut ke-56 yaitu *responsiveness* STAIN atas perubahan jaman memiliki CSI 63,82, dan atribut ke-28 yaitu pembelajaran memenuhi kebutuhan dunia kerja memiliki CSI sebesar 63, 91. Nilai CSI yang rendah ini berarti kepuasannya rendah, sehingga pada atribut-atribut tersebut harus dibenahi oleh STAIN Surakarta karena pada atribut tersebut tingkat kinerjanya rendah dan merupakan atribut-atribut yang menurut pendapat *stakeholder* adalah atribut yang penting bagi Perguruan Tinggi Islam. Selain itu atribut 6 yaitu fasilitas perpustakaan (CSI = 64,270), atribut 2 yaitu tempat-tempat yang nyaman untuk belajar di kampus (CSI = 64,564), dan atribut 29 yaitu kesempatan bagi mahasiswa untuk mengembangkan kemampuan dan karir (CSI = 64,718) juga merupakan atribut-atribut yang harus dibenahi oleh STAIN. Semua atribut yang termasuk di dalam kuadran A sebaiknya dibenahi terlebih dahulu dibandingkan atribut lain, mengingat atribut-atribut di dalam kuadran tersebut adalah atribut yang dinilai kinerjanya buruk, tetapi juga merupakan atribut yang penting bagi Perguruan Tinggi.

Tabel 4: Daftar atribut beserta posisi di kuadran diagram IP

Kuadran A		Kuadran B		Kuadran C		Kuadran D	
Atribut	CSI	Atribut	CSI	Atribut	CSI	Atribut	CSI
1	69.2436	15	77.7051	4	68.5000	5	74.6923
2	64.5641	19	72.6667	8	67.3333	9	80.1795
3	69.4615	27	70.4359	10	70.9744	12	80.1795
6	64.2692	30	69.6667	11	79.2179	14	80.6154
7	61.8590	32	73.2436	13	67.3974	18	81.8590
16	67.6795	33	77.2436	17	74.0128	24	80.5385
28	63.9103	34	70.8205	20	76.4231	38	78.7949
29	64.7179	35	72.9615	21	68.5128	39	80.3846
31	67.9103	36	73.4744	22	75.0897	42	74.8333
56	63.8205	37	75.9872	23	74.2179	43	78.1026
		40	76.2436	25	72.5385	46	75.3590
		41	73.2308	26	69.9103	47	79.3077
		53	71.7821	44	72.3718	48	76.4744
		54	73.2692	45	75.2436	49	77.5256
				50	75.0256	52	81.6154
				51	79.7821	55	74.6410

Atribut-atribut di dalam Kuadran B juga harus diperhatikan oleh STAIN Surakarta. Atribut yang termasuk di dalam kuadran ini berarti atribut yang kinerjanya dinilai baik dan merupakan atribut kualitas yang penting bagi Perguruan Tinggi. Atribut ke-30 yaitu kualitas bahan ajar, atribut ke-27 yaitu adanya sarana penghubung untuk merefleksikan ide-ide mahasiswa, dan atribut ke-34 yaitu keinginan wali studi untuk mengontrol kemajuan mahasiswa adalah atribut-atribut yang harus dijaga oleh STAIN Surakarta agar tetap baik. Karena atribut-atribut di dalam Kuadran B ini meskipun oleh *stakeholder* kinerjanya sudah dinilai baik tetapi juga merupakan atribut yang dirasa penting untuk diperhatikan kualitasnya.

Atribut-atribut pada kuadran B lebih harus diperhatikan oleh STAIN Surakarta daripada atribut-atribut di kuadran C dan D. Hal ini karena atribut-atribut di kuadran C dan D bukan atribut-atribut yang kualitasnya dirasa cukup penting menurut pandangan

*stakeholder*. Atribut di kuadran C boleh saja dibenahi, tetapi prioritasnya lebih tidak penting daripada atribut-atribut di kuadran A dan B. Apalagi untuk atribut-atribut di kuadran D. Karena kinerjanya sudah dinilai baik ditambah lagi bukan merupakan atribut yang kualitasnya begitu penting bagi *stakeholder* maka atribut-atribut di kuadran D ini tidak harus diutamakan untuk dilakukan tindakan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, atribut-atribut yang termasuk di dalam kuadran A adalah atribut-atribut yang harus dibenahi oleh STAIN Surakarta. Diantara atribut-atribut di dalam kuadran A, fasilitas komputer, daya tanggap STAIN atas perubahan jaman, dan pembelajaran memenuhi kebutuhan dunia kerja adalah atribut-atribut kualitas yang harus dibenahi terlebih dahulu untuk meningkatkan kepuasan *stakeholder* yang dampaknya nantinya akan menarik peminat/pendaftar di STAIN Surakarta dan akan meningkatkan kualitas input.

## ACKNOWLEDGEMENT

Terima kasih kepada STAIN Surakarta (sekarang telah bertransformasi menjadi IAIN Surakarta) yang telah memberi kesempatan melakukan Program Penelitian STAIN Surakarta melalui dana DIPA STAIN Surakarta Tahun Anggaran 2009.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, F. (2005). HEdPERF versus SERVPERF. *Quality Assurance in Education*, 13(4), 305–328. <http://doi.org/10.1108/09684880510626584>
- Abdullah, F. (2006). Measuring service quality in higher education : HEdPERF versus SERVPERF, 24(1), 31–47. <http://doi.org/10.1108/02634500610641543>
- Aigbedo, H., & Parameswaran, R. (2004). Importance-performance analysis for improving quality of campus food service. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 21(8), 876–896. <http://doi.org/10.1108/02656710410551755>
- Arnold, W. E., McCroskey, J. C., & Prichard, S. V. O. (1967). The Likert-Type Scale. *Today Speech*, 15, 31–33.
- Badri, M. a., & Abdulla, M. H. (2004). Awards of excellence in institutions of higher education: an AHP approach. *International Journal of Educational Management*, 18(4), 224–242. <http://doi.org/10.1108/09513540410538813>
- Galloway, L. (1998). Case studies Quality perceptions of internal and external customers : a case study in educational administration, 10(1), 20–26.
- Joseph, M., Yakhou, M., & Stone, G. (2005). An educational institution's quest for service quality: customers' perspective. *Quality Assurance in Education*, 13(1), 66–82. <http://doi.org/10.1108/09684880510578669>
- Kwan, P. Y. K., & Ng, P. W. K. (1999). Quality indicators in higher education - comparing Hong Kong and China's students. *Managerial Auditing Journal*, 14(1/2), 20–27. <http://doi.org/10.1108/02686909910245964>
- Martin, A. O., & Adrian, P. (2004). Importance-performance analysis: a useful tool for directing continuous quality improvement in higher education. *Quality Assurance in Education*, 12(1), 39–52. <http://doi.org/10.1108/09684880410517423>
- Owlia, M. S., & Aspinwall, E. M. (1996). A framework for the dimensions of quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 4(2), 12–20.

<http://doi.org/10.1108/09684889610116012>

Pitman, G. (1995). QFD application in an educational setting : a pilot field study, 12(6), 63–72.

Tampubolon, D. P. (2001). *Perguruan Tinggi Bermutu: Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke-21*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Telford, R., & Masson, R. (2005). The congruence of quality values in higher education, 13(2), 107–119. <http://doi.org/10.1108/09684880510594364>

Umar, Y. (2007). Depag upayakan para orang tua sekolahkan anaknya ke madrasah. Retrieved April 10, 2007, from <http://www.depkominfo.go.id/index.php?action=view&pid=news&id=579>

Wade, D. J., & Eagles, P. F. J. (2003). The use of Importance–Performance Analysis and market segmentation for tourism management in parks and protected areas: An application to Tanzania’s National Parks. *Journal of Ecotourism*, 2(April 2016), 196–212. <http://doi.org/10.1080/14724040308668144>

Zohrabi, A., & Manteghi, N. (2011). WCETR 2011 A Proposed model for strategic planning in educational organizations. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 28, 205–210. <http://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.11.039>

## JAS-PT

JURNAL ANALISIS SISTEM PENDIDIKAN TINGGI

ISSN 2580 – 5339

eISSN 2620 – 5718

Volume 2

Nomor 2

Desember 2018

Hal 71 – 82

FORUM DOSEN INDONESIA

**JAS-PT**

JURNAL ANALISIS SISTEM PENDIDIKAN TINGGI

ISSN 2580 – 5339

eISSN 2620 – 5718

Volume 2

Nomor 2

DESEMBER 2018

Hal 71– 82

**FORUM DOSEN INDONESIA**