

QUALITY ANALYSIS OF PPLIISTUDENT OF MECHANICAL ENGINEERING EDUCATION STUDY PROGRAM IN ACADEMIC YEAR 2014/2015 BASED ON PERCEPTIONS AND EXPECTATIONS

ANALISIS MUTU MAHASISWA PPL IIPROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK MESIN TAHUN AKADEMIK 2014/2015 BERDASARKAN PERSEPSI DAN EKSPEKTASI

Wiyogo¹⁾, Yesni Nopy²⁾

- 1) Program Studi Pendidikan Teknik Mesin, FKIP Universitas Palangka Raya
2) Program Studi Pendidikan Luar Sekolah, FKIP Universitas Palangka Raya

ABSTRACT

Field Experience Program (PPL) can be defined as a program that imparts a variety of knowledge, attitudes, and skills in order to establish a professional teacher. PPL also prerequisite applicative and integrated capabilities of all previous learning experience in a training program in the form of performance in all matters relating to the position of teacher, both learning activities and tasks of other teacher. Mechanical Engineering Education Study Program (PSPTM) through UP3L FKIP Unpar send students for teaching practice in schools, in this case PSPTM is a manufacturer that foster student and the school as a part of consumers. From the results of studies using Importance Performance Analysis analysis, it is obtained that variables that affect the quality of students is based on the expectations and perceptions of the respondents in the realm plan learning activities found that the factors that must be repaired is like the formulation of specific goals of learning (X12), the determination of teaching aids (X14), choice of learning activities (X16) and discipline (X25). For the realm of implementation of learning, factors to get priority repair are providing teaching aids and learning resources required (P13), maintaining student's order in learning (P28), carry out the assessment during the learning process (P30), a summary (P33). Customer Satisfaction Index of the value of the realm of learning plans to get a value of 54.17% and in the realm of learning activities get an assessment of 58.02%, based on the table Stratford on the range of values ≥ 51 -65% category simply quite satisfactory.

Keywords: Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction, Index Quadrant

ABSTRAK

Program Pengalaman Lapangan (PPL) dapat diartikan sebagai suatu program yang menanamkan berbagai pengetahuan, sikap, dan keterampilan dalam rangka pembentukan guru yang profesional. PPL juga memprasyaratkan kemampuan aplikatif dan terpadu dari seluruh pengalaman belajar sebelumnya ke dalam program pelatihan berupa kinerja dalam semua hal yang berkaitan dengan jabatan keguruan, baik kegiatan belajar maupun tugas-tugas keguruan lainnya. Program Studi Pendidikan Teknik Mesin (PSPTM) melalui UP3L FKIP Unpar mengirimkan mahasiswa – mahasiswa untuk praktik mengajar di sekolah – sekolah dalam hal ini PSPTM merupakan produsen yang membina mahasiswa – mahasiswa, dan pihak sekolah merupakan pihak konsumen. Dari hasil penelitian menggunakan analisis Importance Performance Analysis didapatkan variabel yang berpengaruh terhadap mutu kualitas mahasiswa berdasarkan ekspektasi dan persepsi pihak responden pada ranah rencana kegiatan pembelajaran mendapati bahwa faktor – faktor yang harus diperbaiki adalah seperti perumusan tujuan khusus pembelajaran (X12), penentuan alat bantu mengajar (X14), pilihan jenis kegiatan belajar (X16) dan disiplin (X25). Untuk ranah pelaksanaan pembelajaran, faktor – faktor yang mendapatkan prioritas perbaikan adalah menyediakan alat bantu pembelajaran dan sumber belajar yang diperlukan (P13), memelihara ketertiban siswa dalam pembelajaran (P28), melaksanakan penilaian selama proses pembelajaran (P30), membuat rangkuman (P33). Dari nilai Customer Satisfaction Index ranah rencana pembelajaran mendapatkan nilai sebesar 54.17% dan pada ranah kegiatan pembelajaran mendapatkan penilaian 58.02%, berdasarkan tabel Stratford pada rentang nilai ≥ 51 - 65% kategori hanya cukup memuaskan.

Kata Kunci : *Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index, Kuadran*

1. Pendahuluan

Pendidikan sebagai upaya memanusiakan manusia pada dasarnya adalah upaya mengembangkan kemampuan atau potensi individu sehingga bisa hidup

optimal baik sebagai pribadi maupun sebagai anggota masyarakat serta memiliki nilai-nilai moral dan sosial sebagai pedoman dalam hidupnya (Sudjana, 2005: 2). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005: 892)

praktik adalah pelaksanaan secara nyata apa yang disebut dalam teori. Sedangkan menurut Komaruddin (2006: 200) "Praktik merupakan cara melaksanakan dalam keadaan nyata apa yang dikemukakan dalam teori". Dari definisi tersebut dapat kita lihat bahwa praktik merupakan suatu pelaksanaan dari teori dalam keadaan nyata.

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Palangka Raya menyediakan Program Pengalaman Lapangan (PPL) sebagai wadah mahasiswa untuk mempraktekkan pengalaman belajarnya sekaligus mahasiswa memperoleh pengalaman mengenai tugas-tugas profesional guru. Program ini dikelola oleh salah satu Program Pengalaman Lapangan (UP3L). PPL ini wajib diikuti oleh mahasiswa program strata satu (S-1), setelah mahasiswa tersebut memenuhi persyaratan yang telah ditentukan dalam Buku Pedoman FKIP Universitas Palangka Raya.

Program Pengalaman Lapangan (PPL) dapat diartikan sebagai suatu program yang merupakan ajang untuk menanamkan berbagai pengetahuan, sikap, dan keterampilan dalam rangka pembentukan guru yang profesional. PPL juga merupakan suatu program yang memprasyaratkan kemampuan aplikatif dan terpadu dari seluruh pengalaman belajar sebelumnya ke dalam program pelatihan berupa kinerja dalam semua hal yang berkaitan dengan jabatan keguruan, baik kegiatan belajar maupun tugas-tugas keguruan lainnya. Khusus untuk Program Studi Pendidikan Teknik Mesin (PSPTM), PPL II dilaksanakan di SMK Negeri 1 dan SMK Karsa Mulya Palangka Raya. PSPTM melalui UP3L FKIP Unpar mengirimkan mahasiswa – mahasiswa untuk praktik mengajar di sekolah – sekolah yang dimaksud. PSPTM dalam hal ini merupakan produsen yang membina mahasiswa – mahasiswa, dan pihak sekolah merupakan pihak konsumen.

Dari hasil observasi yang dilaksanakan di SMK Negeri 1 dan SMK Karsa Mulya Palangka Raya ada beberapa keluhan mengenai mahasiswa PSPTM yang melaksanakan PPL. Jenis keluhan nomor 1 mengenai kecenderungan mahasiswa memilih mata pelajaran yang mudah, yang akan diampu selama PPL terdapat 22% atau sebanyak 17 keluhan, kemudian nomor 2, mahasiswa yang mengikuti PPL tidak memberikan softcopy/fotocopy materi pelajaran ke guru pamong/siswa sebanyak 19% atau sebanyak 12 keluhan. Dengan adanya keluhan dari pihak sekolah menunjukkan adanya kesenjangan antara yang mereka dapatkan dengan apa yang mereka harapkan. Karena itu manajemen PSPTM perlu mengetahui kualitas mahasiswa PSPTM yang sedang mengikuti praktik mengajar dengan berdasarkan ekspektasi dan persepsi pihak sekolah, sebab jaminan kualitas memiliki hubungan yang sangat penting dengan tingkat kepuasan dan persepsi dari pihak sekolah.

Berdasarkan identifikasi maka rumusan masalahnya adalah bagaimana kualitas mahasiswa Pendidikan Teknik Mesin selama PPL II berdasarkan

penilaian persepsi dan ekspektasi dari pihak sekolah dan bagaimana solusi/rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas mahasiswa PPL II Pendidikan Teknik Mesin.

2. Metodologi Penelitian

2.1. Tempat Dan Waktu Penelitian

Tempat Penelitian sebagai objek dalam penelitian adalah mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknik Mesin yang mengambil PPL II, yang mana pelaksanaannya dilakukan di 2 (Dua) SMK, yaitu SMKN – 1 Palangka Raya dan SMK Karsa Mulia. Kedua SMK yang dimaksud berada di kota Palangka Raya. Sejalan dengan permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini maka dalam penelitian ini populasi yang disurvei adalah populasi yang ada di SMKN -1 dan SMK Karsa Mulia.

2.2. Alat Ukur Penelitian

Alat ukur penelitian berbentuk kuesioner dan skala pengukuran dengan skala likert untuk mengukur persepsi dan harapan dari konsumen serta bobot tingkat kepentingan dari pihak responden.

2.3. 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 responden, persepsi dan ekspektasi dari siswa binaan 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.

3. Analisis Data Dengan *Importance Performance Analysis*

Langkah – langkah yang dilakukan adalah menghitung mean harapan setiap responden; melakukan plotting mean harapan dan mean persepsi secara cartesian ke dalam kuadran IPA; melakukan interpretasi dan analisis seputar indikator-indikator apa yang masuk ke dalam kategori: Kuadran A = *Concentrate Here*; Kuadran B = *Keep Up with the Good*

Work; Kuadran C = *Low Priority* dan Kuadran D = *Possibly Overkill*. pembelajaran (X12), Penentuan alat bantu mengajar (X14), Pilihan jenis kegiatan belajar (X16) dan Disiplin (X25). Keempat atribut tersebut merupakan factor yang

Tabel 1. Perhitungan Rata – Rata Tingkat Persepsi dan Ekspetasi Pada Rencana Pembelajaran

No	Indikator Mutu	Bobot		Tingkat Kesusaian	X	Y
		Tingkat Persepsi	Tingkat Ekspetasi			
1	X12	72	125	57.60	2.40	4.17
2	X14	71	125	56.80	2.37	4.17
3	X16	77	128	60.16	2.57	4.27
4	X17	83	126	65.87	2.77	4.20
5	X18	82	124	66.13	2.73	4.13
6	X20	79	124	63.71	2.63	4.13
7	X21	86	122	70.49	2.87	4.07
8	X22	94	123	76.42	3.13	4.10
9	X23	87	122	71.31	2.90	4.07
10	X24	79	122	64.75	2.63	4.07
11	X25	77	129	59.69	2.57	4.30
12	X29	89	119	74.79	2.97	3.97
Jumlah Total					32.53	49.63
Rata – rata					2.71	4.14

3.1. Diagram Kartesius Pada Rencana Pembelajaran

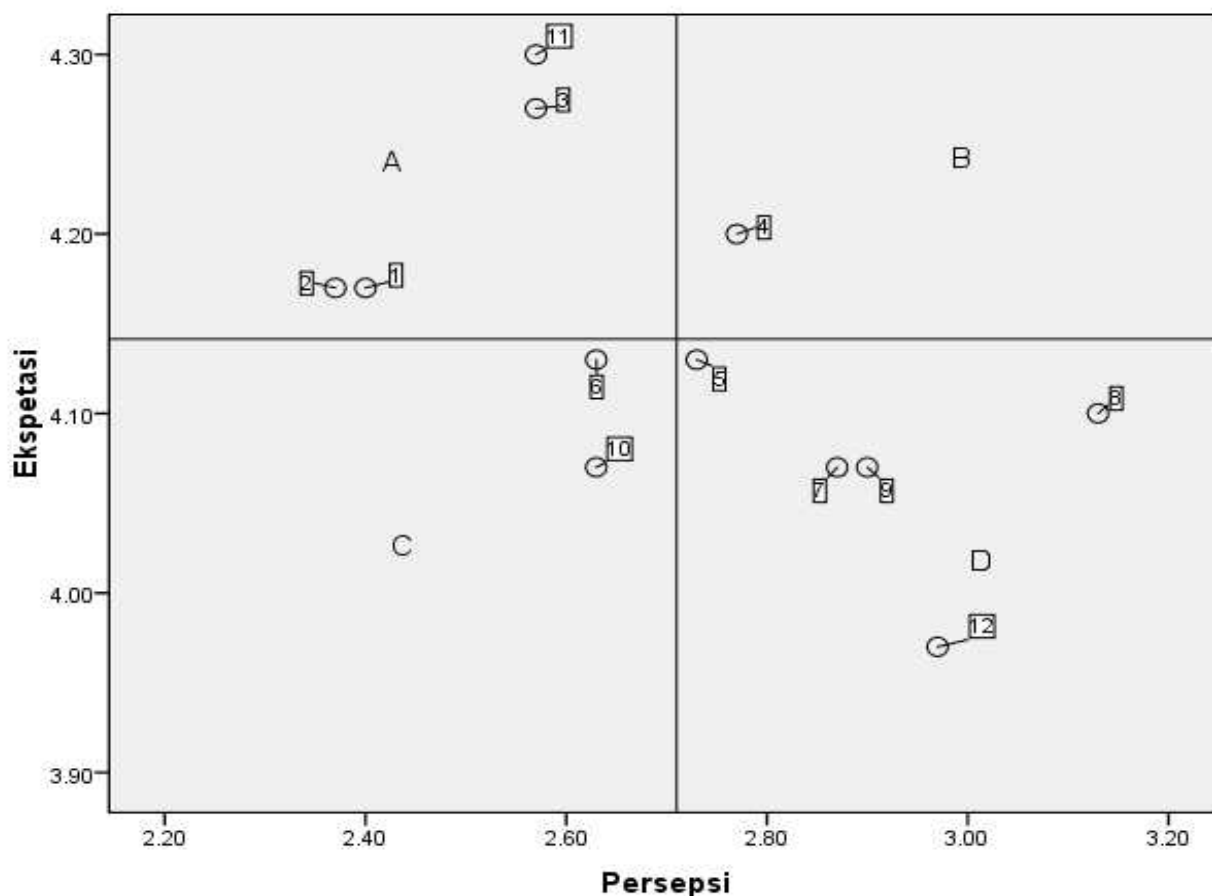
Perhitungan rata-rata yang merupakan hasil penilaian tingkat persepsi dan tingkat ekspetasi pada faktor – faktor yang mempengaruhi penilaian dari responden. Pada Tabel 1., menunjukkan nilai rata – rata dari Persepsi (\bar{X}) sebesar 2.71, sedangkan untuk nilai rata – rata tingkat Ekspetasi menurut pelanggan (\bar{Y}) didapatkan sebesar 4.14. Untuk melihat posisi dari tingkat kepentingan akan ditunjukkan dalam diagram kartesius seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1.

Untuk melihat posisi dari tingkat kepentingan akan ditunjukkan dalam diagram kartesius seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1. Dalam Gambar 1 dari diagram kartesius dapat dilihat variabel – variabel apa saja yang menjadi prioritas tinggi atau prioritas rendah. Dalam menginterpretasi kuadran, berikut ini dapat disajikan, pada bagian A (Kuadran A) merupakan *Concentrate Here Quadarant*, memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh responden tetapi pada kenyataannya faktor tersebut tidak sesuai dengan ekspetasi dari responden, kenyataan yang terjadi atau yang dirasakan responden masih kurang. Atribut yang terletak pada Kuadran A harus ditingkatkan. Faktor – faktor yang dimaksud adalah Perumusan tujuan khusus

sangat penting berdasarkan penilaian responden, sehingga pihak manajemen PTM perlu memperhatikan atau memfokuskan perbaikan kedepannya.

Daerah kuadran B, adalah kuadran yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh responden dan pada kenyataannya faktor tersebut sudah sesuai dengan yang diharapkan dan diinginkan. Atribut - atribut yang terletak pada Kuadran B harus dipertahankan, karena memiliki keunggulan menurut penilaian responden. Faktor –faktor atau variabel - variabel yang dimaksud adalah pada Susunan langkah-langkah pembelajaran (X17).

Kuadran C adalah kuadran yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh responden dan pada kenyataannya tidak memberikan dampak yang besar pada penilaian persepsi dan ekspetasi oleh responden terhadap mahasiswa PTM yang melaksanakan kegiatan praktik PPL. Atribut - atribut yang terletak pada Kuadran C dipertimbangkan untuk dihilangkan karena memiliki pengaruh kecil pada penilaian persepsi responden. Adapun atribut yang terletak pada Kuadran C adalah Pengorganisasian siswa agar berpartisipasi aktif dalam KBM (X20) dan Penggunaan bahasa tulisan (X24).



Gambar 1. Diagram Kartesius Pada Kegiatan Rencana Pembelajaran

Kuadran D adalah daerah kuadran yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya diterima secara berlebihan, pelaksanaannya baik sekali, dan sangat memuaskan para pelanggan, namun mengeluarkan biaya yang tinggi. Atribut – atribut yang terletak pada Kuadran D dipertimbangkan untuk dikurangi sehingga

3.2. Diagram Kartesius Pada Kegiatan Pembelajaran

Pada Tabel 2 menunjukkan perhitungan rata-rata yang merupakan hasil penilaian tingkat persepsi dan tingkat ekspektasi pada faktor – faktor yang mempengaruhi penilaian dari responden.

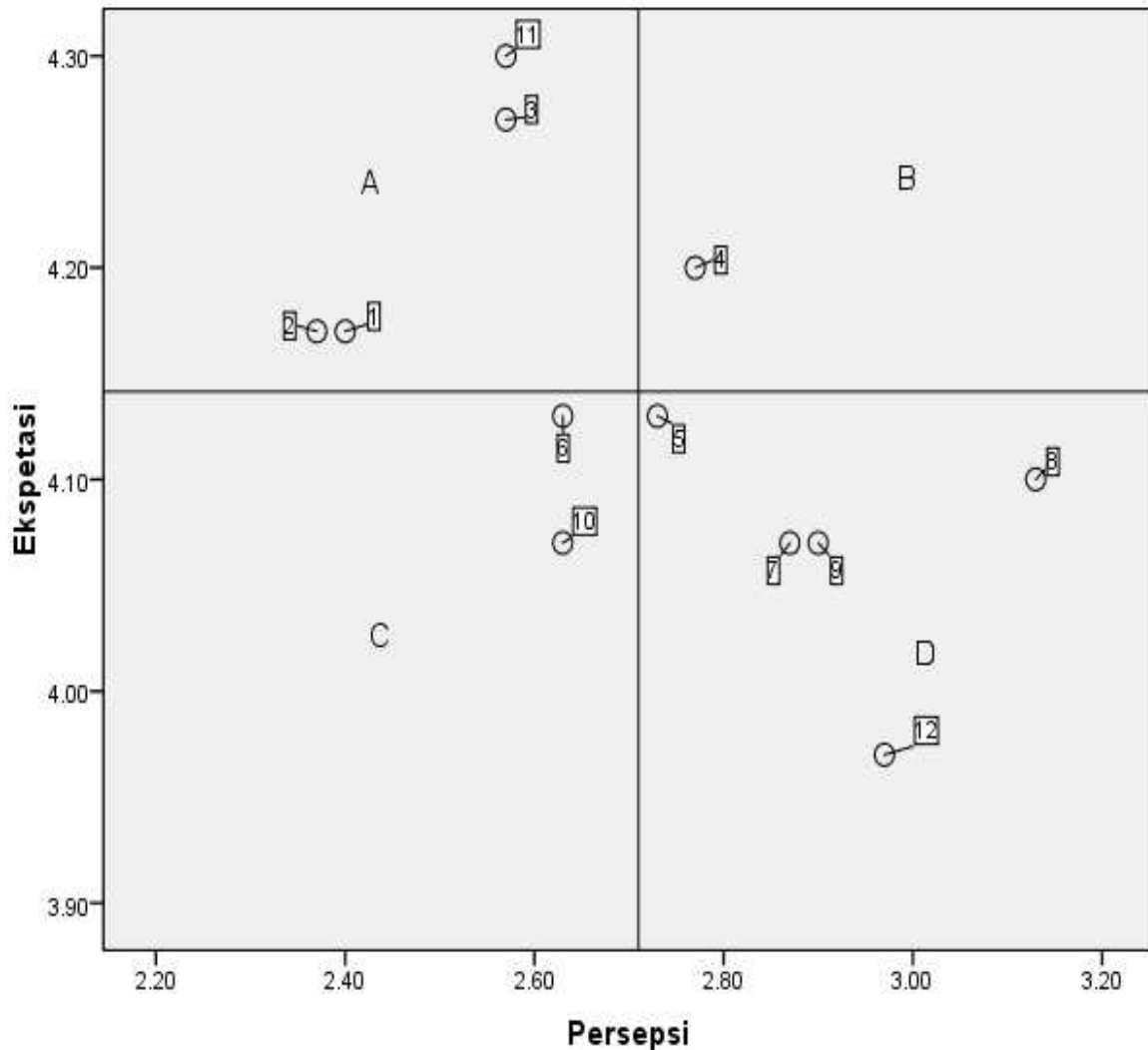
Dalam pembuatan diagram kartesius, terlebih dahulu dihitung jumlah rata-rata faktor kepentingan dan kinerja untuk menentukan batas yang memotong tegak lurus, pada Tabel 2., menunjukkan nilai rata – rata dari persepsi (\bar{X}) sebesar 2.90, sedangkan untuk nilai rata – rata tingkat kepentingan menurut ekspektasi

dapat menghemat biaya. Adapun atribut – atribut yang dimaksud pada daerah kuadran D adalah Pilihan cara-cara memotivasi siswa (X18), Penentuan jenis dan prosedur penilaian (X21), Pembuatan alat-alat penilaian (X22) dan Kerja sama dengan guru pamong (X29).

(\bar{Y}) didapatkan sebesar 4.11. Posisi titik koordinat tersebut menunjukkan hubungan antara tingkat persepsi atau kenyataan yang diperoleh dengan tingkat ekspektasi atau tingkat harapan. Adapun hal yang dimaksud ditunjukkan pada gambar 2.

Tabel 2. Perhitungan Rata – Rata Tingkat Persepsi dan Ekspetasi Pada Kegiatan Pembelajaran

No	Indikator Mutu	Bobot		Tingkat Kesaian	X	Y
		Tingkat Persepsi	Tingkat Ekspetasi			
1	P11	89	127	70.08	2.97	4.23
2	P12	88	121	72.73	2.93	4.03
3	P13	81	124	65.32	2.70	4.13
4	P14	75	123	60.98	2.50	4.10
5	P15	79	121	65.29	2.63	4.03
6	P16	85	120	70.83	2.83	4.00
7	P17	85	116	73.28	2.83	3.87
8	P18	81	122	66.39	2.70	4.07
9	P19	96	127	75.59	3.20	4.23
10	P20	89	123	72.36	2.97	4.10
11	P21	77	123	62.60	2.57	4.10
12	P22	86	119	72.27	2.87	3.97
13	P23	89	119	74.79	2.97	3.97
14	P24	88	123	71.54	2.93	4.10
15	P25	88	123	71.54	2.93	4.10
16	P26	89	123	72.36	2.97	4.10
17	P27	86	122	70.49	2.87	4.07
18	P28	87	125	69.60	2.90	4.17
19	P29	90	122	73.77	3.00	4.07
20	P30	86	124	69.35	2.87	4.13
21	P31	89	123	72.36	2.97	4.10
22	P32	91	122	74.59	3.03	4.07
23	P33	84	128	65.63	2.80	4.27
24	P34	91	132	68.94	3.03	4.40
25	P35	92	121	76.03	3.07	4.03
26	P36	90	126	71.43	3.00	4.20
27	P37	95	124	76.61	3.17	4.13
28	P38	90	126	71.43	3.00	4.20
		Jumlah Total			81.20	114.97
		Rata – rata			2.90	4.11



Gambar 2. Diagram Kartesius Pada Kegiatan Pembelajaran

Dalam Gambar 2. dari diagram kartesius, pada bagian A (Kuadran A) merupakan *Concentrate Here Quadrant*, memuat atribut – atribut yang dianggap penting oleh responden dan merupakan faktor-faktor perlu mendapatkan perlakuan utama dalam proses perbaikan karena pada kenyataan yang terjadi atau yang dirasakan responden masih sangat kurang.. Atribut yang terletak pada Kuadran A harus ditingkatkan. Faktor –faktor yang dimaksud adalah Menyediakan alat bantu pembelajaran dan sumber belajar yang diperlukan (P13), Memelihara ketertiban siswa dalam pembelajaran (P28), Melaksanakan penilaian selama proses pembelajaran (P30), Membuat rangkuman (P33). Berdasarkan pengamatan dan wawancara terhadap mahasiswa PSPTM yang mengikuti PPL, mahasiswa kesulitan untuk menyediakan alat bantu pembelajaran dan sumber

belajar, terutama hal seperti lcd proyektor, penggandaan modul pembelajaran. Atribut selanjutnya mahasiswa PPL II yang mengajar di kelas cenderung tidak dapat menguasai kelas, hal tersebut dikarenakan kurang tegas terhadap siswa di kelas yang mengakibatkan kelas menjadi gaduh. Karena kelas yang gaduh, berakibat pada penilaian yang seharusnya dilakukan selama proses pembelajaran. Mahasiswa PPL II kesulitan membuat rangkuman setelah proses pembelajaran selesai, banyak faktor yang menyebabkan hal tersebut seperti salah satunya kurang persiapan, kurang menguasai materi dan tidak menguasai kelas.

Daerah kuadran B, adalah kuadran yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh responden dan pada kenyataannya faktor tersebut sudah sesuai dengan yang diharapkan dan diinginkan. Atribut - atribut yang terletak pada Kuadran B harus dipertahankan, karena memiliki keunggulan menurut

penilaian responden. Faktor –faktor atau variabel – variabel yang dimaksud adalah Membantu siswa menyadari kekuatan dan kelemahan diri (P11), Menggunakan respon dan pertanyaan siswa dalam pembelajaran (P19), Melaksanakan tindak lanjut (P34), Penguasaan bahasa Indonesia (P36), Kepekaan terhadap kesalahan berbahasa (P37) dan Penampilan guru dalam pembelajaran (P38).

Daerah kuadran C adalah kuadran yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh responden dan pada kenyataannya tidak memberikan dampak yang besar pada penilaian persepsi dan ekspektasi oleh responden terhadap mahasiswa PTM yang melaksanakan kegiatan praktik PPL. Atribut – atribut yang terletak pada Kuadran C dipertimbangkan untuk dihilangkan karena memiliki pengaruh kecil pada penilaian persepsi responden. Adapun atribut yang terletak pada Kuadran C adalah menggunakan waktu belajar secara efisien (P14), menggunakan kegiatan pembelajaran yang sesuai dengan tujuan, siswa, materi, situasi, dan lingkungan (P15), melaksanakan kegiatan pembelajaran secara efisien (P16), memberikan petunjuk dan penjelasan yang berkaitan dengan isi pembelajaran (P17), mengklasifikasikan petunjuk dan penjelasan apabila siswa salah mengerti (P18), mengimplementasikan metode belajar dalam kegiatan belajar mengajar (P21), mendemonstrasikan kemampuan pembelajaran dengan menggunakan berbagai metode yang tepat (P22)

Daerah kuadran D adalah daerah kuadran yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya diterima secara berlebih, pelaksanaannya baik sekali, dan sangat memuaskan para pelanggan, namun mengeluarkan biaya yang tinggi. Atribut – atribut yang terletak pada Kuadran D dipertimbangkan untuk dikurangi sehingga dapat menghemat biaya dan waktu. Adapun atribut – atribut yang dimaksud pada daerah kuadran D adalah mengelola tugas rutin kelas (P12), menggunakan ekspresi lisan atau tertulis yang dapat ditangkap oleh siswa (P20), mendemonstrasikan kemampuan pembelajaran secara individu ke dalam kelompok kecil/besar (P23), membantu siswa mengenal maksud dan pentingnya topik yang dibahas (P24), mendemonstrasikan penguasaan terhadap bahan pelajaran (P25), menggunakan prosedur yang melibatkan siswa pada awal pengajaran (P26), upaya guru untuk meningkatkan ketertiban siswa dalam pembelajaran (P29), melaksanakan penilaian pada akhir pembelajaran (P31), memberikan balikan kepada siswa (P32) dan Keefektifan pembelajaran (P35).

3.3. Hasil Analisis *Customer Satisfaction Index (Csi)*

CSI digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan responden secara keseluruhan dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat ekspektasi responden dari atribut – atribut kualitas mahasiswa

PSPTM yang mengikuti PPL II. Untuk mencari nilai CSI adalah sebagai berikut :

$$C = \frac{r}{sr} \times 100\% = \frac{1.4}{5.4} \times 100\% = 54.17\%$$

Nilai CSI pada ranah rencana pembelajaran memperoleh nilai sebesar 54.17 %, berdasarkan tabel Stratford, nilai $\geq 51 - 65\%$ menunjukkan responden cukup puas atas mutu mahasiswa PSPTM yang mengikuti PPL II tetapi dirasakan masih belum maksimal secara keseluruhan. Untuk memberikan kepuasan yang lebih lagi di masa yang akan datang, maka pihak manajemen PSPTM harus memperbaiki mutu mahasiswa yang mengikuti PPL II. Untuk mencari nilai CSI pada kegiatan pembelajaran adalah sebagai berikut :

$$C = \frac{r}{sr} \times 100\% = \frac{3.5}{5.8} \times 100\% = 58.02\%$$

Untuk Nilai CSI pada ranah kegiatan pembelajaran memperoleh nilai sebesar 58.02 %, berdasarkan tabel Stratford, nilai $\geq 51 - 65\%$ menunjukkan responden cukup puas atas mutu mahasiswa PSPTM yang mengikuti PPL II tetapi apa yang dirasakan masih belum maksimal secara keseluruhan. Untuk memperbaiki apa yang masih kurang dirasakan responden, maka pihak manajemen PSPTM harus memperbaiki mutu mahasiswa yang mengikuti PPL II dengan mengikuti skala prioritas dari perhitungan IPA.

4. Penutup

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan adalah sebagai berikut :

- Kualitas mahasiswa PPL II Pendidikan Teknik Mesin berdasarkan ekspektasi dan persepsi pihak responden pada ranah rencana kegiatan pembelajaran mendapatkan penilaian *Customer Satisfaction Index* sebesar 54.17% dan pada ranah kegiatan pembelajaran mendapatkan penilaian 58.02%. Berdasarkan tabel Stratford pada rentang nilai $\geq 51 - 65\%$, responden menilai cukup puas terhadap kualitas mahasiswa yang praktik pengalaman lapangan berdasarkan persepsi dan ekspektasi.
- Pada ranah rencana kegiatan pembelajaran, faktor –faktor yang dimaksud adalah perumusan tujuan khusus pembelajaran (X12), penentuan alat bantu mengajar (X14), Pilihan jenis kegiatan belajar (X16) dan disiplin (X25). Untuk ranah pelaksanaan pembelajaran, faktor – faktor yang dimaksud adalah menyediakan alat bantu pembelajaran dan sumber belajar yang diperlukan (P13), memelihara ketertiban siswa dalam pembelajaran (P28), melaksanakan penilaian

selama proses pembelajaran (P30), membuat rangkuman (P33).

4.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan, maka dapat diusulkan beberapa saran yang harapannya dapat dijadikan masukan bagi perbaikan layanan, yaitu sebagai berikut:

- Nilai kepuasan responden terhadap kualitas mahasiswa Pendidikan Teknik Mesin yang mengikuti PPL II masih cukup puas, masih di bawah 65%. Pihak manajemen sebaiknya dapat memprioritaskan usaha perbaikan layanan pendidikan pada kuadran A dengan harapan adanya perbaikan yang berkesinambungan dengan harapan nilai indeks kepuasan meningkat.

Rekomendasi yang diberikan dapat menjadi masukan dengan harapan dapat menjadi perhatian dari pihak manajemen untuk memprioritaskan segala usulan perbaikan mutu mahasiswa yang mengikuti PPL II.

Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Penerbit Andi: Yogyakarta.

Sofian, 2006. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dalam Hubungannya Dengan Kualitas Pelayanan dan Kenaikan Harga (Studi Kasus : Fasilitas Jasa Internet Cyber Mahasiswa IPB)*. Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Manajemen. Institut Pertanian Bogor: Bogor.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20. 2003. *Tentang: Sistem Pendidikan Nasional*.

DAFTAR PUSTAKA

Anggraini, Lulu Dian., Deoranto, Panji., dan Ikasari, Dhita Morita. 2014. *Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index (Studi Kasus di Ria Djenaka Coffee & Resto, Malang) The Analysis Of Consumer Perception Used Importance Performance Analysis Method And Customer Satisfaction Index (The Case Study In Ria Djenaka Coffee & Resto, Malang)*. Brawijaya : Malang. Diunduh dari <http://skripsitip.staff.ub.ac.id/files/2014/08/Lulu-Dian-Anggraini.pdf> pada tanggal 20 Oktober 2015.

FKIP. 2014. *Buku Pedoman PPL. FKIP UNPAR: Palangka Raya*.

Maiyanti, Sri Indra, Irmeilyana, Verawaty. 2010. *Aplied Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance- Performance Analysis (IPA) to know Student Satisfaction Level of Sriwijaya University Library Services*. Jurusan Matematika FMIPA Unsri. Di unduh dari http://eprints.unsri.ac.id/979/4/Tingkat_kepuasan_perpustakaan_-_seminar_UMM.pdf (Diakses tanggal 30 Oktober 2015)

Sallis, Edward. 2002. *Total Quality Management in Education*. UK: Kogan Page Ltd 120 Pentonville Road London N1 9JN UK Stylus Publishing Inc 22883; USA: Quicksilver Drive Sterling VA 20166–2012.

Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Penerbit Alfabeta. Bandung.

Supranto, J.,. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta. Jakarta.