

ANALYSIS OF THE QUALITY LEARNING BASED STUDENTS PERCEPTIONS AND EXPECTATIONS IN MECHANICAL ENGINEERING EDUCATION PROGRAM PALANGKA RAYA UNIVERSITY

ANALISA KUALITAS PEMBELAJARAN BERDASARKAN PERSEPSI DAN EKSPETASI MAHASISWA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK MESIN UNIVERSITAS PALANGKA RAYA

Wiyogo¹⁾, Jhonni Rentas Duling²⁾

^{1),2)} Study Programme of Mechanical Engineering Education, Faculty of Teacher Training and Education, University of Palangka Raya, Palangka Raya, Kampus UNPAR Tunjung Nyaho Jl. Yos Sudarso, Kalimantan Tengah

e-mail: nywiyogo@gmail.com; r3ntas@gmail.com

ABSTRACT

Study program of mechanical engineering education (PSPTM) as an education organization needs to improve its learning quality. In this study, students will also be included to give input so that PSPTM management will be able to determine a strategy change in order to be better and the results to be accepted by the management and the students. The assessment from students is treated as a response to the difference between the rate of expectation and the real level of performance that has been previously perceived. This study is also used the seven dimensions of quality of learning such as the course objectives, lectures, the course structure, learning activities, lectures, companion (assistant) and evaluation. The results of the study by measuring student's expectations and perceptions using Importance Performance Analysis obtain quality indicator P13 with suitability value 62.2% are quite well, P16 indicator with a value of 71.2% suitability value is also quite good, P18 indicator with a value of 78.4% with satisfactory grades, had a good assessment in practice and needs to be maintained.

Keywords: quality learning, perceptions, expectations, Importance Performance Analysis

ABSTRAK

Program Studi Pendidikan Teknik Mesin (PSPTM) sebagai sebuah organisasi pendidikan perlu memperbaiki mutu pembelajaran. Dengan menerima masukan – masukan perbaikan, salah satunya dari mahasiswa. Dengan hal tersebut pihak manajemen PSPTM dapat menentukan strategi perubahan kearah yang lebih baik, sehingga dampak positif pun dapat diterima oleh pihak manajemen dan mahasiswa. Penilaian mahasiswa merupakan respon terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dengan tingkat kinerja yang telah dirasakan sebelumnya. Dalam penelitian ini, digunakan tujuh dimensi mutu pembelajaran seperti tujuan perkuliahan, kegiatan perkuliahan, struktur perkuliahan, aktivitas pembelajaran, bahan kuliah, pendamping (asisten) dan evaluasi. Hasil penelitian dengan mengukur ekspektasi dan persepsi menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) didapatkan indikator mutu P13 dengan nilai kesesuaian 62.% dengan nilai cukup baik, indikator X16 dengan nilai kesesuaian 71.2% dengan nilai yang cukup baik, indikator X18 dengan nilai kesesuaian 78.4% dengan nilai memuaskan memiliki penilaian yang baik pada pelaksanaannya dan perlu untuk dipertahankan.

Kata-kata kunci: Mutu pembelajaran, persepsi, ekspektasi, *Importance Performance Analysis*.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kegiatan pembelajaran di ruang kuliah terjadi karena adanya interaksi antara pendidik dan peserta didik. Dosen memberikan pengajaran, sedangkan mahasiswa yang belajar. Berdasarkan hal itu, peran dosen sangat penting di ruang kuliah, yaitu yang menciptakan lingkungan belajar bagi kepentingan belajar mahasiswanya. Undang - undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sisdiknas Pasal 1 Ayat 20 mempertegas apa arti dari pembelajaran, yaitu: Pembelajaran adalah proses interaksi peserta didik dengan pendidik dan sumber belajar pada suatu lingkungan belajar. Pada pelaksanaan kegiatan pembelajaran, banyak

pendekatan yang dilakukan pendidik seperti menggunakan pendekatan individual untuk memahami mahasiswanya sebagai makhluk individual dengan segala persamaan dan perbedaannya. Pendekatan kelompok berusaha memahami anak didik sebagai makhluk sosial, dengan tingkat keberhasilan pembelajaran yang tidak sama pula. Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (SPN), pasal 19, menyatakan bahwa: proses pembelajaran pada satuan pendidikan diselenggarakan secara interaktif, inspiratif, menyenangkan, menantang, memotivasi peserta didik untuk berpartisipasi aktif, serta memberikan ruang yang cukup bagi prakarsa, kreativitas, dan kemandirian

sesuai dengan bakat, minat dan perkembangan fisik serta psikologis peserta didik. Sejalan dengan pendapat di atas, menurut Slamet (2007), seorang pendidik harus mempunyai syarat-syarat yang diperlukan dalam mengajar dan membangun pembelajaran siswa agar efektif di kelas, saling bekerjasama dalam belajar sehingga tercipta suasana yang menyenangkan dan saling menghargai.

Program Studi Pendidikan Teknik Mesin (PSPTM) merupakan satu-satunya program yang mencetak guru dalam bidang pendidikan teknik mesin di Kalimantan Tengah. PSPTM sampai dengan saat ini memiliki 12 dosen tetap. Adapun masing-masing kualifikasinya terlihat pada Gambar 1. Dari hasil observasi pendahuluan di PSPTM mengenai kepuasan, masih ditemukan keluhan mahasiswa. Dari 30 responden, ada 20 responden atau sebanyak 67% menyatakan kurang puas dengan sistem pembelajaran 6 responden atau 20% menyatakan puas, 4 responden atau 13% abstain, ditunjukkan pada Gambar 2.

Untuk mengidentifikasi apa saja yang menjadi keluhan mahasiswa, maka dilakukan penyebaran kuesioner yang kedua dengan jumlah responden sebanyak 30 orang. Daftar pertanyaan kuesioner menggunakan variabel mutu pembelajaran dari Prabowo (2009) mengenai dimensi mutu pembelajaran. Adapun keluhan-keluhan yang disampaikan mahasiswa, ditunjukkan pada Tabel 1.

Pentingnya mengetahui kualitas pembelajaran bertujuan untuk mengetahui strategi apa yang akan diterapkan dalam meningkatkan mutu pembelajaran. Dalam pandangan Prabowo (2009), salah satu proses yang terpenting dari pengelolaan Perguruan Tinggi

adalah proses pembelajaran, proses evaluasi mutu suatu Perguruan Tinggi mutlak dapat dilakukan berdasarkan penilaian dari stakeholder/pelanggan, dalam menjustifikasikan suatu layanan dapat menggunakan sudut pandang kepuasan sebagai proses. PSPTM saat ini masih belum mempunyai metode baku untuk meninjau mutu pembelajaran berdasarkan pandangan mahasiswa.

Dalam pandangan Zamroni (2007) mengatakan peningkatan mutu sekolah merupakan proses yang sistematis, terus menerus meningkatkan kualitas proses belajar mengajar yang bertujuan sekolah menjadi lebih efektif dan efisien. Berdasarkan permasalahan tersebut di atas, maka rumusan masalah dalam kajian ini, yakni strategi apakah yang dapat meningkatkan pencapaian mutu standar proses pembelajaran.

Identifikasi Masalah

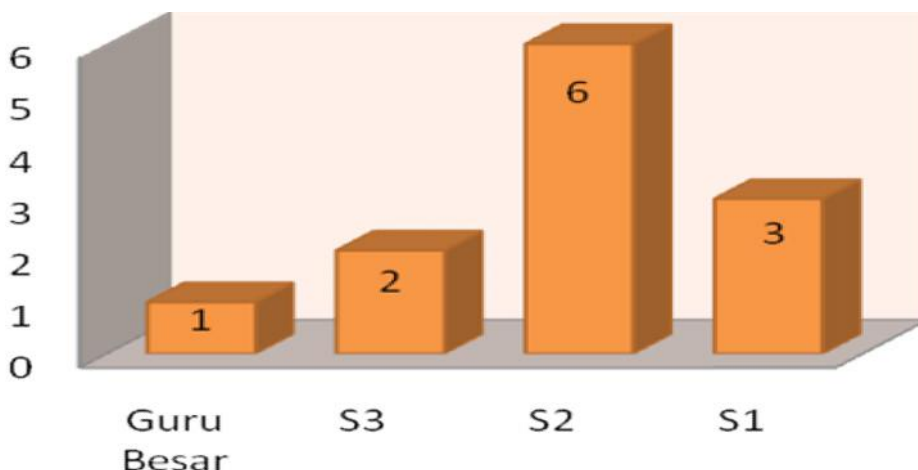
Adapun permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah:

1. PSPTM belum mempunyai metode untuk meninjau mutu pembelajaran yang melibatkan mahasiswa.
2. Masih adanya keluhan dari mahasiswa mengenai pola pembelajaran di PSPTM.

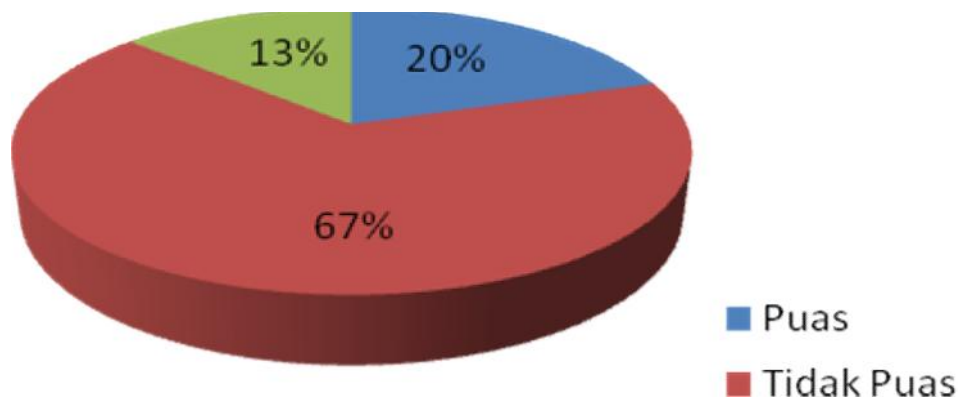
Rumusan Masalah

Berdasarkan indentifikasi masalah maka dapat dirumuskan permasalahannya, yaitu:

1. Bagaimana kualitas pembelajaran PSPTM berdasarkan ekspektasi dan persepsi mahasiswa.
2. Rekomendasi apa yang dapat diberikan kepada pihak Manajemen di Jurusan/PSPTM



Gambar 1. Jumlah dosen PSPTM

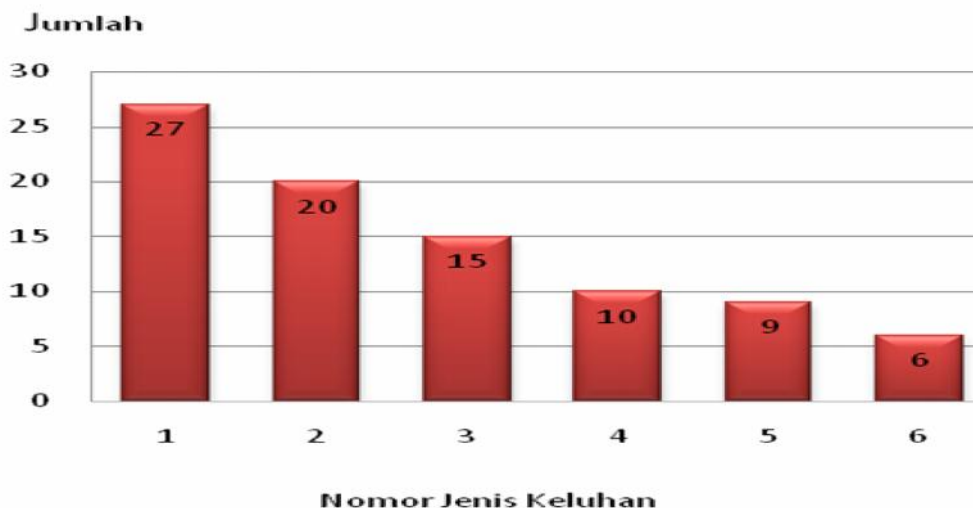


Gambar 2. Persentase keluhan mahasiswa

Tabel 1. Jenis keluhan mahasiswa

No	Jenis Keluhan	Jumlah
1	Gedung kuliah	27
2	Kemenarikan mata kuliah	20
3	Nilai-nilai dalam mata kuliah	15
4	Keterampilan menyampaikan kuliah	10
5	Bahan kuliah berkontribusi memahami mata kuliah	9
6	Transparansi nilai	6

Sumber: Data olahan (2013)



Gambar 2. Diagram jenis keluhan

METODOLOGI PENELITIAN

Data dan Variabel

Data yang dikumpulkan pada penelitian ini yaitu data primer yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner yang berisi daftar pertanyaan yang terdiri dari variabel, sub variabel, dimensi dan item atau atribut pernyataan. Variabel penelitian yang dimaksud adalah dimensi mutu pembelajaran, sub variabel penelitian terdiri dari ekspektasi dan persepsi. Persepsi

dan ekspektasi diukur menggunakan 7 (tujuh) dimensi yang dikemukakan oleh Prabowo (2009), yaitu :

- Tujuan perkuliahan
- Kegiatan perkuliahan
- Struktur perkuliahan
- Aktivitas pembelajaran
- Bahan kuliah
- Pendamping (Asisten)
- Evaluasi

Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan pada penelitian, yaitu data primer dan data sekunder yang memiliki sifat kualitatif dan kuantitatif. Data primer didapatkan langsung dari responden berupa jawaban terhadap pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner. Data sekunder yang dikumpulkan berupa data yang diperoleh melalui data yang telah diteliti dan dikumpulkan oleh pihak lain.

Bentuk kuesioner penelitian yang digunakan bersifat kombinasi tertutup dan terbuka. Kombinasinya terdiri dari 3 bagian seperti identitas pelanggan, persepsi dan ekspektasi dari mahasiswa sebagai responden. Skala yang digunakan pada kuesioner menggunakan skala likert yang terdiri dari lima titik jawaban. Penskalaan digunakan untuk mengukur penilaian mutu pembelajaran yang dilakukan responden. Pada item persepsi, Tidak Baik (TB) diberi nilai 1, Kurang Baik (KB) diberi nilai 2, Cukup Baik (CB) diberi nilai 3, Baik (B) diberi nilai 4, Sangat Baik (SB) diberi nilai 5. Untuk item ekspektasi, yaitu; Tidak Penting (TP) diberi nilai 1, Kurang Penting (KP) diberi nilai 2, Cukup Penting (CP) diberi nilai 3, Penting (P) diberi nilai 4, Sangat Penting (SP) diberi nilai 5.

2.3. Alat Ukur Penelitian

Importance Performance Analysis (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977, dikutip dalam Wilson, 2009) mempunyai tujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepentingan yang diberikan oleh konsumen untuk kriteria atau variabel yang dinilai. IPA digunakan untuk mengukur kesenjangan antara persepsi tingkat kepentingan pada suatu atribut dan kinerja yang dipersepsikan oleh konsumen.

Menurut Wilson (2009) tingkat kepentingan yang rendah menunjukkan kecilnya pengaruh atau kontribusi variabel tersebut terhadap kepuasan konsumen. Pada tingkat kepentingan yang tinggi menunjukkan besar dan kritisnya pengaruh variabel tersebut dalam menentukan kepuasan pelanggan sehingga berpengaruh terhadap *overall satisfaction*. Secara konsep IPA merupakan suatu model multi-atribut. Teknik ini mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan penawaran pasar dengan menggunakan dua kriteria yaitu kepentingan relatif atribut dan kepuasan konsumen.

Tingkat kesesuaian pada IPA merupakan hasil perbandingan antara skor persepsi dan skor ekspektasi. Untuk mengetahui apakah persepsi sudah sesuai dengan ekspektasi dari responden, untuk mengetahui tingkat kepuasan responden maka dianalisis antara ekspektasi dan persepsi yang diwakilkan oleh huruf Y dan P, dimana P merupakan tingkat persepsi yang memberikan kepuasan responden. Huruf Y merupakan tingkat ekspektasi responden. Untuk mengetahui skor tersebut dapat menggunakan rumus yang dibuat oleh

Martilla dan James (1977, dikutip dalam Supranto, 2011).

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad (1)$$

Keterangan:

- Tki = Tingkat kesesuaian responden.
- Pi = Skor penilaian kinerja perusahaan
- Yi = Skor penilaian kepentingan pelanggan

Sumbu P akan diisi oleh skor tingkat persepsi, sedangkan sumbu Y diisi oleh skor tingkat .ekspektasi Untuk mengetahui setiap atribut yang mempengaruhi kepuasan responden digunakan rumus sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad (2)$$

dan;

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \quad (3)$$

dimana:

- \bar{X} = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan
- \bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan
- N = Jumlah responden

Langkah selanjutnya yang dilakukan adalah membuat diagram kartesius yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan \bar{X} dan \bar{Y} . Dimana \bar{X} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan. Sumbu \bar{Y} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan responden (Supranto, 2011). Adapun rumus digunakan adalah:

$$\bar{P} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{P}}{K} \quad (4)$$

dan;

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}}{K} \quad (5)$$

dimana:

- K = Banyaknya atribut/fakta (faktor) yang dapat mempengaruhi responden

seluruh skor *mean* kinerja dan kepentingan digunakan sebagai koordinat untuk memplotkan atribut-atribut individu pada matriks dua dimensi yang ditunjukkan pada Gambar 3.

Diagram Alir Penelitian

Tahapan-tahapan kegiatan yang dilakukan dalam penelitian ini digambarkan dalam sebuah diagram alir seperti disajikan pada Gambar 4.

Penentuan Sampel Penelitian

Supranto (2011) sampel penelitian yang digunakan lebih besar dari persyaratan minimal sebanyak 30 responden. Roscoe (1982, dikutip dalam Sugiyono, 2010) menyatakan ukuran sampel yang layak digunakan didalam suatu penelitian berkisar antara 30 sampai dengan 500 .

Tingkat kepercayaan yang digunakan sebesar 95% ($\alpha = 5\%$) dengan tingkat kesalahan e sebesar 5%, sehingga untuk menentukan jumlah sampel penelitian dapat dihitung dengan rumus kecukupan data, yaitu:

$$N = \frac{(Z_{\alpha/2})^2 \times p \times q}{e^2} \quad (6)$$

dengan:

N = Jumlah pengamatan yang diperlukan

$Z_{\alpha/2}$ = Nilai distribusi normal untuk tingkat signifikansi $\alpha / 2 = 1,96$

P = Probabilitas jumlah kuesioner yang terisi

q = proporsi jumlah sampel yang salah = 1-p

e = Tingkat kesalahan (tingkat *error*)

Dengan berbagai variabel yang telah diketahui maka dapat dihitung jumlah sampel yang digunakan berdasarkan rumus di atas, yaitu sebagai berikut :

$$N = \frac{(1,96)^2 \times 0,933 \times 0,067}{0,05^2} = 95,61 \cong 95$$

Cara yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah dengan *Non Probability Sampling*. Cara tersebut merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2010). Dan teknik penentuan sampel menggunakan metode *Accidental Sampling*, yaitu berdasarkan kebetulan. Menurut Sugiyono (2010), siapa saja yang secara insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemui cocok dipilih sebagai responden pada penelitian.

Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel penelitian yang digunakan berdasarkan dimensi Mutu Pembelajaran yang diajukan oleh Prabowo (2009), yaitu: tujuan perkuliahan, kegiatan perkuliahan, struktur perkuliahan, aktivitas pembelajaran, bahan kuliah, pendamping (asisten), evaluasi. Adapun hal yang dimaksud ditunjukkan pada Tabel 2.

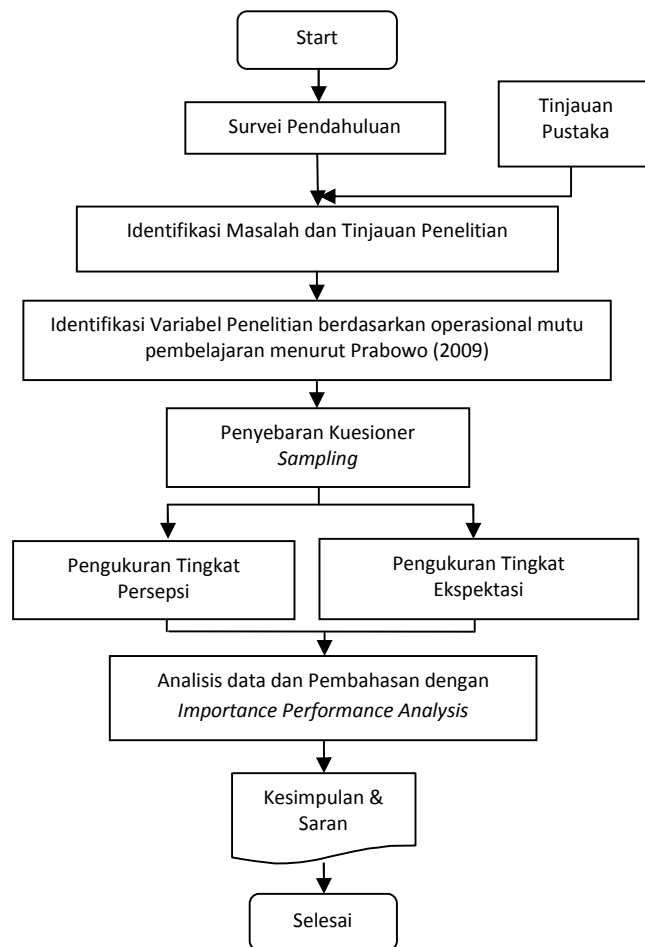
Kuadran A Prioritas Utama	Kuadran B Pertahankan Prestasi
Kuadran C Prioritas Rendah	Kuadran D Berlebihan

Gambar 3. Kuadran IPA (Sumber:Supranto, 2011)

Tabel 2. Operasional Variabel Mutu pembelajaran

No	Dimensi Mutu	Indikator Mutu
1	Tujuan perkuliahan	Kejelasan Tujuan (P11) Kualitas Tujuan (P12)
2	Kegiatan perkuliahan	Nilai-nilai dalam mata kuliah (P13) Kemenarikan mata kuliah (P14) Gedung tempat kuliah (P15)
3	Struktur perkuliahan	Merupakan fondasi untuk menjadi ahli (P16) Antar mata kuliah memiliki hubungan yang selaras (P17) Terkait secara langsung dengan realitas sosial dan profesi di masa mendatang (P18)
4	Aktivitas Pembelajaran	Keterampilan mempresentasikan kegiatan perkuliahan (P19) Kesuaian antara tujuan dan kegiatan pembelajaran (P20)
5	Bahan kuliah	Berkontribusi dalam memahami mata kuliah (P21) Terkait secara langsung dengan proses perkuliahan (P22)
6	Pendamping (Asisten)	Membantu dosen selama perkuliahan (P23) Berkontribusi pada dosen dalam mempersiapkan ujian (P24) Menjadi pemicu dosen untuk bertanggung jawab pada diri sendiri (P25)
7	Evaluasi	Transparansi Ujian (P26) Keaslian Ujian (P27) Ujian bersifat valid secara isi (P28) Ujian bersifat formatif (P29)

Sumber: Prabowo (2009)



Gambar 4. Diagram alir penelitian

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dari 95 responden yang diminta mengisi kuesioner, diperoleh hasil penilaian terhadap tingkat persepsi dari faktor – faktor penentu mutu pembelajaran.

1. Tingkat Ekspetasi Responden

Pada bagian ini, ditunjukkan hasil penilaian responden terhadap tingkat persepsi mutu pembelajaran. Adapun hal yang dimaksud ditunjukkan pada Tabel 3. Responden pada tingkat ekspetasi memberikan penilaiannya pada indikator mutu P14 dengan bobot 525, mereka memberikan penilaian kemenarikan mata kuliah sangat penting dalam penilaian mutu pembelajaran. Kemudian yang kedua, responden memberikan penilaiannya pada indikator mutu P18 dengan bobot 486 mengenai struktur perkuliahan yang terkait secara langsung dengan realitas sosial dan profesi di masa mendatang. Sedangkan untuk nilai bobot yang terkecil yang diberikan responden ada pada indikator mutu P25 dengan bobot 385, yaitu pendamping menjadi pemicu dosen untuk bertanggung jawab pada diri sendiri. Indikator mutu P23 dan P24 memiliki nilai bobot yang sama sebesar 400, kemudian P20 dan P22 memiliki nilai

bobot yang sama sebesar 453, pada P21 dengan P28 dengan bobot yang sama sebesar 455 selanjutnya adalah P16 dengan P26 memiliki bobot sama sebesar 465.

2. Tingkat Persepsi Responden

Pada tingkat persepsi dari responden memberikan penilaian akan mutu pembelajaran menurut persepsi mereka. Untuk mengetahui berapa bobot penilaiannya, dapat ditunjukkan pada Tabel 4. Pada tingkat persepsi, responden memberikan penilaiannya pada indikator mutu P18 yaitu struktur perkuliahan yang terkait secara langsung dengan realitas sosial dan profesi di masa mendatang, dengan bobot sebesar 381. Dapat dikatakan bahwa ada yang kurang pada dimensi struktur perkuliahan berdasarkan penilaian responden. Kemudian penilaian pada indikator P15 mempunyai bobot sebesar 211 pada dimensi kegiatan perkuliahan.

3. Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian responden diukur berdasarkan tingkat persentase ditunjukkan pada Tabel 5. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan. Adapun hal

yang dimaksud ditunjukkan pada Tabel 6. Hasil perbandingan antara tingkat persepsi dan ekspektasi memberikan nilai persentase terendah pada indikator mutu gedung tempat kuliah P15 dengan tingkat kesesuaian sebesar 43.1% dengan kategori tidak memuaskan/tidak baik. Kemudian tingkat kesesuaian yang terbesar ada pada indikator mutu P17 mengenai Struktur perkuliahan: antar mata kuliah memiliki hubungan yang selaras dengan persentase sebesar 85.1% masuk dalam kategori sangat memuaskan/baik. Tingkat kesesuaian tersebut yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat ekspektasi responden.

4. Diagram Kartesius

Untuk melihat posisi penempatan data yang telah didapatkan, selanjutnya akan dibagi menjadi empat bagian dalam diagram kartesius. Pembagian empat bagian tersebut yaitu: bagian A menunjukkan bahwa indikator-indikator mutu sangat penting bagi responden akan tetapi pihak manajemen belum melaksanakannya, pada bagian B menunjukkan indikator-indikator mutu tersebut merupakan bagian yang penting dan telah dilaksanakan baik sehingga dapat memuaskan responden. Pada bagian kuadran C menunjukkan unsur-unsur yang masih dianggap kurang penting oleh responden dan pihak manajemen melaksanakannya secara sedang. Pada Kuadran D, menunjukkan indikator-indikator mutu pembelajaran yang dianggap kurang penting dan sudah dilaksanakan pihak manajemen dengan baik. Pada Tabel 7 akan disajikan hasil perhitungan rata-rata penilaian antara tingkat persepsi dan ekspektasi pada faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pembelajaran di PSPTM. Hasil perhitungan rata-rata pada Tabel 8. didapatkan dari penilaian responden pada tingkat persepsi dengan tingkat ekspektasi pada faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pembelajaran. Pada Tabel 7, didapatkan nilai rata-rata dari tingkat persepsi (\bar{X}) sebesar 3.2, sedangkan besar nilai rata-rata pada tingkat ekspektasi menurut penilaian responden (\bar{Y}) didapatkan sebesar 4.8.

Untuk dapat melihat bagaimana posisi dari tingkat kepentingannya berdasarkan penilaian responden akan ditunjukkan dalam diagram kartesius seperti yang ditunjukkan pada Gambar 3. Hasil pengukuran indikator-indikator mutu pembelajaran berdasarkan tingkat persepsi (tingkat pelaksanaan) dan tingkat ekspektasi (tingkat kepentingan) memungkinkan pihak manajemen PSPTM dapat menitikberatkan perbaikan mutu pembelajaran berdasarkan atribut yang benar-benar diinginkan responden. Pada Gambar 5, terlihat bahwa posisi dari indikator-indikator mutu pembelajaran terbagi atas empat kuadran. Adapun interpretasi dari keempat kuadran dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kuadran A
Menunjukkan faktor – faktor yang mempengaruhi responden. Pihak manajemen PSPTM perlu memberikan prioritas penanganannya. Keberadaan dari faktor – faktor inilah yang dinilai oleh responden sangat penting sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan. Faktor – faktor yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut: indikator mutu P14 kemenarikan mata kuliah, P15 gedung tempat kuliah, P19 mengenai Keterampilan mempresentasikan kegiatan perkuliahan, P26 mengenai transparansi Ujian dan P27 mengenai keaslian ujian.
2. Kuadran B
Pada kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan responden perlu untuk dipertahankan. Tingkat pelaksanaannya sudah sesuai dengan apa yang menjadi harapan responden. Adapun indikator yang masuk pada kuadran ini adalah: P13 mengenai nilai – nilai dalam mata kuliah, P16 mengenai struktur perkuliahan merupakan fondasi untuk menjadi ahli, P18 mengenai struktur perkuliahan terkait secara langsung dengan realitas sosial dan profesi di masa mendatang.
3. Kuadran C
Pada kuadran ini menunjukkan faktor – faktor yang mempengaruhi responden masih dianggap kurang penting. Sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup. Indikator mutu yang masuk dalam kuadran C adalah: indikator mutu P20 mengenai kesesuaian antara tujuan dan kegiatan pembelajaran, indikator mutu P23 mengenai peran asisten membantu dosen selama perkuliahan, P24 mengenai peran asisten berkontribusi pada dosen dalam mempersiapkan ujian, P25 mengenai peran asisten menjadi pemicu dosen untuk bertanggung jawab pada diri sendiri, indikator mutu P28 mengenai ujian bersifat valid secara isi dan indikator mutu P29 mengenai ujian bersifat formatif.
4. Kuadran D
Pada kuadran D menunjukkan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan responden berada dalam nilai yang tidak terlalu penting, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik oleh pihak manajemen PSPTM. Adapun indikator mutu yang masuk dalam kuadran ini adalah: P11 mengenai kejelasan tujuan perkuliahan, kemudian indikator P12 mengenai kualitas tujuan perkuliahan dan P17 mengenai antar mata kuliah memiliki hubungan yang selaras pada struktur perkuliahan dan indikator mutu P21 bahan kuliah berkontribusi dalam memahami mata kuliah, dan P22 mengenai keterkaitan bahan kuliah secara langsung dengan proses perkuliahan.

Tabel 3. Tingkat ekspetasi responden

Indikator Mutu	Tingkat Ekspetasi					Jumlah Res	Bobot
	5	4	3	2	1		
P11	87	8	0	0	0	95	435
P12	78	15	2	0	0	95	450
P13	85	10	0	0	0	95	505
P14	90	5	0	0	0	95	525
P15	92	3	0	0	0	95	490
P16	85	8	2	0	0	95	465
P17	80	10	5	0	0	95	430
P18	86	7	2	0	0	95	486
P19	90	5	0	0	0	95	470
P20	75	18	2	0	0	95	453
P21	80	10	5	0	0	95	455
P22	77	14	4	0	0	95	453
P23	30	55	10	0	0	95	400
P24	25	65	5	0	0	95	400
P25	25	50	20	0	0	95	385
P26	85	10	0	0	0	95	465
P27	80	15	0	0	0	95	460
P28	75	20	0	0	0	95	455
P29	76	14	5	0	0	95	451

Sumber : Data Olahan (2014)

Tabel 4. Tingkat ekspetasi responden

Indikator Mutu	Tingkat Persepsi					Jumlah Res	Bobot
	5	4	3	2	1		
P11	4	70	18	3	0	95	360
P12	5	55	32	3	0	95	347
P13	2	30	58	5	0	95	314
P14	2	15	65	11	2	95	289
P15	0	2	25	60	8	95	211
P16	15	20	56	4	0	95	331
P17	10	63	20	2	0	95	366
P18	20	58	15	2	0	95	381
P19	5	15	55	18	2	95	288
P20	8	11	65	9	2	95	299
P21	10	25	58	2	0	95	328
P22	9	15	61	10	0	95	308
P23	5	10	69	11	0	95	294
P24	5	11	70	7	2	95	295
P25	1	9	60	20	5	95	266
P26	2	11	55	20	7	95	266
P27	3	10	70	9	3	95	286
P28	4	14	66	9	2	95	294
P29	4	12	69	7	3	95	292

Sumber: Data olahan (2014)

Tabel 5. Persentase kesesuaian pengukuran

Persentase tingkat kesesuaian	Kategori
31 % - 45 %	Tidak memuaskan / tidak baik
46 % - 60 %	Kurang memuaskan / kurang baik
61 % - 75 %	Cukup memuaskan / cukup baik
76 % - 85 %	Memuaskan / baik
86 % - 100 %	Sangat memuaskan/ baik

Tabel 6. Tabel kesesuaian persepsi dan ekspetasi

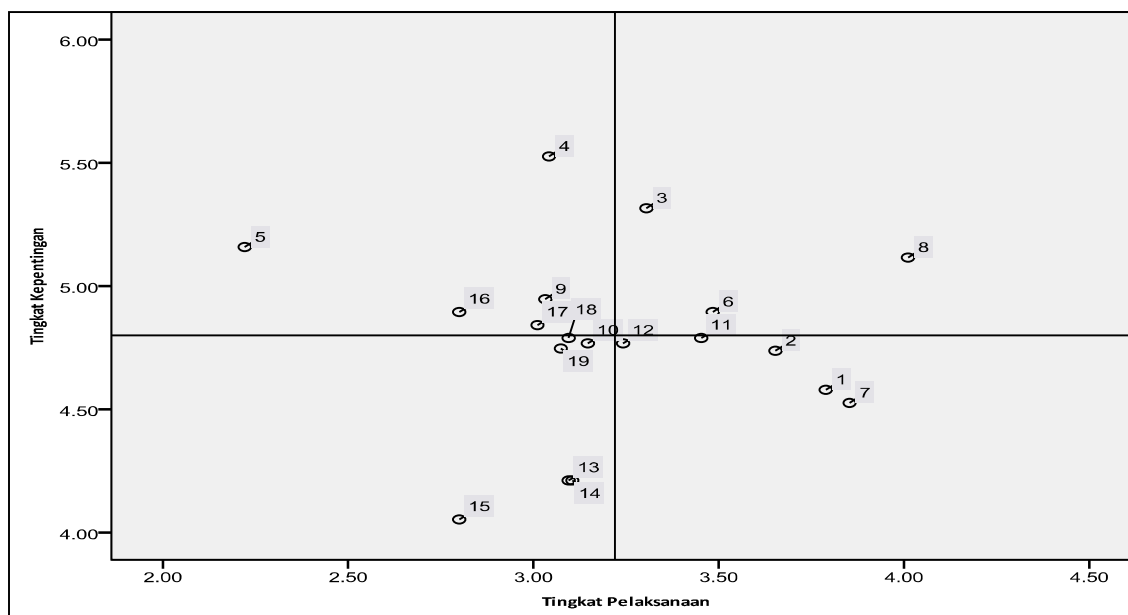
Indikator Mutu	Bobot		Tingkat Kesesuaian (%)
	Tingkat Persepsi	Tingkat Ekspetasi	
P11	360	435	82.8
P12	347	450	77.1
P13	314	505	62.2
P14	289	525	55.0
P15	211	490	43.1
P16	331	465	71.2
P17	366	430	85.1
P18	381	486	78.4
P19	288	470	61.3
P20	299	453	66.0
P21	328	455	72.1
P22	308	453	68.0
P23	294	400	73.5
P24	295	400	73.8
P25	266	385	69.1
P26	266	465	57.2
P27	286	460	62.2
P28	294	455	64.6
P29	292	451	64.7

Sumber: Data olahan (2014)

Tabel 7. Perhitungan rata-rata tingkat persepsi dan ekspetasi responden

Indikator Mutu	Bobot		\bar{X}	\bar{Y}
	Tingkat Persepsi	Tingkat Ekspetasi		
X11	360	435	3.8	4.6
X12	347	450	3.7	4.7
X13	314	505	3.3	5.3
X14	289	525	3.0	5.5
X15	211	490	2.2	5.2
X16	331	465	3.5	4.9
X17	366	430	3.9	4.5
X18	381	486	4.0	5.1
X19	288	470	3.0	4.9
X20	299	453	3.1	4.8
X21	328	455	3.5	4.8
X22	308	453	3.2	4.8
X23	294	400	3.1	4.2
X24	295	400	3.1	4.2
X25	266	385	2.8	4.1
X26	266	465	2.8	4.9
X27	286	460	3.0	4.8
X28	294	455	3.1	4.8
X29	292	451	3.1	4.7
Rata – rata			3.2	4.8

Sumber: Data olahan (2014)



Gambar 5. Diagram kartesius rata-rata tingkat persepsi dan ekspetasi responden

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan dari hasil penggolongan pada diagram kartesius berdasarkan indikator mutu pembelajaran pada tingkat pelaksanaannya, indikator mutu P13 memiliki nilai kesesuaian 62.2% memiliki nilai cukup baik, indikator

P16 memiliki nilai kesesuaian 71.2% dengan nilai yang cukup baik, indikator P18 memiliki nilai kesesuaian 78.4% dengan nilai memuaskan berada di dalam kuadran B, merupakan faktor – faktor yang harus dipertahankan pelaksanaannya. Sedangkan untuk indikator yang berada dalam kuadran A yaitu:

P14, P15, P19, P26 dan P27 perlu mendapatkan perhatian lebih agar dapat dilakukan perbaikan pelaksanaannya.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan, maka dapat diusulkan beberapa saran yang harapannya dapat dijadikan masukan bagi perbaikan mutu pembelajaran, pada indikator mutu P14 pihak manajemen perlu membuat suatu metode ataupun pendekatan kepada mahasiswa bagaimana menumbuhkan ketertarikan mereka pada mata kuliah. Kemudian indikator P15 pihak manajemen PSPTM perlu memperhatikan kenyamanan gedung tempat kuliah, perbaikannya dapat diusulkan ke pihak fakultas/rektor sebagai pemangku kebijakan. Pada indikator P19 mengenai Keterampilan mempresentasikan kegiatan perkuliahan sebaiknya pihak manajemen atau dosen perlu menerapkan sistem pembelajaran yang menarik dan interaktif bagi mahasiswa. Pada indikator P26 mengenai transparansi Ujian, P27 tentang keaslian ujian dan P28 mengenai ujian bersifat valid secara isi, pihak manajemen perlu menerapkan manual prosedur pelaksanaan ujian.

DAFTAR PUSTAKA

- Prabowo. 2009. *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2008 di Perguruan Tinggi (Guidelines IWA-2)*. UIN-Malang Press. Malang
- Pemerintah Republik Indonesia. 2003. *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20. Tentang: Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2005. *Peraturan Pemerintah Nomor 19 tentang Standar Nasional Pendidikan*. Jakarta.
- Slamet, E. Danim. 2007. *Visi Baru Manajemen Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Wilson. 2009. *Pengembangan Atribut: Jasa dengan Menganalisis Hubungan antara Kualitas Jasa, Kepuasan Pelanggan, dan Niat Membeli Kembali*. Studi Kasus; TM Bookstore. Tesis. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Zamroni. 2007. *Meningkatkan Mutu Sekolah*. Jakarta: PSAP Muhamadiyah.