



## EVALUASI KUALITAS LAYANAN UJI KOMPETENSI LEMBAGA SERTIFIKASI PROFESI PIHAK PERTAMA (LSP P1) POLITEKNIK NEGERI SEMARANG MENGGUNAKAN SERVQUAL

Sarana\*, Sugiarti, Boediono, Afiat Sadida, Agus Suwondo

Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Semarang  
Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang 50275

\*E-mail: sarpolines@gmail.com

### Abstrak

Lembaga Sertifikasi Profesi Pihak 1 (LSP P1) Polines adalah lembaga sertifikasi profesi yang didirikan oleh Politeknik negeri semarang untuk menguji dan mensertifikasi kompetensi yang dimiliki mahasiswa politeknik negeri semarang. LSP P1 Polines didirikan pada tahun 2014 dengan SK Direktur Polines No. 0846/PL4.7.2/SK/2014 Dengan misi menjadi lembaga sertifikasi profesi yang profesional dalam memastikan dan memelihara kompetensi sumberdaya manusia khususnya untuk seluruh mahasiswa Polines.

Kesuksesan dari lembaga sertifikasi profesi adalah jika dapat mempertahankan lisensinya untuk melaksanakan dan mengusulkan pemberian sertifikat atas kompetensi mahasiswa polines. Lisensi dan kepercayaan dari seluruh pemangku kepentingan sangat berkaitan erat dengan kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga, dalam hal ini adalah layanan uji kompetensi. Karena pentingnya kualitas layanan ini maka LSP harus selalu memberikan kualitas layanan terbaik melalui upaya perbaikan terus menerus. Upaya ini bisa dilakukan apabila lembaga tahu permasalahan dan kelemahan layanan yang harus diperbaiki, ditingkatkan atau dipertahankan yaitu melalui analisis layanan yang telah mereka lakukan.

Penelitian dilakukan dengan menyusun instrumen berdasarkan model ServQual dan diuji kualitasnya dan didapati seluruh item reliable dan valid. Questioner di edarkan secara On-line dan mendapatkan Respon yang bagus dengan jumlah data siap dipergunakan sebanyak 207. Uji T beda sample berpasangan terbukti bahwa seluruh Variable berbeda secara nyata dalam mengukur Importance dan Performance. Diagram Kartesius dibuat untuk memetakan item2 dalam kuadran, dan didapatkan bahwa semua item terpetakan di Kuadran II, yang berarti secara nilai tingkat kerja dan kepentingan cukup tinggi sehingga secara keseluruhan harus dipertahankan dan diupayakan untuk di tingkatkan. Analisis Gap menemukan 10 item terbesar nilai Gap nya tersebar untuk seluruh Variable. Telaahan lebih lanjut menunjukkan bahwa persoalan yang terdeteksi melalui Analisis Gap menunjukkan persoalan di Personel LSP Polines. Personel LSP Polines terdiri dari Para Dosen dan Tenaga Pendidik yang memiliki pesepsi bahwa diri mereka lebih tinggi dan menjadi pihak yang mendapatkan layanan terhadap konsumen yang secara formal adalah berstatus sebagai Mahasiswa. Beberapa layanan lain berhubungan dengan fasilitas, utamanya tentang kebersihan dan kelengkapan ruangan dan fasilitas pendukung lainnya seperti Toilet, Wifi, dan printer.

**Kata Kunci:** *SERVEQUAL; Gab Analysis; IPA; LSP P1; Politeknik Negeri Semarang*

## PENDAHULUAN

Lembaga Sertifikasi Profesi Pihak 1 (LSP P1) Polines adalah lembaga sertifikasi profesi yang didirikan oleh Politeknik negeri semarang untuk menguji dan

mensertifikasi kompetensi yang dimiliki mahasiswa politeknik negeri semarang. LSP P1 Polines didirikan pada tahun 2014 dengan SK Direktur Polines No. 0846/PL4.7.2/SK/2014 Dengan misi menjadi lembaga sertifikasi profesi yang profesional dalam memastikan dan memelihara kompetensi sumberdaya manusia khususnya untuk seluruh mahasiswa Polines. Pengembangan LSP tidak dapat dilepaskan dari dinamika bergerakaknya organisasi, yang dipengaruhi oleh figur dan gaya kepemimpinan di LSP. Organisasi LSP dapat berjalan dengan baik dan kredibel sebagai sebuah lembaga yang terpercaya untuk melaksanakan sertifikasi kompetensi kerja , maka dibutuhkan suatu sistem tata kelola manajemen yang baik. Terpenuhinya unsur-unsur organisasi LSP dan berjalannya peran masing-masing unsur menjadi hal yang sangat penting.

Penerapan dan pemeliharaan Sistem penjaminan Mutu LSP dimaksudkan untuk memastikan kualitas proses sertifikasi kompetensi kerja tetap terjaga. Oleh karena itu peningkatan perbaikan yang berkelanjutan sangat diperlukan oleh LSP sesuai dengan kondisi yang dihadapinya (BNSP, 2014). Karena LSP adalah organisasi pelayanan (Service Organization) maka unsur kualitas layanan adalah hal utama dalam kualitas proses sertifikasi. Pengukuran, pemeliharaan dan perbaikan yang terus menerus dalam layanan ini adalah menjadi kepentingan bersama utama dalam organisasi. Berkaitan dengan hal tersebut, bagaimana LSP P1 Polines bisa mengukur, memelihara, dan memperbaiki dengan baik kualitas layanan sertifikasi, mengingat Layanan adalah bisnis utama mereka. Untuk dapat melakukan perbaikan dan pemeliharaan haruslah pengukuran dilakukan terlebih dahulu. Sampai saat ini, setelah 7 tahun berdiri, LSP P1 Polines belum pernah melakukan pengukuran kualitas layanan ini sehingga perlu sekali dilakukan penelitian untuk mengukur kualitas layanan dan menganalisis lebih lanjut tentang permasalahan dan solusi yang dibutuhkan untuk peningkatan layanan ini.

Perumusan masalah dari penelitian ini adalah Bagaimana tingkat kualitas layanan sertifikasi LSP P1 Polines saat ini; Apa permasalahan dalam kualitas yang diukur dari beda antara kualitas yang diharapkan dengan tingkat kinerja layanan sertifikasi LSP P1 Polines dan apa solusi yang bisa dilakukan oleh LSP untuk mengatasi perbedaan kualitas layanan tersebut. Temuan yang ditargetkan dari penelitian ini adalah dapat diketahuinya kelemahan dan permasalahan yang harus diselesaikan oleh LSP berkaitan dengan Layanan Proses Sertifikasi kompetensi. Selanjutnya dari hasil analisis dapat

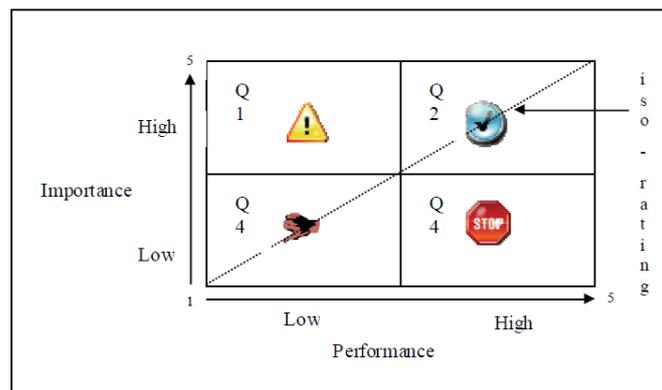
digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas layanan. Proses Sertifikasi memerlukan tindakan yang baik dalam pelayanan sehingga memberi kenyamanan dan kepuasan bagi pelanggan uji kompetensi. Dengan demikian temuan yang akan dihasilkan dapat digunakan sebagai pedoman dalam upaya perbaikan terus menerus kualitas layanan, yang pada akhirnya akan membantu mensukseskan proses uji kompetensi dan pada akhirnya dapat meningkatkan status lisensi LSP.

### **Service Quality (Kualitas Layanan)**

Model ServQual atau service Quality dipergunakan dalam penelitian mengenai kualitas layanan ini. Pertama kali instrument pengukuran ServQual di perkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, and Berry pada tahun 1990 dan kemudian banyak dipergunakan oleh peneliti lainnya di Banyak layanan Perguruan Tinggi. Kitcharoen (2004) menggunakan model ini untuk meneliti layanan administrasi Perguruan Tinggi swasta di Thailand, Rasli, Amran; Danjuma, Ibrahim; Yew, Lim Kim and Igbal, Muhammad Jawad (2011) meneliti kualitas layanan perguruan tinggi di Nigeria, Chris Gibson (2009) menggunakan serqual untuk meneliti layanan disalah satu unit di Portland State University. Servqual terdiri dari 5 dimensi variable yaitu : Tangibles (physical facilities, equipment, staff appearance, etc.), Reliability (ability to perform service dependably and accurately), Responsiveness (willingness to help and respond to customer need), Assurance (ability of staff to inspire confidence and trust) and Empathy (the extent to which caring individualized service is given).

### **Importance Performance Analysis (IPA)**

Untuk mengukur Capaian kinerja dan permasalahan dari layanan, kita gunakan Kerangka kerja Importance-Performance Analysis (IPA) yang diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dalam riset pemasaran untuk membantu memahami kepuasan pelanggan sebagai fungsi dari kedua ekspektasi mengenai atribut signifikan dan penilaian tentang kinerja mereka. Data kinerja diplot pada kisi dua dimensi dengan tingkat kepentingan pada sumbu y dan kinerja pada sumbu x. Data tersebut kemudian dipetakan menjadi empat kuadran. Gambaran peta kuadran adalah seperti berikut :



**Gambar 1.** Peta 4 kuadran Importance dan Performance

(sumber: di adopsi dari Ainin dan Hisyam (2008), Martila and James (1977))

Di kuadran 1, kepentingan tinggi tetapi kinerja rendah. Kuadran ini dilabeli sebagai "Konsentrasikan Di Sini", yang menunjukkan sistem yang ada memerlukan segera tindakan korektif dan karenanya harus diberikan prioritas utama. Item dalam kuadran 2 menunjukkan tingkat kepentingan yang tinggi dan kinerja tinggi, yang menunjukkan bahwa sistem yang ada memiliki kekuatan dan harus dilanjutkan dipertahankan. Kategori ini dilabeli sebagai "Terus bekerja dengan baik.". Sebaliknya, item dengan tingkat kepentingan rendah dan kinerja rendah terdapat pada kuadran ketiga berlabel "Rendah Prioritas". Sementara sistem dengan peringkat atribut ini tidak menimbulkan ancaman, mereka mungkin menjadi kandidat untuk penghentian. Akhirnya, kuadran 4 mewakili kepentingan rendah tetapi memiliki kinerja tinggi, yang menunjukkan kekuatan yang tidak dibutuhkan dan kemungkinan bahwa sumber daya yang diinvestasikan mungkin lebih baik dialihkan ke tempat lain.

## **METODE PENELITIAN**

### **Obyek Penelitian**

Obyek penelitian ini adalah mahasiswa dan Dosen Jurusan Akuntansi Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Semarang. Pemilihan jurusan Akuntansi dengan pertimbangan memiliki skema huji yang paling lengkap diantara jurusan yang ada di Polines dan secara berkesinambungan telah melakukan pengujian kompetensi melalui LSP P1 Polines. Dalam penelitian ini akan diambil sampel 50 mahasiswa yang telah melakukan Uji kompetensi dan 50 dosen dan tendik yang telah menjadi Penguji kompetensi melalui LSP P1 Polines.

### **Metode Pengumpulan Data**

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data sekunder diperlukan untuk mengetahui gambaran mahasiswa, Dosen dan Tendik Jurusan Akuntansi POLINES. Sedangkan data primer dikumpulkan menggunakan metode pengisian kuesioner, untuk menggali informasi berkaitan dengan SERQUAL dan permasalahan yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini sampel diambil secara random dengan metode random sampling. Responden bersifat homogin dan semua anggota populasi memiliki kesempatan menjadi anggota sampel.

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data dilakukan secara kualitatif dan kuantitatif. Analisis kualitatif dari data sekunder untuk mengetahui gambaran Prodi Komputerisasi Akuntansi selanjutnya disajikan dalam bentuk tabel, baik tabel tunggal maupun tabel silang (crosstab). Teknik analisis data kuantitatif menggunakan program komputer SPSS melalui beberapa tahap yaitu: 1. Menyusun kuesioner dengan menggunakan skala likert untuk mengukur variabel kecerdasan emosional dan pemahaman akuntansi. 2. Uji Validitas dari perangkat atau kuesioner yang akan digunakan. Untuk mengetahui tingkat kevalidan dari kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Uji validitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah item-item dari kuesioner mampu mengungkapkan dengan pasti apa yang akan diteliti. 3. Tahap selanjutnya untuk mengetahui tingkat kualitas layanan sertifikasi LSP P1 Polines dilakukan pemetaan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). 4. Kemudian dilakukan uji beda (Gap Analysis) untuk mengetahui persoalan utama yang harus menjadi perhatian untuk dilakukan perbaikan. 5. Dilakukan Focus Group Discussion (FGD) untuk merumuskan alternatif solusi dan solusi akhir yang direkomendasikan untuk dilakukan perbaikan dan peningkatan.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kuesioner disusun berdasarkan atribut pada Model ServQual atau service Quality. Servqual terdiri dari 5 dimensi variable yaitu : Tangibles (physical facilities, equipment, staff appearance, etc.), Reliability (ability to perform service dependably and accurately), Responsiveness (willingness to help and respond to customer need), Assurance (ability of staff to inspire confidence and trust) and Empathy (the extent to

which caring individualized service is given). Uraian Item pertanyaan detail diambil dari penelitian Kitcharoen (2004) dan diterjemahkan kedalam bahasa indonesia untuk disesuaikan dengan obyek dan responden. Detail item pertanyaan lihat di lampiran.

### **Uji Validitas dan Reliabilitas**

Uji validitas digunakan untuk mengetahui ketepatan instrumen penelitian (kuesioner) dalam fungsinya sebagai alat ukur. Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS 22. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  table untuk degree of freedom ( $df$ ) =  $n-2$ .  $R$  table dengan  $n=20$  didapatkan nilai 0.46828. Dari perhitungan didapatkan semua item variable ( $R$  hitung variable Kinerja paling rendah = 7,40 dan variable Tingkat Kepentingan paling rendah = 7,40) memiliki nilai  $R$  hitung yang lebih besar dari  $R$  table sehingga semua dinyatakan Valid. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS 20.0. Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini menunjukkan untuk keseluruhan item variable memiliki Nilai Cronbach's Alpha Based on Standardized Items sebesar 0,989 yang artinya Reliable.

### **Gambaran Umum Responden**

Instrumen pertanyaan di buat dalam format Google Form dan disebar ke responden dalam hal ini Mahasiswa Jurusan Akuntansi Polines dengan cara Daring. Respon yang diberikan dalam penyebaran instrumen penelitian ini sangat baik. Ada 212 respon yang kembali, dan setelah dihilangkan data double didapatkan 207 data yang baik dan dapat digunakan dalam penelitian ini. Responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 186 dan laki-laki sebanyak 21. Terdapat 136 responden berasal dari SMU dan 72 dari SMK. Asal kota atau Kabupaten dari responden tersebar di seluruh wilayah Jawa Tengah dan ada 4 orang responden berasal dari provinsi Jawa Barat dan 6 orang responden dari Jawa Timur. Ada 86 orang responden berasal dari wilayah Kota Semarang, 20 orang dari Pati, 14 orang dari Kudus, 9 orang masing-masing dari Kebumen dan Kab Semarang, 8 orang masing-masing dari Kendal dan Blora sedangkan dari Demak ada 6 orang. Lainnya tersebar di seluruh wilayah jawa tengah lainnya.

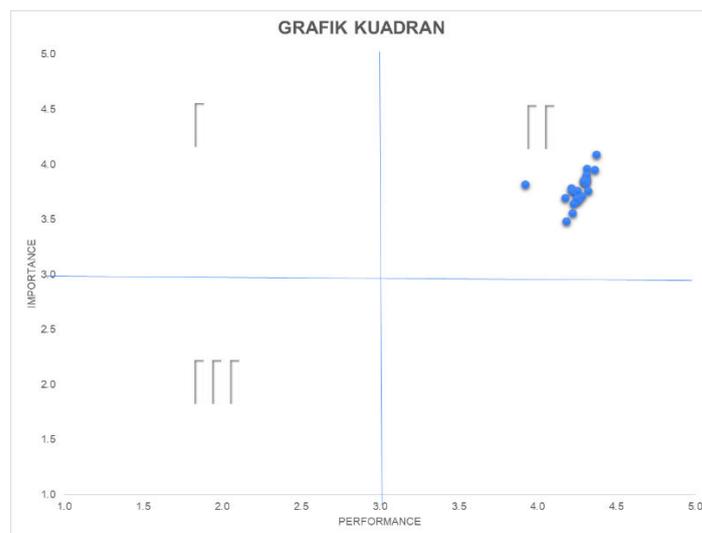
### **Uji Beda t Sampel Berpasangan (Paired Sample t-Test)**

Sampel berpasangan diartikan sebagai sebuah sampel dengan subjek yang sama, namun mengalami dua perlakuan atau pengukuran yang berbeda (Santoso, 2012:267). Uji ini dilakukan terhadap 2 (dua) sampel berpasangan (paired) yaitu tingkat kinerja dan

tingkat kepentingan. Uji paired sample t-test dilakukan untuk membandingkan perbedaan rata-rata antara tingkat kinerja (performance) dan tingkat kepentingan (importance). Dari perhitungan SPSS diketahui bahwa semua pasangan memiliki nilai sig. (2-tailed) < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan ada perbedaan rata-rata total antara TI dan TP, ada perbedaan rata-rata total antara RI dan RP, ada perbedaan rata-rata total antara PI dan PP, ada perbedaan rata-rata total antara AI dan AP, ada perbedaan rata-rata total antara EI dan EP.

### Analisis Kuadran

Analisis kuadran digunakan untuk mengetahui respon pengguna terhadap atribut apa saja yang perlu mendapatkan perbaikan yang dipetakan berdasarkan tingkat kepentingan (Importance) dan kinerja (Performance). Diagram kartesius Importance Performance Analysis terbagi menjadi 4 (empat) kuadran dimana garis perpotongannya tegak lurus sumbu X dan Y. Sumbu X mewakili penilaian tingkat kinerja (performance) dan sumbu Y mewakili penilaian tingkat kepentingan (importance).



**Gambar 2.** Diagram Kartesius Importance Performance Analysis

Sumber: data primer yang diolah, 2020

Dari gambar diagram kartesius diatas didapatkan bahwa semua data berada pada Kuadran ke II. . Kuadran ini dilabeli Keep Up The Good Work atau Pertahankan prestasi, tingkat kepuasan indikator-indikator tersebut relatif tinggi dan tingkat yang diharapkan pengguna juga relatif tinggi sehingga pihak pengelola LSP Polines perlu mempertahankan kinerjanya

## Gap Analisis

Analisis kesenjangan digunakan untuk melihat besarnya gap antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pengguna. Skor kesenjangan didapatkan dari skor rata-rata kinerja dan skor rata-rata kepentingan setiap indikator, kemudian skor rata-rata kinerja dikurangi dengan skor rata-rata kepentingan. Jika hasil yang didapatkan bernilai positif (+) maka kinerja dinilai sudah memenuhi tingkat harapan atau tingkat kepentingan dari pengguna. Sedangkan jika nilai gap bernilai negatif (-), maka kinerja layanan masih belum memenuhi harapan pengguna. Dari perhitungan nilai Gap antara nilai rerata Importance dan nilai rerata Performance di ambil 10 yang memiliki nilai gap paling besar yaitu: P2 (-0,696), P3 (-0,6662), R2 (-0,585), R3 (-0,585), R1 (-0,570), A4 (-0,556), P1 (-0,556), E5 (-0,488), E3 (-0,483), E6 (-0,478).

**Tabel 1.** Perhitungan Gap Nilai Rerata Importance dan Performance

Variable Tangible		Importance	Performnace	GAP	No Urut
TANGIBLE	1	812	791	-21	
	2	872	784	-88	
	3	873	779	-94	
Reliability		Importance	Performnace		
	1	886	768	-118	5
	2	881	760	-121	4
RESPONSIVENESS	3	875	754	-121	3
		Importance	Performnace		
	1	879	764	-115	7
RESPONSIVENESS	2	866	722	-144	1
	3	874	737	-137	2
		Importance	Performnace		
ASSURANCE	1	892	799	-93	
	2	891	802	-89	
	3	903	818	-85	
	4	894	779	-115	6
	5	893	820	-73	
	6	892	808	-84	
	7	890	799	-91	
EMPATY		Importance	Performnace		
	1	905	847	-58	
	2	891	793	-98	
	3	879	779	-100	9
	4	888	797	-91	
	5	880	779	-101	8
	6	864	765	-99	10

Dari tiga item dalam variable Tangible semuanya memiliki nilai gap negatif, artinya nilai performance lebih rendah dari nilai Importance. Kita perlu meningkatkan performance sehingga menyamai atau melebihi nilai importance. Perhatian utama untuk

item dengan gap terbesar yaitu T3 (kebersihan dan keamanan gedung, ruangan dan fasilitas terjaga dengan baik) dan T2 (Memiliki gedung, ruangan, dan fasilitas yang cocok untuk layanan yang efektif). Dari tinjauan lebih lanjut permasalahan yang dikeluhkan utamanya adalah masalah kebersihan ruang dan kamar kecil serta fasilitas pendukung seperti Wifi yang lambat dan Printer yang kurang. Persoalan kamar kecil ini memang persoalan lama yang harus bisa diselesaikan.

Dari tiga item dalam variable Reliability semuanya memiliki nilai gap negatif, artinya nilai performance lebih rendah dari nilai Importance. Nilai Gap dari 3 item ini ternyata juga memiliki nilai yang besar dan juga termasuk 10 nilai terbesar. Kita perlu meningkatkan performance untuk seluruh sehingga menyamai atau melebihi nilai importance. Item R1 (Para petugas (assesor & admin) dalam melayani cukup andal (terpercaya) dan mandiri), item R2 (Para petugas dalam Melayani selalu konsisten (tingkat kualitas layanan selalu terjaga) dan item R3 (Para petugas dalam menyampaikan Layanan selalu dilakukan secara rinci dan teliti) jika kita telaah lebih lanjut berhubungan dengan keandalan layanan yang dilakukan oleh personel. Personel yang berasal dari dosen dan tenaga pendidik memang perlu di sadarkan tentang posisinya sebagai pelayan. Uoaya ini sangat penting tetapi sekaligus menjadi yang paling sulit karena menyangkut budaya. Kita percaya bahwa upaya yang terus menerus akan bisa merubah hal ini.

Dari tiga item dalam variable Reliability semuanya memiliki nilai gap negatif, artinya nilai performance lebih rendah dari nilai Importance. Nilai Gap dari 3 item ini ternyata juga memiliki nilai yang besar dan juga termasuk 10 nilai terbesar bahkan 2 item yang terbesar gap nya. Kita perlu meningkatkan performance untuk keseluruhan sehingga menyamai atau melebihi nilai importance. P1 (Para petugas dalam memberikan layanan melakukannya dengan cara yang sabar), P2 (Para petugas dapat secara mudah di kontak (dapat diakses kapan saja) dan P3 (kemampuan anggota staf untuk menyediakan layanan tepat waktu (dalam waktu tertentu seperti yang dijanjikan)). Sekali lagi ini tentang personel yang nampak kurang bisa menghargai pelanggan karena mereka adalah mahasiswa yang dianggap sebagai murid yang harus menurut, tunduk dan selalu hormat bukan sebagai individu yang harus di hormati dan dilayani.

Dari tujuh item dalam variable Assurance semuanya memiliki nilai gap negatif, artinya nilai performance lebih rendah dari nilai Importance. Kita perlu meningkatkan

performance untuk keseluruhan sehingga menyamai atau melebihi nilai importance. Nilai Gap dari 7 item ini ternyata juga memiliki nilai yang besar dan juga termasuk 10 nilai terbesar yaitu item A4 (pengetahuan tentang informasi yang saya butuhkan dari para petugas). Ini seperti di item pada variable sebelumnya berhubungan dengan personel yang harus melayani customer dalam hal ini mahasiswa. Sekali lagi layanan oleh personel terhambat oleh persepsi mereka terhadap customer yang kebetulan adalah mahasiswa. Perubahan mindset personel memang menjadi kebutuhan nyata.

Dari enam item dalam variable Emphaty semuanya memiliki nilai gap negatif, artinya nilai performance lebih rendah dari nilai Importance. Kita perlu meningkatkan performance untuk keseluruhan sehingga menyamai atau melebihi nilai importance. Nilai Gap dari 6 item ini ternyata juga memiliki nilai yang besar dan juga termasuk 10 nilai terbesar yaitu item E3 (Upaya para petugas untuk memahami kebutuhan saya), E5 (Ketulusan para petugas dalam memecahkan masalah siswa) dan E6 (Perhatian para petugas dalam hal kebutuhan individu siswa). Dari penelaahan lebih lanjut ditemukan kesamaan permasalahan dengan item2 sebelumnya yaitu permasalahan personel LSP yang berasal dari Dosen dan Tenaga pendidik yang menempatkan dirinya lebih tinggi dari konsumen yang berasal dari mahasiswa. Perubahan midset personel menjadi isu terpenting untuk dapat menyelesaikan permasalahan yang sedikit menghambat dalam pelayanan di LSP Polines.

## **SIMPULAN**

Penelitian dilakukan dengan menyusun instrumen berdasarkan model ServQual dan diuji kualitasnya dan didapati seluruh item reliable dan valid. Questioner di edarkan secara On-line dan mendapatkan Respon yang bagus dengan jumlah data siap dipergunakan sebanyak 207. Uji T beda sample berpasangan terbukti bahwa seluruh Variable berbeda secara nyata dalam mengukur Importance dan Performance.

Diagram Kartesius dibuat untuk memetakan item2 dalam kuadran, dan didapatkan bahwa semua item terpetakan di Kuadran II, yang berarti secara nilai tingkat kerja dan kepentingan cukup tinggi sehingga secara keseluruhan harus dipertahankan dan diupayakan untuk di tingkatkan. Analisis Gap menemukan 10 item terbesar nilai Gap nya tersebar untuk seluruh Variable. Telaahan lebih lanjut menunjukkan bahwa persoalan yang terdeteksi melalui Analisis Gap menunjukkan persoalan di Personel LSP Polines.

Personel LSP Polines terdiri dari Para Dosen dan Tenaga Pendidik yang memiliki persepsi bahwa diri mereka lebih tinggi dan menjadi pihak yang mendapatkan layanan terhadap konsumen yang secara formal adalah berstatus sebagai Mahasiswa. Beberapa layanan lain berhubungan dengan fasilitas, utamanya tentang kebersihan dan kelengkapan ruangan dan fasilitas pendukung lainnya seperti Toilet, Wifi, printer.

Penelitian selanjutnya diharapkan untuk dapat mengeksklore lebih dalam layanan menggunakan perangkat standar seperti ITIL atau ISO untuk. Hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan awal tentang apa yang harus diperbaiki dan di tingkatkan untuk mencapai layanan yang memuaskan. Penelitian-penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperkaya sudut pandang dan detail tindakan yang seharusnya dilakukan oleh LSP P1 Polines.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abeka, Silvanse O. and Abeka, Evance Ochieng'. "Perceived Importance and Performance of Information Systems in Azam Company- Dar Es Salaam". 2012. International Journal of Learning & Development ISSN 2164-4063 2012, Vol. 2, No. 3
- Ainin, Sulaiman and Hisham, Nur Haryati. "Applying Importance-Performance Analysis to Information Systems: An Exploratory Case Study". 2008. Journal of Information, Information Technology, and Organizations Volume 3.
- BNSP. "Peraturan Badan Nasional Sertifikasi Profesi Nomor : 6 / Bnsp / Viii / 2014 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Lembaga Sertifikasi Profesi". 2014. <https://bnsp.go.id/download/?kat=1>
- Gibson, Chris. "Using SERVQUAL to Assess The Customer Satisfaction Level of the Oregon HIDTA ISC Analytical Unit. 2009. Project Report, Portland State University, Oregon, USA
- Hidayat, Anwar. "Penjelasan Berbagai Jenis Uji Validitas dan Cara Hitung". 19 Desember 2018. <https://www.statistikian.com/2012/08/uji-validitas.html>
- Kitcharoen, Krisana. "The Importance-Performance Analysis Of Service Quality In Administrative Departments Of Private Universities In Thailand", 2004. ABAC Journal Vol. 24. No. 3 (September-December, pp. 20-46)
- Martilla, John A. and James, John C.. "Importance-Performance Analysis". 1977. Journal of Marketing, Vol. 41, No. 1 (Jan., 1977), pp. 77-79
- Rasli, Amran; Danjuma, Ibrahim; Yew, Lim Kim and Iqbal, Muhammad Jawad. "Service quality, customer satisfaction in technology-based universities". 2011. African Journal of Business Management Vol. 5(15), pp. 6541-6553, 4 August, 2011.