

EVALUASI KUALITAS LAYANAN PEMBELAJARAN MATEMATIKA IPA BERDASARKAN PERSPEKTIF MAHASISWA

A. Mutmainnah Taslim¹⁾, Ayyub Yunus²⁾, Bahrul Alim³⁾

Pendidikan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Sulawesi Barat

Pendidikan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Sulawesi Barat

Pendidikan Jasmani, Kesehatan, dan Rekreasi, Universitas Negeri Makassar

a.mutmainnahtaslim@unsulbar.ac.id¹⁾, ayyub@unsulbar.ac.id²⁾, bahrul.alim@unm.ac.id³⁾

Abstrak

Matematika IPA sebagai mata kuliah pendukung agar mahasiswa mampu menggunakan matematika sebagai alat bantu dalam penguasaan materi-materi IPA sangat membutuhkan penilaian dari mahasiswa sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kualitas layanan pembelajaran Matematika IPA dan untuk mengetahui dimensi dan layanan apa saja yang menjadi prioritas dalam meningkatkan layanan pembelajaran Matematika IPA kedepannya. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Sampel dalam penelitian ini yaitu semua mahasiswa semester 1 yang mempelajari mata kuliah Matematika IPA salah satu perguruan tinggi di Sulawesi Barat. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dokumentasi dan kuesioner. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Data yang diperoleh diolah menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini adalah kualitas layanan pembelajaran Matematika IPA secara keseluruhan sudah berkualitas karena rata-rata tingkat kesesuaian layanan yang dialami dan layanan yang diharapkan mencapai 98,07%. Terdapat 5 dari 20 butir layanan yang menjadi prioritas utama perbaikan yang tersebar pada empat dimensi yaitu dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, dan bukti fisik.

Abstract

Mathematics for Science (Matematika IPA) as a supporting course is essential for enabling students to utilize mathematics as a tool in mastering scientific subjects. It requires evaluation from the students as service users. Therefore, this study was conducted with the aim of assessing the quality of the Mathematics for Science learning services and identifying the dimensions and services that should be prioritized to improve the quality of these services in the future. This study is a quantitative research with a descriptive approach. The sample consists of all first-semester students enrolled in the Mathematics for Science course at a higher education institution in West Sulawesi. Data collection techniques used in this study include documentation and questionnaires. The instrument used was a questionnaire. The collected data were processed using the Importance-Performance Analysis method. The results of this study indicate that the overall quality of the Mathematics for Science learning services is considered good, as the average alignment between the services experienced and the expected services reached 98.07%. Among the 20 service items, five were identified as the main priorities for improvement, distributed across four dimensions: reliability, responsiveness, assurance, and tangibles.

Sejarah Artikel

Diterima: 27-02-2025

Direview: 13-03-2025

Disetujui: 30-04-2025

Kata Kunci

kualitas layanan,
pembelajaran
matematika IPA,
importance performance
analysis

Article History

Received: 27-02-2025

Reviewed: 13-03-2025

Published: 30-04-2025

Key Words

Service Quality,
Mathematics for
Science Learning,
Importance
Performance
Analysis

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi merupakan satuan penyelenggara pendidikan tinggi sebagai tingkat lanjut dari jenjang pendidikan menengah di jalur pendidikan formal. Hal ini sesuai dengan UU No. 20 tahun 2003 yang menyatakan bahwa perguruan tinggi merupakan jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah mencakup program pendidikan diploma, sarjana, magister, spesialis, dan doktor yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi. Pendidikan tinggi memiliki peran penting dalam mencetak generasi yang kompeten dan berdaya saing global. Hal ini sesuai dengan tujuan pendidikan tinggi dalam UU No 12 Tahun 2012 tentang pendidikan tinggi. Pada poin pertama disebutkan bahwa tujuan pendidikan tinggi yaitu untuk mengembangkan potensi mahasiswa agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, terampil, kompeten, dan berbudaya untuk kepentingan bangsa. Pada poin kedua disebutkan bahwa tujuan pendidikan tinggi yaitu menghasilkan lulusan yang menguasai cabang ilmu pengetahuan dan atau teknologi untuk memenuhi kepentingan nasional dan peningkatan daya saing bangsa.

Salah satu cabang ilmu yang penting untuk dikuasai karena sangat dibutuhkan yaitu Matematika. Matematika merupakan ilmu dasar yang menjadi alat bantu dalam mempelajari cabang ilmu lainnya karena hampir semua cabang ilmu menggunakan matematika dalam mempelajari objek kajiannya (Khaesarani dan Hasibuan, 2021). Bahkan menurut Shadiq sangat sulit untuk hidup zaman sekarang tanpa memanfaatkan penggunaan matematika dalam kehidupan sehari-hari serta dalam berbagai cabang ilmu (Siagian, 2016).

Salah satu penggunaan Matematika yaitu dalam Ilmu Pendidikan Alam (IPA). Berbagai cabang ilmu IPA seperti Fisika, Kimia, bahkan Biologi tidak terlepas dari penggunaan Matematika. Oleh sebab itu dalam Program Studi Pendidikan IPA, mahasiswa mempelajari mata kuliah Matematika IPA sebagai bekal dalam mempelajari cabang ilmu IPA. Matematika IPA adalah salah satu mata kuliah pendukung agar mahasiswa mampu menggunakan matematika sebagai alat bantu dalam penguasaan materi-materi IPA. Dalam mata kuliah ini, mahasiswa dituntut untuk menguasai konsep dasar matematika dan mengaplikasikan konsep tersebut dalam pembelajaran IPA. Oleh karena itu, layanan pembelajaran yang diberikan pada mata kuliah ini harus mampu mendukung proses berpikir kritis, kreatif, logis, analitis, dan abstrak.

Salah satu indikator penting dalam mewujudkan tujuan-tujuan pendidikan tinggi yang telah dijelaskan di atas adalah kualitas layanan pembelajaran yang diberikan oleh perguruan tinggi kepada mahasiswa. Kualitas layanan pembelajaran tidak hanya mencakup penyampaian materi oleh dosen, tetapi juga memuat aspek lain seperti ketersediaan sarana dan prasarana serta interaksi antara dosen dan mahasiswa. Untuk melakukan perbaikan

layanan, perlu dilakukan melalui perspektif pelanggan (Tesci, 2020). Dalam konteks pembelajaran di perguruan tinggi, mahasiswa menjadi pelanggan utama yang secara langsung merasakan kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, pendapat mahasiswa menjadi sumber informasi yang sangat berharga untuk mengevaluasi dan memperbaiki sistem pembelajaran yang ada. Selaras dengan Arsyad (2021) yang menyatakan bahwa kualitas layanan dalam dunia pendidikan merupakan penilaian yang diberikan langsung oleh pelanggan pendidikan. Informasi yang diperoleh nantinya akan beragam karena mahasiswa memiliki karakter yang beragam dan memiliki kriteria atau tingkat kepuasan yang berbeda terhadap layanan yang dialami (Martalina, 2018).

Suatu layanan dikatakan berkualitas apabila layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna layanan tersebut. Goetsch dan Davis mengungkapkan bahwa kualitas layanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihi harapan pelanggan (Novia dkk, 2020). Maka faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah pemenuhan harapan pelanggan. Jika pelanggan menerima layanan yang kurang baik dan tidak sesuai dengan harapan mereka, maka dapat dikatakan bahwa layanan tersebut tidak berkualitas. Sebaliknya jika pelanggan menerima layanan yang baik dan sesuai dengan harapan mereka, maka dapat dikatakan bahwa layanan tersebut sudah berkualitas.

Suatu layanan dapat diketahui kualitasnya dengan melakukan kegiatan evaluasi terhadap layanan tersebut. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry kualitas layanan dapat dievaluasi melalui lima dimensi utama, yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik) (Zain, 2022). Hal ini selaras dengan penjabaran Kotler bahwa dimensi-dimensi kualitas layanan berupa *reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memuaskan, *responsiveness* (daya tanggap) yaitu kesigapan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat, *assurance* (jaminan) yaitu kemampuan untuk memberi layanan secara sopan agar menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan, *empathy* (empati) yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan, serta *tangibles* (bukti fisik) yaitu ketersediaan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi (Dewa, 2018). Dimensi-dimensi ini dikenal sebagai dimensi *Service Quality* (SERVQUAL) dan sering dijadikan acuan dalam mengukur kualitas layanan di berbagai bidang termasuk bidang pendidikan.

Beberapa peneliti sebelumnya sudah melakukan penelitian mengenai kualitas layanan pendidikan. Salah satunya adalah Martono (2021) yang meneliti kualitas layanan pendidikan tinggi berdasarkan perspektif mahasiswa. Pada penelitian tersebut disimpulkan

bahwa penelitian semacam ini penting dalam menentukan langkah untuk memperbaiki kualitas layanan baik mempertahankan ataupun meningkatkan kualitas layanan karena masih terdapat harapan mahasiswa yang belum terpenuhi pada dimensi-dimensi kualitas layanan seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Penelitian-penelitian serupa sudah banyak dilakukan sebelumnya namun belum ditemukan penelitian yang berfokus untuk mengevaluasi kualitas pembelajaran satu mata kuliah saja. Maka kebaruan dari penelitian ini adalah akan dilakukan penelitian yang fokus untuk mengevaluasi kualitas layanan satu mata kuliah yang cukup penting karena menjadi dasar bagi beberapa mata kuliah lain yaitu Matematika IPA. Hal ini dilakukan agar informasi yang diperoleh lebih rinci dan mendalam karena responden akan fokus menilai satu mata kuliah tanpa perlu mengeneralkan penilaiannya dengan mata kuliah lainnya. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan metode *Importance Performance Analysis* karena hasil yang diperoleh ditampilkan dalam kuadran dua dimensi sehingga lebih rinci dan lebih mudah diinterpretasikan. Selanjutnya dari hasil yang diperoleh dapat diketahui layanan apa saja yang tergolong baik dan perlu dipertahankan, layanan apa saja yang tergolong berlebihan sehingga perlu dikurangi, dan layanan apa saja yang tergolong prioritas tinggi dan prioritas rendah perbaikan sehingga saran perbaikan yang diberikan lebih rinci sesuai penilaian mahasiswa sebagai pengguna layanan.

Penelitian ini dianggap penting karena berdasarkan wawancara dengan dosen pengampuh mata kuliah Matematika IPA, peneliti memperoleh informasi bahwa hasil belajar Matematika IPA mahasiswa masih kurang memuaskan sehingga sangat membutuhkan penilaian dari mahasiswa sebagai pengguna layanan untuk menilai layanan pembelajaran Matematika IPA yang sudah diberikan selama ini sebagai bahan perbaikan untuk pembelajaran pada semester selanjutnya. Maka berdasarkan penjabaran di atas, peneliti tertarik untuk melakukan evaluasi kualitas layanan pembelajaran Matematika IPA berdasarkan perspektif mahasiswa salah satu perguruan tinggi di Sulawesi Barat dengan tujuan agar hasil penelitian ini dapat digunakan oleh dosen pengampuh mata kuliah Matematika IPA untuk mengetahui kualitas layanan pembelajaran Matematika IPA yang selama ini telah diberikan dan untuk mengetahui dimensi dan layanan apa saja yang menjadi prioritas dalam meningkatkan layanan pembelajaran Matematika IPA kedepannya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah semua mahasiswa semester 1 yang mempelajari mata kuliah Matematika IPA salah satu perguruan tinggi di Sulawesi Barat. Sampel dalam penelitian ini sebanyak jumlah populasi yaitu:

Tabel 1: Rincian Sampel

Kelas	A	B	C	D	Jumlah
Mahasiswa	20 orang	21 orang	21 orang	20 orang	82 orang

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumentasi dan kuesioner. Dokumentasi dalam hal ini berupa dokumen latar belakang pendidikan mahasiswa, latar belakang pendidikan dan bahan ajar dosen pengampu mata kuliah Matematika IPA. Kuesioner dalam hal ini berupa kuesioner yang memuat butir-butir pernyataan yang tersebar dalam lima dimensi yaitu dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner ini bertujuan untuk meminta penilaian mahasiswa terhadap layanan pembelajaran yang dialami selama proses pembelajaran Matematika IPA dan layanan pembelajaran yang diharapkan dari pembelajaran Matematika IPA. Pada bagian layanan yang dialami menggunakan skala likert dengan 6 alternatif jawaban yaitu (1) sangat tidak baik, (2) tidak baik, (3) kurang baik, (4) agak baik, (5) baik, dan (6) sangat baik. Pada bagian layanan yang diharapkan menggunakan skala likert dengan 6 alternatif jawaban yaitu (1) sangat tidak diharapkan, (2) tidak diharapkan, (3) kurang diharapkan, (4) agak diharapkan, (5) diharapkan, dan (6) sangat diharapkan.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis* yang terdiri atas dua perhitungan yaitu:

1. Perhitungan Tingkat Kesesuaian

Pada perhitungan ini akan diketahui tingkat kesesuaian layanan pembelajaran Matematika IPA menggunakan rumus (Martillah & James, 1977):

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan:

TK_i = Tingkat kesesuaian (kualitas) ke-i

X_i = Skor penilaian kualitas layanan yang dialami

Y_i = Skor penilaian kualitas layanan yang diharapkan

Tingkat kesesuaian yang diperoleh dapat di konsultasikan pada tabel berikut (Martilla & James, 1977):

Tabel 2: Tingkat Kesesuaian

Persentase	Kategori
0-49%	Tidak Sesuai
50-59%	Kurang Sesuai
60-79%	Cukup Sesuai
80-100%	Sesuai

2. Perhitungan Dimensi Prioritas

Pada perhitungan ini akan diketahui dimensi dan butir yang menjadi prioritas perbaikan dari layanan pembelajaran Matematika IPA menggunakan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum y_i}{n}$$

Keterangan:

$\bar{X}$ = Skor rerata penilaian kualitas layanan yang dialami

$\bar{Y}$ = Skor rerata penilaian kualitas layanan yang diharapkan

X_i = Skor penilaian kualitas layanan yang dialami

Y_i = Skor penilaian kualitas layanan yang diharapkan

n = Banyaknya responden

dilanjutkan dengan perhitungan rata-rata tingkat kepentingan dan harapan untuk keseluruhan atribut dengan formula berikut (Ahsan dkk, 2018):

$$\bar{\bar{X}}_i = \frac{\sum \bar{X}_i}{B} \text{ dan } \bar{\bar{Y}}_i = \frac{\sum \bar{Y}_i}{B}$$

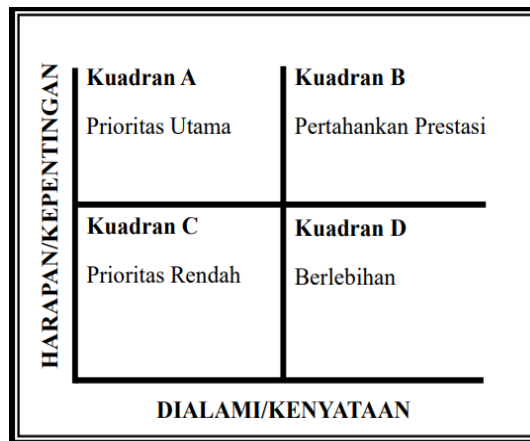
Keterangan:

$\bar{\bar{X}}_i$ = Rerata dari skor rerata penilaian kualitas layanan yang dialami

$\bar{\bar{Y}}_i$ = Rerata dari skor rerata penilaian kualitas layanan yang diharapkan

B = Banyaknya butir

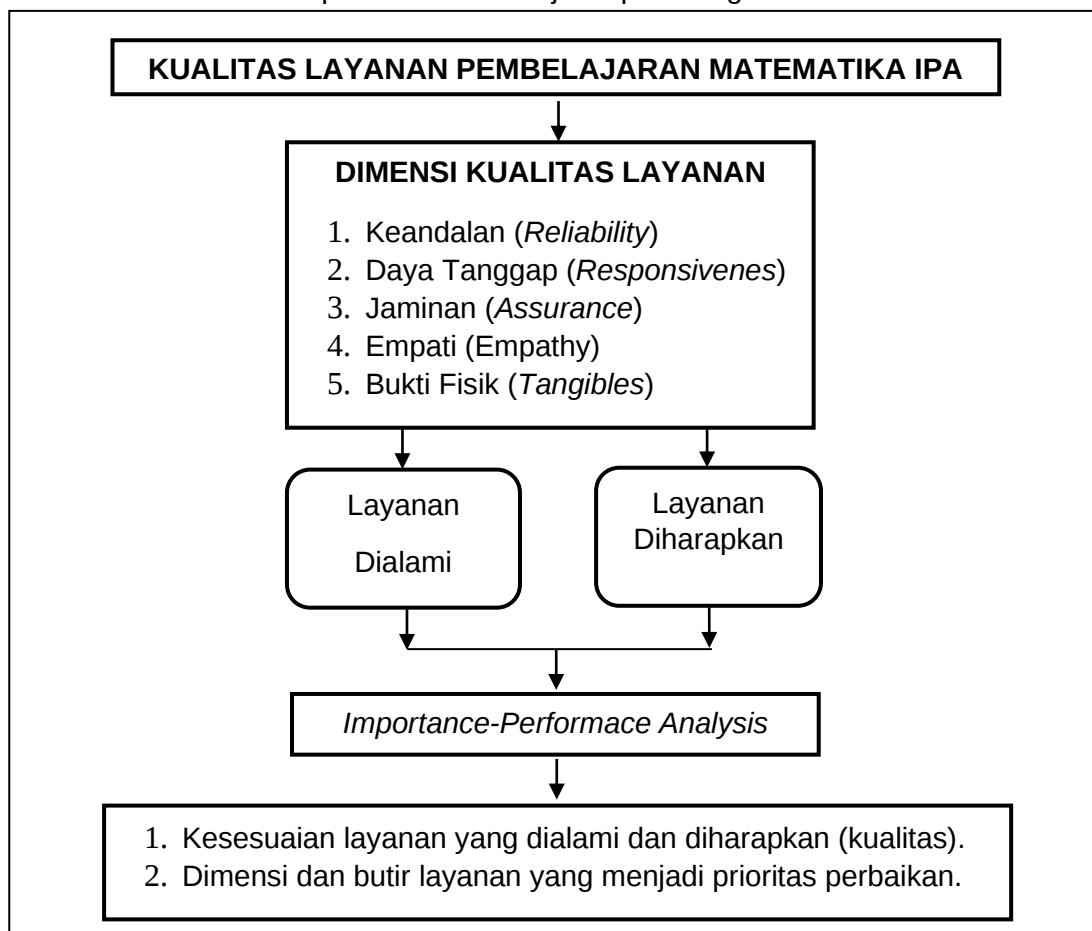
Hasil yang diperoleh dapat disajikan dalam bentuk kuadran dua dimensi seperti gambar berikut (Wibisono, 2019):



Gambar 1: Kuadran IPA

Kuadran A disebut prioritas utama perbaikan karena layanan yang dialami lebih rendah daripada layanan yang diharapkan. Kuadran B disebut pertahankan prestasi karena layanan yang dialami dan layanan yang diharapkan berada pada tingkat tinggi dan sudah sesuai. Kuadran C disebut prioritas rendah perbaikan karena layanan yang dialami dan layanan yang diharapkan berada pada tingkat rendah. Kuadran D disebut berlebihan karena layanan yang dialami berada pada tingkat tinggi sedangkan layanan yang diharapkan berada pada tingkat rendah sehingga perlu dikurangi.

Alur Penelitian ini dapat dilihat secara jelas pada bagan berikut:



Gambar 2: Bagan Alur Pikir

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian

Kualitas layanan pembelajaran Matematika IPA diperoleh dari perhitungan tingkat kesesuaian layanan yang dialami dan layanan yang diharapkan oleh mahasiswa sebagai pengguna layanan. 20 butir layanan yang dinilai oleh mahasiswa memiliki persentase tingkat kesesuaian > 90%. Secara keseluruhan, rata-rata tingkat kesesuaian 20 butir layanan memperoleh persentase 98,07% yang secara rinci dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3: Persentase Tingkat Kesesuaian Tiap Butir

Dimensi	No Butir	Butir	% TK
Keandalan	1	Ketepatan waktu dosen mengajar sesuai jadwal yang telah disepakati	96,30
	2	Kemampuan dosen menyajikan materi sesuai RPS	99,12
	3	Kesesuaian ujian dan tugas dengan tujuan pembelajaran	99,12
	4	Kesesuaian contoh soal dengan materi yang diajarkan	95,45
Daya Tanggap	5	Kesediaan dosen memberikan umpan balik terhadap tugas yang telah diberikan	98,63
	6	Kesediaan dosen berdiskusi dengan mahasiswa secara langsung atau melalui wa	99,11
	7	Kemampuan menghidupkan suasana kelas dan membangkitkan minat belajar mahasiswa	98,70
	8	Kecepatan dan ketepatan dosen menanggapi masalah mahasiswa mengenai pembelajaran	95,16
	9	Kecepatan dan ketepatan dosen menanggapi masalah pribadi maupun aspirasi mahasiswa	96,73
Jaminan	10	Kesesuaian kualifikasi pendidikan atau kompetensi dosen dengan mata kuliah yang diajarkan	100,00
	11	Penguasaan dosen terhadap materi pembelajaran yang diajarkan	102,15
	12	Penilaian diberikan secara adil dan transparan	98,50
	13	Keramahan dosen selama proses pembelajaran	101,06
Empati	14	Perhatian dosen terhadap masalah yang dihadapi mahasiswa selama proses pembelajaran	98,02
	15	Ketulusan dosen dalam membantu mengatasi masalah yang dihadapi mahasiswa selama proses pembelajaran	99,56
	16	Perhatian dosen terhadap masalah pribadi yang dihadapi mahasiswa	96,93
	17	Ketulusan dosen dalam membantu mengatasi masalah pribadi yang dihadapi mahasiswa	96,77
Bukti Fisik	18	Ketersediaan materi kuliah dalam bentuk soft-file	97,34
	19	Kelengkapan atribut perkuliahan (kontrak kuliah. rps. media pembelajaran)	94,36
	20	Penggunaan media dan teknologi pembelajaran	98,42
Rata-rata			98,07

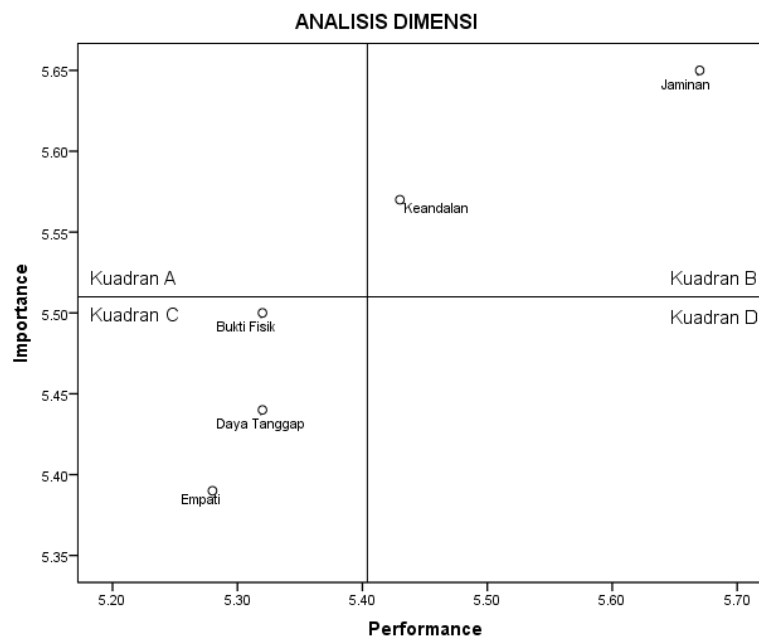
Adapun rata-rata persentase tingkat kesesuaian yang diperoleh tiap dimensi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4: Persentase Tingkat Kesesuaian Tiap Dimensi

Dimensi	% Tingkat Kesesuaian
Keandalan	97,49%
Daya Tanggap	97,66%
Jaminan	100%
Empati	97,82%
Bukti Fisik	96,70%

2. Hasil Perhitungan Dimensi Prioritas.

Dimensi dan layanan yang menjadi prioritas dalam meningkatkan layanan pembelajaran Matematika IPA dapat diketahui berdasarkan hasil perhitungan dimensi prioritas yang hasilnya ditampilkan dalam bentuk kuadran dua dimensi, Kuadran A disebut prioritas utama, kuadran B disebut pertahankan prestasi, kuadran C disebut prioritas rendah, dan kuadran D disebut berlebihan. Berdasarkan perhitungan dimensi prioritas yang telah dilakukan, letak dimensi-dimensi kualitas layanan dapat dilihat pada kuadran dua dimensi berikut:



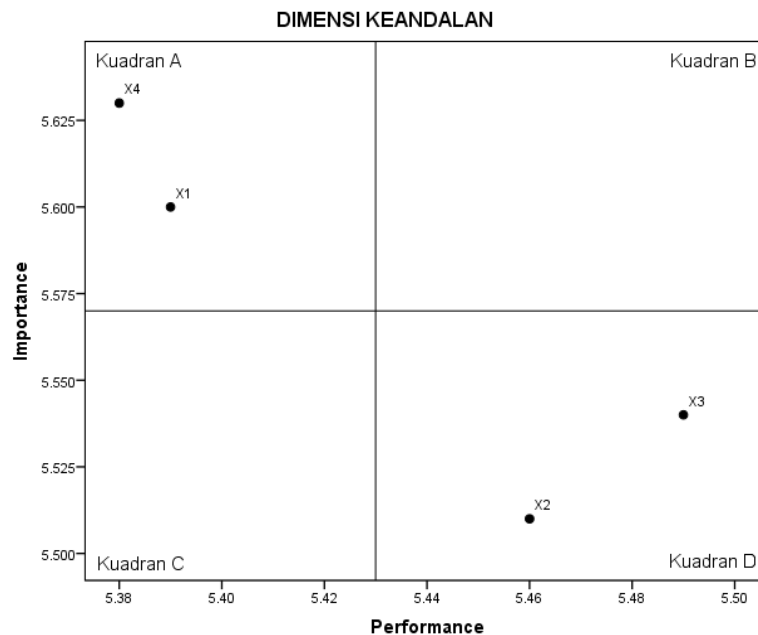
Gambar 3: Kuadran Dimensi Kualitas Layanan

Berdasarkan gambar di atas, dapat diketahui bahwa tidak terdapat dimensi kualitas layanan yang berada pada kuadran A sehingga menjadi prioritas utama perbaikan dan tidak terdapat pula dimensi kualitas layanan yang berada pada kuadran D sehingga dianggap berlebihan.

Namun, terdapat tiga dimensi kualitas layanan yang berada pada kuadran C sehingga menjadi prioritas rendah perbaikan yaitu dimensi bukti fisik, dimensi daya tanggap, dan disusul dimensi empati. Adapun dimensi kualitas layanan yang berada pada kuadran B sehingga hanya perlu dipertahankan yaitu dimensi keandalan dan dimensi jaminan.

Butir layanan dari tiap dimensi kualitas layanan dapat diketahui lebih lanjut dengan melihat hasil perhitungan dimensi prioritas tiap dimensi kualitas layanan yang ditampilkan pada kuadran dua dimensi masing-masing dimensi kualitas layanan. Pada tiap kuadran dua dimensi yang ditampilkan dapat dilihat butir layanan mana saja yang berada pada kuadran A sehingga menjadi prioritas utama perbaikan, kuadran B sehingga hanya perlu dipertahankan, kuadran C sehingga belum begitu memerlukan perbaikan, dan kuadran D berlebihan sehingga perlu dikurangi. Kuadran dua dimensi tiap dimensi kualitas layanan dapat dilihat pada gambar berikut:

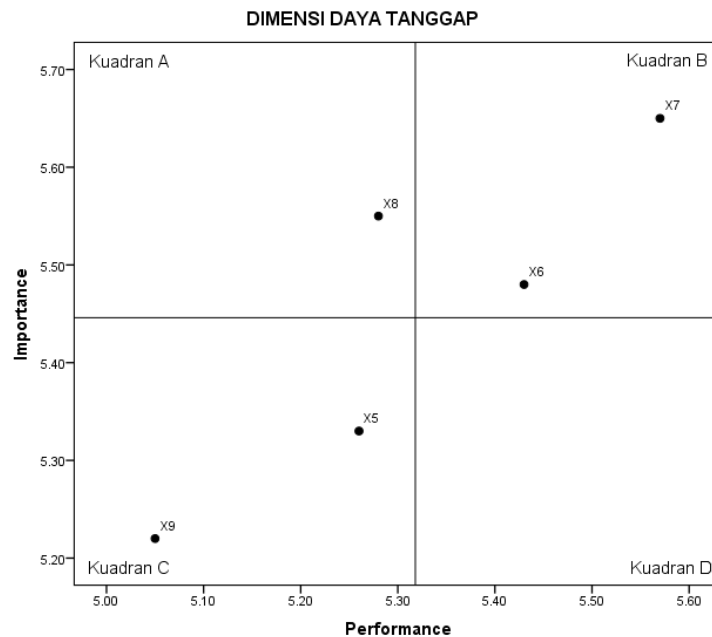
a. Analisis Kuadran Dimensi Keandalan



Gambar 4: Kuadran Dimensi Keandalan

Penilaian mahasiswa terhadap butir-butir layanan pada dimensi keandalan dapat dilihat pada gambar di atas yaitu butir 1 dan butir 4 berada pada kuadran A (prioritas utama), butir 2 dan butir 3 berada pada kuadran D (berlebihan). Selain itu, tidak terdapat butir yang berada pada kuadran B (pertahankan prestasi) dan kuadran C (prioritas rendah).

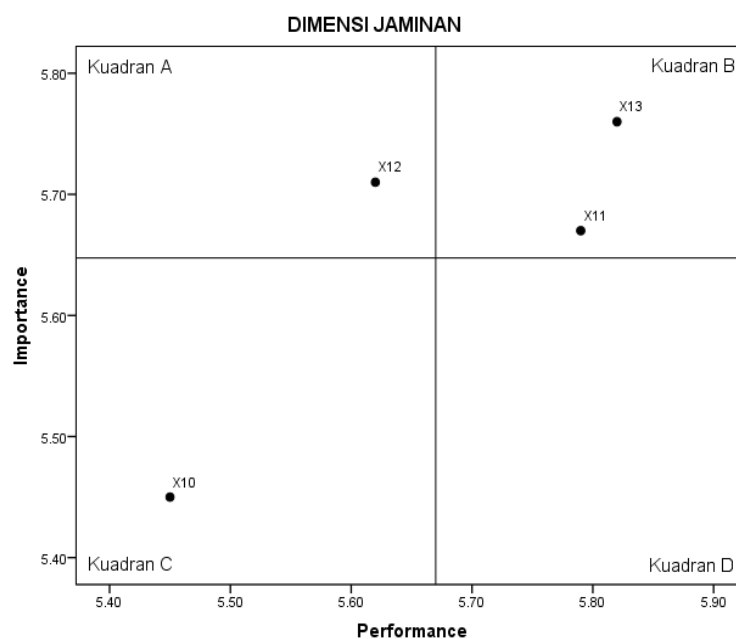
b. Analisis Kuadran Dimensi Daya Tanggap



Gambar 5: Kuadran Dimensi Daya Tanggap

Penilaian mahasiswa terhadap butir-butir layanan pada dimensi daya tanggap dapat dilihat pada gambar di atas yaitu butir 8 berada pada kuadran A (prioritas utama), butir 6 dan butir 7 berada pada kuadran B (pertahankan prestasi), butir 5 dan butir 9 berada pada kuadran C (prioritas rendah), dan tidak terdapat butir yang berada pada kuadran D (berlebihan).

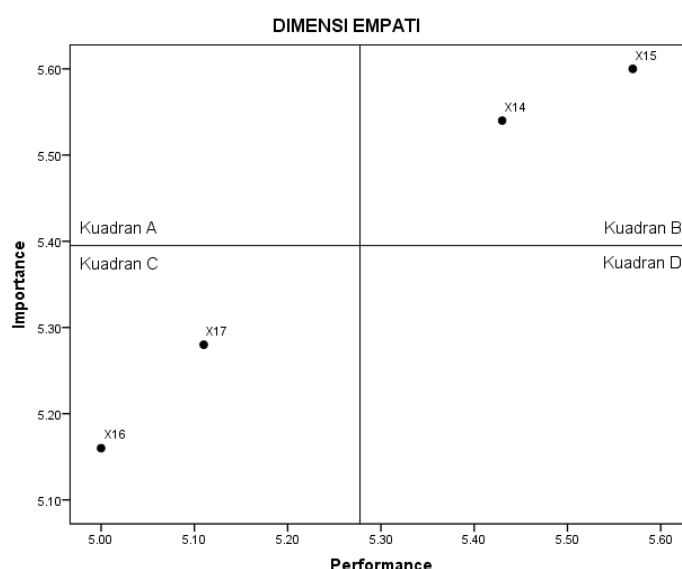
c. Analisis Kuadran Dimensi Jaminan



Gambar 6: Kuadran Dimensi Jaminan

Penilaian mahasiswa terhadap butir-butir layanan pada dimensi jaminan dapat dilihat pada gambar di atas yaitu butir 12 berada pada kuadran A (prioritas utama), butir 11 dan butir 13 berada pada kuadran B (pertahankan prestasi), butir 10 berada pada kuadran C (prioritas rendah), dan tidak terdapat butir yang berada pada kuadran D (berlebihan).

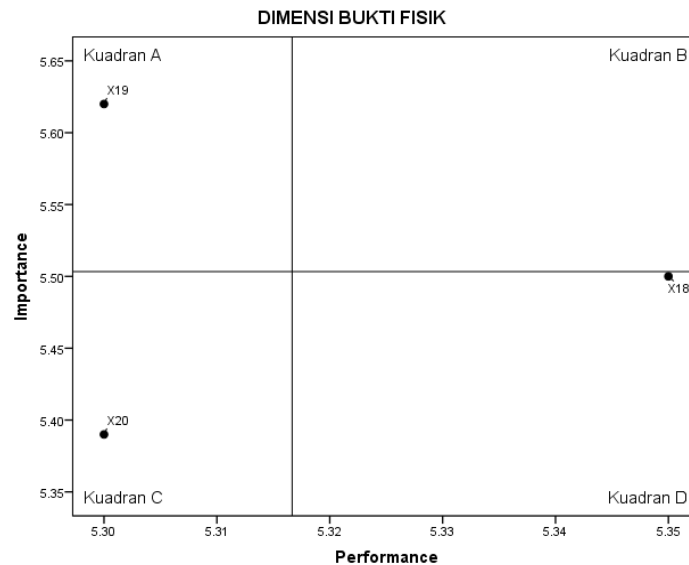
d. Analisis Kuadran Dimensi Empati



Gambar 7: Kuadran Dimensi Empati

Penilaian mahasiswa terhadap butir-butir layanan pada dimensi empati dapat dilihat pada gambar di atas yaitu butir 14 dan butir 15 berada pada kuadran B (pertahankan prestasi), butir 16 dan butir 17 berada pada kuadran C (prioritas rendah). Selain itu, tidak terdapat butir yang berada pada kuadran A (prioritas utama) dan kuadran D (berlebihan).

e. Analisis Kuadran Dimensi Bukti Fisik



Gambar 8: Kuadran Dimensi Bukti Fisik

Penilaian mahasiswa terhadap butir-butir layanan pada dimensi bukti fisik dapat dilihat pada gambar di atas yaitu butir 19 berada pada kuadran A (prioritas utama), butir 20 berada pada kuadran C (prioritas rendah), butir 18 berada pada kuadran D (berlebihan). Selain itu, tidak terdapat butir yang berada pada kuadran B (pertahankan prestasi).

Pembahasan

1. Kualitas Layanan Pembelajaran Matematika IPA

Suatu layanan dikatakan sesuai jika persentase tingkat kesesuaian yang diperoleh berada pada interval 80-100%. Berdasarkan tabel 3, rata-rata tingkat kesesuaian 20 butir layanan yang tersebar dalam lima dimensi memperoleh persentase 98,07%. Selain itu, semua butir memperoleh persentase tingkat kesesuaian > 90%. Berdasarkan tabel 4, dimensi jaminan memperoleh nilai sempurna dan dimensi bukti fisik memperoleh nilai terendah yaitu 96,70%. Secara keseluruhan, rata-rata persentase tingkat kesesuaian tiap dimensi kualitas layanan dan tiap butir layanan berada pada interval 80-100% sehingga dapat dikatakan berkualitas. Berkualitas memiliki arti adanya kesesuaian antara layanan yang dialami selama proses pembelajaran Matematika IPA dan layanan yang diharapkan dari pembelajaran Matematika IPA. Apabila layanan yang dialami sesuai dengan layanan yang diharapkan maka kualitas layanan baik dan memuaskan (Nugraha dkk, 2023). Secara sederhana dapat dikatakan bahwa harapan mahasiswa sudah terpenuhi yang berarti mahasiswa puas akan layanan pembelajaran Matematika IPA yang diperoleh. Sesuai dengan pernyataan Gerso Ricard bahwa kepuasan pelanggan adalah ketika harapannya terpenuhi (Tanjung dkk, 2019).

2. Dimensi dan Layanan yang Menjadi Prioritas dalam Meningkatkan Layanan Pembelajaran Matematika IPA.

Berdasarkan gambar 3, tidak terdapat dimensi kualitas layanan yang berada pada kuadran A sehingga menjadi prioritas utama perbaikan. Namun untuk memperoleh informasi yang lebih rinci, perlu memperhatikan perhitungan dimensi prioritas tiap dimensi kualitas layanan yang ditunjukkan gambar 4 sampai gambar 8 sehingga diperoleh informasi mengenai butir layanan yang menjadi prioritas dalam meningkatkan layanan pembelajaran Matematika IPA yaitu butir-butir layanan yang berada pada kuadran A (prioritas utama) yang dapat dirincikan sebagai berikut:

a. Prioritas Utama Perbaikan Dimensi Keandalan

Penilaian mahasiswa terhadap butir-butir layanan pada dimensi keandalan diperoleh informasi mengenai layanan yang berada pada kuadran A sehingga menjadi prioritas utama perbaikan yaitu (butir 1) ketepatan waktu dosen mengajar sesuai jadwal yang telah disepakati. Dosen harus hadir tepat waktu agar materi dapat tersampaikan secara maksimal. Selain itu, dosen sebaiknya tidak memindahkan jadwal pertemuan agar mahasiswa tidak kesulitan menyesuaikan diri dengan jadwal yang berubah-ubah. (butir 4) Kesesuaian contoh soal dengan materi yang diajarkan. Dosen harus memberikan contoh soal yang sesuai dengan materi yang diajarkan agar mahasiswa mampu memahami materi yang diajarkan dengan maksimal.

b. Prioritas Utama Perbaikan Dimensi Daya Tanggap

Penilaian mahasiswa terhadap butir-butir layanan pada dimensi daya tanggap diperoleh informasi mengenai layanan yang berada pada kuadran A sehingga menjadi prioritas utama perbaikan yaitu (butir 8) kecepatan dan ketepatan dosen menanggapi masalah mahasiswa mengenai pembelajaran. Dosen harus segera merespon masalah yang dialami mahasiswa dalam pembelajaran untuk mengurangi kesulitan yang dialami dan agar pemahaman materi meningkat.

c. Prioritas Utama Perbaikan Dimensi Jaminan

Penilaian mahasiswa terhadap butir-butir layanan pada dimensi jaminan diperoleh informasi mengenai layanan yang berada pada kuadran A sehingga menjadi prioritas utama perbaikan yaitu (butir 12) penilaian diberikan secara adil dan transparan. Dosen harus transparan dalam memberikan penilaian agar mahasiswa mengetahui tingkat kemampuannya.

d. Prioritas Utama Perbaikan Dimensi Empati

Penilaian mahasiswa terhadap butir-butir layanan pada dimensi empati diperoleh informasi bahwa tidak terdapat layanan yang berada pada kuadran A sehingga menjadi prioritas utama perbaikan.

e. Prioritas Utama Perbaikan Dimensi Bukti Fisik

Penilaian mahasiswa terhadap butir-butir layanan pada dimensi bukti fisik diperoleh informasi mengenai layanan yang berada pada kuadran A sehingga menjadi prioritas utama perbaikan yaitu (butir 19) kelengkapan atribut perkuliahan (kontrak kuliah, RPS, media pembelajaran). Dosen harus menyiapkan atribut perkuliahan seperti kontrak kuliah dan RPS yang dapat diakses oleh mahasiswa agar mahasiswa dapat mempersiapkan diri sebelum mengikuti perkuliahan. Selain itu, dosen juga harus menyiapkan media pembelajaran karena menurut Arsyad penggunaan media pembelajaran dapat membangkitkan minat dan motivasi dalam proses pembelajaran (Prilianti dkk, 2018).

Berdasarkan beberapa informasi yang diperoleh di atas dapat diketahui bahwa meskipun secara keseluruhan tidak terdapat dimensi kualitas layanan yang menjadi prioritas utama perbaikan, namun setelah dilakukan analisis pada tiap dimensi kualitas layanan diperoleh informasi bahwa dimensi keandalan memiliki dua butir layanan yang menjadi prioritas utama perbaikan, dimensi daya tanggap memiliki satu butir layanan yang menjadi prioritas utama perbaikan, dimensi jaminan memiliki satu butir layanan yang menjadi prioritas utama perbaikan, dan dimensi bukti fisik memiliki satu butir layanan yang menjadi prioritas utama perbaikan. Secara keseluruhan, dari 20 butir layanan terdapat lima butir layanan yang menjadi prioritas utama perbaikan yang tersebar pada empat dimensi kualitas layanan yaitu dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, dan bukti fisik. Oleh sebab itu, dosen pengampuh mata kuliah Matematika IPA perlu melakukan perbaikan layanan pembelajaran khususnya pada lima butir layanan tersebut agar layanan pembelajaran yang diberikan di semester selanjutnya dapat lebih maksimal dan berkualitas. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna layanan (Chandar dkk, 2018). Penelitian-penelitian seperti ini sebaiknya lebih banyak dilakukan agar dapat memberikan usulan perbaikan bagi layanan pembelajaran yang dilakukan, karena bisa jadi layanan pembelajaran yang dosen pengampuh sudah anggap baik belum tentu baik dari perspektif mahasiswa. Dengan melakukan evaluasi kualitas layanan tentunya akan mempermudah usaha perbaikan kedepannya (Suparno dan Asmawati, 2019).

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan beberapa hal yaitu:

1. Kualitas layanan pembelajaran Matematika IPA berdasarkan perspektif mahasiswa secara keseluruhan sudah berkualitas karena rata-rata persentase tingkat kesesuaian layanan yang dialami selama proses pembelajaran Matematika IPA dan layanan yang diharapkan dari pembelajaran Matematika IPA mencapai 98,07%. Adapun kualitas

layanan tiap butir layanan mencapai persentase tingkat kesesuaian > 90% sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir layanan sudah berkualitas karena tingkat kesesuaian layanan yang dialami dan layanan yang diharapkan berada pada interval 80%-100%.

2. Tidak terdapat dimensi kualitas layanan yang menjadi prioritas utama perbaikan berdasarkan perspektif peserta didik. Namun, hasil perhitungan dimensi prioritas kualitas layanan pembelajaran Matematika IPA pada tiap dimensi diperoleh 5 dari 20 butir layanan yang menjadi prioritas utama perbaikan yang tersebar pada empat dimensi kualitas layanan yang terdiri atas dua butir layanan pada dimensi keandalan, dan masing-masing satu butir layanan pada dimensi daya tanggap, jaminan, dan bukti fisik, Sedangkan pada dimensi empati tidak terdapat butir layanan yang termasuk dalam prioritas utama perbaikan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini, maka peneliti dapat memberikan beberapa saran yaitu:

1. Dosen pengampu mata kuliah Matematika IPA sebaiknya melakukan perbaikan layanan pembelajaran Matematika IPA untuk semester selanjutnya pada dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, dan bukti fisik khususnya pada lima butir layanan yang masih memperoleh skor layanan yang dialami lebih rendah daripada layanan yang diharapkan.
2. Dosen pengampu mata kuliah Matematika IPA boleh melanjutkan melakukan perbaikan pada enam butir layanan yang menjadi prioritas rendah perbaikan yang tersebar pada dimensi daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.
3. Dosen pengampu mata kuliah Matematika IPA perlu mempertahankan butir-butir layanan yang sudah tergolong baik karena layanan yang dialami dan layanan yang diharapkan sama-sama berada pada tingkat tinggi dan sudah sesuai.
4. Dosen-dosen mata kuliah lain sebaiknya melakukan penelitian serupa agar dapat melakukan perbaikan pada layanan pembelajaran yang diberikan kepada mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

Ahsan, J., Ruslan, & Pristiwaluyo, T. (2018). *Kualitas Layanan Akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar* [Tesis]. Universitas Negeri Makassar.

- Arsyad, A. (2021). *Kritik dan Saran untuk Peningkatan Mutu Pelayanan Pendidikan Kota Bogor*. Bogor: IPB Press.
- Dewa, C.B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Penjualan Jasa Grabcar terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Wisatawan di Yogyakarta). *Jurnal Perspektif*, 16(1), 1-6. Doi: <https://doi.org/10.31294/jp.v16i1.2347>.
- Khaesarani, I. R., Hasibuan, E. K. (2021). Studi Kepustakaan tentang Model Pembelajaran Think Pair Share (TPS) dalam Meningkatkan Hasil belajar Matematika. *Wahana Matematika dan Sains: Jurnal Matematika, Sains, dan Pembelajarannya*, 15(3), 37-49. Retrieved from <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JPM/article/view/38716/pdf>
- Martalina. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa di IIPDN Kampus Jakarta. *Jurnal MSDM*, 5 (1), 1-18. Retrieved from <file:///C:/Users/HP/Downloads/430-Article%20Text-1148-1-10-20190521.pdf>
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 77-79. Retrieved from <http://umnaw.ac.id/wp-content/uploads/2019/02/Importance-performance-analysis-Martilla-James-1977.pdf>
- Martono, S. (2021). Evaluasi Mutu Layanan Pendidikan Tinggi (Studi pada Program Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Satya Wacana). *JEMAP: Jurnal Ekonomi, Akuntansi, dan Perpajakan*, 4(1), 28-51. Retrieved from <https://journal.unika.ac.id/index.php/jemap/article/download/2893/pdf>
- Nugraha, M.Q., Muhtadin, I., Sanjaya, M., Satiadharmanto, D.F. (2023). Kualitas Pelayanan Institusi pada Dosen dan Tenaga Kependidikan FISIP Universitas Muhammadiyah Jakarta. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 2(8), 3095-3108. Doi: <https://doi.org/10.53625/jirk.v2i8.4612>
- Novia, M.A., Semmaila, B., Imaduddin. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Tata Kelola*, 7(2), 201-212. Doi: <https://doi.org/10.52103/jtk.v11i2.174>
- Prilianti, L. D., Kurniasih, D., & Fitriani, F. (2018). Analisis Kevalidan LKS Berbasis Hierarki Konsep pada Materi Kelarutan dan Hasil Kali Kelarutan. *Jurnal Pendidikan Informatika Dan Sains*, 7(1), 68-77. Doi: <https://doi.org/10.31571/saintek.v7i1.769>
- Siagian, M. D. (2016). Kemampuan Koneksi Matematika dalam Pembelajaran Matematika. *MES: Journal of Mathematics Education and Science*, 2(1), 58-67. Retrieved from <https://jurnal.uisu.ac.id/index.php/mesuisu/article/view/117/94>.
- Suparno, Asmawati, L. (2019). Monitoring dan Evaluasi untuk Peningkatan Layanan Akademik dan Kinerja Dosen Program Studi Teknologi Pembelajaran Pascasarjana. *Jurnal Teknologi Pendidikan dan Pembelajaran*, 6(1), 88-97. Doi: <http://dx.doi.org/10.62870/jtpm.v6i1.7415>
- Tanjung, R., Cecep, C., Sulaeman, D., Hanafiah, H., & Arifudin, O. (2019). Manajemen Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pembelajaran (Studi Kasus di STIT Rakeyan Santang Karawang). *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 3(1), 234-242. Doi: <https://doi.org/10.31955/mea.v3i1.627>
- Tešić, D. (2020). Measuring dimensions of service quality. *Strategic Management*, 25(1), 12-20. Doi: <https://doi.org/10.5937/StraMan2001012T>
- UU No 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
- UU No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
- Wibisono, D. (2019). Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Menggunakan Matriks Importance Performance Analysis di Sekolah XYZ. *Jurnal Optimasi Teknik Industri*, 1(2), 14-20. Doi: <https://doi.org/10.26593/jrsi.v9i2.4014.135-144>

Zain, A.A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Al-Maqashid: Journal of Economics and Islamic Business*, 2(2), 47–54. Doi: <https://doi.org/10.55352/maqashid.v2i2.269>