



RINGKASAN

WIDARYANTI. Kajian Peningkatan Kinerja Layanan Akademik Berorientasi Pada Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus: Departemen Manajemen Sumberdaya Perairan, Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan IPB). Dibimbing oleh ARIEF DARYANTO dan ANAS MIFTAH FAUZI.

Institusi pendidikan tinggi harus memiliki strategi manajemen perubahan dalam lingkungan bisnisnya yang semakin kompetitif. Perbaikan dan peningkatan kinerja harus dilakukan. Penelitian ini dilakukan di Departemen Manajemen Sumberdaya Perairan (MSP), Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan IPB untuk menganalisis prioritas perbaikan kinerja layanan akademik yang berorientasi pada kepuasan mahasiswa.

Desain penelitian ini menggunakan metode survey. Kuesioner dengan instrumen SERVQUAL diberikan kepada 195 mahasiswa aktif program sarjana pada tahun akademik 2014/2015 sebagai responden. Kuesioner mencakup lima dimensi utama kualitas jasa layanan akademik, yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Uji validitas dan uji reliabilitas digunakan untuk menguji kuesioner yang digunakan. Uji beda digunakan untuk mengetahui bahwa antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja memang benar-benar ada perbedaan. Analisis SERVQUAL *Gap* dilakukan untuk menunjukkan tingkat kualitas jasa Departemen MSP yang dirasakan oleh mahasiswanya. *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan analisis data untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan responden terhadap kinerja kelembagaan. Hasil analisis ini akan ditampilkan dalam Diagram Kartesius. *Principle Component Analysis* (PCA) digunakan untuk mengetahui dimensi dari instrumen SERVQUAL yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa di Departemen MSP.

Berdasarkan hasil olah data dengan SPSS, menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan valid dan kuesioner terbukti handal. Hasil uji beda dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang dinilai oleh mahasiswa terhadap kualitas jasa pendidikan Departemen MSP. Hasil analisis SERVQUAL *gap* menunjukkan bahwa kualitas jasa pendidikan Departemen MSP masih perlu diperbaiki karena menunjukkan nilai *gap* yang negatif untuk semua atribut kualitas jasa layanan akademik. Selanjutnya, hasil *Principle Component Analysis* (PCA) menunjukkan bahwa prioritas manajemen perubahan yang dilakukan berfokus pada faktor internal Departemen MSP.

Rekomendasi strategi manajemen perubahan yang dapat dilakukan, yaitu membuat standar pelayanan terhadap keseluruhan jasa pendidikan, membangun sistem *customer relationship management* (CRM), membangun kapasitas Departemen MSP melalui prinsip *good university governance*, perbaikan *content* kurikulum, bahan ajar, dan perubahan metode pembelajaran, serta realokasi sumberdaya yang dapat mendukung keberhasilan peningkatan kualitas jasa pendidikan yang diberikan.

Kata kunci: manajemen perubahan, PCA, SERVQUAL

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Sekolah Bisnis - Institut Pertanian Bogor
SB-IPB