

PERSEPSI DAN TINGKAT KEPENTINGAN PADA KUALITAS PEMBELAJARAN PRAKTIKUM

Aldi Riwanto, Wiyogo & Ratna Pancawati
Pendidikan Teknik Mesin, Universitas Palangka Raya
E-mail: birdflaminggo14@gmail.com

Abstrak: Tujuan penelitian ini untuk menganalisa kualitas pembelajaran praktikum berdasarkan persepsi dan kepentingan yang diberikan responden. Hasil uji Wilcoxon Signed Rank Test, nilai Z adalah -2,666 dengan p value (Asymp. Sig 2 tailed) sebesar 0,008 yaitu apabila kurang dari batas kritis penelitian 0,05 berarti tidak terdapat perbedaan bermakna antara persepsi dan kepentingan. Pemetaan dengan diagram kartesius untuk menggambarkan posisi faktor-faktor yang menjadi keinginan responden dan mencari prioritas penting untuk dilakukan perbaikan. Indikator mutu “respon yang cepat terhadap program yang baru”, menjadi prioritas utama perbaikan terdapat pada kuadran A. Responden merasakan atribut tersebut sangat penting dan mempunyai harapan tinggi, tetapi responden belum merasakan kinerja yang maksimal. Pada usulan prioritas perbaikan, akan berimplikasi manajerialnya secara keseluruhan pada kuadran A, dan B sehingga tidak terjadi penilaian secara subjektif, yang keterkaitan antara hasil penelitian sesuai analisis kesenjangan, kesesuaian, dan uji beda secara.

Kata Kunci: Kualitas, Kuadran, Diagram Kartesius

***Abstract:** The purpose of this study was to analyze the quality of practical learning based on the perceptions and interests given by the respondents. The results of the Wilcoxon Signed Rank Test, the Z value is -2.666 with a p value (Asymp. Sig 2 tailed) of 0.008, that is, if it is less than the critical research limit of 0.05, it means that there is no significant difference between perceptions and interests. Mapping with a Cartesian diagram to describe the position of the factors that are the respondents' desires and find important priorities for improvement. The quality indicator, “quick response to new programs”, is the main priority for improvement in quadrant A. Respondents feel that this attribute is very important and have high expectations, but respondents have not felt optimal performance. The proposed improvement priorities will have managerial implications as a whole in quadrants A and B so that there is no subjective assessment, which relates the research results according to the gap analysis, suitability, and differential test.*

***Keywords:** Quality, Quadrant, Cartesian Diagram*

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan faktor penting dalam perubahan pola pikir, karakter maupun tingkah laku. Berdasarkan tujuan Pendidikan Nasional Undang - undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003 Pasal 1 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, sebagai berikut: “pendidikan merupakan usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spritual mulia, serta keterampilan yang diperlakukan oleh dirinya, masyarakat, bangsa dan negara”. Pendidikan yang berkualitas merupakan hal yang wajib didapat oleh setiap anak bangsa, Dalam konteks pendidikan, kualitas yang dimaksudkan adalah dalam konsep relatif, terutama berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan.

Dua aspek pelanggan pendidikan ada yaitu pelanggan internal dan eksternal. Pelanggan internal adalah pihak manajemen, tenaga pengajar/pendidik dan staf kependidikan lainnya. Pelanggan eksternal ada tiga kelompok, yaitu pelanggan eksternal primer, pelanggan sekunder, dan pelanggan tersier. Pelanggan eksternal primer adalah peserta didik. Pelanggan eksternal sekunder adalah orang tua dan para pemimpin pemerintahan. Pelanggan eksternal tersier adalah pasar kerja dan masyarakat luas (Kamisa, 1997). Sallis (2006), mengemukakan pencapaian kualitas lembaga pendidikan dapat dicapai apabila pihak manajemen memposisikan diri sebagai institusi jasa atau industri jasa. Lebih lanjut menyatakan institusi yang dapat memberikan layanan sesuai dengan keinginan konsumennya bahkan melebihi harapan maka lembaga tersebut mampu memberdayakan system manajemen berbasis mutu. Peran konsumen, dalam hal ini mahasiswa adalah salah satu konsumen pendidikan tinggi mempunyai peran yang penting dalam perbaikan mutu pendidikan. Mainardes et.al. (2013,

dikutip dalam Borghi, et.al., 2016) memandang secara perspektif mahasiswa sebagai pelanggan universitas, pemangku kepentingan utama). Hal juga sama sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, pemberi jasa pendidikan dalam hal ini *stakeholder* di bidang pendidikan, sebagai konsumen, peserta didik mempunyai hak berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sebagai lembaga pengelola jasa pendidikan, mahasiswa merupakan konsumen yang perlu dilindungi sehingga terdapat kenyamanan dalam belajar.

Menurut Winarno (2007) untuk mendesain dan redesain kebijakan perlu mengumpulkan informasi, sehingga pembuat kebijakan bisa membuat keputusannya lebih baik. Dengan pelibatan tersebut maka perencanaan menjadi semakin baik, aspirasi masyarakat semakin tertampung sehingga tujuan dan langkah langkah yang diambil oleh pemerintah desa semakin baik dan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Senada dengan apa yang disampaikan oleh Tarigan (2009), perencanaan adalah menetapkan suatu tujuan dan memilih langkah langkah yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut. Dari observasi dan wawancara awal yang dilakukan kepada 30 (Tiga Puluh) responden, didapatkan ada 20% responden yang menyatakan abstain, 52% responden menyatakan pembelajaran praktikum berjalan sebagaimana mestinya, tetapi ada 28% menyatakan pelaksanaan pembelajaran praktikum ada kendala. Dengan masih adanya keluhan yang disampaikan oleh responden maka perlu adanya dilakukan penelitian untuk mengetahui apa saja yang menjadi kepuasan mahasiswa dan keluhan apa saja yang dirasakan oleh responden, hal ini dapat diukur melalui dimensi atau aspek-aspek dalam kualitas pembelajaran yang kemudian disederhanakan menjadi variabel - variabel. Untuk dapat melihat bagaimana kualitas setiap variabel maka dapat digunakan *importance performance analysis* (IPA). Gusti, et.al (2017), menyatakan bahwa IPA merupakan salah satu alat terpopuler saat ini yang digunakan oleh peneliti yang memiliki konsep berfokus pada model multi variabel (*multi-attribute models*).

Partisipasi mahasiswa adalah keikutsertaan dalam proses pengidentifikasian masalah dan potensi yang ada ditataran layanan akademik. Partipasi mahasiswa merupakan hal yang sangat penting dan mendasar dikarenakan pihak manajemen sekolah tidak mampu bekerja sendiri perlu adanya dorongan dari pihak mahasiswa sehingga layanan akademik, khususnya kegiatan pembelajaran dapat terencana berdasarkan apa yang menjadi kebutuhan mahasiswa itu sendiri. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1990 Tentang Pendidikan Dasar mengatur apa saja yang menjadi hak mahasiswa, seperti yang termuat dalam ayat 16d; “mendapat bantuan fasilitas belajar, beasiswa mahasiswa, atau bantuan lain sesuai dengan persyaratan yang berlaku”.

Berdasarkan hal tersebut dan dalam pelaksanaan proses perencanaan tersebut pihak manajemen harus melibatkan mahasiswa sebagai subyek pengguna, proses yang melibatkan mahasiswa saat ini. Sejalan seperti yang disampaikan Borghi, et.al, (2016), pengembangan alat untuk mengevaluasi dan mengelola harapan siswa perlu dilakukan institusi pendidikan tinggi untuk memberikan kepuasan konsumennya. Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah untuk menganalisa persepsi dan tingkat kepentingan terhadap kualitas layanan pembelajaran di Prodi Pendidikan Teknik Mesin Universitas Palangka Raya dan mengetahui upaya-upaya apakah yang harus dilakukan oleh pihak manajemen guna meningkatkan kualitas pembelajaran.

METODE

Pendekatan penelitian yang dipergunakan pada adalah riset deskriptif kuantitatif. Adapun tujuan dari penelitian bertujuan untuk menguraikan sifat-sifat dari suatu keadaan. Data yang diperlukan akan diperoleh berdasarkan atas perumusan masalah. Metode deskriptif kuantitatif dipergunakan untuk pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat dengan tujuannya adalah untuk mencari gambaran yang sistematis, fakta yang akurat. Desain penelitian pada dasarnya untuk menentukan metode apa saja yang dipergunakan dalam penelitian, antara lain metode pengumpulan data, metode analisis. Kurilovas, E. (2018), menyatakan ada beberapa teknik evaluasi digunakan seperti observasi, kuesioner kegunaan, wawancara, dan berfikir. Hasilnya didasarkan pada kuesioner kegunaan diisi oleh partisipan sebagai hasil kuantitatif, observasi dan teknik evaluasi lainnya akan diringkas sebagai hasil kualitatif dari evaluasi.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian dasar (*fundamental research*). Penelitian dasar dipilih sebagai pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini didasari oleh dua hal, yaitu: 1) penelitian ini bermaksud untuk menemukan faktor atau variabel apa saja yang

dianggap penting oleh mahasiswa (sebagai responden), yang juga bertujuan untuk menemukan faktor atau variabel apa saja yang perlu ditingkatkan untuk memenuhi kepuasan mahasiswa. 2) penelitian ini juga bermaksud untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh mahasiswa sebagai responden (Gusti, et. Al., 2017).

Alat Ukur Penelitian

Sugiyono (2006) menyatakan bahwa: “Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan instrumen penelitian. Jadi instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati”. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket (kuesioner), wawancara dan dokumentasi. Skala yang digunakan dalam angket penelitian ini adalah jenis skala *Likert*. Riduwan (2013) mengemukakan dengan menggunakan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan dari variabel menjadi dimensi, dari dimensi dijabarkan menjadi indikator, dan dari indikator dijabarkan menjadi sub-indikator yang dapat diukur, dengan adanya sub-indikator bisa digunakan menjadi tolak ukur pertanyaan/ pernyataan yang akan dijawab responden. Senada juga seperti yang disaspikan oleh Sugiyogo (2015), bahwa Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Skala *Likert* memiliki dua bentuk pernyataan, yaitu pernyataan positif dan negatif. Pernyataan positif diberi skor 5, 4, 3, 2, dan 1; sedangkan bentuk pernyataan negatif diberi skor 1, 2, 3, 4, dan 5. Borghi, et.al. (2016) Untuk mencapai tujuan penelitian, kuantitatif deskriptif, *Cross-Sectional* metode dipilih, menggunakan skala Likert lima poin. Bentuk jawaban skala Likert seperti yang ditunjukkan oleh Tabel 1.

Tabel 1. Skala Likert

Persepsi		Harapan	
Nilai	Arti	Nilai	Arti
1	Sangat Tidak Penting	1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Penting	2	Tidak Setuju
3	Netral	3	Netral
4	Penting	4	Setuju
5	Sangat Penting	5	Sangat Setuju

Dengan menggunakan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan dari variabel menjadi dimensi, dari dimensi dijabarkan menjadi indikator, dan dari indikator dijabarkan menjadi sub-indikator yang dapat diukur. Akhirnya sub-indikator dapat dijadikan tolak ukur untuk membuat suatu pertanyaan/ pernyataan yang perlu dijawab oleh responden (Riduwan, 2013).

Uji Validitas dan Reliabilitas

Instrumen dalam suatu penelitian sangatlah penting, peranan instrumen adalah berfungsi sebagai alat bantu untuk mengumpulkan data – data yang diperlukan yang diperlukan (Sallis, 2006). Dalam instrument penelitian terdapat variabel atau hubungan antar variabel merupakan modal penting untuk menjabarkan menjadi sub variabel, indikator, deskriptor dan butir-butir instrumennya. Kisi – kisi instrument yang digunakan menggunakan daftar uji yang dikembangkan oleh Sallis (2006), dengan indikator kualitas pada dimensi Pembelajaran Efektif. Pada dimensi pembelajaran efektif terdapat 3 (Tiga) variable, yaitu : 1) Ketepatan metode pembelajaran; 2) Ketepatan portofolio pembelajaran dan; 3) Pengawasan dan Evaluasi.

Hasil uji validitas dari tingkat persepsi dan tingkat kepentingan maka sub-variabel/indicator mutu dari 18X (Delapan Belas) indikator mutu yang tidak valid ada 9 (Sembilan), item tersebut dibuang dan tidak dipergunakan dalam kuesioner penelitian selanjutnya adalah X1, X3, X5, X7, X8, X9, X10, X14 dan X16. Sementara itu item yang diambil ada 9 (Sembilan), selanjutnya akan dipergunakan dalam kuesioner penelitian sebenarnya, yaitu item X2, X4, X6, X11, X12, X13, X15, X17 dan X18. Untuk lebih jelas seperti yang ditunjukkan tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variable	Indikator Mutu	r kritis ($\geq r$ table, 5%)	Tingkat Persepsi		Kepentingan		Kesimpulan
			r hitung data persepsi n=30, df=28	Ket	r hitung data persepsi n=30, df=28	Ket	
Ketepatan Metode Pembelajaran	X1	0.361	0.730	Valid	0.093	Tidak Valid	Buang
	X2	0.361	0.736	Valid	0.533	Valid	Ambil
	X3	0.361	0.778	Valid	0.226	Tidak Valid	Buang
	X4	0.361	0.693	Valid	0.455	Valid	Ambil
	X5	0.361	0.678	Valid	0.057	Tidak Valid	Buang
	X6	0.361	0.730	Valid	0.391	Valid	Ambil
	X7	0.361	0.816	Valid	0.327	Tidak Valid	Buang
	X8	0.361	0.831	Valid	-0.193	Tidak Valid	Buang
Ketepatan portofolio pembelajaran	X9	0.361	0.850	Valid	0.318	Tidak Valid	Buang
	X10	0.361	0.821	Valid	0.277	Tidak Valid	Buang
	X11	0.361	0.855	Valid	0.390	Valid	Ambil
	X12	0.361	0.806	Valid	0.464	Valid	Ambil
	X13	0.361	0.774	Valid	0.375	Valid	Ambil
Pengawasan dan Evaluasi	X14	0.361	0.809	Valid	0.281	Tidak Valid	Buang
	X15	0.361	0.809	Valid	0.396	Valid	Ambil
	X16	0.361	0.831	Valid	0.126	Tidak Valid	Buang
	X17	0.361	0.850	Valid	0.243	Tidak Valid	Buang
	X18	0.361	0.841	Valid	-0.219	Tidak Valid	Buang

Menurut Uno (2016); reliabilitas berasal dari kata *reliability* yang berarti sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Sementara itu Sugiyono (2005) menyatakan reliabilitas adalah serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur yang memiliki konsistensi bila pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur itu dilakukan secara berulang. Suatu hasil pengukuran dapat dikatakan reliabel jika alat pengukur tersebut dapat dipercaya, sehingga mendapatkan hasil yang tetap dan konsisten. Dalam menghitung reliabilitas instrumen, peneliti menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS dengan kriteria penelitian dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,6.

Berdasarkan tabel 3, pada tingkat kepentingan didapatkan nilai variabel persepsi sebesar 0.970 atau tingkat reliabilitasnya tinggi, memiliki kesimpulannya adalah reliabel karena mempunyai nilai $\alpha > 0,6$ sehingga instrumen dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Tabel 3. Nilai Cronbach Tingkat Kepentingan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.970	.970	18

Sementara itu untuk variable persepsi diperoleh nilai 0.650 (Tabel 4) atau tingkat reliabilitasnya cukup, didapatkan hasil kesimpulannya sama dengan kepentingan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Tabel 4. Nilai Cronbach Tingkat Persepsi

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.650	.654	18

HASIL DAN DISKUSI

Karakteristik responden digunakan sebagai sampel digunakan untuk mengetahui keragaman dari responden berdasarkan perbedaan tahun angkatan mahasiswa. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin dianggap peneliti tidak dapat digunakan dikarenakan mayoritas populasi yang ada adalah laki-laki. Menggunakan karakteristik tahun angkatan mahasiswa, hal tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai kondisi dari responden dan bila dikaitkan dengan masalah dan tujuan dari penelitian tersebut, hal ini sejalan dengan pernyataan Cohen, et.al. (2007) yaitu karakteristik sampling yang digunakan dapat berupa usia, tingkat di sekolah, departemen, jenis kelamin, etnis, kebangsaan, tahun bekerja di sekolah. Pada penelitian ini, peneliti menetapkan sampel yang digunakan adalah mahasiswa angkatan 2017 dan 2018. Yang mana jumlah mahasiswa angkatan 2017 sebanyak 50 orang dan angkatan 2018 sebanyak 33 orang. Dalam penentuan sampel, peneliti menggunakan cara *Porpusive Sampling (Judgment Sampling)*; yaitu dengan mempertimbangkan subjektif tertentu dilihat dari ciri/karakteristik dan dipandang berhubungan erat dengan ciri/karakteristik populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Kemudian menggunakan *Convenience Sampling* atau disebut juga sampling kebetulan atau peluang yaitu melibatkan memilih individu terdekat untuk dijadikan responden dan dengan penentuan sampel *Probabilitas*, yang mana sampel diambil secara acak dari populasi yang ada. Agar penelitian menjadi terarah, peneliti membagi jumlah responden yang digunakan menjadi dua bagian, yaitu sebanyak 20 responden dari mahasiswa angkatan 2017 dan 20 responden dari angkatan 2018. Pembagian responden oleh peneliti sejalan dengan yang disampaikan Cohen, et.al. (2007), yang mana peneliti harus mengambil keputusan sejak dini dalam pengambilan sampel dari sebuah penelitian, faktor - faktor yang dapat dipertimbangkan seperti biaya, waktu dan aksesibilitas karena itu peneliti dapat memperoleh data dari kelompok yang lebih kecil atau himpunan bagian dari total populasi sehingga data yang diperoleh mewakili total populasi yang diteliti.

Analisa Tingkat Kesesuaian

Supranto (2011) mendefinisikan tingkat kesesuaian sebagai hasil perbandingan skor persepsi dengan skor yang diharapkan. Nilai dari tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas perbaikan, yang dimulai dari urutan yang sangat sesuai dengan tidak sesuai. Terdapat dua hal yang dapat terjadi dalam tingkat kesesuaian, yaitu (1) Apabila kinerja/persepsi dibawah harapan maka responden akan kecewa dan tidak puas; (2) Apabila kinerja sesuai dengan harapan maka responden akan puas, sedangkan kinerja yang melebihi harapan maka responden akan sangat puas. Dalam penelitian menggunakan *Importance Performance Analysis* Supranto (2011) membagi variable menjadi 2 (Dua) variable, yang mana diwakilkan oleh huruf X dan Y. Huruf X dianggap mewakili tingkat capaian kualitas (dilambangkan Tki), sedangkan huruf Y, mewakili tingkat kepentingan/harapan. Adapun yang menjadi rumusnya adalah sebagai berikut :

$$Tki = \left[\frac{Xi}{Yi} \right] x 100\%$$

Dimana :

- Tki = Tingkat kesesuaian responden
- Xi = Skor penilaian kinerja
- Yi = Skor penilaian kepentingan/harapan responden

Pentingnya tingkat kesesuaian dalam penelitian ini karena melaluinya peneliti dapat mengetahui bagaimana urutan prioritas peningkatan faktor – faktor yang mempengaruhi tingkat

persepsi dan kepentingan yang diberikan responden. Nilai persentase tingkat kesesuaian seperti yang ditunjukkan pada Tabel 5. Nilai tingkat kesesuaian yang diperoleh dari perbandingan antara apa yang diterima mahasiswa terhadap harapan mereka, menggambarkan kualitas kinerja layanan yang dinilai dalam bentuk persen kesesuaian.

Tabel 5. Persentase Kesesuaian

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

Dari nilai pembobotan (Tabel 6) per-variabel kebutuhan akan perbaikan metode pembelajaran menjadi perhatian dari *Stakeholder*. Kuesioner memberikan penilaian melalui kuesioner, maka didapatkan variable Ketepatan Metode Pembelajaran mendapatkan nilai bobot 177.34, yang kedua ketepatan portofolio pembelajaran dengan bobot 173 dan yang ketiga adalah variable pengawasan dan evaluasi dengan bobot 171.

Tabel 6. Nilai Tingkat Kesuaian

Dimensi	Variabel	Indikator Mutu (Sub-Variabel)	Bobot		Tingkat Kesesuaian (%)	Rerata Persentase Per-Variabel
			Tingkat Persepsi	Tingkat Kepentingan		
Pembelajaran Efektif	Ketepatan Metode Pembelajaran	X2	183	121	66	68.66 %
		X4	176	120	68	
		X6	173	124	72	
	Ketepatan portofolio pembelajaran	X11	175	116	66	67.83 %
		X12	171	118	69	
		X13	173	118	68	
Pengawasan dan Evaluasi	X15	170	123	72	70.52 %	
	X17	170	120	71		
		X18	172	118	69	
Rerata (%)					69 %	

Dari hasil pengukuran menurut responden pembelajaran praktikum pada tahun akademik 2020/2021 memiliki tingkat kesesuaian 69%, artinya masih berkinerja cukup baik. Tetapi hal tersebut memerlukan perhatian yang lebih lagi dari pihak *Stakeholder* dibandingkan dengan atribut layanan yang kurang dianggap penting. Dalam penelitian ini diketahui ada dua data yang berbeda, yaitu data persepsi dan kepentingan (Ditunjukkan pada Tabel 7) . Untuk menganalisis hasil-hasil pengamatan yang berpasangan dari dua data apakah berbeda atau tidak. maka dilakukan uji Wilcoxon. Tujuan uji Wilcoxon untuk menguji apakah terdapat kesenjangan (gap) antara harapan/kepentingan dengan persepsi/kinerja dalam variabel yang dianalisis. Uji ini dilakukan dengan membedakan nilai mean antara kepentingan dengan persepsi dan perbedaan tersebut berlangsung dalam kelompok sampel yang sama (seperti responden yang sama, mengisi kuesioner sama).

Berdasarkan pada hasil analisis pada masing-masing tingkat persepsi dan kepentingan terdapat perbedaan peringkat atau nilai pada X dan Y. Untuk menentukan tingkat perbedaan kedua data tersebut tersebut, dilakukan pengujian secara statistika dengan menggunakan uji Wilcoxon. Uji Wilcoxon digunakan untuk menghitung perbedaan data yang akan dibandingkan. Berikut hasil uji Wilcoxon ditunjukkan Tabel 7.

Tabel 7. Hasil Uji Wilcoxon

		Ranks		
		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Y - X	Negative Ranks	0 ^a	.00	.00
	Positive Ranks	9 ^b	5.00	45.00
	Ties	0 ^c		
	Total	9		

Berdasarkan metode perhitungan yang dilakukan di dalam rumus *Wilcoxon Signed Rank Test*, nilai-nilai yang didapat adalah: nilai *Mean Rank* dan *Sum Of Ranks* dari kelompok *Negatif Ranks*, *Positive Ranks* dan *Ties*. Nilai *Negative Ranks* artinya persepsi dan kepentingan nilainya Nol, artinya tidak ada selisih antara persepsi dan tingkat kepentingan. Pada *Positive Ranks*, ada 9 (Sembilan) indikator mutu, dapat terdapat perbedaan nilai antar indikator mutu mengalami peningkatan sebesar 5 dengan ranking *Sum of Rank* sebesar 45.00. Sementara itu pada bagian *Ties*, nilainya adalah nol, dengan kata lain tidak ada nilai yang sama antara persepsi dan kepentingan. Berdasarkan hasil dari perhitungan *Wilcoxon Signed Rank Test*, maka nilai *Z* yang didapat sebesar -2,666 dengan *p value* (*Asymp. Sig 2 tailed*) sebesar 0,008 dimana apabila kurang dari batas kritis penelitian 0,05 berarti tidak terdapat perbedaan bermakna antara persepsi dan kepentingan. Hasil tes ditunjukkan Tabel 8.

Tabel 8. Nilai *Z* *Wilcoxon Signed Rank Test* Test Statistics^a

	Y - X
Z	-2.666 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	.008

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

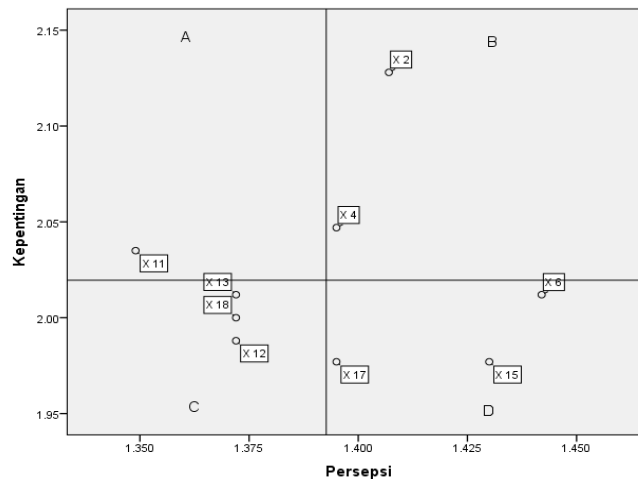
b. Based on negative ranks.

Setelah melihat perbedaan antara persepsi dengan tingkat kepentingan, selanjutnya akan diprioritaskan apa saja indikator mutu yang sebaiknya dilakukan perbaikan. Nilai Mean tiap variabel diinput ke dalam SPSS, berlaku untuk variabel kepentingan dan persepsi (Tabel 9).

Tabel 9. Nilai Rerata X dan Y

Dimensi	Variabel	Indikator Mutu	Sumbu X	Sumbu Y
Pembelajaran Efektif	Ketepatan Metode Pembelajaran	X2	2.128	1.407
		X4	2.047	1.395
		X6	2.012	1.442
	Ketepatan portofolio pembelajaran	X11	2.035	1.349
		X12	1.988	1.372
		X13	2.012	1.372
	Pengawasan dan Evaluasi	X15	1.977	1.430
		X17	1.977	1.395
		X18	2.000	1.372

Selanjutnya jika sudah diketahui nilai rerata sumbu, selanjutnya dilakukan analisa pada diagram Kartesius yang dinotasikan dengan sumbu X dan Y. Dari perhitungan diperoleh nilai X = 2.019 dan nilai Y = 1.393. Untuk memprioritaskannya diperlukan pemetaan dengan *Importance Performance Analysis* seperti hal yang telah ditunjukkan diagram Kartesius (Gambar 1).



Gambar 1. Diagram Kartesius

Hasil kuadran A menunjukkan bahwa terdapat 1 (Satu) indikator mutu. Di kuadran B terdapat 1 (Satu) indikator mutu, sedangkan pada kuadran C terdapat 3 (Tiga) indikator mutu, dan 3 (Tiga) atribut yang berada di kuadran D.

Kuadran A

Pemetaan dengan menggunakan diagram Kartesius untuk menggambarkan posisi faktor-faktor yang menjadi keinginan responden, dan menjadikan prioritas penting untuk dilakukan perbaikan. Kuadran A kuadran dengan prioritas utama dimana responden merasakan atribut tersebut sangat penting dan mempunyai harapan tinggi, tetapi responden belum merasakan kinerja yang maksimal. Pada usulan prioritas perbaikan, akan berimplikasi manajerialnya secara keseluruhan pada kuadran A, dan B sehingga tidak terjadi penilaian secara subjektif, yang keterkaitan antara hasil penelitian sesuai analisis kesenjangan, kesesuaian, dan uji beda secara. Berdasarkan gambar diagram kartesius indikator mutu X11 “respon yang cepat terhadap program yang baru” dengan variable ketepatan portofolio pembelajaran. Pihak manajemen perlu memperhatikan kinerja dalam pembelajaran praktikum. Dalam penelitian Rigano dan Ritchie (1994) menemukan bahwa siswa kurang mampu menghadapi praktikum laboratorium yang penuh dengan prosedur baru, informasi baru, peralatan asing dan konsep ilmiah yang baru, pemikiran siswa lebih kepada prosedural daripada maju ke pemikiran konseptual. Sejalan seperti yang disampaikan oleh Kurilovas (2018), semua kinerja harapan, harapan usaha, pengaruh sosial, dan bagaimana tindakan manajemen memfasilitasinya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat dan perilaku siswa, lebih lanjut dikatakan masing-masing siswa mengharapkan peningkatan kinerja akademik dimana tempat mereka belajar.

Kuadran B

Pada kuadran B, merupakan kuadran yang menurut responden paling baik kinerjanya. Pada kuadran ini terdapat indikator mutu X2 “Variasi model pembelajaran baik dan menarik” dan indikator mutu X4 “Pembelajaran berfokus pada mahasiswa”. Capaian kinerja pada kedua indikator mutu ini paling baik kinerja sehingga pihak manajemen perlu mempertahankan dan lebih memperhatikan apa saja yang menjadi keinginan dan kebutuhan dari pelanggannya. Dalam melihat perspektif ini (harapan dan kenyataan), mahasiswa merupakan pelanggan universitas, pemangku kepentingan utama (Appleton-Knapp & Krentler, 2006; Davies, 2002).

Kuadran C

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran C mempunyai tingkat persepsi atau tingkat kepentingan yang rendah dan dianggap biasa – biasa saja dan konsumen tidak terlalu mementingkan indikator mutu yang berada di kuadran ini. Karena itu, pihak manajemen tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian yang lebih pada faktor-faktor tersebut. Ada tiga indikator pada bagian ini, yaitu indikator mutu X12 ” evaluasi dari mahasiswa terhadap pembelajaran”, X13 “penyampaian program baik terhadap du/di “, kedua indikator tersebut berada dalam variable ketepatan portofolio pembelajaran dan variable pengawasan dan evaluasi dengan indikator mutu X18

“ Umpan balik digunakan sebagai dasar membuat kebijakan”. Responden dalam hal ini tidak terlalu mementingkan perlu atau tidak evaluasi dari mereka, atau penyampaian program yang baik kepada du/di, juga responden tidak terlalu menganggap jika ada umpan balik dari mereka dijadikan sebagai dasar membuat kebijakan. Apa yang diprioritaskan pada kuadran A saja yang perlu menjadi perhatian penuh dari manajemen, Mainardes et al. (2013) menyatakan dilihat dari sudut pandang ini, dengan memenuhi tuntutan mahasiswa/pelanggan, cenderung akan mengubah perguruan tinggi menjadi sukses.

Kuadran D

Pada kuadran ini memuat faktor - faktor yang dirasakan responden sudah melebihi dari apa yang mereka inginkan. Mengapa demikian terjadi, karena responden sebenarnya tidak terlalu mempunyai harapan pada indikator mutu layanan ini, sehingga pihak manajemen tidak perlu memberikan fokus pada atribut yang berada dalam kuadran D. Pada kuadran ini ada 2 (Dua) indikator mutu yang semuanya terdapat dalam variabel pengawasan dan evaluasi, dengan indikator mutu X15 “umpan – balik dari orang tua du/di atau pihak lainnya dan X17 “format institusi untuk tinjauan ulang dan evaluasi”.

SIMPULAN

Hasil analisis dengan diagram Kartesius *Importance Performance Analysis* yang terbagi dalam empat kuadran menunjukkan hasil kuadran A satu indikator mutu X11 “respon yang cepat terhadap program yang baru”. Di kuadran B juga terdapat dua indikator mutu X2 “Variasi model pembelajaran baik dan menarik” dan indikator mutu X4 “Pembelajaran berfokus pada mahasiswa”, sedangkan pada kuadran C terdapat 3 (Tiga) indikator mutu yaitu indikator X12 “evaluasi dari mahasiswa terhadap pembelajaran”, X13 “penyampaian program baik terhadap du/di”, kedua indikator tersebut berada dalam variable ketepatan portofolio pembelajaran dan variable pengawasan dan evaluasi dengan indikator X18 “ Umpan balik digunakan sebagai dasar membuat kebijakan”. Dan 3 (Tiga) atribut yang berada di kuadran D, yaitu dengan indikator mutu X15 “umpan – balik dari orang tua du/di atau pihak lainnya dan X17 “format institusi untuk tinjauan ulang dan evaluasi”.

DAFTAR RUJUKAN

- Appleton-Knapp, S. L., & Krentler, K. A. (2006). *Measuring Student Expectations and Their Effects on Satisfaction: The Importance of Managing Student Expectations*. *Journal of Marketing Education*, 28(3), 254–264. doi:10.1177/0273475306293359
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2007). *Research Methods in Education (6th ed.)*. London and New York, NY: Routledge Falmer.
- Davies, P. T., Harold, G. T., Goeke-Morey, M. C., Cummings, E. M., Shelton, K., & Rasi, J. A. (2002). *I. Introduction and Literature Review*. *Monographs of the Society for Research in Child Development*, 67(3), 1–26. doi:10.1111/1540-5834.00206
- Rigano, D. L., & Ritchie, S. M. (1995). *Student disclosures of fraudulent practice in school laboratories*. *Research in Science Education*, 25(4), 353–363. doi:10.1007/bf02357382.
- Borghini, S., Mainardes, E., & Silva, É. (2016). *Expectations of higher education students: a comparison between the perception of student and teachers*. *Tertiary Education and Management*, 22(2), 171–188. doi:10.1080/13583883.2016.1188326
- Gusti Ngurah Sastra Agustika, I G. A. Ayu Wulandari, I Nyoman Laba Jayanta (2017). *Importance-Performance Analysis Sebagai Alat Evaluasi Kualitas Pelayanan Pendidikan Tinggi (Studi Kasus FIP Universitas Pendidikan Ganesha)*. *Journal of Education Research and Evaluation*. Vol.1 (4) pp. 300-y. URL : <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JERE/article/view/13652/8507>
- Kamisa, 1997. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya: Kartika.
- Kurilovas, E. (2018). *On Data-Driven Decision-Making for Quality Education*. *Computers in Human Behavior*. doi:10.1016/j.chb.2018.11.003
- Mainardes, E.W., Alves, H., & Raposo, M. (2013). *Identifying stakeholders in a Portuguese university: a case study La identificación de los stakeholders en una universidad portuguesa*.

- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1990. *Tentang Pendidikan Dasar*. URL: <http://www.bphn.go.id/data/documents/90pp028.pdf>. Diakses : 02 Februari 2021.
- Riduwan. 2013. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sallis, Edward. 2006. *Total Quality Management in Education*. Jogjakarta: IRCiSoD.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta. Sachari.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar (Cetakan keempat)*. Jakarta : Penerbit PT Rineka Cipta.
- Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003. *Tentang Sistem Pendidikan Nasional*. URL: https://pusdiklat.perpusnas.go.id/public/media/regulasi/2019/11/12/2019_11_12-03_49_06_9ab7e1fa524ba603bc2cdbeb7bff93c3.pdf. Diakses : 10 Januari 2021.
- Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999. *Tentang Perlindungan Konsumen*. URL: <https://www.hukumonline.com/pusatdata/detail/447/undangundang-nomor-8-tahun-1999>
- Uno, Hamzah. 2016. *Teori Motivasi & Pengukurannya: Analisis di Bidang Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tarigan, Henry Guntur dan Djago Tarigan. 2009. *Telaah Buku Teks Bahasa Indonesia*. Bandung: Angkasa.
- Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik: Teori Dan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo.