ANALISIS KUALITAS LAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DI LSP P1 UNIVERSITAS ISLAM 45 BEKASI

Amanda Morlian[1]; Setyo Supratno[2]

Universitas Muhammadiyah Indonesia
Jln. Cut Mutia No.83, Margahayu, Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi, Jawa Barat 17113
E-mail : amandamorlian@umindonesia.ac.id (Korespondensi)

Abstract: This study aims to analyze the quality of certification services at the Professional Certification Institute (LSP) P1 of Universitas Islam 45 Bekasi using the SERVQUAL method. The study employed a descriptive quantitative approach involving 267 respondents and 15 indicators across five dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Data analysis included the calculation of average perception, expectation, gap scores, paired samples correlation, and paired samples t-test. The results show that the average perception scores ranged from 4.21 to 4.44, while expectation scores ranged from 4.40 to 4.60. All indicators exhibited negative gap values, with an overall average gap of −0.178. Reliability recorded the largest gap (−0.223), followed by Responsiveness (−0.210), Assurance (−0.180), Tangibles (−0.160), and Empathy (−0.117). The paired samples t-test revealed significant differences in 14 indicators, while one indicator showed no significant difference. These findings indicate the need to improve service quality, particularly in reliability and responsiveness, to meet participants' expectations and support continuous improvement in certification services.

Keywords: *Service Quality; SERVQUAL; Perception; Expectation; Gap; LSP P1*

Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) memiliki peran penting dalam memastikan pengakuan kompetensi tenaga kerja melalui proses asesmen dan sertifikasi sesuai standar yang berlaku. Dalam lingkungan perguruan tinggi, LSP Pihak Kesatu (LSP P1) menjadi salah satu sarana untuk memfasilitasi pengakuan kompetensi peserta melalui proses sertifikasi yang terstruktur. LSP P1 Universitas Islam 45 Bekasi merupakan salah satu lembaga sertifikasi yang berada dalam lingkungan perguruan tinggi dan melaksanakan layanan sertifikasi kompetensi bagi peserta. Keberadaan LSP tidak hanya berkaitan dengan penerbitan sertifikat, tetapi juga dengan kualitas seluruh proses pelayanan yang diterima peserta. Sertifikasi dan penjaminan mutu pendidikan memiliki keterkaitan dalam memastikan bahwa kompetensi yang diperoleh dapat diakui secara formal, (Setyowati, 2017): (Suryana, 2005).

Proses layanan sertifikasi mencakup berbagai tahapan, mulai dari penyampaian informasi, pendaftaran, pemberkasan, pembekalan, pengisian dokumen asesmen, pelaksanaan uji kompetensi, penyampaian hasil, hingga pengambilan sertifikat. Setiap tahapan melibatkan interaksi peserta dengan petugas, asesor, prosedur, fasilitas, dan sistem pelayanan. Oleh karena itu, kualitas layanan menjadi bagian penting dalam pengalaman peserta. Penelitian (Firmansyah & Saptono, 2022) menunjukkan bahwa kualitas layanan pada program sertifikasi profesi dapat diukur secara sistematis menggunakan instrumen *service quality*. (Arninputranto et al., 2026) juga menunjukkan bahwa pendekatan SERVQUAL dapat digunakan untuk mengevaluasi layanan pelatihan dan sertifikasi kompetensi dengan membandingkan persepsi dan harapan peserta.

Kualitas layanan pada dasarnya berkaitan dengan kemampuan organisasi memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Dalam penelitian (Supratno et al., 2025), persepsi pengguna dan kualitas layanan menjadi aspek penting dalam mengevaluasi pengalaman pengguna terhadap suatu organisasi jasa. Meskipun

objek penelitian tersebut berbeda dengan LSP, pendekatan kuantitatif melalui survei dan pengukuran persepsi memberikan relevansi metodologis bagi penelitian kualitas layanan. Dengan demikian, evaluasi kualitas layanan LSP perlu memperhatikan bagaimana peserta memandang layanan yang mereka terima dibandingkan dengan harapan mereka.

Konteks pelayanan di Bekasi juga diperkuat oleh penelitian (Morlian, 2015) mengenai pelayanan prima pada Kantor Kecamatan Rawalumbu Pemerintah Kota Bekasi. Penelitian tersebut menunjukkan pentingnya faktor petugas, keterampilan, disiplin, dan fasilitas dalam mendukung kualitas pelayanan. Selanjutnya, (Morlian et al., 2022) menganalisis kualitas pelayanan di Kabupaten Bekasi menggunakan lima dimensi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Temuan tersebut relevan dengan layanan LSP karena kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh fasilitas, keandalan prosedur, kecepatan respons petugas, jaminan pelayanan, dan perhatian kepada pengguna.

Salah satu pendekatan yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah SERVQUAL yang dikembangkan oleh (Parasuraman et al., 1988). SERVQUAL mengukur kualitas layanan melalui lima dimensi, yaitu Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati), dengan membandingkan persepsi pengguna terhadap layanan dengan harapan mereka. (Cronin Jr & Taylor, 1992) kemudian mengembangkan pendekatan SERVPERF yang lebih menekankan kinerja layanan yang dirasakan. Dalam penelitian ini, SERVQUAL dipilih karena penelitian berfokus pada identifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi peserta terhadap layanan sertifikasi. Penerapan SERVQUAL juga telah banyak dilakukan dalam konteks pendidikan tinggi. (Abbas, 2020) menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan tinggi memiliki karakteristik multidimensional yang mencakup fasilitas, tenaga pendukung, infrastruktur, dan aspek pelayanan lainnya. (Asnawi & Setyaningsih, 2020) mengembangkan model kualitas layanan pendidikan tinggi yang mencakup reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan aspek institusional lainnya. (Tere et al., 2020) serta (Surtiningtyas & Saputra, 2023) juga menunjukkan pentingnya perspektif pengguna dalam mengevaluasi kualitas layanan pendidikan tinggi. (Buditjahjanto, 2020) dan (Putri & Wiratama, 2019) menggunakan SERVQUAL untuk mengidentifikasi kesenjangan antara persepsi dan harapan pengguna layanan perguruan tinggi.

Kajian yang lebih luas menunjukkan bahwa SERVQUAL masih digunakan dalam penelitian kualitas layanan pendidikan. (Wider et al., 2024), melalui kajian bibliometrik terhadap 205 artikel dari Web of Science, menunjukkan perkembangan penggunaan SERVQUAL dalam penelitian pendidikan tinggi. Penelitian (Surtiningtyas & Saputra, 2023) juga mengembangkan SERVQUAL untuk mengevaluasi kualitas layanan pendidikan vokasi. Namun, penggunaan SERVQUAL dalam pendidikan juga mendapatkan kritik karena karakteristik layanan pendidikan berbeda dengan layanan komersial (Bartolo & T nmaz, 2024).

Penelitian mengenai lembaga sertifikasi secara khusus masih relatif terbatas. (Firmansyah & Saptono, 2022) meneliti kualitas layanan program sertifikasi profesi, sedangkan (Amirul & Nasution, 2024) mengkaji kualitas layanan pada PT LSP XYZ dengan membandingkan harapan dan kenyataan layanan. Wibowo et al. (2026) meneliti layanan pelatihan dan sertifikasi kompetensi *Welding Inspector*. Penelitian (Morlian et al., 2022) berfokus pada kualitas pelayanan pertanahan, sedangkan (Supratno et al., 2025) mengkaji kualitas layanan pada sektor jasa. Kondisi tersebut menunjukkan adanya ruang penelitian untuk mengkaji secara lebih spesifik

kualitas layanan LSP P1 pada lingkungan perguruan tinggi. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas layanan sertifikasi pada LSP P1 Universitas Islam 45 Bekasi menggunakan metode SERVQUAL dengan membandingkan persepsi dan harapan peserta pada lima dimensi layanan. Analisis tersebut diharapkan dapat mengidentifikasi kesenjangan pada setiap dimensi dan indikator layanan serta memberikan dasar empiris bagi LSP dalam menentukan aspek pelayanan yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi pengembangan kualitas layanan sertifikasi profesi, khususnya pada LSP P1 di lingkungan perguruan tinggi.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan di Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) P1 Universitas Islam 45 Bekasi. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan SERVQUAL (*Service Quality*) untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi peserta terhadap layanan yang diterima selama proses sertifikasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta uji kompetensi di LSP P1 Universitas Islam 45 Bekasi dalam periode tertentu, yang berjumlah sekitar 800 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling, yaitu hanya mengambil responden yang telah mengikuti seluruh tahapan proses sertifikasi. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (margin of error) sebesar 5%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 267 responden.

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui distribusi kuesioner kepada sampel yang telah dipilih dari populasi peserta uji kompetensi di LSP P1 Universitas Islam 45 Bekasi. Kuesioner diberikan setelah peserta menyelesaikan seluruh proses sertifikasi, yang meliputi tahapan pendaftaran, pemberkasan, pembekalan, pengisian APL, uji sertifikasi, pengumuman hasil, hingga pengambilan sertifikat.

Kuesioner dirancang berdasarkan dimensi SERVQUAL, yang terdiri dari lima dimensi utama: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Setiap dimensi diukur melalui beberapa pernyataan, di mana responden diminta memberikan penilaian terhadap:

a) Harapan (Expectation) mereka terhadap kualitas layanan LSP.
b) Persepsi (Perception) mereka atas layanan yang benar-benar mereka alami.

Pengumpulan data dilakukan secara langsung kepada responden di lokasi LSP, dan data yang terkumpul digunakan untuk menganalisis kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi peserta terhadap kualitas layanan LSP.

HASIL

Tabel 6. Rerata Nilai Persepsi dan Rerata Nilai Harapan pada Pengambilan Kuisioner Peserta Sertifikasi LSP P1 Universitas Islam 45 Bekasi

No.	Dimensi	Rerata Nilai Persepsi	Rerata Nilai Harapan	Gap (P-H)
1	Tangibles (Bukti Fisik)	4.26	4.43	-0.17
2		4.34	4.45	-0.11
3		4.30	4.50	-0.20
4	Reliability (Keandalan)	4.26	4.45	-0.19
5		4.21	4.53	-0.32
6		4.44	4.60	-0.16
7	Responsiveness (Daya Tanggap)	4.38	4.49	-0.11
8		4.25	4.53	-0.28
9		4.28	4.52	-0.24
10	Assurance (Jaminan)	4.29	4.49	-0.20
11		4.36	4.53	-0.17
12		4.34	4.51	-0.17
13	Empathy (Empati)	4.31	4.47	-0.16
14		4.34	4.40	-0.06
15		4.32	4.45	-0.13

Dari hasil perhitungan tersebut, terlihat bahwa seluruh dimensi layanan menunjukkan gap negatif, yang berarti bahwa secara umum persepsi peserta terhadap layanan yang diterima masih di bawah harapan mereka. Namun, besarannya bervariasi antar dimensi maupun antar item. Gap negatif sendiri bukan berarti layanan buruk, tetapi menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan agar layanan bisa lebih memenuhi ekspektasi peserta. Selanjutnya berdasarkan hasil perhitungan rata-rata nilai persepsi dan harapan peserta, serta kesenjangan (gap) antara keduanya, diperoleh pemahaman yang lebih mendalam terkait persepsi peserta terhadap kualitas layanan LSP P1 Universitas Islam 45 Bekasi. Interpretasi per dimensi layanan dapat dijelaskan; (1) Tangibles (Bukti Fisik) Pada dimensi *Tangibles*, ditemukan gap

yang berkisar antara -0.11 hingga -0.20. Meskipun skor persepsi relatif tinggi (rerata di atas 4), peserta masih mengharapkan adanya peningkatan pada aspek fisik layanan, seperti kenyamanan ruang ujian, ketersediaan fasilitas penunjang, serta penampilan dan kelengkapan perangkat yang digunakan dalam proses sertifikasi.

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun LSP sudah memberikan fasilitas yang cukup memadai, ekspektasi peserta terhadap fasilitas fisik cenderung lebih tinggi. (2) Reliability (Keandalan) Dimensi *Reliability* mencatat gap yang cukup besar, dengan rentang -0.16 hingga -0.32. Bahkan, gap terbesar dalam keseluruhan data (-0.32) berada pada salah satu item di dimensi ini. Temuan ini mengindikasikan bahwa peserta merasa layanan yang diberikan masih belum sepenuhnya konsisten dan dapat diandalkan. Harapan peserta sangat tinggi terhadap keakuratan informasi, kepastian jadwal, serta kelancaran proses administrasi, namun persepsi aktual terhadap hal ini masih belum memenuhi ekspektasi. (3) Responsiveness (Daya Tanggap) Pada dimensi *Responsiveness*, gap yang muncul berkisar antara -0.11 hingga -0.28. Peserta mengharapkan tanggapan yang cepat dan sigap dari petugas LSP dalam setiap tahapan proses sertifikasi, mulai dari pendaftaran hingga pengambilan sertifikat. Gap negatif pada dimensi ini menunjukkan bahwa ada ruang perbaikan dalam hal kecepatan pelayanan, respons terhadap pertanyaan peserta, dan penyelesaian masalah secara proaktif. (4) Assurance (Jaminan) Dimensi *Assurance* mencatat gap antara -0.17 hingga -0.20. Artinya, walaupun peserta merasakan adanya tingkat jaminan tertentu dalam layanan (misalnya, profesionalitas petugas, kejelasan informasi, serta kemampuan teknis tim LSP), mereka tetap mengharapkan peningkatan rasa aman, kepercayaan diri, dan kejelasan prosedur.

Hal ini penting mengingat proses sertifikasi memiliki bobot formal yang tinggi bagi peserta, sehingga rasa percaya dan kepastian menjadi faktor utama. (5) Empathy (Empati) Dimensi *Empathy* menunjukkan gap paling kecil, yaitu antara -0.06 hingga -0.16. Hal ini menandakan bahwa peserta cukup puas dengan perhatian dan sikap peduli yang ditunjukkan oleh petugas LSP selama proses sertifikasi. Pendekatan personal, kemampuan mendengarkan peserta, serta kesediaan membantu telah dirasakan cukup baik, meskipun beberapa aspek minor masih bisa ditingkatkan untuk lebih memenuhi harapan peserta.

Hasil Korelasi antara Persepsi dan Harapan (*Paired Samples Correlations*)

Setelah dilakukan analisis deskriptif dan identifikasi gap antara persepsi dan harapan peserta terhadap layanan LSP P1 Universitas Islam 45 Bekasi, langkah berikutnya adalah melakukan uji korelasi berpasangan (paired samples correlations). Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengetahui hubungan antara nilai persepsi dan nilai harapan peserta pada setiap butir pertanyaan yang mewakili lima dimensi SERVQUAL: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Analisis ini menggunakan uji korelasi Pearson terhadap 15 pasang item (Per_1 & Har_1 s.d. Per_15 & Har_15) yang mewakili setiap indikator layanan. Hasil analisis dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 7. Hasil Paired Samples Correlations antara Persepsi dan Harapan

Uji T		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Per_1 & Har_1	267	.392	.000
Pair 2	Per_2 & Har_2	267	.411	.000
Pair 3	Per_3 & Har_3	267	.575	.000
Pair 4	Per_4 & Har_4	267	.497	.000
Pair 5	Per_5 & Har_5	267	.325	.000
Pair 6	Per_6 & Har_6	267	.475	.000
Pair 7	Per_7 & Har_7	267	.449	.000
Pair 8	Per_8 & Har_8	267	.446	.000
Pair 9	Per_9 & Har_9	267	.514	.000
Pair 10	Per_10 & Har_10	267	.590	.000
Pair 11	Per_11 & Har_11	267	.610	.000
Pair 12	Per_12 & Har_12	267	.621	.000
Pair 13	Per_13 & Har_13	267	.575	.000
Pair 14	Per_14 & Har_14	267	.623	.000
Pair 15	Per_15 & Har_15	267	.657	.000

Dari tabel di atas, seluruh pasangan menunjukkan nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) sebesar 0.000, yang berarti seluruh hasil korelasi signifikan pada tingkat kepercayaan 95%. Artinya, terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi dan harapan peserta pada seluruh item layanan yang diukur.

Nilai koefisien korelasi berkisar antara 0.325 hingga 0.657, yang menurut interpretasi Cohen (1988) dapat dikategorikan sebagai berikut:

(1) Korelasi lemah: 0.30 – 0.49
(2) Korelasi sedang-kuat: 0.50 – 0.69

Dengan demikian, sebagian besar butir layanan memiliki hubungan sedang hingga kuat, yang menunjukkan bahwa semakin tinggi harapan peserta, maka persepsi terhadap layanan juga cenderung meningkat, meskipun pada hasil sebelumnya telah ditemukan adanya gap (selisih

negatif) yang berarti ekspektasi masih belum sepenuhnya terpenuhi.

Beberapa butir yang menunjukkan korelasi tertinggi adalah:

(1) Pair 15 (Per_15 & Har_15): r = 0.657
(2) Pair 14 (Per_14 & Har_14): r = 0.623
(3) Pair 11 (Per_11 & Har_11): r = 0.610

Sedangkan korelasi terendah ditunjukkan oleh:

(1) Pair 5 (Per_5 & Har_5): r = 0.325
(2) Pair 1 (Per_1 & Har_1): r = 0.392

Hal ini menunjukkan bahwa beberapa aspek layanan masih menunjukkan keterkaitan yang lemah antara harapan dan persepsi, terutama pada dimensi keandalan (*reliability*), yang juga sebelumnya teridentifikasi memiliki gap tertinggi.

Hasil *Paired Samples Test*

Setelah diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara nilai persepsi dan harapan peserta (melalui hasil *paired samples correlations*), langkah berikutnya adalah menguji perbedaan rata-rata antara persepsi dan harapan tersebut melalui paired samples test (uji t berpasangan). Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah perbedaan antara nilai persepsi dan harapan bersifat signifikan secara statistik.

Uji dilakukan pada 15 pasangan item yang mewakili seluruh dimensi layanan yang diukur. Hasil analisis disajikan pada Tabel berikut:

Tabel 8. Hasil *Paired Samples Test* antara Persepsi dan Harapan

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	Per_1 - Har_1	-.17228	.84086	.05146	-.27361	-.07096	-3.348	266	.001
Pair 2	Per_2 - Har_2	-.10487	.76842	.04703	-.19746	-.01228	-2.230	266	.027
Pair 3	Per_3 - Har_3	-.20225	.69119	.04230	-.28553	-.11896	-4.781	266	.000
Pair 4	Per_4 - Har_4	-.19101	.71834	.04396	-.27757	-.10445	-4.345	266	.000
Pair 5	Per_5 - Har_5	-.31835	.89262	.05463	-.42591	-.21080	-5.828	266	.000
Pair 6	Per_6 - Har_6	-.15730	.64713	.03960	-.23528	-.07933	-3.972	266	.000
Pair 7	Per_7 - Har_7	-.11610	.71346	.04366	-.20207	-.03014	-2.659	266	.008
Pair 8	Per_8 - Har_8	-.27715	.75963	.04649	-.36869	-.18562	-5.962	266	.000
Pair 9	Per_9 - Har_9	-.23970	.68458	.04190	-.32219	-.15721	-5.721	266	.000
Pair 10	Per_10 Har_10	-.19850	.63861	.03908	-.27545	-.12155	-5.079	266	.000
Pair 11	Per_11 Har_11	-.16854	.59892	.03665	-.24071	-.09637	-4.598	266	.000
Pair 12	Per_12 Har_12	-.16854	.60516	.03704	-.24146	-.09562	-4.551	266	.000
Pair 13	Per_13 Har_13	-.15730	.65291	.03996	-.23598	-.07863	-3.937	266	.000
Pair 14	Per_14 Har_14	-.06367	.61899	.03788	-.13826	.01092	-1.681	266	.094
Pair 15	Per_15 Har_15	-.12734	.61213	.03746	-.20110	-.05358	-3.399	266	.001

Berdasarkan hasil yang ditampilkan pada tabel di atas, dapat diuraikan bahwa:

(1) Seluruh pasangan item (kecuali Pair 14) menunjukkan nilai Sig. (2-tailed) < 0.05, yang berarti terdapat perbedaan yang signifikan secara statistik antara persepsi dan harapan pada sebagian besar aspek layanan yang diukur.
(2) Pair 14 (Per_14 - Har_14) memiliki Sig. (2-tailed) sebesar 0.094, atau > 0.05, yang berarti tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi dan harapan pada butir tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa layanan pada aspek ini relatif telah memenuhi ekspektasi peserta.
(3) Nilai *Mean Differences* (selisih rata-rata) seluruh pasangan item adalah negatif, yang konsisten dengan hasil analisis gap sebelumnya, yaitu rata-rata persepsi lebih rendah daripada rata-rata harapan. Ini mengindikasikan bahwa harapan peserta belum sepenuhnya terpenuhi di semua dimensi layanan. Beberapa pasangan dengan perbedaan signifikan terbesar (mean difference paling negatif) adalah:

a) Pair 5 (Per_5 - Har_5): -0.31835
b) Pair 8 (Per_8 - Har_8): -0.27715
c) Pair 9 (Per_9 - Har_9): -0.23970

Hal ini menguatkan temuan bahwa beberapa aspek keandalan (reliability) dan daya tanggap (responsiveness) masih memerlukan perhatian khusus untuk ditingkatkan. T-statistic pada seluruh pasangan (kecuali Pair 14) juga menunjukkan nilai yang signifikan, memperkuat kesimpulan bahwa terdapat perbedaan nyata antara persepsi dan harapan. Secara keseluruhan, hasil *paired samples test* ini memvalidasi hasil analisis gap sebelumnya, bahwa masih terdapat ketidaksesuaian antara harapan dan persepsi peserta pada sebagian besar aspek layanan yang diberikan oleh LSP P1 Universitas Islam 45 Bekasi. Dengan demikian, perbaikan dan penyesuaian strategi layanan diperlukan agar dapat lebih sesuai dengan ekspektasi peserta di masa mendatang.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis gap, paired samples correlations, dan paired samples test, dapat disimpulkan bahwa secara umum terdapat perbedaan signifikan antara persepsi dan harapan peserta atas layanan sertifikasi yang diberikan oleh LSP P1 Universitas Islam 45 Bekasi. Untuk meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi harapan peserta, beberapa fokus perbaikan strategis perlu diprioritaskan. Pada

aspek Reliability (Keandalan), peningkatan akurasi dalam penyusunan jadwal sertifikasi dan kejelasan prosedur pelaksanaan menjadi hal yang penting, guna membangun persepsi layanan yang lebih dapat diandalkan.

Pada dimensi Assurance (Jaminan), penguatan kompetensi asesor serta peningkatan mutu pelayanan perlu terus dilakukan agar kepercayaan peserta terhadap proses sertifikasi semakin tinggi.

Adapun dimensi Empathy (Empati) yang selama ini menunjukkan performa positif, tercermin dari interaksi personal yang baik antara staf LSP P1 dan peserta, perlu dipertahankan sebagai kekuatan layanan yang membedakan.

Selain itu, perbaikan pada aspek Tangibles (Bukti Fisik) melalui peningkatan kualitas fasilitas fisik yang mendukung proses sertifikasi perlu diperhatikan, untuk memberikan pengalaman layanan yang lebih baik bagi peserta.

Terakhir, peningkatan Responsiveness (Daya Tanggap) menjadi prioritas, dengan mempercepat proses respons terhadap pertanyaan, keluhan, maupun kebutuhan peserta agar mereka merasa didengar dan dilayani dengan sigap.

Melalui perbaikan berkelanjutan di dimensi-dimensi tersebut, diharapkan kualitas layanan sertifikasi LSP P1 Universitas Islam 45 Bekasi dapat semakin mendekati atau bahkan melampaui harapan peserta di masa yang akan datang.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan signifikan antara persepsi dan harapan peserta terhadap kualitas layanan sertifikasi di LSP P1 Universitas Islam 45 Bekasi. Semua dimensi layanan mengalami gap negatif, dengan gap terbesar pada dimensi Reliability dan Assurance, sementara dimensi Empathy menunjukkan kinerja yang relatif lebih baik. Hasil ini menegaskan perlunya peningkatan kualitas layanan secara berkesinambungan untuk memenuhi ekspektasi peserta.

DAFTAR RUJUKAN

Abbas, J. (2020). HEISQUAL: A modern approach to measure service quality in higher education institutions. *Studies in Educational Evaluation*, *67*, 100933.

Amirul, G. M., & Nasution, A. H. (2024). Impact of E-Service Quality on Satisfaction With E-Learning Usage at PT LSP XYZ. *SINERGI: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, *14*(1), 36–50.

Arninputranto, W., Maulana, D., Khariansyah, M. D., & Maharani, A. (2026). Implementation of the SERVQUAL Method in Evaluating the Quality of Welding Inspector Comprehensive Training Services at the Shipbuilding Institute of Polytechnic Surabaya. *Jurnal Cakrawala Maritim*, *9*(2), 21–38.

Asnawi, N., & Setyaningsih, N. D. (2020). Perceived service quality in Indonesian Islamic higher education context: A test of Islamic higher education service quality (i-HESQUAL) model. *Journal of International Education in Business*, *13*(1), 107–130.

Bartolo, R. P., & T nmaz, H. (2024). Service quality in higher education: A literature review. *Journal for the Education of Gifted Young Scientists*, *12*(3), 119–135.

Buditjahjanto, I. (2020). *Customer Satisfaction Analysis Based On SERVQUAL Method to Determine Service Level of Academic Information Systems on Higher Education. Khazanah Informatika: Jurnal Ilmu Komputer dan Informatika, 6 (2), 103108*.

Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, *56*(3), 55–68.

Firmansyah, F., & Saptono, B. (2022). Using the Service Quality Instrument to Assess the Quality of the Professional Certification Programme. *Cypriot Journal of Educational Sciences*, *17*(5), 1812–1824.

Morlian, A. (2015). Pelayanan prima pada kantor kecamatan rawalumbu

pemerintah kota bekasi. *JURNAL ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK*, *5*(2), 75–90.

Morlian, A., Fauziah, N., & Islamiyati, A. (2022). Quality Of Service In Implementing Procedure For Transfer Of Name Of Certificate Of Proprietary Rights To Land At The Office Of Land In Kabupaten BekasI. *International Conference on Government Education Management and Tourism*, *1*(1).

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *1988*, *64*(1), 12–40.

Putri, A. Y. P., & Wiratama, A. (2019). Analisis Kualitas Layanan Sistem Perwalian pada Perguruan Tinggi XYZ Menggunakan Metode SERVQUAL. *Applied Technology and Computing Science Journal*, *2*(2), 90–97.

Setyowati, W. (2017). Pembentukan Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) sebagai sarana peningkatan sumber daya manusia kompeten. *Jurnal Penamas*, *1*(1).

Supratno, S., Aini, H., Ridwan, A. G., & Supratikta, H. (2025). Pengaruh Persepsi Produk, Lokasi, Pemasaran Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Di Cafe Enam Belas Jakarta Utara. *JSMA (Jurnal Sains Manajemen Dan Akuntansi)*, *17*(1), 89–109.

Surtiningtyas, S. R., & Saputra, S. T. (2023). Employing Fuzzy-weighted SERVQUAL, Refined-KANO, IPA, and QFD to assess service quality in vocational higher education. *Jurnal Kependidikan: Jurnal Hasil Penelitian Dan Kajian Kepustakaan Di Bidang Pendidikan, Pengajaran, Dan Pembelajaran*, *9*(1), 272–286.

Suryana, A. (2005). Akreditasi, sertifikasi dan upaya penjaminan mutu pendidikan. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, *3*(2).

Tere, T., Seta, H. B., Hidayanto, A. N., & Abidin, Z. (2020). Variables affecting E-learning services quality in Indonesian higher education: Students perspectives. *Journal of Information Technology Education. Research*, *19*, 259.

Wider, W., Tan, F. P., Tan, Y. P., Lin, J., Fauzi, M. A., Wong, L. S., Tanucan, J. C. M., & Hossain, S. F. A. (2024). Service quality (SERVQUAL) model in private higher education institutions: A bibliometric analysis of past, present, and future prospects. *Social Sciences & Humanities Open*, *9*, 100805.