

## Aplikasi Metode Kano Dalam Menganalisis Sistem Pelayanan Online Akademik FST UIN SUSKA Riau pada masa Pandemi Covid-19

Muhammad Rizki<sup>1\*</sup>, Adilla Try Almi<sup>2</sup>, Ismu Kusumanto<sup>3</sup>, Anwardi<sup>4</sup>, Silvia<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup> Jurusan Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
Jl. HR. Soebrantas No. 155 Simpang Baru, Panam, Pekanbaru, 28293

Email: [Muhammad.rizki@uin-suska.ac.id](mailto:Muhammad.rizki@uin-suska.ac.id), [11752202060@students.uin-suska.ac.id](mailto:11752202060@students.uin-suska.ac.id), [ismukusumanto@uin-suska.ac.id](mailto:ismukusumanto@uin-suska.ac.id), [anwardi@uin-suska.ac.id](mailto:anwardi@uin-suska.ac.id), [silvia@uin-suska.ac.id](mailto:silvia@uin-suska.ac.id)

### ABSTRAK

Untuk mengurangi interaksi dan penyebaran Covid-19, sistem pelayanan di Akademik Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau wajib dilakukan secara online. Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh akademik Fakultas Sains dan Teknologi belum berjalan secara efektif dan efisien sehingga perlunya pengkajian untuk melihat kepuasan mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi terhadap pelayanan online akademik dan atribut layanan apa yang perlu mendapat prioritas perbaikan dalam upaya rekomendasi perbaikan kedepannya. Pengkajian yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode Servqual dan metode Kano. Metode Servqual merupakan suatu cara instrument untuk melakukan pengukuran kualitas jasa yang terhadap sektor-sektor jasa dan Metode Kano adalah metode yang bertujuan mengkategorikan atribut-atribut produk maupun jasa berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu memuaskan pengguna. Hasil penelitian yang di dapatkan bahwa data atribut pelayanan akademik FST yang terdiri dari 20 pernyataan dinyatakan valid dan reliabel dan untuk hasil kualitas pelayanan dengan menggunakan integrasi metode servqual dan model kano didapatkan 20 atribut pelayanan dengan 5 dimensi kualitas pelayanan belum dapat memuaskan kepuasan Pelanggan terhadap mahasiswa FST karena nilai kepuasan dari ke lima dimensi tersebut kecil dari satu ( $Q < 1$ ) maka dari itu di perlukannya rancangan rekomendasi perbaikan terhadap pelayanan akademik FST.

**Kata Kunci:** Metode Kano, Kualitas Pelayanan, Covid-19

### ABSTRACT

*To reduce the interaction and spread of Covid-19, the service sistem at the Academic Faculty of Science and Technology, Sultan Syarif Kasim Riau Islamic University must be done online. The quality of services provided by the Faculty of Science and Technology academics have not been running effectively and efficiently, so there is a need for an assessment to see the satisfaction of students of the Faculty of Science and Technology with academic online services and what service attributes need priority improvement in an effort to recommend future improvements The assessment carried out in this research used the Servqual method and the Kano method. The Servqual Method is an instrument way of measuring service quality for service sectors and the Kano Method is a method that aims to categorize the attributes of a product or service based on how well the product or service is able to satisfy users. The results of the research show that the data on the FST academic service attributes which consist of 20 statements are declared valid and reliable and for the results of service quality using the integration of the servqual method and the canoe model, 20 service attributes with 5 dimensions of service quality have not been able to satisfy customer satisfaction with FST students. because the satisfaction value of the five dimensions is small from one ( $Q < 1$ ), therefore it is necessary to design recommendations for improvement of FST academic services.*

**Keywords:** Kano Method, Service Quality, Covid-19

### Pendahuluan

Perindustrian saat ini berkembang begitu pesat, baik dalam dalam bidang produk maupun jasa. Hal ini menjadi tuntutan dan tolak ukur bagi suatu perusahaan atau instansi tertentu untuk meningkatkan kualitas produk ataupun jasa, salah satunya dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan atau instansi tertentu harus

meningkatkan mutu pelayanannya agar dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Bidang pendidikan juga menjadi sebuah ajang persaingan hal ini di karena kan semakin banyaknya perguruan tinggi yang mulai memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa, salah satunya dengan pelayanan akademik. Pelayanan akademik atau Pelayanan Pendidikan Terpadu merupakan unsur pelaksana teknis dan administrasi yang berfungsi mendukung

kegiatan pelaksanaan pendidikan dan pengajaran di lingkungan Universitas.

Bermula saat kemunculan Covid-19 saat ini mengakibatkan sistem pelayanan di akademik Fakultas Sains Dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dilakukan secara online. Adapun permasalahan yang terjadi yaitu kualitas pelayanan online di akademik Fakultas Sains Dan Teknologi belum berjalan secara efektif dan efisien. Permasalahan ini didukung dengan adanya perbandingan universitas.

Dimana peneliti menganalisa perbandingan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang didapatkan Bahawa masih ada beberapa kekurangan yang di miliki oleh pelayanan akademik FST Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Kekeurangannya dinyatakan dalam bentuk akun yang tidak di privat, dan beberapa perbedaan hari selesai dalam mengurus surat, dimana Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan lebih unggul 1 hari dibandingkan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, dan kontak admin jika pengurusan mahasiswa mendapatkan kendala dalam pengurusan surat, dimana mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau harus menghubungi secara langsung ke kampus sedangkan mahasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan hanya dilakukan melalui daring atau online saja. Sehingga pelayanan akademik FST di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau masih belum bisa berjalan secara optimal.

Pelayanan akademik FST yang belum berjalan secara efektif dan efisien juga bisa di ukur dari unsur standarisasi pelayanan. Standarisasi digunakan untuk mengatur tolak ukur kualitas dan kinerja layanan yang diberikan dapat menyebabkan peningkatan daya saing perusahaan dengan meningkatkan efisiensi ataupun produktivitas. Standarisasi kualitas pelayanan yang baik dapat dilihat dari unsur standar pelayanan. Unsur standar pelayanan di akademik FST tidak sesuai dengan apa yang sudah dipaparkan.

Permasalahan yang telah dijelaskan didukung oleh hasil penyebaran kuesioner pendahuluan melalui Google Forms terhadap beberapa mahasiswa Fakultas Sains Dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan penyebaran kuesioner yang dilakukan secara Purposive Sampling (Mengambil semua kasus yang mungkin sesuai dengan kriteria tertentu) dan Snowball Sampling (Mengambil sejumlah kasus melalui hubungan keterkaitan dari satu orang dengan orang yang lain atau satu kasus dengan kasus lain, kemudian mencari hubungan selanjutnya melalui proses yang sama, demikian seterusnya) dan memperkecil sampel dengan menggunakan rumus Slovin yang memakai tingkat kesalahan sampel tidak lebih dari 10% [1].

Diketahui bahwa total keseluruhan mahasiswa aktif FST tahun 2020/2021 adalah 4071 orang. Di dapatkan pengecilan sampel menjadi 98 responden.

**Tabel 1 Rekapitulasi Kuesioner Pendahuluan**

Kebutuhan konsumen	Dysfunctional				
	1	2	3	4	5
	Suka	Hara	Netr	Toleran	Tida
		p	al	si	k
					<u>suka</u>
1 Suka	Q	A	A	A	O
2 Harap	R	I	I	I	M
3 Netral	R	I	I	I	M
4 Toleransi	R	I	I	I	M
5 Tidak Suka	R	R	R	R	Q

Kombinasi penggunaan yang ingin dicapai beberapa metoda pengambilan sampel sangat umum digunakan dalam suatu penelitian, tujuannya memberikan hasil penelitian yang berkualitas, akurat, memenuhi kriteria, dapat dipercaya dan diandalkan [2].

Diketahui bahwa total keseluruhan mahasiswa aktif FST tahun 2020/2021 adalah 4071 orang. Di dapatkan pengecilan sampel menjadi 98 responden

**Tabel 1 Rekapitulasi Kuesioner Pendahuluan**

Dimensi	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Ragu-Ragu	Setuju	Sangat Setuju
<i>Tangibles</i>	5	8	21	36	28
<i>Reliability</i>	12	37	33	11	5
<i>Assurance</i>	5	13	28	34	18
<i>Responsiveness</i>	6	35	34	16	7
<i>Emphaty</i>	10	31	36	15	6

(Sumber : [3])

Berdasarkan kuesioner pendahuluan dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti terdapat permasalahan bahwa kualitas pelayanan akademik FST belum berjalan secara efektif dan efisien, Sehingga tujuan peneliti melakukan penelitian ini adalah untuk melihat sudahkan mahasiswa Fakultas Sains Dan Teknologi puas terhadap pelayaan online akademik yang di berikan serta mengetahui atribut layanan apa saja yang perlu mendapat prioritas perbaikan, dan upaya apa yang bisa direkomendasikan untuk perbaikan kedepannya.

Perlunya dilakukan perbaikan terhadap pelayanan akademik Fakultas Sains Dan Teknologi agar dapat menghasilkan sebuah sistem layanan yang transparan, tepat waktu, tepat jumlah dan tepat mutu. Sehingga berdasarkan latar belakang yang di uraikan peneliti, Penelitian ini menggunakan metode Servqual dan metode Kano. Metode Servqual merupakan suatu cara instrument untuk melakukan pengukuran kualitas jasa yang terhadap sektor-sektor jasa dan Metode Kano adalah metode yang bertujuan

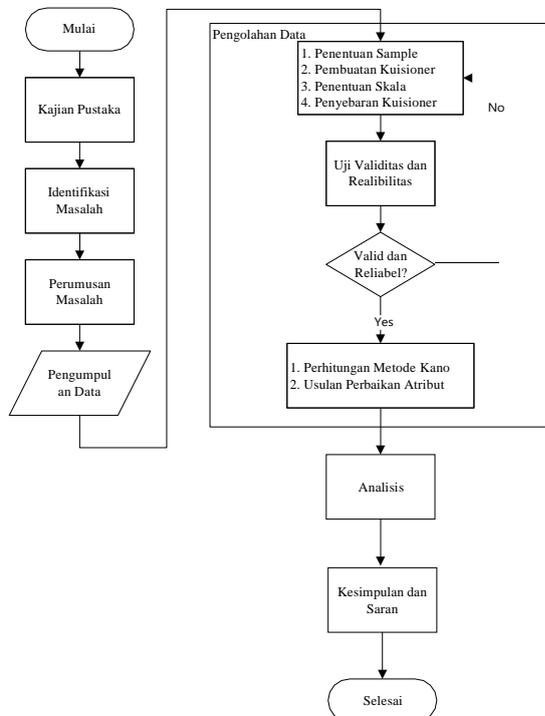
mengkategorikan atribut-atribut produk maupun jasa berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu memuaskan pengguna. Skor Servqual untuk tiap pasang pertanyaan bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut [4] :

$$\text{Kualitas (Q)} = \frac{\text{Persepsi (P)}}{\text{Harapan (H)}} \quad (1)$$

Jika Kualitas (Q)  $\geq 1$ , maka kualitas pelayanan dikatakan baik. Kano model menitik beratkan pada penurunan fitur produk yang difokuskan pada kebutuhan pelanggan. Kano juga menghasilkan metodologi untuk memetakan respon pelanggan pada kuesioner [5].

### Metode Penelitian

Adapun Tahapan dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut.



Gambar 1. Metodologi Penelitian

Metode penelitian dimuai dari kajian Pustaka untuk mendapatkan referensi-referensi terkait yang dapat mendukung dan mempermudah dalam memformulasikan persoalan serta menentukan cara pemecahan permasalahannya. Selanjutnya identifikasi masalah yang ada dan merumuskan masalah tersebut. Proses pengumpulan data melalui kuisisioner yang disebarkan ke mahasiswa FST UIN SUSKA Riau selaku pengguna pelayanan online akademik. Data yang benar akan membawa pada hasil atau kesimpulan yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya terjadi. Benar atau tidaknya data tergantung pada baik atau tidaknya instrumen

pengumpul data yang dilakukan atau pengukur objek dari suatu variable penelitian [6].

Pengolahan data dimulai dari menentukan jumlah sample atau responden hingga penyebaran kuisisioner. Hasil dari kuisisioner tersebut akan dilakukan uji validitas dan uji reabilitas. Apabila data tersebut valid dan reliabel, maka akan dilanjutkan dengan perhitungan metode kano, dimana hasil dari metode tersebut akan dijadikan sebagai usulan untuk perbaikan atribut pada sistem pelayanan online dan dianalisis.

Tahap terakhir dari penelitian ini yaitu menarik kesimpulan dan saran berdasarkan hasil perhitungan Metode Kano

### Hasil dan Pembahasan

#### Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui tingkat kecermatan suatu alat ukur dalam menjalankan fungsi ukurnya, Validasi dalam penelitian merupakan validasi item, yaitu dengan cara mengkorelasikan skor item dengan skor total [7]. Dengan tingkat signifikansi 5%, derajat kebebasan (df) = n-2, dengan jumlah sampel sebanyak 98 responden. Sehingga dalam penelitian ini df = 98 - 2 = 96. Maka dapat dilihat nilai r tabelnya adalah 0,2. Kemudian r tabel di bandingkan dengan nilai r hitung, Dimana jika r hitung > r tabel dan nilai positif maka pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid. Untuk mendapatkan hasil yang akurat nilai r hitung dapat diperoleh dengan menggunakan software SPSS 16.0, Adapun hasil Uji Validitas dapat dilihat sebagai berikut :

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	81.2551	115.347	.646	.515	.957
p2	81.2143	114.954	.707	.627	.956
p3	81.1939	115.581	.675	.595	.957
p4	81.2143	114.706	.723	.646	.956
p5	81.1531	118.028	.583	.455	.958
p6	81.1122	113.400	.780	.702	.955
p7	81.1531	117.203	.626	.521	.957
p8	81.2347	116.161	.693	.540	.956
p9	81.2653	113.826	.755	.678	.955
p10	81.2551	113.986	.742	.661	.956
p11	81.1633	115.375	.723	.626	.956
p12	81.0918	114.435	.769	.762	.955
p13	81.1633	116.138	.719	.617	.956
p14	81.2143	112.974	.764	.636	.955
p15	81.2959	114.417	.731	.711	.956
p16	81.3061	113.514	.751	.714	.956
p17	81.1633	116.282	.677	.553	.956
p18	81.2551	114.646	.727	.646	.956
p19	81.1939	112.653	.804	.709	.955
p20	81.2143	117.036	.690	.571	.956

Gambar 2. Uji Validitas SPSS Harapan Mahasiswa

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	41.4592	110.993	.485	.513	.921
p2	41.6837	109.868	.540	.463	.920
p3	41.8061	110.179	.573	.463	.920
p4	41.6837	109.332	.616	.518	.919
p5	41.5204	107.056	.652	.531	.918
p6	41.8367	111.416	.455	.444	.922
p7	41.6531	108.868	.663	.550	.917
p8	41.5204	108.149	.636	.486	.918
p9	41.7245	108.903	.670	.579	.918
p10	41.7245	108.697	.609	.498	.919
p11	41.7245	111.831	.507	.426	.921
p12	41.6020	108.778	.668	.636	.918
p13	41.7143	111.072	.541	.462	.920
p14	41.7653	111.068	.531	.479	.920
p15	41.5510	109.322	.656	.552	.918
p16	41.6122	108.755	.576	.449	.920
p17	41.5816	110.040	.539	.429	.920
p18	41.4592	107.014	.631	.522	.918
p19	41.6939	109.122	.644	.588	.918
p20	41.7755	110.279	.574	.466	.920

Gambar 3. Uji Validitas SPSS Kinerja Akademik FST

Pada hasil uji validitas harapan mahasiswa dan kinerja akademik FST dinyatakan bahwa ke 20 atribut dinyatakan valid

### Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dapat dinyatakan reliabel atau handal adalah ketika Suatu variable yang dinyatakan reliabel yaitu jika nilai Cronbach's Alpha > 0,600. Adapun Hasil uji reliabilitas pada tingkat harapan mahasiswa dan kinerja akademik FST adalah sebagai berikut :

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.958	.958	20

Gambar 4. Uji Reliabilitas Harapan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.923	.923	20

Gambar 5. Uji Reliabilitas Kinerja

Dari hasil reliabilitas didapatkan pada penelitian ini yaitu Cronbach's Alpha Harapan = 0.958 atau 95,8 % dan Cronbach's Alpha Kinerja = 0.923 atau 92,3 %, maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan variable instrument penelitian tersebut reliabel

### Metode Servqual

Tabel 2 Metode Servqual

Dimensi	Harapan (E)	Kinerja (P)	GAP	Q=P/E
<i>Tangibles</i>	21,37	11,08	-	0,519
			10,29	
<i>Reliability</i>	21,38	10,78	-	0,504
			10,60	
<i>Assurance</i>	17,29	8,58	-8,70	0,496
<i>Responsiveness</i>	16,90	9,18	-7,71	0,543
<i>Emphaty</i>	8,55	4,22	-4,33	0,494
<i>Mean</i>	8,77	17,10	-8,33	0,51

Untuk menganalisis kualitas yang telah diberikan, digunakan rumus Q yang sudah dijelaskan yaitu jika  $Q \geq 1$ , maka kualitas pelayanan dikatakan baik. Pada Tabel 2 menunjukkan kualitas pelayanan tiap dimensi pada Akademik FST

### Metode Kano

Perhitungan dan pengklasifikasi kategori kano, maka pada tahap ini dilakukan perhitungan jumlah kategori kano tiap-tiap atribut terhadap semua responden. Adapun hasil perhitungan dan pengklasifikasian kategori kano adalah sebagai berikut:

Tabel 3 Kategori Kano

NO	Atribut	Kategori Kano
1	Tampilan web mudah di pahami	A
2	Tampilan web lengkap dan informatif	A
3	Melacak surat akurat	O
4	Link pengurusan surat lainnya	M
5	Pengisian form yang tersedia	I
6	Surat selesai dalam waktu 3 hari	O
7	Surat di kirim ke email mahasiswa	O
8	Kedisiplinan waktu kerja petugas akademik FST	A
9	Kemudahan prosedur pengurusan surat di akademik FST	O
10	Keakuratan informasi dari pengurus akademik FST	O
11	Kecepatan akademik FST melayani mahasiswa	O
12	Ketepatan akademik FST dalam memecahkan masalah	O
13	Ketanggapan akademik FST merespon keluhan dan masukan mahasiswa	O
14	Ketanggapan akademik dalam merespon permintaan dan kebutuhan mahasiswa	O

15	Akademik mampu menjawab pertanyaan dari mahasiswa	O
16	Mahasiswa percaya terhadap pelayanan akademik FST	A
17	Sopan dan rama petugas akademik saat melayani mahasiswa	A
18	Mahasiswa merasa aman (data pribadi di privat)	A
19	Akademik memberikan perhatian penuh kepada mahasiswa	A
20	Akademik mampu memahami dan membaca kebutuhan mahasiswa	A

Dengan metode Kano maka dapat ditentukan atribut yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen yaitu atribut yang termasuk kategori must be, one dimensional dan attractive [8]. Intergasi model servqual melalui gap setelah pembobotan dengan kategori kano. Adapun intergasinya adalah sebagai berikut :

a. Attracitive

Atribut yang termasuk kedalam kategori perlu dipertahankan karena tingkat kepuasan pelanggan akan menjadi sangat tinggi dengan meningkatnya kinerja atribut akan tetapi penurunan kinerja atribut tidak akan menyebabkan penurunan tingkat kepuasan. Faktor-faktor yang termasuk kedalam kategori ini adalah:

Tabel 4 Atribut Attracitive

NO	Atribut	GAP
1	Tampilan web mudah di pahami	-1,84
2	Tampilan web lengkap dan informatif	-2,10
8	Kedisiplinan waktu kerja petugas akademik FST	-1,92
16	Mahasiswa percaya terhadap pelayanan akademik FST	-1,94
17	Sopan dan rama petugas akademik saat melayani mahasiswa	-2,05
18	Mahasiswa merasa aman (data pribadi di privat)	-1,84
19	Akademik memberikan perhatian penuh kepada mahasiswa	-2,13
20	Akademik mampu memahami dan membaca kebutuhan mahasiswa	-2,19

b. One Dimensional

Untuk kategori ini, kepuasan konsumen sebanding dengan kinerja atribut. Semakin tinggi kinerja atribut, maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen dan begitu sebaliknya. Atribut yang termasuk kedalam kategori sangat penting untuk

diperioritaskan oleh akademik FST karena tingkat kepuasan berhubungan linear dengan kinerja atribut tersebut. Diamana faktor yang mempengaruhinya adalah sebagai berikut :

Tabel 5 Atribut One Dimensional

NO	Atribut	GAP
3	Melacak surat akurat	-2,24
6	Surat selesai dalam waktu 3 hari	-2,36
7	Surat di kirim ke email mahasiswa	-2,13
9	Kemudahan prosedur pengurusan surat di akademik FST	-2,09
10	Keakuratan informasi dari pengurus akademik FST	-2,10
11	Kecepatan akademik FST melayani mahasiswa	-2,19
12	Ketepatan akademik FST dalam memecahkan masalah	-2,14
13	Ketanggapan akademik FST merespon keluhan dan masukan mahasiswa	-2,18
14	Ketanggapan akademik dalam merespon permintaan dan kebutuhan mahasiswa	-2,18
15	Akademik mampu menjawab pertanyaan dari mahasiswa	-1,89

c. Must Be

Aribut yang berada pada kategori masih dianggap perlu oleh pelanggan karena pelanggan menjadi tidak puas apabila kinerja dari atribut yang bersangkutan rendah. Tetapi kepuasan pelanggan tidak akan meningkat jauh diatas netral meskipun kinerja dari atribut tersebut tinggi. Must be merupakan pernyataan lemah dari kepuasan tetapi lebih positif dari netral. Adapun factor - faktor yang termasuk kedalam kategori ini adalah:

Tabel 6 Atribut Must be

NO	Atribut	GAP
4	Link pengurusan surat lainnya	-2,10

d. Indeffrent

Atribut yang berada pada kategori kurang diperhatikan oleh pelanggan sehingga ada atau tidaknya atribut tersebut tidak akan berpengaruh terhadap kenaikan atau penurunan tingkat kepuasan pelanggan. Adapun faktor-faktor yang termasuk kedalam kategori ini adalah:

Tabel 7 Atribut Indeffrent

NO	Atribut	GAP
5	Pengisian form yang tersedia	-2,00

Rancangan Usulan perbaikan sebagai berikut

NO	Pernyataan	Perbaikan
1	Tampilan web mudah di pahami	Tampilan web yang mudah di pahami oleh siapa saja, tanpa harus bertanya bagaimana cara menggunakannya dan

		mengoperasikannya, perbaikan yang harus dilakukan adalah dengan memisahkan menu surat yang hampir sama seperti surat penunjuk pembimbing dan penguji, surat undangan sidang TA dan KP, karena sering kali terjadi mahasiswa kebingungan terkait sub menu surat yang hampir sama pada web tersebut sehingga mahasiswa sering bertanya-tanya dan kebingungan bagaimana cara mendaftar pada surat yang di tujukannya.			kampus untuk mengambil surat.
2	Tampilan web lengkap dan informatif	Mencantumkan kontak admin di web agar mahasiswa bisa menghubungi lebih mudah dan untuk setiap informasi pengumuman agar lebih di update ke web akademik FST agar mahasiswa tidak bertanya dan kebingungan lagi terkait web akademik FST	8	Kedisiplinan waktu kerja petugas akademik FST	Pegawai akademik seharusnya sudah berada di ruangan bagian akademik sesuai dengan jam kerja akademik yang sudah di tentukan. Yaitu seperti yang di umumkan dari hari Senin – Kamis Pukul 08.00 WIB- 15.00 WIB, Jumat Pukul 08.00 WIB- 15.30 WIB
3	Melacak surat akurat	Tracking atau Pelacak Posisi Surat agar segera di update setiap prosesnya	9	Kemudahan prosedur pengurusan surat di akademik FST	Penyesuaian kemudahan prosedur dalam pengurusan surat sebaiknya di buat dalam bentuk SOP yang lebih mudah di pahami oleh mahasiswa secara singkat dan jelas. Namun terkadang prosedur yang terjadi bisa sampai berulang kali dalam pengurusan surat saat terjadi kesalahan.
4	Link pengurusan surat lainnya	Link pengurusan surat lainnya sebaiknya di satukan dalam satu web saja, agar tidak banyak pembagian-pembagian link saat pembuatan surat-menyurat di akademik FST	10	Keakuratan informasi dari pengurus akademik FST	Penyampaian yang di sampaikan oleh pihak akademik sebaiknya, lebih akurat dan dapat di percaya. Sehingga informasi yang di berikan dapat di terima dengan baik oleh mahasiswa.
5	Pengisian form yang tersedia	Pengisian form yang tersedia sebaiknya lebih di persingkat tentang data mahasiswa dan tidak menanyakan hal yang berulang kali sama.	11	Kecepatan akademik FST melayani mahasiswa	Sebaiknya akademik FST agar menghentikan kegiatan apapun ketika ada mahasiswa, seperti mengobrol dengan pegawai akademik lainnya, bermain hp dan kesibukan lainnya. Sehingga waktu tunggu oleh mahasiswa tersebut tidak terlalu lama saat pelayanan sedang berlangsung.
6	Surat selesai dalam waktu 3 hari	Penyelesaian surat harus selesai dalam waktu 3 hari. Konfirmasi dari setiap prodi di jurusan FST agar lebih cepat di proses. Agar penyelesaian surat di bagian akademik dapat selesai dalam waktu tunggu 3 hari saja.	12	Ketepatan akademik FST dalam memecahkan masalah	Dalam ketepatan akademik FST yang perlu di perhatikan adalah pihak akademik mampu memecahkan masalah terhadap mahasiswa yang bersangkutan dengan melihat masalah apa yang di hadapi mahasiswa saat melakukan pengurusan surat di akademik FST. Contohnya mahasiswa yang kehilangan surat dan harus mengurus suratnya lagi dalam semester yang sama, sedangkan pengurusan surat tersebut hanya bisa di buat satu kali dalam satu semester dan
7	Surat di kirim ke email mahasiswa	Surat yang telah selesai agar selalu di kirim ke email mahasiswa yang bersangkutan. Tidak mencetak surat secara langsung dan tidak mengharuskan mahasiswa ke			

		<p>pihak akademik harus mempertimbangkan lagi terkait permasalahan yang di hadapi oleh mahasiswa tersebut.</p>	<p>akademik tidak cuek terhadap saat melayani mahasiswa, agar lebih profesional dalam melayani mahasiswa. Hal ini banyak di rasakan oleh mahasiswa dengan pelayanan yang sering di acuhkan secara tidak rama. Sebaiknya pihak akademik lebih profesional dalam menanggapi mahasiswa dalam kondisi apapun.</p>	
13	<p>Ketanggapan akademik FST merespon keluhan dan masukan mahasiswa</p>	<p>Sebaiknya pihak akademik FST mendengarkan arahan dan masukan-masukan dari pihak mahasiswa sebagai bahan evaluasi kerja dengan menggunakan box tertentu yang identitas mahasiswa di privat agar pihak akademik bisa mengevaluasi saran-saran dan masukan dari mahasiswa, dengan jangka waktu dilakukan setiap satu kali dalam semester</p>	18	<p>Mahasiswa merasa aman (data pribadi di privat)</p> <p>Pada situs web yang digunakan oleh akademik FST sebaiknya di desain dengan menggunakan akun NIM dan Password agar data-data mahasiswa yang bersangkutan lebih aman saat digunakan, yang dapat di contoh seperti akun irase</p>
14	<p>Ketanggapan akademik dalam merespon permintaan dan kebutuhan mahasiswa</p>	<p>Sebaiknya pihak akademik FST lebih tanggap dalam merespon mahasiswa dengan cara tidak terlalu cuek dalam melayani mahasiswa yang sedang menyampaikan permintaannya dan kebutuhannya, Karena hal ketanggapan ini akan langsung di rasakan oleh mahasiswa yang merasa apakah pihak akademik sesuai dengan apa yang di butuhkan oleh mahasiswa tersebut.</p>	19	<p>Akademik memberikan perhatian penuh kepada mahasiswa</p> <p>hal yang harus di perbaiki adalah dengan lebih peka terhadap mahasiswa, caranya dengan menawarkan bantuan dan bertanya atas keperluan apa kepada mahasiswa yang tampak kebingungan.</p>
15	<p>Akademik mampu menjawab pertanyaan dari mahasiswa</p>	<p>Sebaiknya pihak akademik mengetahui info-info untuk semua pengurusan surat di akademik, dan apabila terjadi pertanyaan yang tidak diketahui oleh salah satu pihak akademik FST sebaiknya di tanyakan dengan rekan pegawai akademik lainnya.</p>	20	<p>Akademik mampu memahami dan membaca kebutuhan mahasiswa</p> <p>Akademik mampu memahami dan membaca kebutuhan mahasiswa agar bisa mengetahui apa saja yang harus di lakukan saat mahasiswa meingingkan sesuatu dalam mengurus surat-surat di akademik FST dengan cara bertanya kepada mahasiswa terkait kebutuhan yang di inginkannya.</p>
16	<p>Mahasiswa percaya terhadap pelayanan akademik FST</p>	<p>Sebaiknya surat yang telah selesai cetak di amankan oleh pihak akademik FST sendiri dan surat yang nantinya akan di ambil oleh mahasiswa agar melapor terlebih dahulu ke pegawai akademik. Agar data dan surat yang di urusa oleh mahasiswa yang bersangkutan lebih aman dan tidak mudah di curi oleh siapapun</p>		
17	<p>Sopan dan rama petugas</p>	<p>Sebaiknya pihak akademik FST agar lebih dapat merespon dengan baik dan</p>		

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisa yang dilakukan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa hasil kualitas pelayanan dengan menggunakan integrasi metode servqual dan model kano didapatkan 20 atribut pelayanan dengan 5 dimensi kualitas pelayanan. Dimana ke 5 dimensi tersebut belum dapat memuaskan kepuasan Pelanggan terhadap mahasiswa karena nilai kepuasan dari ke lima dimensi tersebut kecil dari satu ( $Q < 1$ ), maka di perlukanlah prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh pihak Akademik FST dalam upaya rekomendasi perbaikan yang cocok terhadap pelayanan. Adapun saran yang dimaksud yaitu:

1. Bagi akademik Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA Riau agar pihak akademik FST untuk dapat

memperbaiki kualitas pelayanan yang lebih baik dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa dengan pelayanan yang diberikan dan mempertimbangkan rancangan usulan perbaikan untuk digunakan agar peningkatan pelayanan yang dianggap kurang memuaskan.

2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menjadi sumber ide atau referensi bagi peneliti-peneliti yang ingin mendalami permasalahan ini dan meningkatkan serta mempelajari tentang kualitas pelayanan lebih lanjut.

### Daftar Pustaka

- [1] Algifari. "Mengukur Kualitas Layanan Dengan Indeks Kepuasan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan Model Kano". Edisi Revisi. Penerbit BPFE-YOGYAKARTA. Yogyakarta. 2019
- [2] Nurdiani, N. (2014). Teknik sampling snowball dalam penelitian lapangan. *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications*, 5(2), 1110-1118.
- [3] Puspita, V. I. (2015). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Berbasis Web Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. jalur Nugraha Ekakurir Kota Mojokerto (Studi Pada Www. jne. co. id). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 27(2).
- [4] Jiwantara, K., Sutrisno, A., & Neyland, J. S. C. (2013). Penerapan Metode Servqual Untuk Evaluasi dan Perbaikan Kualitas Pelayanan pada Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Online Poros Teknik Mesin UNSRAT*, 2(1).
- [5] Nofirza, N., & Indrayani, K. (2011). Aplikasi metode kano dalam analisis indikator kualitas pelayanan di rumah sakit arifin ahmad pekanbaru. *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 9(1), 1-8.
- [6] Yusup, F. (2018). Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1).
- [7] Sutriyono, S. (2016). Uji validitas dan reliabilitas kuisioner Kepuasan konsumen Pengujian Sampel Lab. Terpadu FST UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. *Integrated Lab Journal*, 4(1), 103-108.
- [8] Lukman, M., & Wulandari, W. (2018). Peningkatan Kualitas Produk Cokelat Dengan Integrasi Metode Kano Dan QFD. *Jurnal Teknik Industri*, 19(2), 190-204.