

# EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA DALAM PROSES PEMBELAJARAN BERBASIS SIMULASI MENGGUNAKAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (STUDI PADA KELAS PSIKOLOGI EKSPERIMEN)

Susilo Wibisono<sup>1</sup>

Universitas Islam Indonesia

## Abstrak

*Variabel kepuasan menjadi sesuatu yang penting mengacu pada posisi pendidikan tinggi sebagai bentuk layanan kepada mahasiswa. Alat evaluasi yang digunakan dalam proses ini adalah Importance Performance Analysis (IPA) yang diterapkan pada proses pembelajaran Mata Kuliah Psikologi Eksperimen (3 SKS). Kepuasan didefinisikan sebagai gap antara penilaian kinerja indikator dan tingkat harapan/kepentingan atas indikator. Pengukuran terhadap tingkat harapan diberikan sebelum proses perkuliahan dilaksanakan, sedangkan pengukuran terhadap penilaian kinerja dilakukan pasca pertemuan ketujuh dari rangkaian proses pembelajaran. Subjek penelitian adalah 66 mahasiswa peserta mata kuliah psikologi eksperimen. Hasil analisis yang dilakukan menunjukkan bahwa ada beberapa indikator dalam proses pembelajaran berbasis simulai yang dipersepsi penting dan memiliki kinerja tinggi oleh mahasiswa. Beberapa indikator tersebut antara lain sikap dosen dalam mengapresiasi pertanyaan mahasiswa, respon terhadap kesulitan yang dialami, transparansi sistem penilaian, dan fasilitasi dalam pengerjaan tugas. Kesimpulan lain yang diperoleh berdasarkan penelitian ini adalah bahwa IPA dapat digunakan sebagai alat evaluasi proses pembelajaran yang mampu memberikan rekomendasi konkrit terkait dengan indikator-indikator apa saja yang perlu ditingkatkan dalam proses pembelajaran selanjutnya.*

**Kata kunci :** Kepuasan mahasiswa, proses pembelajaran, importance performance analysis

## Pendahuluan

Pembelajaran berbasis simulasi pada dasarnya bukanlah hal yang baru. Strategi ini banyak digunakan dalam pendidikan teknik, khususnya industri dan pendidikan militer. Simulasi menjadi suatu yang penting seiring dengan perubahan pandangan dalam pendidikan yang melihat pendidikan

bukan hanya sebagai proses pengalihan isi pengetahuan, melainkan lebih pada aplikasi teori ke dalam realitas kehidupan (Angehrn, 2004). Simulasi juga merupakan kegiatan untuk membantu peserta didik dalam meningkatkan keterampilan untuk menemukan dan memecahkan masalah. Strategi ini dapat memberikan pengalaman

---

<sup>1</sup> Penulis adalah Dosen pada Universitas Islam Indonesia Program Studi Psikologi  
Korespondensi tentang artikel ini dapat menghubungi : wibisonosusilo@yahoo.com

langsung kepada peserta didik dan akan menjadi bagian dari suasana pendidikan. Pembelajaran berbasis simulasi dapat meningkatkan perhatian dan motivasi peserta didik terhadap topik yang sedang dikaji serta meningkatkan keterlibatan langsung dan partisipasi aktif peserta didik dalam belajar. Strategi pembelajaran ini juga mampu meningkatkan kemampuan siswa dalam belajar kognitif, meliputi informasi faktual, konsep, prinsip, dan keterampilan membuat keputusan sehingga proses belajar menjadi lebih bermakna.

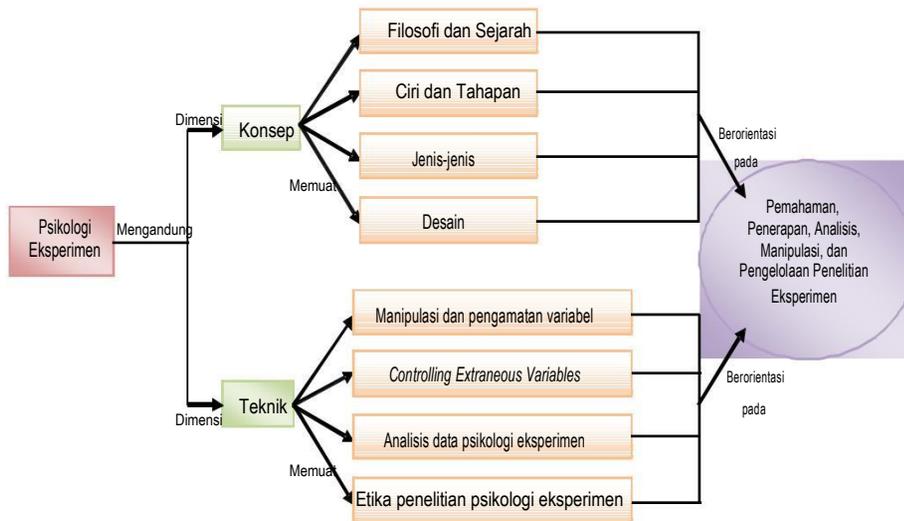
Strategi pembelajaran berbasis simulasi ini diterapkan dalam proses pembelajaran orang dewasa (*adult learning*). Pembelajaran orang dewasa lebih mengandung kesulitan-kesulitan tertentu dibandingkan dengan proses pembelajaran pada anak-anak. Hal ini karena peserta didik dilihat sebagai sosok yang telah memiliki muatan masa lalu, berupa pengetahuan, asumsi-asumsi dan perasaan yang dibentuk oleh pengalaman (Fanning & Gaba, 2007).

Mahasiswa sebagai representasi peserta didik yang memiliki karakteristik orang dewasa cenderung lebih menyukai proses pembelajaran yang berbasis pada masalah dan memiliki kebermaknaan atau keterkaitan langsung dengan situasi kehidupannya. Mahasiswa juga lebih antusias ketika mereka mampu mengaplikasikan apa yang dipelajarinya (Fanning & Gaba, 2007).

Pembelajaran berbasis simulasi memiliki beberapa rambu-rambu yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya. Setiap pelaksanaan simulasi harus didasarkan pada tujuan pembelajaran agar mahasiswa memahami ciri-ciri permasalahan dan memiliki arah dalam menemukan bagaimana memecahkan masalah. Pada akhir kegiatan simulasi, proses diskusi merupakan sesuatu yang penting untuk mengklarifikasi keterampilan, konsep dan nilai yang dipelajari.

Pembelajaran berbasis simulasi menemukan relevansinya pada mata pembelajaran yang mengandung sasaran pada dimensi praktis. Dalam kasus penelitian ini, pembelajaran yang dimaksud adalah pembelajaran mata kuliah Psikologi Eksperimen. Pada Program Studi (Prodi) Psikologi Universitas Islam Indonesia (UII), mata kuliah psikologi eksperimen mengandung dua domain, yakni domain konsep dan domain teknis. Berdasarkan dokumen *course outline* yang digunakan sebagai acuan pembelajaran mata kuliah ini, tujuan yang ingin dicapai melalui mata kuliah psikologi eksperimen adalah untuk memfasilitasi penguasaan mahasiswa dalam metode penelitian eksperimen di bidang psikologi yang meliputi dimensi konsep dan dimensi teknis.

Peta konsep yang dikembangkan untuk mata kuliah ini juga menegaskan perlunya penguasaan kedua domain tersebut.



**Gambar 1. Peta Konsep Pembelajaran Psikologi Eksperimen di Prodi Psikologi UII**

*Sumber : Dokumen Course Outline*

Sebagai sebuah proses, maka penggunaan metode pembelajaran berbasis simulasi ini juga perlu dievaluasi. Salah satu indikator evaluasi yang relevan dalam konteks ini adalah bagaimana kepuasan mahasiswa terkait dengan proses pembelajaran yang dijalaninya. Kepuasan mahasiswa dalam konteks pembelajaran merupakan hal yang sangat penting, khususnya dalam menanggapi komitmen institusi pendidikan terhadap kualitas pembelajaran (Sinclair, 2011). Di samping itu, evaluasi tentang kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran merupakan kecenderungan yang banyak dikembangkannya dalam dunia pendidikan tinggi saat ini. Mai (2005) mendefinisikan kepuasan sebagai

perasaan puas yang menyeluruh terhadap berbagai indikator yang diharapkan dalam suatu proses transaksi. Dalam penelitian tersebut, Mai (2005) menggunakan perangkat SERVQUAL untuk mengevaluasi perbedaan kepuasan terhadap pendidikan tinggi pada mahasiswa di Amerika dan Inggris. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kesan terhadap sekolah dan kesan terhadap kualitas pendidikan merupakan prediktor yang kuat untuk kepuasan mahasiswa.

Orientasi dari evaluasi kepuasan terhadap proses pembelajaran tidak hanya berkisar pada tinggi rendahnya tingkat kepuasan saja, melainkan juga faktor apa yang paling memuaskan bagi mahasiswa dalam suatu metode pembelajaran. Wuensch, Azia,

Kishore, & Tabrizi (2008) yang mengembangkan penelitian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap praktik *e-learning* menemukan bahwa frekuensi kontak email dengan instruktur merupakan indikator yang paling mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Penelitian ini juga merupakan upaya untuk menelusuri indikator apa saja yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam proses pembelajaran berbasis simulasi yang dikembangkan dalam mata kuliah Psikologi Eksperimen.

## Tinjauan Pustaka

### **Pembelajaran Berbasis Simulasi dan Relevansinya dengan MK Psikologi Kognitif di Prodi Psikologi UII**

Fanning & Gaba (2007) menyatakan bahwa pembelajaran berbasis simulasi diterapkan melalui empat fase, yaitu fase orientasi, fase latihan, fase simulasi dan fase debriefing. Fase orientasi berisi penjelasan mengenai topik dan memberikan gambaran tentang simulasi yang akan dikembangkan. Fase ini memungkinkan terjadinya tanya jawab dan diskusi agar peserta didik lebih memahami bagaimana simulasi akan dikembangkan dan dilaksanakan. Fase latihan berisi penjelasan mengenai jalannya simulasi, aturan main, pemegang peran, prosedur keputusan, dan

pembagian peran pada peserta didik. Fase pelaksanaan simulasi memosisikan pendidik sebagai fasilitator dan memberikan koreksi atau umpan balik ketika simulasi yang dikembangkan menyimpang dari konsep yang telah disepakati. Pada fase debriefing, dijelaskan proses simulasi yang telah dilaksanakan dan membandingkannya dengan proses yang sebenarnya. Fase debriefing ini juga membuka diskusi bagi peserta didik agar lebih memahami apa yang telah dilaksanakan selama proses simulasi.

*Tracer study* yang pernah dilakukan pada tahun 2007 menyatakan ada beberapa kompetensi yang harus dimiliki oleh lulusan Prodi Psikologi UII, yaitu wawasan interdisipliner dan psikologi terapan, kompetensi interpersonal, kompetensi intrapersonal, kompetensi teknologi informasi, kompetensi ilmiah, kompetensi HRD, kompetensi praktis, orientasi pada nilai-nilai mulia, kompetensi organisasi/manajerial, kompetensi evaluasi perilaku, dan kompetensi teoritis/konseptual (Zulaifah, Kurniawan dan Nu'man, 2007).

Dalam ranah aplikasi psikologi pada berbagai setting (pendidikan, klinis, sosial, dan industri), kemampuan mengembangkan pola penelitian psikologi eksperimen merupakan hal yang mutlak diperlukan. Hal ini misalnya

dilakukan dalam konteks evaluasi suatu perlakuan atau program pada objek pekerjaan. Dalam setting industri misalnya, lulusan Psikologi dituntut untuk mampu melakukan analisis kebutuhan pelatihan dan melakukan evaluasi untuk (*training need analysis*) melihat sejauh mana ketercapaian return of investment dari pelatihan tersebut. Demikian juga dalam setting yang lain. Pada setting pendidikan di lembaga pendidikan formal misalnya, lulusan psikologi dituntut untuk mampu melakukan evaluasi dan menganalisis dampak yang ditimbulkan dari suatu proses yang telah dilaksanakan, seperti pelatihan persiapan Ujian Nasional misalnya. Dalam konteks ini, mata kuliah psikologi eksperimen mengandung delapan sub kompetensi, yaitu kompetensi interpersonal, kompetensi intrapersonal, kompetensi teknologi informasi, kompetensi ilmiah, orientasi pada nilai-nilai mulia, kompetensi organisasi/managerial, kompetensi evaluasi perilaku, dan kompetensi konseptual/teoritis.

Kemampuan interpersonal dalam psikologi eksperimen terefleksikan dalam interaksi yang harus dibangun peneliti psikologi eksperimen, baik dengan eksperimenter maupun partisipan penelitian. Pola pendekatan yang terbangun antara peneliti dengan eksperimenter dan partisipan merupakan jaminan bahwa penelusuran data yang dilakukan akan

dapat memunculkan kondisi sebenarnya dari apa yang ingin dievaluasi oleh peneliti. Meskipun demikian, hal ini tidak bersifat mutlak. Evaluasi variabel penelitian yang dilakukan dengan menggunakan observasi boleh jadi tidak memerlukan interaksi yang demikian.

Kompetensi intrapersonal dalam psikologi eksperimen terefleksikan melalui keharusan bagi seorang peneliti untuk memahami dirinya sehingga mampu mengembangkan proses penelitian sesuai dengan minat, bakat dan kemampuannya. Kompetensi teknologi informasi dalam psikologi eksperimen, terutama terefleksikan dalam proses pengelolaan dan analisis data penelitian yang bentuknya kuantitatif. Pengelolaan dan pengolahan data ini dilakukan dengan menggunakan alat bantu berupa software komputer. Tujuan dari penggunaan alat bantu ini adalah untuk mereduksi kemungkinan terjadinya kesalahan. Namun demikian, yang paling utama adalah kecakapan pengguna dalam memanfaatkan alat bantu ini, bukan semata komputernya. Kompetensi ilmiah terefleksikan dalam proses penelusuran landasan teoritik dari topik dan model eksperimen yang dikembangkan. Dalam proses ini, mahasiswa dituntut untuk melakukan penelusuran atas literatur dan melakukan sintesis atas literatur yang diperolehnya. Orientasi pada nilai-nilai mulia terefleksikan melalui etika

penelitian yang harus dipenuhi dalam melakukan penelitian eksperimen. Kompetensi organisasi/managerial terrefleksikan dalam proses pengembangan penelitian psikologi eksperimen yang memerlukan keterampilan manajerial dalam mengelola berbagai perlengkapan yang diperlukan dan keterampilan organisasi dalam mengelola eksperimenter yang dilibatkan serta partisipan yang ikut dalam penelitian. Kompetensi evaluasi perilaku direfleksikan dalam proses pengukuran atau evaluasi indikator-indikator variabel dependen yang digunakan dalam penelitian. Kompetensi konseptual/teoritis terefleksikan dalam proses elaborasi literatur menjadi rumusan yang disepakati oleh peneliti dan diterjemahkan sebagai variabel operasional dalam penelitian eksperimen.

Mengacu pada kompleksitas kandungan kompetensi yang ada dalam mata kuliah psikologi eksperimen, maka pendekatan pembelajaran yang hanya berorientasi pada pemahaman saja tidak akan mencukupi, sehingga perlu dikembangkan model pembelajaran yang juga berorientasi pada implementasi. Aktivitas pembelajaran berbasis simulasi merupakan interaksi antara ketigafase dalam pembelajaran, yakni pemahaman atas konsep, manipulasi yang

disimulasikan, dan klarifikasi antara proses simulasi dengan konsep (Chen, Hong, Sung & Chang, 2011). Hal ini menegaskan relevansi penggunaan metode pembelajaran berbasis simulasi untuk mata kuliah psikologi eksperimen.

### **Kepuasan Mahasiswa dalam Proses Pembelajaran**

Kepuasan dalam proses pembelajaran bagi mahasiswa dapat didefinisikan sebagai persepsi terhadap berbagai indikator pembelajaran yang sesuai dengan harapan dan tidak sesuai dengan harapan (Sweeney & Ingram, 2001). Kepuasan dalam konteks pembelajaran juga dapat dimaknai sebagai dampak dari proses interaksi antara pendidik dan peserta didik (Thurmond, Wambach, Connors & Frey, 2002). Kepuasan merupakan respon emosional yang dihasilkan oleh berbagai indikator dalam proses pembelajaran yang diharapkan oleh mahasiswa (O'Leary & Qiunlan, 2007). Kepuasan merupakan variabel yang mengandung indikator-indikator bersifat relatif berdasarkan konteks kepuasan tersebut. Indikator kepuasan pada proses pembelajaran mahasiswa secara otomatis akan berbeda dengan indikator kepuasan pada pengguna layanan rumah sakit. Kepuasan terhadap layanan kependidikan yang disediakan oleh instansi pendidikan tinggi bergantung pada pola hubungan



antara mahasiswa dan lingkungan belajarnya yang relatif stabil (Gruber, Fur, Voss, & Zikuda, 2010).

Di Inggris, studi mengenai kepuasan mahasiswa dalam proses pembelajaran menghasilkan rekomendasi agar universitas memberikan lingkungan belajar yang excellent, staf pengajar yang suportif terhadap mahasiswa, dan layanan penunjang yang mencukupi (Gruber, dkk, 2010). Pada beberapa universitas di Jerman, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kependidikan yang disediakan oleh instansi memiliki keterkaitan dengan kualitas lulusan yang dihasilkan (Gruber, dkk, 2010). Penyediaan layanan kependidikan dalam instansi perguruan tinggi dikatakan “telah jatuh” dalam wilayah jasa pemasaran jasa layanan (Hennig-Thurau, dkk, 2001), bahkan Oldfield dan Baron (Gruber, dkk, 2010) menyatakannya sebagai “murni” layanan. Namun demikian, beberapa penulis sesudahnya menyatakan bahwa layanan kependidikan di instansi pendidikan tinggi memiliki perbedaan dengan layanan profesional pada umumnya, yaitu bahwa layanan pendidikan tinggi memainkan peran utama dalam kehidupan individu sebagai mahasiswa, dan bahwa mahasiswa memerlukan motivasi yang tinggi serta kecakapan intelektual yang memadai dari pendidikan tinggi untuk meraih cita-citanya (Gruber, dkk, 2010).

Gruber, dkk (2010)

mendefinisikan kepuasan mahasiswa sebagai persepsi mahasiswa atas terpenuhi atau tidaknya layanan pendidikan yang menjadi tuntutan. Jika indikator layanan yang dirasakan masih berada di bawah tuntutan, maka mahasiswa merasa tidak puas dengan indikator layanan tersebut. Sebaliknya, jika indikator layanan yang diperoleh mahasiswa dirasa sama atau melebihi tuntutan, maka dapat dikatakan bahwa mahasiswa merasa puas dengan indikator tersebut. Beberapa indikator yang digunakan Gruber, dkk (2010) mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan kependidikan dengan menggunakan beberapa indikator, yaitu: 1) Relevansi pembelajaran dengan penerapan di lapangan; 2) Lokasi kampus; 3) Kompetensi dosen; 4) Bangunan kampus; 5) Dukungan dari para dosen terhadap mahasiswa; 6) Layanan informasi; 7) Perkuliahan yang diselenggarakan; 8) Reputasi universitas; 9) Kelas yang digunakan untuk kuliah; dan 10) Jumlah SKS yang harus ditempuh. Namun demikian, Gruber, dkk (2010) juga menyampaikan bahwa kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh faktor personal, biaya yang dibebankan dan faktor-faktor situasional.

## **Metode Penelitian**

### **Partisipan Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan survey untuk mengevaluasi kepuasan

m a h a s i s w a                    t e r h a  
d a p                    p r o s e s  
pembelajaran mata kuliah Psikologi Eksperimen. Partisipan penelitian ini adalah mahasiswa kelas Psikologi Eksperimen pada periode semester Genap tahun akademik 2011/2012 yang berjumlah 66 mahasiswa. Pengambilan data dilakukan dalam dua tahapan. Tahap yang pertama dilakukan pada pertemuan pertama, yakni sebelum perkuliahan dilakukan. Pada tahap ini, peneliti melakukan penelusuran terhadap tingkat harapan mahasiswa atas berbagai indikator yang dievaluasi dalam proses pembelajaran. Pengukuran tahap yang kedua dilakukan setelah pertemuan ketujuh atau pertengahan semester. Pengukuran tahap kedua ini dilakukan untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa atas berbagai indikator proses pembelajaran yang telah dirasakan sebelumnya.

### Indikator Proses Pembelajaran

I n d i k a t o r - i n d i k a t o r y  
a n g dievaluasi dalam proses pembelajaran berbasis simulasi yang diterapkan p a d a m a t a k u l i a h P s i k o l o g i Eksperimen terdiri atas 11 indikator, yaitu:

- Pembukaan kuliah
- Penyampaian materi kuliah
- Sikap dosen dalam mendengarkan / m e n g a p r e s i a s i p e r t a n y a a n mahasiswa
- Pilihan kata yang digunakan dosen dalam kuliah
- Menutup sesi kuliah

- M e r e s p o n m a h a s i s w a y a n g mengalami kesulitan
  - Kenyamanan yang dibangun dalam kuliah
  - Motivasi yang diberikan dosen
  - Metode yang bersifat praktis
  - Transparansi sistem penilaian
  - Fasilitasi terhadap pengerjaan tugas yang dilakukan mahasiswa
- Indikator-indikator ini diukur dengan menggunakan skala 1-6. Angka 1 menunjukkan rendahnya tingkat kepentingan dan kepuasan yang dimiliki oleh mahasiswa terhadap suatu indikator. Angka 6 menunjukkan tingginya tingkat kepentingan dan kepuasan yang dimiliki oleh mahasiswa terhadap suatu indikator.

### *Importance Performcance Analysis (IPA)*

A n a l i s i s I P A m e n c a k u p perhitungan perbedaan (gap) antara nilai yang diberikan mahasiswa atas setiap indikator berkaitan dengan harapan/kepentingan dan penilaian atas kinerja indikator. Secara sederhana, nilai kepuasan mahasiswa a t a s s u a t u i n d i k a t o r d a l a m pembelajaran dapat digambarkan sebagai:

$$\text{Skor (Gap) = Skor penilaian} \\ \text{a t a s k i n e r j a - S k o r} \\ \text{harapan/kepentingan}$$

Skor gap negatif menunjukkan kualitas suatu indikator dinilai kurang baik sehingga perlu ditingkatkan. Idealnya, nilai gap antara persepsi

dan harapan adalah nol. Dalam kondisi demikian, harapan mahasiswa terhadap suatu indikator pembelajaran adalah sama dengan penilaiannya atas indikator yang sama. Bila skor gap positif, maka hal ini menunjukkan bahwa penilaian mahasiswa terhadap kinerja suatu indikator pembelajaran melebihi harapannya terhadap indikator yang sama. Semakin besar nilai negatif suatu gap pada indikator pembelajaran tertentu, semakin besar pula prioritas peningkatan indikator pembelajaran tersebut.

Untuk memahami harapan mahasiswa, dapat digunakan suatu alat yang disebut *Jendela Pelanggan (Customer Window)*. Pendekatan Jendela Pelanggan pada dasarnya

dimulai dari klarifikasi dan segmentasi pelanggan, kemudian mendesain pertanyaan-pertanyaan riset untuk mempelajari kepuasan relatif dan kepentingan relatif (urutan prioritas) dari karakteristik produk yang diinginkan oleh pelanggan. Hasil hasil ini kemudian ditebarkan untuk memprioritaskan kesempatan perbaikan pada *simple grid* yang mewakili inti dari Jendela Pelanggan.

Pendekatan IPA yang menggunakan jendela pelanggan membagi kriteria masing-masing indikator ke dalam empat kuadran sebagaimana Gambar 2 di bawah ini:

Posisi terbaik apabila berada dalam kotak B (*Bravo*) yang dalam hal



**Gambar 2. Konsep Jendela Pelanggan dalam Penelitian**

ini mahasiswa memperoleh apa yang diinginkan sehingga merasa puas dengan indikator-indikator tersebut dalam proses pembelajaran. Indikator-indikator dalam kotak A (*Attention*) membutuhkan perhatian karena mahasiswa merasa kurang memperoleh apa yang diharapkan selama proses pembelajaran sehingga merasa tidak puas. Indikator dalam kotak C (*Communicate*), mengindikasikan bahwa mahasiswa memperoleh apa yang kurang diharapkannya. Sedangkan apabila berada dalam kotak D (*Don't Worry Be Happy*), maka tidak menjadi masalah karena mahasiswa kurang

memperoleh apa yang juga tidak terlalu diharapkan.

### Hasil Penelitian

Berdasarkan analisis data responden, diperoleh rata-rata penilaian terhadap tingkat kepentingan suatu indikator, rata-rata penilaian terhadap kinerja suatu indikator, gap antara kinerja dan harapan/kepentingan, serta Tingkat Kepentingan Relatif (TKR) responden terhadap suatu indikator, sebagaimana dicantumkan dalam Tabel 1 di bawah ini:

Berdasarkan Tabel 1 di atas, diketahui bahwa secara umum gap antara

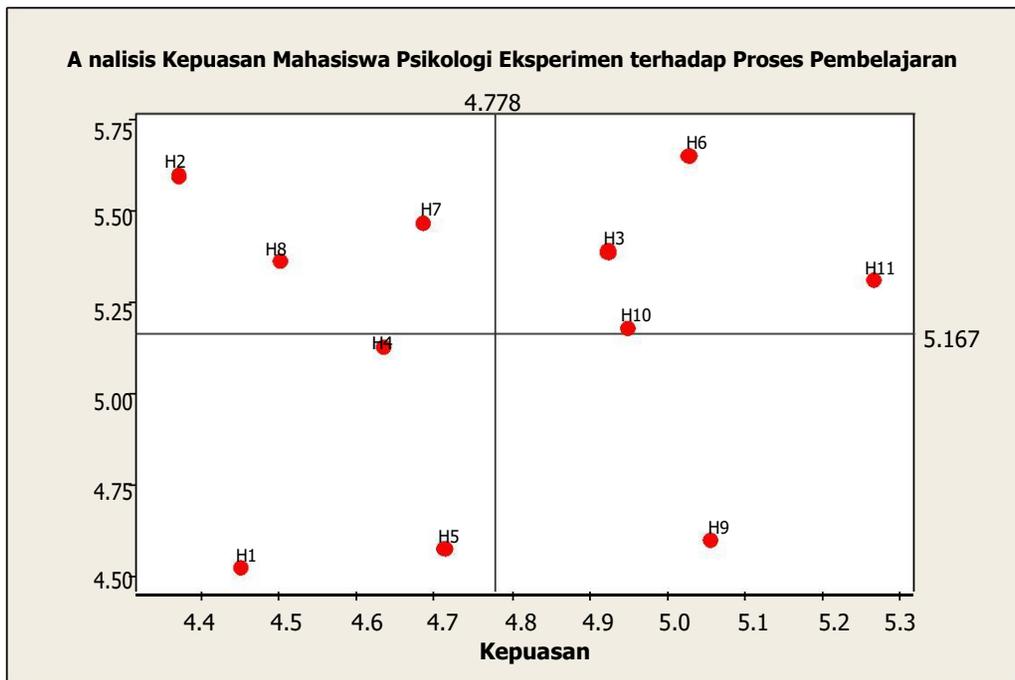
**Tabel 1. Analisis Gap dan TKR Indikator Pembelajaran di Kelas Psikologi Eksperimen**

No	Kode	Indikator	Rata-rata		Gap (K-H)	TKR
			Kinerja	Harapan		
1	H1	Pembukaan kuliah oleh dosen	4.447	4.526	-0.079	98.26%
2	H2	Penyampaian materi kuliah oleh dosen	4.368	5.605	-1.237	77.93%
3	H3	Sikap dosen dalam mendengarkan / mengapresiasi pertanyaan mahasiswa	4.921	5.395	-0.474	91.22%
4	H4	Pilihan kata yang digunakan dosen dalam kuliah	4.632	5.132	-0.500	90.26%
5	H5	M enutup sesi kuliah	4.711	4.579	0.132	102.87 %
6	H6	M erespon mahasiswa yang menemui kesulitan	5.026	5.658	-0.632	88.84%
7	H7	Kenyamanan yang dibangun di dalam kuliah	4.684	5.474	-0.789	85.58%
8	H8	M otivasi yang diberikan dosen	4.500	5.368	-0.868	83.82%
9	H9	M etode pembelajaran yang bersifat praktis	5.053	4.605	0.447	109.71 %
10	H10	Transparansi sistem penilaian	4.947	5.184	-0.237	95.43%
11	H11	Fasilitasi terhadap pengerjaan tugas yang dilakukan mahasiswa	5.263	5.316	-0.053	99.01%
Rata-rata			4.778	5.167	-0.390	92.45%

penilaian terhadap kinerja dan tingkat harapan bernilai negatif, yaitu -0,390. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, Proses pembelajaran dinilai oleh mahasiswa belum mampu memenuhi kriteria kondisi yang diharapkan oleh mereka. Sementara itu, rata-rata TKR menunjukkan angka sebesar 92,45% (di atas 70%). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian antara harapan dengan kinerja dalam proses pembelajaran

yang diterima oleh mahasiswa sudah baik. Dari 11 indikator, secara keseluruhan memiliki TKR di atas 70%. Selanjutnya dengan menggunakan angka-angka pada Tabel 1 di atas, maka pendekatan metode IPA untuk seluruh responden, menghasilkan jendela pelanggan sebagaimana tertera pada Gambar 3 di bawah ini:

Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variabel yang diwakilkan oleh



**Gambar 3. Hasil analisis IPA untuk Kepuasan Mahasiswa terhadap Indikator Pembelajaran**

huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja aktual selama proses pembelajaran (persepsi mahasiswa), sedangkan Y merupakan tingkat

kepentingan indikator-indikator dalam proses pembelajaran (harapan mahasiswa).

Berdasarkan Gambar 3 di atas, maka kategorisasi indikator-indikator proses

pembelajaran disampaikan dalam Tabel 2 di bawah ini : Berdasarkan analisis IPA yang dikembangkan di atas, diperoleh hasil

**Tabel 2. Kategorisasi Indikator Kepuasan Mahasiswa**

No	Kategori	Kode	Indikator
1	A	H2	Penyampaian materi kuliah oleh dosen
2		H7	Kenyamanan yang dibangun di dalam kuliah
3		H8	Motivasi yang diberikan dosen
4	B	H3	Sikap dosen dalam mendengarkan / mengapresiasi pertanyaan mahasiswa
5		H6	Merespon mahasiswa yang menemui kesulitan
6		H10	Transparansi sistem penilaian
7		H11	Fasilitasi terhadap pengerjaan tugas yang dilakukan mahasiswa
8	C	H9	Metode pembelajaran yang bersifat praktis
9	D	H1	Pembukaan kuliah oleh dosen
10		H4	Pilihan kata yang digunakan dosen dalam kuliah
11		H5	Menutup sesi kuliah

bahwa dalam proses pembelajaran, terdapat beberapa indikator yang dipersepsi penting oleh mahasiswa namun secara kinerja, belum dapat dipenuhi. Beberapa indikator tersebut ditunjukkan oleh baris A dalam Tabel 2 di atas. Indikator tersebut adalah penyampaian materi kuliah, kenyamanan yang dibangun selama kuliah, dan motivasi yang diberikan dosen. Kode “A” dalam tabel tersebut merupakan akronim dari *Attention*, yang berarti bahwa indikator-indikator ini memerlukan perhatian yang lebih dari dosen pengajar untuk meningkatkannya.

Sementara itu, indikator-indikator yang memiliki ekspektasi tinggi dari mahasiswa dan dapat dipenuhi ditunjukkan oleh baris “B”, yaitu sikap dosen dalam mengapresiasi pertanyaan mahasiswa, respon terhadap mahasiswa yang

menemui kesulitan, transparansi sistem penilaian, dan fasilitasi terhadap pengerjaan tugas yang dilakukan mahasiswa. Dari hasil analisis di atas juga diketahui bahwa ada beberapa indikator pembelajaran yang dinilai tidak terlalu penting bagi mahasiswa. Indikator-indikator tersebut antara lain metode pembelajaran yang bersifat praktis, pembukaan kuliah oleh dosen, pilihan kata yang digunakan dosen, dan penutupan sesi kuliah. Dari beberapa indikator yang tidak dinilai penting tersebut, pembelajaran yang bersifat praktis dinilai memiliki kinerja yang tinggi oleh mahasiswa. Sementara tiga indikator lainnya dinilai rendah oleh mahasiswa.

Hasil analisis di atas menunjukkan bahwa IPA merupakan alat analisis yang efektif dan cocok digunakan dalam mengevaluasi

sebuah proses pembelajaran. Hal ini juga ditegaskan oleh Siniscalchi, Beale & Fortuna (2008) yang menggunakan IPA untuk mengevaluasi kepuasan peserta terhadap sebuah pelatihan yang diikutinya. IPA mampu memberikan rekomendasi konkrit terkait dengan indikator-indikator yang harus diperbaiki dalam sebuah layanan, termasuk layanan kependidikan. Dalam konteks pembelajaran matematika kuliah, IPA mampu mengidentifikasi bagaimana performansi dosen dalam menyajikan materi sebagaimana diharapkan oleh mahasiswa. Mengacu pada penelitian ini, maka perlu dikembangkan penelitian evaluatif terhadap suatu proses pembelajaran dengan menggunakan indikator-indikator yang lebih kompleks dan menyeluruh dari sebuah layanan kependidikan. Penelitian ini fokus pada satuan terkecil dari sebuah layanan kependidikan, yakni pada level tatap muka antara dosen dan mahasiswa. Oleh karenanya, dapat digunakan alat yang sama untuk melakukan evaluasi terhadap berbagai indikator layanan kependidikan pada level yang berbeda-beda seperti kebijakan tertentu di instansi pendidikan, kurikulum yang dikembangkan, paradigma pembelajaran yang dijadikan acuan, metode pembelajaran yang ditetapkannya, strategi pembelajaran yang diterapkan dan lain sebagainya.

## Kesimpulan

Berdasarkan penelitian di atas, disimpulkan bahwa ada beberapa indikator dalam proses pembelajaran berbasis simulasi yang dipersepsi penting dan memiliki kinerja tinggi oleh mahasiswa. Beberapa indikator tersebut antara lain sikap dosen dalam mengapresiasi pertanyaan mahasiswa, respon terhadap kesulitan yang dialami, transparansi sistem penilaian, dan fasilitasi dalam pengerjaan tugas. Sedangkan indikator yang dipersepsi penting namun belum memiliki kinerja optimal antara lain penyampaian materi kuliah, kenyamanan yang dibangun dalam kuliah, dan motivasi yang diberikan dosen. Kesimpulan lain yang diperoleh berdasarkan penelitian ini adalah bahwa IPA dapat digunakan sebagai alat evaluasi proses pembelajaran yang mampu memberikan rekomendasi konkrit terkait dengan indikator-indikator apa saja yang perlu ditingkatkan dalam proses pembelajaran selanjutnya.

## Daftar Pustaka

- Angehrn. A.A. (2004). *Designing simulation based learning experiences for coloboration competencies development*. Centre for Advanced Learning Technologies (CALT), INSEAD, France.

- Chen, Y.L, Hong, Y.R, Sung, Y.T & Chang, K.E. (2011). Efficacy of simulation based learning of electronics using visualization and manipulation. *Educational Technology and Society*, 14 (2), page: 297-277.
- Fanning, R.M & Gaba, D.M. (2007). The role of debriefing in simulation - based learning . *Review Articles at Society for Simulation in Healthcare, Vol. 2, No. 2, Summer 2007*.
- Gruber, T. Fur, S. Voss, R. Zikuda, M.G. (2010). Examining student satisfaction with higher education services using a new measurement tool. *International Journal of Public sector Management, Vol. 23, No. 2, page: 105 123*.
- Mai, L. (2005). A comparative study between UK and US: student satisfaction in higher education and its influential factors. *Journal of Marketing Management. 21, page: 859-878*.
- O'Leary, P.F., & Quinlan, T.J. (2007). Learner-instructor telephone interaction: effects on satisfaction and achievement of online students. *The American Journal of Distance Education, 21(3), 133-143*.
- Sinclair, J.K. (2011). *Student satisfaction with online learning: lessons from organizational behavior*. Research in Higher Education.
- Siniscalchi.J.M, Beale.E.K, Fortuna. A. (2008). Using importance-performance analysis to evaluate training. *Performance Improvement; Nov/Dec 2008; 47, 10; ProQuest. Page: 30-35*.
- Sweeney, J.C., & Ingram. D. (2001). A comparison of traditional and web-based tutorials in marketing education: an exploratory study. *Journal of Marketing Education, 23(1), page: 55-61*.
- Thurmond, V.A., Wambach, K., Connors, H.R., & Frey, B.B. (2002). Evaluation of student satisfaction: determining the impact of a web based environment by controlling for student characteristics. *The American Journal of Distance Education, Vol: 16, No: 3, page: 169-189*.
- Wuensh, K.L., Azia, E.O., Kishore, M., & Tabrizi, M.H.N. (2008). Pedagogical characteristics of online and face-to-face classes. *International Journal on E-Learning, Vol: 7, No: 5, page: 523-532*.
- Zulaifah.E, Kurniawan.I.N dan Nu'man.T.M, (2007). *Studi penelusuran lulusan untuk identifikasi kompetensi bagi lulusan prodi psikologi UII*. Jogjakarta: DPPM UII.

