

PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK TERPADU (SIAKADU) TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA (Studi Kasus: Fakultas Teknik Universitas Negeri Surabaya)

Alif Rizky Praditya

S1 Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya, alifrizkypraditya@gmail.com

Wiyli Yustanti

Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya, wilyliyustanti@unesa.ac.id

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini diantaranya untuk (1) mengetahui tingkat kesesuaian layanan SIAKADU yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, (2) mengetahui tingkat kesenjangan antara kinerja layanan SIAKADU saat ini dengan yang diharapkan oleh mahasiswa, (3) mengetahui atribut layanan yang berpengaruh dan dianggap penting oleh mahasiswa berdasarkan kelima dimensi *Servqual*, dan (4) memetakan prioritas perbaikan layanan SIAKADU berdasarkan identifikasi atribut layanan yang dianggap penting dengan menggunakan *Importance-Performance Analysis*. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif, dimana data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan metode *Servqual*, *Gap Analysis*, dan IPA Model. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Surabaya angkatan 2015-2018, penentuan jumlah responden pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin yang diketahui berjumlah 100 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) dilihat dari rata – rata keseluruhan tingkat kesesuaian layanan SIAKADU berdasarkan lima dimensi *Servqual*, diketahui nilai persentase sebesar 80% dan berdasarkan kriteria Steers nilai 80 sudah termasuk dalam kategori baik, (2) dilihat dari rata – rata keseluruhan tingkat kesenjangan kinerja layanan SIAKADU dengan harapan mahasiswa diketahui nilai kesenjangan sebesar -0,90, meskipun berdasarkan tingkat kesesuaian sudah baik namun masih memiliki kesenjangan antara kinerja layanan SIAKADU dengan harapan mahasiswa, (3) dilihat dari diagram kartesius pada IPA Model dapat diketahui sebanyak 22 atribut layanan yang telah dipetakan pada Kuadran A, B, C, dan D, (4) melakukan perbaikan dan evaluasi kinerja layanan SIAKADU yang terdapat pada IPA Model, dan khususnya yang terdapat pada Kuadran A yang perlu diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan layanan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, SIAKADU, Tingkat Kesesuaian, IPA Model, *Servqual*, *GAP Analysis*

Abstract

The objectives of this study are to (1) find out the suitability level of SIAKADU services that affect to the student satisfaction, (2) find out the level of gap between the current performance of SIAKADU services with student expectations, (3) find out which service attributes are considered important by students based on the five *Servqual* dimension, and (4) mapping the priority of SIAKADU service improvement based on identification of service attributes that are considered important by using *Importance-Performance Analysis*. This type of research is a quantitative descriptive study, where the data obtained will be analyzed using the *Servqual*, *Gap Analysis*, and IPA Model methods. The population in this study were all students of the Faculty of Engineering, Surabaya State University students of 2015-2018, determining the number of respondents in this study using the Slovin formula which is known to number 100 respondents. The results of this study indicate that (1) seen from the average overall suitability level of SIAKADU services based on the five dimensions of *Servqual*, the percentage value of 80% is known and based on Steers criteria the value of 80 is included in the good category, (2) viewed from the overall average the gap level of SIAKADU service performance with the expectation of students known the gap value of -0.90, although based on the level of conformity is good but still has a gap between SIAKADU service performance with student expectations, (3) seen from the Cartesian diagram in the Natural Science Model can be known as many as 22 attributes services that have been mapped in Quadrants A, B, C, and D, (4) make improvements and evaluate the performance of SIAKADU services contained in the IPA Model, and specifically those in Quadrant A that need to be prioritized for service improvement.

Keywords: Service Quality, SIAKADU, IPA Model, Gap Analysis

PENDAHULUAN

Sistem informasi adalah sistem yang ditemukan dalam organisasi dan yang berfungsi untuk menghubungkan antara kebutuhan organisasi ketika melakukan proses bisnisnya dengan kebutuhan informasi sebagai output untuk digunakan sebagai pendukung keputusan.

Kualitas layanan adalah tingkat evaluasi pelanggan terhadap produk atau jenis layanan yang disediakan oleh penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan konsumen (Parasuraman, et al, 1990). Sementara pendapat konsumen tentang kualitas layanan fokus pada 5 dimensi yang meliputi: *Assurance*, *Empathy*, *Tangibles*, *Responsiveness*, dan *Reliability*. yang kemudian dikenal sebagai metode SERVQUAL. Keuntungan dari metode ini adalah untuk menemukan nilai celah atribut yang diperlukan sehingga Anda dapat mengetahui perbandingan antara yang diharapkan dan yang dirasakan oleh pengguna layanan yang disediakan oleh penyedia layanan.

Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) adalah portal informasi yang berfungsi sebagai forum informasi akademik dan sebagai sarana komunikasi antara seluruh civitas akademika Universitas Negeri Surabaya. Pengguna SIKADU terdiri dari mahasiswa dan dosen, fitur SIKADU ini termasuk melengkapi Kartu Rencana Studi (KRS) online, memasukkan nilai, memasukkan nilai, melihat hasil studi, informasi konferensi dan forum diskusi. Tugas yang diberikan SIKADU adalah untuk memfasilitasi pengisian KRS online, menyesuaikan jadwal konferensi, melihat hasil studi siswa, penampilan SIKADU yang menarik, akses mudah saat menggunakan SIKADU, kemampuan SIKADU untuk menyediakan layanan kepada mahasiswa, tidak ada gangguan saat menggunakan SIKADU, dan menyesuaikan SIKADU sesuai dengan perkembangan teknologi. Namun, evaluasi SIKADU tetap minimal, bahkan saat ini belum pernah ada investigasi atau analisis untuk menemukan faktor – faktor yang dapat mempengaruhi kualitas layanan SIKADU untuk kepuasan mahasiswa.

Oleh karena itu, ini adalah dasar untuk menganalisis layanan SIKADU dalam bentuk pengukuran kepuasan pengguna yang dapat digunakan sebagai dasar untuk peningkatan layanan SIKADU di Universitas Negeri Surabaya, baik dalam hal peningkatan sistem dan layanan kepada pengguna, penulis. Anda ingin melakukan studi tentang analisis kualitas layanan SIKADU di UNESA.

KAJIAN PUSTAKA

Sistem Informasi

Sistem informasi adalah sistem yang dibentuk dalam organisasi yang menghubungkan kebutuhan dan keinginan organisasi ketika menjalankan proses bisnisnya dengan kebutuhan informasi sebagai output untuk digunakan sebagai pendukung keputusan (Tata Sutabri, 2005). Sistem informasi adalah sistem yang mendukung kegiatan manajemen harian, fungsi pendukung organisasi harus menyediakan laporan harian jika perlu dan manajemen.

SIKADU

Sistem Informasi Akademik adalah portal informasi yang berfungsi dengan tujuan mengelola data akademik menggunakan teknologi informasi di lingkungan tersier. SIKADU bertujuan untuk memfasilitasi pelaksanaan pendidikan di universitas, sehingga universitas dapat memberikan layanan informasi yang baik dan efektif kepada komunitas akademik.



Gambar 1. SIKADU
UNESA

(Sumber: SIKADU.unesa.ac.id, 2019)

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah tingkat sensitivitas pelanggan setelah membandingkan apa yang diharapkan dari apa yang mereka alami (Umar, 2005). Pelanggan akan menggunakan kembali produk layanan yang menurutnya bagus karena pelanggan puas dengan apa yang diterima dari layanan yang diberikan.

Kualitas Layanan

Konsep kualitas juga dianggap sebagai ukuran relatif dari suatu layanan atau produk yang terdiri dari kualitas dan kesesuaian desain. kesesuaian desain didasarkan pada spesifikasi produk dan kesesuaian adalah ukuran tingkat adaptasi antara produk layanan dan persyaratan spesifikasi kualitas layanan yang diinginkan.

Importance Performance Analysis (IPA Model)

Importance Performance Analysis (IPA Model) adalah atribut berganda yang digunakan untuk menganalisis kinerja suatu organisasi. Model IPA bertujuan untuk memfasilitasi identifikasi atribut layanan berdasarkan minat masing-masing, apakah produk atau layanan memiliki kinerja yang buruk atau memiliki kinerja yang baik (Algifari, 2016). Analisis

Kinerja yang penting ditunjukkan dalam diagram kartesius di mana ada empat kotak. **Gambar 1** di bawah ini mengilustrasikan bentuk diagram kartesius dari IPA Model.

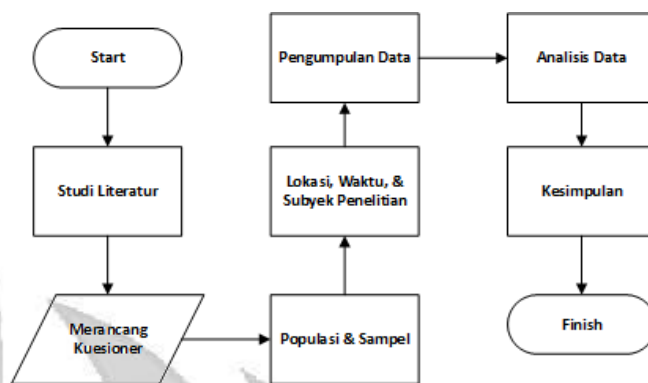


Gambar 2. Diagram Kartesius IPA Model
(Sumber : Algifari, 2016)

1. **Kuadran A** – Menjelaskan bahwa pengguna berpikir bahwa atribut layanan ini penting, sehingga pengguna memiliki harapan yang sangat besar terhadap atribut layanan ini, tetapi pada kenyataannya perusahaan tidak memberikan layanan yang baik dalam atribut layanan tersebut. Kuadran A menyiratkan bahwa perusahaan harus memprioritaskan untuk meningkatkan semua kinerjanya dalam atribut layanan yang terkandung dalam Kuadran A.
2. **Kuadran B** – Menjelaskan bahwa pengguna menganggap atribut layanan ini penting dan bahwa perusahaan telah memberikan layanan yang baik kepada pengguna. Maka dari itu, layanan yang disediakan dalam atribut layanan yang terkandung dalam Kuadran B harus dipertahankan, ditingkatkan lebih baik sehingga bisa menjadi lebih baik.
3. **Kuadran C** – Menjelaskan atribut layanan yang menurut pelanggan tidak penting sehingga atribut layanan yang terdapat dalam kuadran C ini perusahaan perlu menyediakan layanan dengan prioritas rendah.
4. **Kuadran D** – Menjelaskan bidang - bidang di mana atribut layanan tidak begitu penting bagi pengguna, namun perusahaan memberikan layanan yang baik kepada pengguna. Maka dari itu, kuadran D disebut area berlebih.

METODE

Metode penelitian terdiri dari langkah-langkah penelitian terstruktur, ekonomis dan sesuai dengan tujuan penelitian, sehingga data yang diperoleh adalah data yang akurat. Berikut ini adalah tahapan melakukan investigasi..



Gambar 3. Kerangka Penelitian

Berdasarkan Gambar 3, tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Studi Literatur

Berdasarkan literatur yang telah dipelajari, ketika melakukan penelitian ini menggunakan metode servqual untuk menemukan tingkat kesesuaian kualitas layanan SIAKADU, metode analisis kesenjangan untuk mencari kesenjangan antara kinerja layanan SIAKADU dengan harapan mahasiswa dan IPA Model untuk menentukan prioritas perbaikan layanan di SIAKADU.

2. Merancang Kuesioner

Penyusunan kuesioner dalam penelitian ini diadaptasi dari lima dimensi yang ditemukan dalam metode servqual. Kuisisioner ini terdiri dari 2 variabel dimana setiap variabel memiliki instrumen yang berjumlah 22 atribut layanan yang telah ditentukan.

3. Populasi dan Sampel

Data populasi dan sampel pada penelitian ini hanya diperoleh dari mahasiswa aktif Fakultas Teknik Universitas Negeri Surabaya angkatan 2015 – 2018. Penentuan jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Slovin.

4. Lokasi, Waktu dan Subjek Penelitian

Lokasi yang digunakan pada penelitian ini yakni lingkungan Fakultas Teknik Universitas Negeri Surabaya, waktu yang digunakan yakni pada tahun ajaran semester genap 2018/2019, dan subjek pada penelitian ini adalah mahasiswa.

5. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini dilakukan dengan media kuesioner yang didistribusikan secara offline dan online untuk mahasiswa aktif dari 2015 - 2018 di Fakultas Teknik Universitas Negeri Surabaya.

6. Analisis Data

Pada tahap ini, analisis dan pemrosesan data dilakukan dengan terlebih dahulu menguji instrumen untuk menentukan validitas dan

reliabilitasnya. Kemudian, data yang diperoleh diuji terlebih dahulu untuk diketahui apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak dan homogenitasnya diuji. Dan akhirnya, perhitungan dilakukan dengan menggunakan metode servqual untuk menemukan tingkat kesesuaian layanan mereka, menggunakan metode analisis kesenjangan untuk menemukan tingkat kesenjangan antara kinerja layanan SIAKADU dan harapan para siswa, dan akhirnya menggunakan Model IPA untuk mengetahui atribut layanan mana yang harus diprioritaskan untuk peningkatan layanan.

7. Kesimpulan

Pada tahap ini adalah tahap terakhir pada penelitian ini. Setelah dilakukan analisa data dan diketahui hasilnya, maka dapat disimpulkan apa saja yang diperoleh dari penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini, kualitas layanan SIAKADU yang diberikan oleh pihak PPTI UNESA dikelompokkan berdasarkan lima dimensi, yaitu *Assurance*, *Empathy*, *Tangibles*, *Reliability*, dan *Responsiveness*. Untuk mengetahui apakah kinerja layanan SIAKADU sesuai dengan apa yang mahasiswa harapkan atau tidak, dapat ditentukan dengan menggunakan tingkat analisis kesesuaian dan analisis tingkat kesenjangan (*gap analysis*) antara variabel kinerja – kepentingan. Sementara itu, untuk mengetahui prioritas perbaikan layanan SIAKADU pada penelitian ini menggunakan analisis IPA Model.

Analisis Tingkat Kesesuaian Layanan SIAKADU

Tabel 1. Rata-rata Keseluruhan Tingkat Kesesuaian Layanan SIAKADU dari Lima Dimensi SERVQUAL

Dimensi	Mean Performance	Mean Importance	Tingkat Kesesuaian
Tangible	3,76	4,52	83%
Reliability	3,72	4,64	80%
Responsiveness	3,51	4,55	77%
Assurance	3,71	4,61	81%
Empathy	3,59	4,45	81%
Rata-rata Keseluruhan	3,66	4,55	80%

Dari rata – rata keseluruhan yang terdapat pada Tabel 1, maka dapat diketahui bahwa rata – rata keseluruhan untuk tingkat kesesuaian layanan SIAKADU adalah sebesar 80%. Nilai 80% ini dijadikan sebagai nilai patokan, sehingga persentase kesesuaian kualitas layanan SIAKADU dengan nilai > 80% berada dalam kategori baik dan persentase <80% dikategorikan kurang baik. Rata – rata layanan SIAKADU dengan nilai kesesuaian paling tinggi terdapat pada dimensi Tangible

yakni sebesar 83%, dan nilai kesesuaian terendah terdapat pada dimensi *Responsiveness* yakni sebesar 77%.

Hasil pada Tabel 1 juga didukung dan diperkuat dengan menggunakan pengujian hipotesis One Sample T-test dibawah ini:

H_0 : nilai rata – rata keseluruhan tingkat kesesuaian layanan SIAKADU sama dengan nilai 80.

H_1 : nilai rata – rata keseluruhan tingkat kesesuaian layanan SIAKADU tidak sama dengan nilai 80.

Tabel 2. Uji Hipotesis One Sample T-Test

One-Sample Test						
	Test Value = 80					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
MEAN	.408	4	.704	.40000	-2.3203	3.1203

Berdasarkan hasil uji hipotesis One Sample T-Test pada Tabel 2, maka dapat disimpulkan bahwa gagal tolak H_0 karena nilai signifikansi > 0,05, yakni sebesar 0,704. Dengan demikian dapat diartikan bahwa nilai rata – rata keseluruhan tingkat kesesuaian layanan SIAKADU sama dengan nilai 80.

Analisis Tingkat Kesenjangan Layanan SIAKADU

Tabel 3. Rata-rata Keseluruhan Perhitungan GAP Layanan SIAKADU dari Lima Dimensi SERVQUAL

Dimensi	Mean Performance	Mean Importance	GAP P-I
Tangible	3,76	4,52	-0,76
Reliability	3,72	4,64	-0,92
Responsiveness	3,51	4,55	-1,05
Assurance	3,71	4,61	-0,90
Empathy	3,59	4,45	-0,86
Rata-rata Keseluruhan	3,66	4,55	-0,90

Berdasarkan Tabel 3, dapat dilihat bahwa semua dimensi layanan memiliki nilai negatif, nilai kesenjangan tertinggi berada pada dimensi *Responsiveness* dengan nilai -1,05 dan kesenjangan terkecil berada pada dimensi *Tangibles* dengan nilai -0,76. Oleh karena itu, kesimpulan yang dapat diambil dari analisis kesenjangan kualitas layanan SIAKADU UNESA untuk lima dimensi layanan menunjukkan bahwa mahasiswa berpikir bahwa kualitas layanan SIAKADU UNESA sudah baik, dengan total nilai kesenjangan sebesar -0,90, tetapi dengan catatan yang masih harus dilakukan untuk meningkatkan layanan

SIKADU, penyedia layanan harus memberikan prioritas pada dimensi *Responsiveness* yang memiliki nilai kesenjangan tertinggi -1,05, bahkan lebih tinggi dari nilai kesenjangan rata-rata secara keseluruhan..

Hasil pada **Tabel 3** juga didukung dan diperkuat dengan menggunakan pengujian hipotesis Independent Sample T-Test dibawah ini:

H_0 : Tidak ada perbedaan rata – rata tingkat kesenjangan antara kinerja dengan tingkat kepentingan layanan SIKADU saat ini.

H_1 : Terdapat perbedaan rata – rata tingkat kesenjangan antara kinerja dengan tingkat kepentingan layanan SIKADU saat ini.

Tabel 4. Uji Hipotesis Independent Sample T-Test

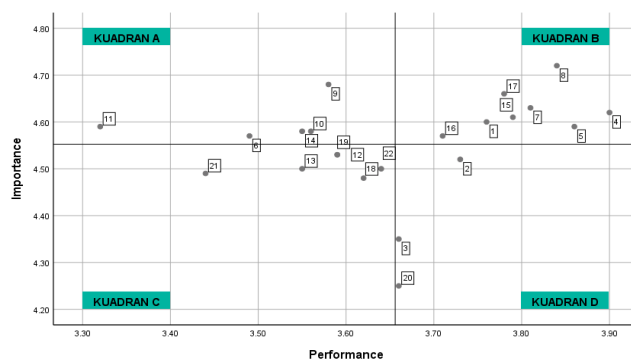
Independent Samples Test				
		t-test for Equality of Means		
		t	df	Sig. (2-tailed)
GAP	Equal Variances Assumed	-15.597	8	.000

Berdasarkan hasil uji hipotesis uji-T Independent Sample Test pada **Tabel 4**, dapat disimpulkan bahwa tolak H_0 karena nilai signifikansi $<0,05$, yaitu sebesar 0,000. Karena itu, kami dapat menafsirkan bahwa ada perbedaan rata-rata antara kinerja dan tingkat kepentingan layanan SIKADU saat ini.

Importance – Performance Analysis (IPA Model)

Importance – Performance Analysis dapat dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata setiap atribut layanan yang terkandung pada variabel kinerja dan tingkat kepentingan. Atribut layanan SIKADU yang dianggap penting oleh mahasiswa tetapi hasil kinerjanya buruk memerlukan lebih banyak perhatian dari penyedia layanan daripada atribut layanan yang dianggap kurang penting oleh mahasiswa. Adanya kesenjangan yang besar pada variabel harapan dan kepentingan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk PPTI UNESA sebagai penyedia layanan SIKADU untuk memfokuskan sumber daya yang dimiliki dan memprioritaskan perbaikan dalam atribut layanan yang membutuhkan peningkatan kinerjanya.

Analisis pemetaan prioritas dalam penelitian ini dilakukan pada semua responden. Dari pengolahan data menggunakan SPSS 25, diagram kartesius diperoleh dari IPA Model untuk semua mahasiswa yang disurvei dalam penelitian layanan SIKADU sebagai berikut:



Gambar 4. Diagram Kartesius Layanan SIKADU

Dari uraian pada **Gambar 4**, diatas, menunjukkan bahwa terdapat lima atribut layanan pada kuadran A, delapan atribut layanan pada kuadran B, enam atribut layanan pada kuadran C, dan tiga atribut layanan pada kuadran D.

Berdasarkan diagram kartesius pada **Gambar 4** di atas, apa yang harus dipertimbangkan oleh PPTI UNESA adalah atribut layanan yang terdapat dalam kuadran A, karena Kuadran A adalah prioritas utama di mana mahasiswa merasa bahwa atribut layanan sangat penting dan memiliki harapan yang tinggi, tetapi kinerja layanan yang dirasakan tidak optimal. Oleh karena itu, PPTI UNESA harus memprioritaskan atribut layanan yang terletak di Kuadran A untuk dilakukan perbaikan pada layanannya. Berikut ini atribut layanan yang terdapat pada Kuadran A:

- Staf admin dapat diandalkan dalam menangani masalah (atribut 6)
- Pemunculan data akademik yang tepat waktu (atribut 9)
- Penyampaian layanan yang akurat sesuai prosedur (atribut 10)
- Staf/admin mampu menyelesaikan permasalahan pengguna dengan cepat (atribut 11)
- Tidak ada gangguan ketika menggunakan SIKADU (atribut 14)

PENUTUP

Simpulan

- Menurut kriteria Steers (1993), tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Teknik dengan kualitas layanan SIKADU saat ini berada di antara nilai persentase 80-100, yang berarti memiliki tingkat kepuasan tertinggi, yaitu 80%.
- Masih terdapat kesenjangan antara harapan mahasiswa dengan kinerja layanan yang diterima dari SIKADU. Kesenjangan ini terlihat pada kuadran A dalam diagram kartesius dimana terdapat 6 atribut layanan yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan dan diperbaiki kinerjanya.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diambil, dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi penyedia layanan SIAKADU UNESA

Menghilangkan kesenjangan yang terdapat antara persepsi dan harapan mahasiswa, yakni dengan memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menyampaikan ketidakpuasan mereka terhadap layanan ataupun Sistem Informasi yang ada di UNESA, mencari tahu keinginan dan harapan mahasiswa, serta menanyakan kepuasan mahasiswa setelah menggunakan layanan ataupun Sistem Informasi, khususnya layanan SIAKADU. Yakni dengan jangka waktu yang tidak terlalu lama, maksimal setiap tiga bulan sekali diadakan survey tentang kepuasan pengguna setelah menggunakan layanan SIAKADU. Karena selama ini yang diketahui, survey hanya dilakukan setiap periode pergantian semester saja atau ketika musim KRS an baru diadakan survey. Hal ini perlu dilakukan juga untuk meningkatkan kualitas layanan yang ada di UNESA, khususnya SIAKADU.

2. Bagi peneliti berikutnya

Hendaknya harus memperluas ruang lingkup penelitian, yaitu dengan meningkatkan jumlah sampel sehingga lebih banyak orang dapat mengetahui evaluasi semua fakultas UNESA, sehingga lebih jelas terlihat apa yang dirasakan beberapa fakultas. Dan juga dengan menambahkan atau mengembangkan teknik analisis yang berbeda untuk menganalisis apakah terdapat hubungan antara karakteristik mahasiswa dengan kualitas penilaian layanan yang berguna untuk meningkatkan kualitas layanan yang terdapat di UNESA.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Rahman Aris. (2014). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Portal Akademik Menggunakan Metode SERVQUAL. Riau.

Alghifari. (2016). Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan Model Kano. BPFE. Yogyakarta.

Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra. (2007). Service Quality dan Satisfaction, Edisi 2. Andi. Yogyakarta.

Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra. (2015). Service Quality dan Satisfaction, Edisi 4. Andi. Yogyakarta.

Sutabri, Tata. (2005). Sistem Informasi Manajemen. Andi. Yogyakarta.

Umar, Husein. (2005). Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Yayu Yulianti. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Dengan Menggunakan GAP Analysis dan Importance Performance Analysis (IPA) pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY. Yogyakarta.