

ANALISIS KUALITAS LAYANAN RUMAH SUSUN SEWA (RUSUNAWA) MAHASISWA UNDIP MENGGUNAKAN METODE GABUNGAN *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)*, *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* DAN MODEL KANO

Mas Ajeng Puspito Astuti dan Dyah Ika Rinawati

Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Diponegoro
Kampus Universitas Diponegoro Jl. Prof. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang
E-mail: masajengpuspito@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan di Rusunawa UNDIP berdasarkan sudut pandang penghuni dan mengetahui atribut-atribut pelayanan yang menjadi prioritas untuk diperbaiki menggunakan gabungan metode *Servqual*, *Importance Performance Analysis (IPA)* dan model Kano, serta memberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan pada beberapa atribut prioritas. Dalam tulisan ini, evaluasi kualitas layanan dinilai melalui nilai kesenjangan (*gap score*) antara persepsi dan ekspektasi penghuni Rusunawa (*gap 5*). Hasil evaluasi dipetakan di kuadran yang terdapat pada *Importance Performance Analysis (IPA)* dan dikategorikan berdasarkan Model Kano untuk mengetahui atribut yang diprioritaskan. Evaluasi ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden. Hasil analisis data menunjukkan bahwa semua *gap score* dari atribut pelayanan bernilai negatif berkisar antara -0,20 sampai -1,74. Berdasarkan integrasi ketiga metode dihasilkan 5 atribut pelayanan yang menjadi prioritas untuk diperbaiki, yaitu kamar mandi, memprioritaskan kepentingan mahasiswa, pegawai menepati janji, kesediaan pegawai membantu penghuni, pengetahuan dan kecakapan pegawai dalam menghadapi keluhan penghuni.

Kata kunci: Rusunawa UNDIP, Kualitas Pelayanan, *Servqual*, IPA, Model Kano.

ABSTRACT

The objective of this research is to analyze the quality of service at Rusunawa UNDIP based on student's perception and to know the priority attribute that needs to improve by using integrated method of *Servqual*, *Importance Performance Analysis (IPA)* and model Kano, and provide corrective suggestions for increasing service quality on some priority attributes. In this paper, evaluation of service quality was assessed by *gap score* between student's perception and expectation at Rusunawa (*gap 5*). Each of quality attributes was categorized by model Kano and *gap scores* were mapped in the quadrants contained on IPA in order to know the priority attribute. This evaluation is done by distributing 100 questionnaires to respondents. Result of data analysis shows that all of *gap score* of quality attribute is negative value between -0,20 to -1,74. Based on the integration of three methods, there are 5 priority attributes of quality that should be improved, i.e: quality of bathrooms, students' interest always comes first, Rusunawa staff fulfilling their promise, being willing to help students, full of knowledge to help students.

Kata kunci: Rusunawa UNDIP, Service Quality, *Servqual*, IPA, Model Kano.

PENDAHULUAN

Rusunawa UNDIP merupakan asrama mahasiswa yang disediakan UNDIP sebagai tempat tinggal sementara yang dapat disewa oleh para mahasiswa UNDIP dengan harga yang murah dan menyediakan fasilitas yang nyaman untuk belajar dan mengembangkan kreativitas mahasiswa. Rusunawa UNDIP tidak hanya sekedar menyediakan kamar untuk tempat tidur mahasiswanya, namun juga menawarkan berbagai fasilitas umum penunjang lainnya yang dapat menciptakan suasana yang lebih kondusif, aman, dan nyaman bagi mahasiswa dalam menuntut ilmu di UNDIP.

Dengan berbagai keunggulan yang ditawarkan oleh Rusunawa UNDIP dan harga sewa yang lebih murah, seharusnya minat mahasiswa untuk tinggal di Rusunawa tinggi. Namun, pada kenyataannya Rusunawa UNDIP belum dapat menarik minat mahasiswa untuk tinggal di Rusunawa. Hal ini

terlihat dari jumlah penghuni Rusunawa yang saat ini hanya mengisi 84,67% dari total kapasitas yang ada di Rusunawa. Padahal kapasitas total yang ada hanya sekitar 10% dari jumlah mahasiswa yang diterima UNDIP setiap tahunnya.

Berdasarkan hasil penelitian Fitrianiingsih (2011), faktor yang paling mempengaruhi minat mahasiswa untuk tinggal di Rusunawa UNDIP adalah harga sewa dan fasilitas Rusunawa. Selain itu, kualitas pelayanan yang diberikan pengelola juga merupakan faktor penting yang mempengaruhi minat mahasiswa untuk tinggal di Rusunawa. Pengelola Rusunawa UNDIP selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, namun masih ada banyak keluhan dari para penghuni. Berdasarkan hasil survei pendahuluan kepada 25 orang penghuni Rusunawa diperoleh beberapa keluhan penghuni asrama antara lain (1) penanganan keluhan masih lambat dan kurang mendapat respon,

(2) karyawan rusunawa UNDIP kurang ramah dalam melayani penghuni, (3) wifi sulit untuk diakses dan sering bermasalah terutama di lantai atas, (4) air terkadang mati, (5) pengelolaan sampah dan kebersihan masih kurang baik, (6) banyak lampu di depan kamar yang mati dan belum diperbaiki, (7) fasilitas sepeda tidak terawat, banyak yang rusak dan jumlahnya sedikit, (8) kondisi lantai kamar kurang baik, (9) letak kantin kurang strategis dan harga makanannya mahal, (10) akses ke fasilitas umum seperti minimarket, fotocopy, atau koperasi sulit karena letak rusunawa jauh dari keramaian dan fasilitas tersebut belum disediakan di dalam kawasan rusunawa, (11) penerangan jalan menuju Rusunawa masih kurang baik. Berdasarkan keluhan tersebut teridentifikasi adanya kualitas layanan yang belum optimal.

Setiap konsumen selalu mengharapkan untuk mendapatkan layanan yang optimal serta memperoleh barang atau jasa seperti yang mereka inginkan. Hal semacam ini, bila tidak direspon dengan cepat dan baik oleh penyedia layanan akan berakibat turunnya minat dari konsumen untuk datang dan menggunakan jasa serta pelayanan yang mereka sediakan. Menurut Utami (2006) dalam Susanty & Buana (2011), kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi penyedia jasa, melainkan dilihat dari persepsi pelanggan. Hingga saat ini, pengelola Rusunawa UNDIP belum pernah melihat seperti apa pelayanan yang sudah diberikan kepada para penghuni dan mengetahui posisinya di mata penghuni dalam hal kualitas layanan yang telah mereka berikan.

Servqual adalah metode yang memperhatikan harapan pelanggan mengenai layanan yang akan diterimanya dan layanan yang telah diterimanya. Penilaian kualitas layanan dengan metode ini dilakukan dengan melihat hasil kesenjangan (gap) yang terjadi antara persepsi dan harapan pengguna jasa terhadap layanan yang diberikan (Parasuraman, 1988). Metode Servqual mengasumsikan bahwa kepuasan pelanggan akan meningkat seiring dengan peningkatan kualitas layanan. Namun asumsi tersebut tidaklah selalu benar (Tan & Pawitra, 2001). Untuk mengkategorikan atribut layanan berdasarkan seberapa baik atribut tersebut dapat memuaskan kebutuhan pelanggan dapat dilakukan dengan menggunakan model Kano. Model Kano dikembangkan untuk mengkategorikan atribut dari produk atau jasa berdasarkan pada seberapa jauh atribut-atribut tersebut dapat memuaskan kebutuhan pelanggan (Matzler, et al., 1996)

Dalam rangka memenuhi layanan agar sesuai dengan keinginan pengguna jasa, pihak penyedia jasa memerlukan strategi. Strategi pemenuhan layanan sesuai keinginan konsumen berguna agar pengelola Rusunawa dapat secara tepat melakukan perbaikan terhadap kualitas layanannya. Salah satu cara dalam menyusun strategi dalam upaya meningkatkan layanan adalah dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode IPA digunakan untuk melihat seberapa penting atribut yang ada dalam suatu layanan dan seberapa baik persepsi dari atribut tersebut (Wu, et Al., 2010). Masing-masing atribut akan dipetakan pada matriks IPA yang memiliki 4 kuadran, dimana hasil dari pemetaan dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam penyusunan strategi perbaikan.

Secara ringkas dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil evaluasi terhadap kualitas layanan dengan menggunakan metode Servqual dan pemetaan masing-masing atribut layanan dalam matriks IPA serta pengkategorian atribut menggunakan model Kano akan dihasilkan sejumlah atribut layanan penting yang menjadi prioritas. Selanjutnya, dapat diberikan sejumlah usulan peningkatan kualitas pelayanan di Rusunawa UNDIP. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan jasa pada Rusunawa UNDIP dengan menggunakan metode *Service Quality* (Servqual), *Importance Performance Analysis* (IPA), dan Model Kano, dan memberikan usulan untuk meningkatkan kualitas atas pelayanan jasa pada sejumlah atribut layanan yang menjadi prioritas.

METODE PENELITIAN

Sejalan dengan tujuan penelitian ini, maka digunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan survei menggunakan kuesioner.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Rusunawa UNDIP Tembalang pada bulan Februari - Agustus 2015.

Penyusunan Kuesioner

Item-item pernyataan pada Tabel 1 dikembangkan menjadi kuesioner untuk mengevaluasi kualitas layanan. Terdapat dua jenis kuesioner yang dikembangkan dalam studi ini. satu jenis kuesioner dikembangkan untuk mengukur gap 5, dan satu jenis kuesioner dikembangkan untuk mengkategorikan atribut pelayanan berdasarkan model Kano. Kuesioner-kuesioner tersebut merupakan kuesioner tertutup dengan Skala Likert (1 sampai dengan 5).

Sampel untuk Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini yang dijadikan obyek penelitian adalah penghuni penghuni Rusunawa UNDIP Tembalang Tahun Ajaran 2014/2015 yang tinggal di gedung B, C, dan D. Adapun jumlah penghuni pada gedung B sebanyak 153 orang, gedung C 162 orang, dan gedung D 185 orang sehingga total jumlah populasi adalah 500 orang. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus Slovin,

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

dimana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan

$$n = \frac{500}{1 + (500 \times 0,1^2)} = 83,33 \approx 84 \text{ responden}$$

Pengambilan sampel yang dapat ditolerir minimal sampel yang harus diambil adalah sebanyak 84 orang. Untuk mengantisipasi kuesioner

yang tidak dapat diolah ataupun tidak kembali, maka jumlah kuesioner yang disebar pada penelitian ini berjumlah 110 kuesioner.

Pengolahan Data

Kuesioner yang telah disusun disebar kepada penghuni Rusunawa UNDIP. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan dua tahap. Penyebaran kuesioner tahap pertama bertujuan untuk mengetahui apakah kuesioner yang dibuat telah valid dan reliabel. Jika belum valid dan reliabel, item-item pernyataan yang terdapat di dalam kuesioner akan terus diperbaiki sampai kuesioner tersebut dapat dianggap valid dan reliabel. Setelah kuesioner tersebut dianggap valid dan reliabel, dilakukan penyebaran kuesioner tahap kedua.

Hasil penyebaran kuesioner tahap kedua ini akan diolah sehingga diperoleh nilai rata-rata gap 5, posisi atribut-atribut pelayanan pada kuadran-kuadran yang bersesuaian pada matriks IPA, pengkategorian atribut pelayanan berdasarkan model Kano, serta penentuan atribut-atribut pelayanan yang menjadi prioritas untuk diperbaiki.

Tabel 1 Identifikasi Variabel

Variabel	Atribut	Item Pernyataan	Kode
<p><i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)</p> <p>merupakan dimensi dari kinerja pelayanan yang berwujud fisik, baik penampilan karyawan, peralatan, dan fasilitas (Parasuraman, et al., 1988)</p>	Kebersihan dan kerapian penampilan pegawai (Bashir, et al., 2012)	Pegawai Rusunawa UNDIP berpenampilan rapi dan bersih	T1
	Layout fisik bangunan menarik (Bashir, et al., 2012)	Layout bangunan rusunawa menarik	T2
	Layout fisik kamar menarik (Bashir, et al., 2012)	Layout kamar di rusunawa menarik	T3
	Asrama memiliki fasilitas yang lengkap dan peralatan yang modern (Bashir, et al., 2012)	Rusunawa UNDIP dilengkapi dengan fasilitas yang lengkap dan peralatan yang modern	T4
	<p>Fasilitas asrama dalam kondisi baik (Bashir, et al., 2012)</p>	Rusunawa UNDIP memiliki kamar tidur yang memadai	T5
		Rusunawa UNDIP memiliki kamar mandi yang baik dan bersih	T6
		Rusunawa UNDIP memiliki kantin yang bersih dan harga yang terjangkau	T7
		Rusunawa UNDIP memiliki tempat parkir yang memadai	T8
		Rusunawa UNDIP memiliki sarana olahraga dalam kondisi baik dan memadai	T9
		Rusunawa UNDIP memiliki ruang belajar yang bersih dan nyaman	T10
		Rusunawa UNDIP memiliki ruang terbuka hijau yang bersih dan asri	T11
		Rusunawa UNDIP memiliki koneksi jaringan <i>wifi</i> yang kuat dan stabil	T12
		Rusunawa UNDIP memiliki ambulance dengan kondisi yang baik	T13
		Ketersediaan air bersih dan sanitasi di Rusunawa UNDIP terjaga	T14
		Rusunawa UNDIP memiliki instalasi listrik yang memadai	T15
		Rusunawa UNDIP memiliki fasilitas keamanan (ex: pemadam kebakaran) yang memadai	T16

Lanjutan Tabel 1 Identifikasi Variabel

<p><i>Empathy</i> (Empati)</p> <p>Memahami kebutuhan para pelanggan secara individual dengan memberikan komunikasi yang baik, sikap peduli, dan perhatian kepada pelanggan (Parasuraman, et al., 1988)</p>	Perhatian personal kepada mahasiswa penghuni asrama (Bashir, et al., 2012 ; Radder & Han, 2009)	Pegawai Rusunawa UNDIP memberikan perhatian personal kepada mahasiswa penghuni asrama	E1
	Memahami kebutuhan para mahasiswa penghuni asrama (Bashir, et al., 2012 ; Radder & Han, 2009)	Pegawai Rusunawa UNDIP memahami kebutuhan para mahasiswa penghuni asrama	E2
	Mengutamakan kepentingan mahasiswa penghuni asrama (Bashir, et al., 2012)	Pegawai Rusunawa UNDIP selalu mengutamakan kepentingan mahasiswa penghuni asrama	E3
<p><i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)</p> <p>kemauan dan kesediaan membantu dan memberi pelayanan dengan cepat dan tepat (Parasuraman, et al., 1988)</p>	Kemampuan pegawai Rusunawa untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat (Bashir, et al., 2012)	Pegawai Rusunawa UNDIP merespon permintaan dan keluhan mahasiswa penghuni asrama dengan cepat dan tepat (Ramadhan, et al., 2011)	Res1
	Kesediaan pegawai Rusunawa membantu penghuni (Bashir, et al., 2012)	Pegawai Rusunawa UNDIP bersedia membantu mahasiswa penghuni asrama	Res2
	Kemudahan dalam menghubungi pegawai (Radder & Han, 2009)	Pegawai Rusunawa UNDIP mudah dihubungi oleh mahasiswa penghuni asrama (Sukmanita, 2011)	Res3
<p><i>Reliability</i> (Kehandalan)</p> <p>kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, memuaskan, dan dapat dipercaya seperti yang dijanjikan. (Parasuraman, et al., 1988)</p>	Memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan (Bashir, et al., 2012 ; Radder & Han, 2009)	Pegawai Rusunawa UNDIP merespon permintaan dan keluhan mahasiswa penghuni asrama sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan	Rel1
	Dapat diandalkan dalam membantu penghuni menangani masalah (Bashir, et al., 2012)	Sewaktu penghuni mendapat masalah, pegawai Rusunawa UNDIP bersikap simpatik dan sanggup menenangkan	Rel2
	Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan (Bashir, et al., 2012)	Fasilitas yang disediakan Rusunawa UNDIP sesuai dengan yang dijanjikan pada saat promosi (Ramadhan, et al., 2011 ; Sukmanita, 2011)	Rel3
		Harga sewa Rusunawa UNDIP sesuai dengan fasilitas yang disediakan (Ramadhan, et al., 2011)	Rel4
		Syarat penerimaan sebagai penghuni Rusunawa UNDIP dijalankan sesuai ketentuan yang berlaku (Amrullah, et al., 2015)	Rel5
		Tata tertib Rusunawa UNDIP diberlakukan dengan tegas (Amrullah, et al., 2015)	Rel6
	Sistem pencatatan yang akurat (Bashir, et al., 2012)	Pegawai Rusunawa UNDIP memiliki catatan yang akurat perihal data penghuni asrama	Rel7
<p><i>Assurance</i> (Jaminan)</p> <p>menumbuhkan kepercayaan, menciptakan rasa aman, bersikap sopan, dan mempunyai pengetahuan serta ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan dan masalah pelanggan (Parasuraman, et al., 1988)</p>	Pegawai Rusunawa berperilaku sopan dan ramah (Bashir, et al., 2012)	Pegawai Rusunawa UNDIP selalu berperilaku sopan saat memberikan pelayanan	A1
	Perasaan aman ketika bertransaksi dengan pegawai Rusunawa (Bashir, et al., 2012)	Pegawai Rusunawa UNDIP jujur dan dapat dipercaya (Dafrimon, 2014)	A2
		Pegawai Rusunawa UNDIP selalu menepati janjinya	A3
	Pengetahuan dan kecakapan pegawai Rusunawa dalam menghadapi keluhan dari penghuni (Bashir, et al., 2012)	Pegawai Rusunawa UNDIP memiliki pengetahuan dan kecakapan dalam menghadapi keluhan dari mahasiswa penghuni asrama	A4

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Validitas dapat didefinisikan sebagai kesesuaian antara skor hasil tes/pengukuran terhadap kualitas yang diyakini dimiliki oleh apa yang diukur (*agreement between a test score or measure and the quality it is believed to measure*). Salah satu cara

untuk menguji validitas adalah menghitung nilai korelasi antara setiap item pernyataan dengan skor totalnya dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* (r hitung); dan selanjutnya, nilai r hitung yang diperoleh dibandingkan dengan angka kritis (nilai r kritis) tertentu. Apabila nilai r hitung lebih besar daripada nilai r kritis maka item pernyataan dianggap valid dan apabila sebaliknya,

item pernyataan dianggap tidak valid dan harus diperbaiki. Berdasarkan Tabel *r Product Moment*, nilai *r* kritis untuk jumlah data sebanyak 30 buah dengan tingkat kepercayaan sebesar 95%, adalah 0,361. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa tidak ada item pernyataan yang mempunyai nilai *r* hitung di bawah nilai *r* kritis. Nilai *r* hitung untuk pernyataan persepsi, harapan, fungsional, dan disfungsional berturut-turut berkisar antara, 0,377-0,939; 0,374-0,937; 0,332-0,866; 0,390-0,950. Dengan kata lain, tidak ada item pernyataan yang tidak valid dan harus dikeluarkan dari kuesioner yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan.

Uji Reliabilitas

Setelah validitas tercapai maka tahap selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas. Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat ukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten maka alat pengukur tersebut handal. Reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama..

Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode *Cronbach's Alpha* yang dilakukan dengan bantuan software spss versi 16. Secara ringkas, nilai alpha Cronbach yang merupakan hasil uji reliabilitas dari masing-masing dimensi yang digunakan untuk kuesioner Servqual dan model Kano berkisar antara 0,848 sampai dengan 0,960. Koefisien reliabilitas minimal yang harus dipenuhi dalam pengukuran adalah 0,600 (Aritonang, 2005), maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner Servqual dan Kano *reliable*.

Hasil Servqual

Perhitungan gap 5 menunjukkan kesenjangan antara pelayanan jasa yang dipersepsikan atau dirasakan oleh pelanggan dan pelayanan jasa yang diharapkan pelanggan. Dalam kenyataannya, penyampaian suatu jasa dapat sudah sesuai atau belum dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan sehingga nilai gap ini dapat bernilai positif maupun negatif. Nilai gap 5 untuk setiap elemen/atribut dari masing-masing dimensi dapat dilihat pada Tabel 2. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa semua atribut bernilai negatif berkisar antara -0,20 sampai -1,74 yang berarti penyampaian jasa belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan.

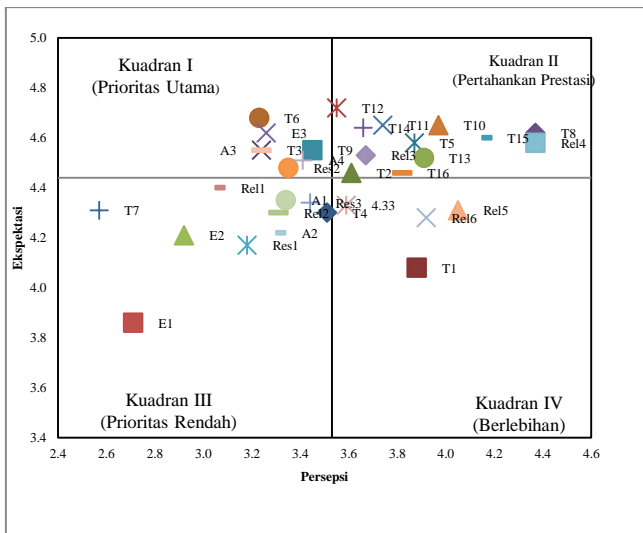
Hasil Pemetaan Atribut-atribut pelayanan pada matriks IPA

Untuk memastikan bahwa usulan perbaikan yang dilakukan adalah benar-benar ditujukan pada elemen-elemen/atribut-atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan namun kinerjanya masih sangat rendah (negatif), maka langkah selanjutnya adalah menempatkan seluruh atribut-atribut pelayanan tersebut pada kuadran-kuadran yang bersesuaian di matriks IPA. sumbu x didapat dari rata-rata nilai persepsi yang menunjukkan kinerja atribut pelayanan dan sumbu y didapat dari rata-rata nilai ekspektasi yang menunjukkan tingkat kepentingan atribut pelayanan. Bentuk diagram IPA dapat dilihat pada Gambar 1. Berdasarkan penempatan tersebut, terdapat 7 atribut yang perlu mendapat prioritas yaitu atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran satu yaitu A3, A4, E3, Res2, T3, T6, T9.

Tabel 2. Gap Score

D	Kode Atribut	Persepsi	Ekspektasi	Gap Score
Tangibles	T1	3,88	4,08	-0,20
	T2	3,61	4,46	-0,85
	T3	3,24	4,55	-1,31
	T4	3,51	4,30	-0,79
	T5	3,87	4,58	-0,71
	T6	3,23	4,68	-1,45
	T7	2,57	4,31	-1,74
	T8	4,37	4,62	-0,25
	T9	3,45	4,55	-1,10
	T10	3,97	4,65	-0,68
	T11	3,74	4,65	-0,91
	T12	3,55	4,72	-1,17
	T13	3,91	4,52	-0,61
	T14	3,66	4,64	-0,98
	T15	4,15	4,60	-0,45
	T16	3,82	4,46	-0,64
Reliability	Rel1	3,05	4,40	-1,35
	Rel2	3,31	4,30	-0,99
	Rel3	3,67	4,53	-0,86
	Rel4	4,37	4,58	-0,21
	Rel5	4,05	4,31	-0,26
	Rel6	3,92	4,28	-0,36
	Rel7	3,59	4,33	-0,74
Responsiveness	Res1	3,18	4,17	-0,99
	Res2	3,35	4,48	-1,13
	Res3	3,44	4,34	-0,90
Assurance	A1	3,34	4,35	-1,01
	A2	3,30	4,22	-0,92
	A3	3,24	4,55	-1,31
	A4	3,41	4,51	-1,10
Emphathy	E1	2,71	3,86	-1,15
	E2	2,92	4,21	-1,29
	E3	3,26	4,62	-1,36

Atribut-atribut pada kuadran I adalah atribut-atribut yang penting, tetapi performansinya rendah sehingga diperlukan tindakan segera untuk memperbaiki sistem yang ada. Atribut pelayanan Rusunawa UNDIP yang termasuk dalam kategori pertahankan prestasi dan harus tetap dipertahankan keberadaan serta kinerjanya karena sudah sesuai dengan keinginan penghuni asrama(kuadran II) yaitu Rel3, Rel4, T2, T5, T8, T10, T11, T12, T13, T14, T15, T16. Sementara Atribut-atribut pelayanan yang masuk dalam kategori prioritas rendah dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan kenyataan kinerjanya tidak terlalu istimewa dengan tingkat kepuasan yang relatif rendah (kuadran III) yaitu A1, A2, E1, E2, Rel1, Rel2, Res1, Res3, T4, T7. Adapun atribut pelayanan Rusunawa yang masuk ke dalam kategori berlebihan dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan dirasakan oleh pengguna terlalu berlebihan dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi (kuadran IV) yaitu Rel5, Rel6, Rel7, T1.



Gambar 1. Pemetaan Atribut pada Diagram IPA

Hasil Pengkategorian Atribut Dengan Model Kano

Data yang digunakan untuk menentukan atribut Kano adalah berupa data *functional* dan *dysfunctional* yang diperoleh dari kuisioner yang telah disebar kepada 110 responden. Hasil dari klasifikasi atribut pelayanan ke dalam kategori Kano dapat dilihat pada Tabel 3.

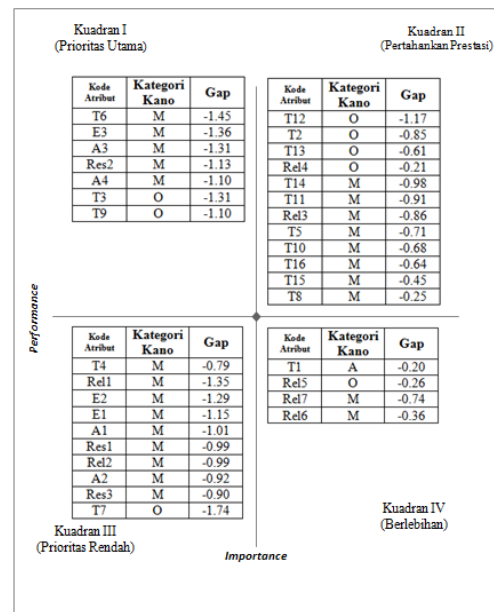
Berdasarkan hasil identifikasi dengan model Kano menunjukkan bahwa terdapat 24 atribut yang termasuk dalam kategori *must be*, 8 atribut pada kategori *one dimensional*, dan 1 atribut dalam kategori *attractive*.

Integrasi Servqual, IPA, dan Model Kano

Cara penentuan prioritas atribut berdasarkan IPM, Kano dan gap score Servqual adalah sebagai berikut:

- Urutan prioritas berdasarkan metode *Importance Performance Matrix* yaitu (Ahmad & Kosasih, 2013) :
 - Prioritas Utama (kuadran I)
 - Pertahankan Prestasi (kuadran II)
 - Berlebihan (kuadran IV)
 - Prioritas Rendah (kuadran III)
- Untuk kuadran I (prioritas utama) dan kuadran III (prioritas rendah) dipertimbangkan sebagai kelemahan sehingga urutan prioritas untuk kategori Kano yaitu (Wu, et al., 2010) :
 - Must be*
 - One Dimensional*
 - Attractive*
- Untuk kuadran II (pertahankan prestasi) dan kuadran IV (berlebihan) dianggap sebagai kekuatan sehingga urutan prioritas untuk kategori Kano yaitu (Wu, et al., 2010) :
 - Attractive*
 - One Dimensional*
 - Must be*
- Apabila terdapat banyak atribut yang sama dalam kategori Kano, nilai gap skor *Servqual* dapat menjadi “bobot” untuk membedakannya. Diprioritaskan dari atribut dengan nilai gap *score* tertinggi (Noufal, et al., 2010).

Hasil Integrasi metode Servqual, IPA, Model Kano dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Integrasi Servqual, IPA, dan Model Kano

Dari hasil pengukuran kualitas pelayanan dengan menggunakan metode IPM, Model Kano, dan gap score Servqual yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa atribut yang perlu mendapatkan prioritas untuk ditingkatkan kinerjanya adalah atribut yang merupakan kategori must-be dan masuk pada kuadran I IPM serta memiliki Gap 5 yang negatif. Atribut-atribut tersebut (kamar mandi yang baik dan bersih (T6), kepentingan mahasiswa penghuni diutamakan (E3), pegawai rusunawa selalu menepati janjinya (A3), kesediaan pegawai Rusunawa membantu penghuni (Res2), dan pengetahuan dan kecakapan pegawai Rusunawa dalam menghadapi keluhan penghuni (A4)) yang akan menjadi prioritas utama perbaikan.

Urutan prioritas seluruh atribut yang harus ditingkatkan serta perbaikannya berdasarkan integrasi Servqual, IPA, dan model Kano dapat dilihat pada Tabel 4.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Dengan menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* terdapat 33 atribut pelayanan yang dikelompokkan dalam 5 dimensi kualitas yaitu *tangibles* terdapat 16 atribut, *reliability* terdapat 7 atribut, *responsiveness* 3 atribut, *emphaty* 4 atribut, dan *assurance* 3 atribut. Performa masing-masing atribut pelayanan memiliki nilai gap score negatif yang berkisar antara -0,20 sampai -1,74.
2. Hasil pemetaan atribut-atribut kualitas pelayanan pada matriks IPA terdapat 7 atribut berada pada kuadran I, 12 atribut pada kuadran II, 10 atribut pada kuadran III, dan 4 atribut pada kuadran IV.
3. Hasil analisis model Kano menunjukkan bahwa terdapat 24 atribut yang termasuk dalam kategori *must be*, 8 atribut pada kategori *one dimensional*, dan 1 atribut dalam kategori *attractive*.
4. Berdasarkan integrasi metode *Servqual*, IPA, dan Model Kano dihasilkan 5 atribut pelayanan Rusunawa UNDIP yang menjadi prioritas untuk diperbaiki, yaitu kamar mandi yang baik dan bersih, kepentingan mahasiswa penghuni diutamakan, pegawai rusunawa selalu menepati janjinya, kesediaan pegawai Rusunawa membantu penghuni, dan pengetahuan dan kecakapan pegawai Rusunawa dalam menghadapi keluhan penghuni.

5. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Rusunawa UNDIP, beberapa hal yang diusulkan melakukan perawatan dan pembersihan kamar mandi secara rutin, mempermudah penggunaan fasilitas untuk belajar dan mengembangkan bakat, membangun komunikasi dan menjalin keakraban yang baik antara pengelola dan penghuni Rusunawa, memberikan *training* secara berkala kepada pegawai Rusunawa.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Kosasih, W.(2013).Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan di Bengkel XYZ dengan Menggunakan Metode Servqual, IPA, dan Kano.*Prosiding Seminar Nasional Mesin dan Industri (SNM18)*, 613-624
- Amrullah, A. H., Wiguna, P. A., & Indrayani, R. (2015). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Susun Sederhana Sewa Graha Utama A. Yani Surabaya. *Seminar Nasional Sipil XI*. Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh November.
- Bashir, S., Sarki, I. H., & Samidi, J. (2012). Students' Perception on the Service Quality of Malaysian Universities' Hostel Accomodation. *International Journal of Business and Social Science* , 3 (15), 213-222.
- Dafrimon. (2014). Tingkat Kepuasan Berdasarkan Respon Penghuni Rumah Susun Sewa Karnariansyah Palembang. *PILAR Jurnal Teknik Sipil* , 10 (1), 16-26.
- Fitrianingsih, M. (2011). *Analisis Pengaruh Harga Sewa, Pendapatan Keluarga, Fasilitas, Lokasi, dan Harga Subtitusi Terhadap Permintaan Rusunawa UNDIP (Studi Kasus: Penghuni Rusunawa UNDIP Tahun 2011)*. Universitas Diponegoro, Fakultas Ekonomi, Semarang.
- Hamzah, N. H. (2009). *A study on students' perception towards the service quality provided the student' residential halls*. University Utara Malaysia.
- Matzler, K. (1996). How To Delight Your Costumers. *Journal of Product and Brand Management* , 5 (2).
- Noufal, F., Hanoum, S., Moses. (2010). *Penerapan Metode Importance-level of effort diagram, kano, dan servqual untuk perbaikan layanan pada poli umum balai pengobatan jamsostek gresik kota baru*.Surabaya:ITS.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale

for Measuring Consumers Perception of Service Quality. *Journal of Retailing* , 64 (1), 12-40.

Radder, L., & Han, X. (2009). Service Quality of On-Campus Student Housing : A South African Experience. *International Business & Economics Research Journal* , 8 (11), 107-120.

Ramadhan, E. W., Setyanto, N. W., & Efranto, R. Y. (2011). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Penerapan IPA dan Model Kano*. Malang: Universitas Brawijaya.

Sukmanita, R. (2011). *Analisis Kepuasan Penghuni Asrama Mahasiswa Institut Teknologi*

Sepuluh Nopember Surabaya. Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh Nopember.

Susanty, A., & Buana, A. C. (2011). Atribut-atribut yang Menjadi Prioritas untuk Peningkatan Kualitas Layanan. *Jurnal Teknik Industri* , 12 (6), 95-103.

Tan, K. G., & Pawitra, T. A. (2001). Integrating SERVQUAL and Kano's model into QFD for service excellence development. *Managing Service Quality* , 11 (6), 418-430.

Wu, Hsin-Hung, Tang, Yung-Tai, Shyu Jyh-Wei.(2010).An Integrated Approach of Kano's model and Importance-Performance Analysis in identifying key success factors.*African Journal of Bussiness Management*, 4(15), 3238-3250.

Tabel 3 Hasil Klasifikasi Atribut Pelayanan dalam Kategori Kano

D	Kode Atribut	JUMLAH JAWABAN						M+O+A	Q+I+R	Kategori Kano
		M	O	A	Q	I	R			
Tangibles	T1	6	17	52	0	25	0	75	25	A
	T2	7	38	34	0	21	0	79	21	O
	T3	6	39	35	0	20	0	80	20	O
	T4	28	18	21	0	33	0	67	33	M
	T5	52	19	6	0	23	0	77	23	M
	T6	46	29	4	0	21	0	79	21	M
	T7	7	63	16	1	13	0	86	14	O
	T8	40	32	4	0	23	1	76	24	M
	T9	5	48	35	0	12	0	88	12	O
	T10	35	32	7	0	25	1	74	26	M
	T11	36	29	9	0	26	0	74	26	M
	T12	36	41	9	1	13	0	86	14	O
	T13	2	61	25	1	11	0	88	12	O
	T14	43	31	4	1	20	1	78	22	M
	T15	45	32	6	0	16	1	83	17	M
	T16	48	20	7	0	24	1	75	25	M
Emphathy	E1	53	0	0	0	47	0	53	47	M
	E2	33	16	5	0	45	1	54	46	M
	E3	28	17	9	0	46	0	54	46	M
Responsiveness	Res1	23	10	21	0	46	0	54	46	M
	Res2	36	18	8	0	37	1	62	38	M
	Res3	42	14	9	0	34	1	65	35	M
Reliability	Rel1	58	15	4	0	23	0	77	23	M
	Rel2	38	12	5	0	45	0	55	45	M
	Rel3	45	17	11	0	27	0	73	27	M
	Rel4	4	62	25	0	9	0	91	9	O
	Rel5	5	47	37	0	11	0	89	11	O
	Rel6	38	18	8	1	34	1	64	36	M
	Rel7	55	11	5	1	28	0	71	29	M
Assurance	A1	35	30	3	0	31	1	68	32	M
	A2	21	18	18	0	43	0	57	43	M
	A3	45	19	5	0	31	0	69	31	M
	A4	35	18	10	0	37	0	63	37	M

Tabel 4. Urutan Prioritas Atribut Berdasarkan Penerapan Servqual, IPA, dan Model Kano

No.	Kode Atribut	1PM	Kategori Kano	Gap	Tindakan Perbaikan	Keterangan
1	T6	1	M	-1,45	<i>Improve the performance level</i>	prioritas tinggi
2	E3	1	M	-1,36	<i>Improve the performance level</i>	prioritas tinggi
3	A3	1	M	-1,31	<i>Improve the performance level</i>	prioritas tinggi
4	Res2	1	M	-1,13	<i>Improve the performance level</i>	prioritas tinggi
5	A4	1	M	-1,10	<i>Improve the performance level</i>	prioritas tinggi
6	T3	1	O	-1,31	<i>Improve the performance level</i>	prioritas tinggi
7	T11	1	O	-1,10	<i>Improve the performance level</i>	prioritas tinggi
8	Rel3	2	O	-1.17	<i>Maintain the high performance</i>	Pertahankan prestasi
9	Rel4	2	O	-0.85	<i>Maintain the high performance</i>	Pertahankan prestasi
10	T2	2	O	-0.63	<i>Maintain the high performance</i>	Pertahankan prestasi
11	T5	2	O	-0.61	<i>Maintain the high performance</i>	Pertahankan prestasi
12	T10	2	O	-0.21	<i>Maintain the high performance</i>	Pertahankan prestasi
13	T12	2	M	-0.98	<i>Maintain the high performance</i>	Pertahankan prestasi
14	T13	2	M	-0.91	<i>Maintain the high performance</i>	Pertahankan prestasi
15	T14	2	M	-0.86	<i>Maintain the high performance</i>	Pertahankan prestasi
16	T15	2	M	-0.71	<i>Maintain the high performance</i>	Pertahankan prestasi
17	T16	2	M	-0.68	<i>Maintain the high performance Maintain the high performance</i>	Pertahankan prestasi
18	T17	2	M	-0.64	<i>Maintain the high performance</i>	Pertahankan prestasi
19	T18	2	M	-0.45	<i>Maintain the high performance</i>	Pertahankan prestasi
20	T1	4	A	-0,20	<i>Reduce cost, or undertake outsourcing</i>	berlebihan
21	Rel5	4	O	-0,26	<i>Reduce cost but retain an acceptable performance level</i>	berlebihan
22	Rel7	4	M	-0,74	<i>Reduce cost but retain an acceptable performance level</i>	berlebihan
23	Rel6	4	M	-0,36	<i>Reduce cost but retain an acceptable performance level</i>	berlebihan
24	T4	3	M	-0.79	<i>Undertake improvement to attain an acceptable performance level</i>	prioritas rendah
25	Rel1	3	M	-1.35	<i>Undertake improvement to attain an acceptable performance level</i>	prioritas rendah
26	E2	3	M	-1.29	<i>Undertake improvement to attain an acceptable performance level</i>	prioritas rendah
27	E1	3	M	-1.15	<i>Undertake improvement to attain an acceptable performance level</i>	prioritas rendah
28	A1	3	M	-1.01	<i>Undertake improvement to attain an acceptable performance level</i>	prioritas rendah
29	Res1	3	M	-0.99	<i>Undertake improvement to attain an acceptable performance level</i>	prioritas rendah
30	Rel2	3	M	-0.99	<i>Undertake improvement to attain an acceptable performance level</i>	prioritas rendah
31	A2	3	M	-0.92	<i>Undertake improvement to attain an acceptable performance level</i>	prioritas rendah
32	Res3	3	M	-0.90	<i>Undertake improvement to attain an acceptable performance level</i>	prioritas rendah
33	T7	3	O	-1.74	<i>Outsource and improve the performance</i>	prioritas rendah