

ISBN: 978-979-3262-04-8



# PROSIDING

## SEMINAR NASIONAL PENDIDIKAN 2011

**ASESMEN OTENTIK DALAM IMPLEMENTASI PEMBELAJARAN  
AKTIF DAN KREATIF**

**Steering Committee:**

**Bahrul Hayat, Ph.D.  
Dr. Bujang Rahman, M.Si. (Dekan FKIP Unila)**

**Editor:**

**Dr. Tri jalmo, M.Si.  
Dr. Agus Suyatna, M.Si.  
Dr. Sri Hastuti Noer, M.Si.  
Dr. Undang Rosidin, M.Pd.**

**Penyunting Pelaksana:**

**Viyanti, M.Pd**

**FKIP UNIVERSITAS LAMPUNG DAN HEPI  
29 Januari 2011**

## PRAKATA

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karuniaNya sehingga kami dapat menyelenggarakan Seminar Nasional Pendidikan dan menyelesaikan penyusunan prosiding ini. Kegiatan seminar ini diikuti oleh para guru, widyaiswara, pengawas sekolah, dosen, dan mahasiswa baik dari Provinsi Lampung maupun dari luar Lampung.

Prosiding kali ini memuat 77 makalah yang dipresentasikan pada Seminar Nasional Pendidikan dengan tema “Asesmen Otentik dalam Implementasi Pembelajaran Aktif dan Kreatif” tanggal 29 Januari 2011 di Hotel Nusantara Bandar Lampung. Sub-sub tema makalah yang dipresentasikan yaitu: (1) Asesmen otentik dalam pembelajaran konstruktivistik (2) Pembelajaran Aktif, Inovatif, Kreatif, Efektif dan menyenangkan (3) Pembelajaran dan Penilaian dalam Membangun karakter bangsa (4) Analisis Manajemen Mutu Pendidikan.

Tujuan dilaksanakannya seminar nasional adalah sebagai berikut: (1) Memberikan wahana untuk memecahkan permasalahan kualitas pembelajaran melalui pembelajran aktif, inovatif, kreatif, efektif dan menyenangkan serta pelaksanaan asesmen otentik dalam pembelajaran. (2) Mensosialisasikan hasil-hasil penelitian pendidikan di LPTK dan di sekolah kepada para praktisi pendidikan.

Ucapan terimakasih kami ucapkan kepada *keynote speaker*, Bapak Bahrul Hayat, Ph.D. Sekjen Kementerian Agama RI/Ketuan HEPI Pusat, Bapak Prof. Djemari Mardapi, Ph.D. Anggota BSNP/Guru Besar UNY yang telah berkenan hadir untuk memaparkan materi yang bertemakan Asesmen Otentik dalam Implementasi Pembelajaran Aktif dan Kreatif. Selain itu, tidak lupa kami ucapkan terimakasih kepada Rektor, Ketua Lembaga Penelitian, Dekan FKIP, dan Ketua Jurusan Pendidikan MIPA FKIP Universitas Lampung serta semua pihak yang telah mendukung penyelenggaraan seminar dan terbitnya prosiding ini.

Bandar Lampung, 29 Januari 2011  
Ketua Panitia

Dr. Undang Rosidin, M.Pd

## **SAMBUTAN DEKAN FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS LAMPUNG**

**Assalamu'alaikum wr wb.**

Puji syukur hanya bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, kekuatan, dan petunjuk kepada kita semua, sehingga Seminar Nasional Pendidikan 2011 dapat dilaksanakan pada tahun ini.

Pengembangan profesional guru di tanah air masih menyisakan beberapa kendala, terutama yang terkait dengan kompetensi kepribadian guru. Kita sering mendengar isu bahwa walaupun guru telah mendapatkan sertifikat guru profesional tetap saja mereka belum menunjukkan kinerja dan keahlian seorang profesional, terutama dalam mengelola pembelajaran di kelas. Kita berharap bahwa dampak sertifikat pendidik bagi guru yang sudah tersertifikasi dapat menunjukkan perbedaan kinerja yang signifikan dengan mereka yang belum tersertifikasi, dan kinerja ini akan terus dievaluasi sehingga kelayakan guru profesional melekat secara berkesinambungan. Untuk memicu semangat profesionalisme dan saling bertukar pengalaman antara dosen, guru, dan praktisi pendidikan lainnya dalam mengembangkan pendidikan dan pembelajaran bermutu, maka seminar ini akan menjadi alternatif yang positif bagi pengembangan profesionalisme guru.

Terimakasih yang tulus kepada seluruh panitia baik dari Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan maupun dari Himpunan Evaluasi Pendidikan Indonesia yang telah bekerja keras menyelenggarakan seminar ini. Kepada seluruh peserta selamat mengikuti seminar dan semoga bermanfaat dalam meningkatkan kualitas pendidikan di tanah air.

**Wassalamu'alaikum wr.wb.**

Bandar Lampung, 29 Januari 2011  
Dekan FKIP Unila,

Dr. Bujang Rahman, MSi.

## **SAMBUTAN KETUA HIMPUNAN EVALUASI PENDIDIKAN INDONESIA (HEPI)**

**Assalamu'alaikum wr.wb.**

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memperkenankan kita mengikuti Seminar Pendidikan Nasional 2011. Pertama-tama perkenankan kami mengucapkan selamat datang di Bandar Lampung dalam forum Seminar Nasional Pendidikan Dengan Tema *“Asesmen Otentik Dalam Implementasi Pembelajaran Aktif Dan Kreatif”* yang diselenggarakan oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan bekerja sama dengan Himpunan Evaluasi Pendidikan Indonesia (HEPI).

Sebagaimana kita maklumi bahwa, pendidikan memegang peranan sentral dalam mengembangkan pengetahuan, sikap, dan keterampilan peserta didik. Selain itu, pendidikan juga memberikan kontribusi yang besar dalam mengembangkan kemampuan berpikir tingkat tinggi, kemampuan bekerja keras, sikap jujur, dan disiplin. Dalam kurikulum sekolah, peserta didik tidak hanya diharapkan dapat menguasai kemampuan akademik yang tinggi, akan tetapi juga memiliki sikap yang baik dan kecakapan hidup di masyarakat. Untuk mencapai seperangkat tujuan tersebut, para pendidik termasuk guru IPA pada berbagai tingkatan TK, SD, SMP, SMA, dan dosen LPTK perlu menguasai berbagai strategi pembelajaran inovatif dalam upaya untuk meningkatkan kompetensi peserta didik dan membentuk manusia Indonesia yang cerdas sehingga mampu menghadapi tantangan hidup di masyarakat.

Penyelenggaraan seminar ini diharapkan mampu memberikan solusi permasalahan pengembangan pembelajaran bermutu di kelas-kelas. Akhirnya, kami berharap semoga semua peserta seminar dapat memperoleh manfaat bagi perkembangan profesionalisme dari kegiatan ini. Terimakasih atas perhatiannya dan selamat mengikuti seminar.

**Wassalamu'alaikum wr.wb.**

Bandar Lampung, 29 Januari 2011  
Ketua HEPI Pusat

Bahrul Hayat, Ph.D.

## DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar .....	.ii
Kata Sambutan Dekan FKIP Unila .....	.iii
Kata Sambutan KETUA HEPI Pusat .....	.iv
Daftar Isi .....	.v

### **Adun Rusyana**

Pengembangan Program Perkuliahan Zoologi Invertebrata Berbasis Keterampilan Berpikir Kritis Kreatif ..... 1

### **Alif N Hidayati, Nuryani Rustaman, Sri Redjeki**

Training of Trainers-Oriented Higher Order Learning Skills and Its Effect on Achievement and Teacher Performance  
Peningkatan Kemampuan Berpikir Hipotetikal – Deduktif Mahasiswa Dengan Model Pembelajaran Konstruktivisme Menggunakan Media Peta Konsep (Ani Rusilowati)

### **Asmaulkhair**

Meningkatkan Kemampuan Berpikir Kritis Melalui Model Cooperative Learning

### **Baiq Fatmawati, Nuryani Y. Rustaman, Sri Redjeki**

Proses Merancang Kegiatan Praktikum Mikrobiologi Pangan dan Industri Berbasis Proyek Untuk Meningkatkan Berpikir Kreatif Mahasiswa  
Asesmen Autentik dan Relevansinya di Era Multiliterasi (Beniati Lestyarini)

### **Berti Yolida**

Implementasi Asesmen Kinerja Pada Pembelajaran Berbasis Praktikum Konsep Metabolisme Untuk Meningkatkan Kemampuan Berpikir Kritis Mahasiswa

### **Chaerul Rochman**

Pengembangan Portofolio Untuk Meningkatkan Kemampuan Mahasiswa Dalam Menyusun Program Pembelajaran Berbasis Nilai

### **Chandra Ertikanto**

Profil Kemampuan Inkuiri Guru SD Bandarlampung Dalam Pembelajaran IPA Cosmas Poluakan  
Evaluasi Penyelenggaraan Ujian Nasional (UN) Pada SMA/SMK di Provinsi Sulawesi Utara

### **Dani Maulana**

Aplikasi *Authentic Assessment* Sistem Reproduksi Tumbuhan Untuk Melihat Perubahan Konsep Guru Biologi SMA di Bandar Lampung

### **Emy Budiastuti**

Pengembangan Sistem Penilaian Otentik Pada Pembelajaran Teknologi Kejuruan

**Evi Apriana, Achmad Munandar, Nuryani Y. Yustamar, Hertien Kosbandiah Surtikanti**

Studi Tentang Pembelajaran Biologi Konservasi di LPTK

**Fatimah Setiani**

Keefektifan Asesmen Alternatif Untuk Meningkatkan Kualitas Pembelajaran Matematika Dengan Pendekatan Realistik

**Heri Retnawati**

Materi Sulit pada UN Mata Pelajaran Matematika Bagi Siswa SMP di Provinsi D.I Yogyakarta

**Heri Retnawati, Kana Hidayati**

Identifikasi Kesulitan Siswa dalam Belajar Matematika di SD (Studi Menggunakan Data INAP 2007)

**I Dewa Putu Nyeneng, Arly Saptoly**

Implementasi Pembelajaran Mitigasi Erupsi Gunung Api Melalui Model Siklus Belajar *Indoor* dan *Outdoor* Bagi Siswa SMP Negeri 1 Kalianda Tahun Pelajaran 2010 – 2011

**I Made Padri dan Andi Suhandi**

Efektivitas Penggunaan Media Simulasi Virtual Pada Pendekatan Pembelajaran Konseptual Interaktif Dalam Meningkatkan Pemahaman Konsep dan Meminimalkan Miskonsepsi

**Irawan Suntoro**

The Influence of Organization Culture And Work Motivation To The FKIP Lecture Performance of Lampung University

**Ismi Rakhmawati, Agus Suyatna**

Pengembangan Multimedia Interaktif Sebagai Sarana Belajar Mandiri Bagi Siswa SMA yang Belum Mencapai KKM

**Jokebet Saludung**

Penerapan *Logic Model* Model dan Evaluasinya Pada Program Pembelajaran Penguatan *Vocational Life Skills* Berbasis Wirausaha

**Joko Widodo**

Upaya Meningkatkan Aktivitas dan Hasil Belajar Matematika Siswa Melalui Pembelajaran Kooperatif Tipe Jigsaw

**Kadir**

Metakognisi dan Hasil Belajar Matematika Dalam Pembelajaran Matematika

**Kartono**

Aplikasi Asesmen Kinerja Dalam Pembelajaran Kooperatif Pada Mata Kuliah Evaluasi Pembelajaran Matematika

**Maria J. Wantah**

Pengembangan Instrumen Asesmen Pada Siswa di Sekolah Dasar Inklusif Kota Manado

**Mariati Purnama Simanjuntak, Agus Setiawan, Andi Suhandi**

Pengembangan Program Perkuliahan Fisika Berbasis *Problem Solving* Untuk Meningkatkan Kemampuan Metakognisi Mahasiswa Calon Guru

**Mariati Purnama Simanjuntak, Agus Setiawan, Andi Suhandi**

Pengembangan Pemahaman Konsep Dinamika Partikel Bagi Mahasiswa Calon Guru Dengan Pembelajaran Berbasis *Problem Solving*

**Mia Nurkanti, Nuryani Y Rustaman, Zaenal Alimin, Suroso A Y**

Penggunaan LKS Dalam Meningkatkan Kemampuan Hasil Belajar Siswa di SMALB-Tunarungu

**Mursalin, A. Rusli**

Identification of Physisc Teacheer Misconceptions of Magnetism and Electromagnetic Induction Concepts

**Nahiyah Jaidi Faraz)**

Model Asesmen Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah

**Ni Made Pujani, Liliasari**

Deskripsi Hasil Analisis Pembelajaran IPBA Sebagai Dasar Pengembangan Kegiatan Laboratorium Bagi Calon Guru

**Nonoh Siti Aminah**

Metode Penyetaraan Tes Untuk Data Dikotomos

**Rahmi Susanti**

Implementasi Pembelajaran Berbasis Masalah Untuk Meningkatkan Penguasaan Konsep Fotosintesis dan Respirasi

**Renny Sofiraeni**

Pembinaan Profesional Guru IPA Melalui Pelatihan In dan On – Service

**Risky Setiawan**

Asesmen Autentik Untuk Menilai Kinerja Guru di DIY

**Roshayanti Fenny, Rustaman Nuryani Y., Barlian Anggraini, Lukmana Iwa**

Peningkatan Kualitas Argumentasi Mahasiswa Berdasarkan Praktek Epistemik Melalui Pengembangan Asesmen Argumentatif Pada Konsep Sistem Syaraf dan Penyalahgunaan Napza

**Rosnita, Ari Widodo, Bayong Tjasyono HK, Enok Maryani**

Profil Kemampuan Inkuiri Mahasiswa Pada Konsep Ilmu Pengetahuan Bumi Antariksa

**Rusyadi**

Evaluasi Program Kelas Astra Cooperation (AC) Pada SMK Negeri 5 Makassar

**Samsul Hadi, Badrun Kartowagiran**

Identifikasi Kesulitan Siswa dalam Belajar Sains di SD (Studi Menggunakan Data INAP 2007)

**Sentot Kusairi, Djemari Mardapi, Khumaidi**

Analisis Asesmen Formatif Fisika SMA Berbantuan Komputer

**Sofyan Hadi, M.Pd**

Analisis Mutu Pendidikan Tinggi Indonesia Dengan Total Quality Management (TQM) dan Quality Assurance (QA)

**Sri Wening**

Analisis Perolehan Nilai Kehidupan Dalam Pendidikan Konsumen

**Sudarto, Asmawi Zainul**

Pengembangan Model Asesmen Problem Isomorfik Kuantitatif-Kuantitatif Format Essay pada Pokok Bahasan Gelombang

**Sumarno**

Analisis Karakteristik Peserta Dan Butir Tes Standar Kompetensi Keteknikan Dengan Teori Respon Modern (Teori Respon Butir)

**Toto**

Respons Mahasiswa Calon Guru Biologi Tentang Ujian Akhir Semester (UAS) Fisika Dasar Melalui Blog

**Tri Hartiti Retnowati**

Implementasi Instrumen Penilaian Proses Gambar "Ekspresif" Siswa Sekolah Dasar di Yogyakarta

**Tri Rijanto**

Pengaruh Metode Penyetaraan dan Jumlah Responden Terhadap Variansi Skor Hasil Penyetaraan Pada UASBN

**Wasis**

Pengembangan Perangkat Pembelajaran Untuk Melatihkan dan Menilai Keterampilan Proses Sains Siswa SD



## PRAKATA

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karuniaNya sehingga kami dapat menyelenggarakan Seminar Nasional Pendidikan dan menyelesaikan penyusunan prosiding ini. Kegiatan seminar ini diikuti oleh para guru, widyaiswara, pengawas sekolah, dosen, dan mahasiswa baik dari Provinsi Lampung maupun dari luar Lampung.

Prosiding kali ini memuat 74 makalah yang dipresentasikan pada Seminar Nasional Pendidikan dengan tema “Asesmen Otentik dalam Implementasi Pembelajaran Aktif dan Kreatif” tanggal 29 Januari 2011 di Hotel Nusantara Bandar Lampung. Sub-sub tema makalah yang dipresentasikan yaitu: (1) Asesmen otentik dalam pembelajaran konstruktivistik (2) Pembelajaran Aktif, Inovatif, Kreatif, Efektif dan menyenangkan (3) Pembelajaran dan Penilaian dalam Membangun Karakter Bangsa (4) Analisis Manajemen Mutu Pendidikan.

Tujuan dilaksanakannya seminar nasional adalah sebagai berikut: (1) Memberikan wahana untuk memecahkan permasalahan kualitas pembelajaran melalui pembelajaran aktif, inovatif, kreatif, efektif dan menyenangkan serta pelaksanaan asesmen otentik dalam pembelajaran. (2) Mensosialisasikan hasil-hasil penelitian pendidikan di LPTK dan di sekolah kepada para praktisi pendidikan.

Ucapan terimakasih kami ucapkan kepada *keynote speaker*, Bapak Bahrul Hayat, Ph.D. Sekjen Kementerian Agama RI/Ketua Umum HEPI Pusat, Bapak Prof. Djemari Mardapi, Ph.D. Anggota BSNP/Guru Besar UNY yang telah berkenan hadir untuk memaparkan materi yang bertemakan Asesmen Otentik dalam Implementasi Pembelajaran Aktif dan Kreatif. Selain itu, tidak lupa kami ucapkan terimakasih kepada Dekan FKIP dan Ketua Jurusan Pendidikan MIPA FKIP Universitas Lampung serta semua pihak yang telah mendukung penyelenggaraan seminar dan terbitnya prosiding ini.

Bandar Lampung, 29 Januari 2011  
Ketua Panitia

Dr. Undang Rosidin, M.Pd

## DAFTAR ISI

<b>PRAKATA .....</b>	
<b>DAFTAR ISI.....</b>	
<b>JADWAL SEMINAR PENDIDIKAN NASIONAL 2011.....</b>	
<b>PENGEMBANGAN PROGRAM PERKULIAHAN ZOOLOGI INVERTEBRATABERBASIS KETERAMPILAN BERPIKIR KRITIS – KREATIF.....</b>	<b>1</b>
Adun Rusyana; Unigal Ciamis	
<b>TRAINING OF TRAINER BERORIENTASI HIGHER ORDER LEARNING SKILLS DAN PENGARUHNYA PADA PRESTASI SERTA PERFORMANCE GURU.....</b>	<b>11</b>
Alif Noor Hidayati; UPI	
<b>IDENTIFIKASI MATERI SULIT UJIAN NASIONAL SMP PADA MATA KULIAH IPA DI PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA.....</b>	<b>20</b>
Amat Jaedun; UNY	
<b>MENINGKATKAN KEMAMPUAN BERPIKIR KRITIS MELALUI MODEL <i>COOPERATIVE LEARNING</i> .....</b>	<b>29</b>
Asmaulhair; UNILA	
<b>PROSES MERANCANG KEGIATAN PRAKTIKUM MIKROBIOLOGI PANGAN DAN INDUSTRI BERBASIS PROYEK UNTUK MENINGKATKAN BERPIKIR KREATIF MAHASISWA .....</b>	<b>36</b>
Baiq Fatmawati; UPI	
<b>PENGEMBANGAN PROGRAM PERKULIAHAN PENGETAHUAN LINGKUNGAN BAGI CALON GURU BIOLOGI UNTUK MEMBENTUK LITERASI LINGKUNGAN.....</b>	<b>43</b>
Basuki H, Nuryani R.; Universitas Tanjungpura	
<b>ASESMEN AUTENTIK DAN RELEVANSINYA DI ERA MULTILITERASI</b>	<b>49</b>
Beniati Lestyarini; UNY	
<b>IMPLEMENTASI ASESMEN KINERJA PADA PEMBELAJARAN BERBASIS PRAKTIKUM KONSEP METABOLISME UNTUK MENINGKATKAN KEMAMPUAN BERPIKIR KRITIS MAHASISWA .....</b>	<b>57</b>
Berti Yolida; UNILA	
<b>PENGEMBANGAN PORTOFOLIO UNTUK MENINGKATKAN KEMAMPUAN MAHASISWA DALAM MENYUSUN PROGRAM PEMBELAJARAN BERBASIS NILAI.....</b>	<b>65</b>
Chaerul Rochman; UINSGD	

<b>PROFIL KEMAMPUAN INKUIRI GURU SD BANDARLAMPUNG DALAM PEMBELAJARAN IPA.....</b>	<b>75</b>
Chandra Ertikanto; UNILA	
<b>EVALUASI PENYELENGGARAAN UJIAN NASIONAL (UN) PADA SMA/SMK DI PROVINSI SULAWESI UTARA .....</b>	<b>81</b>
Cosmas Poluakan; Univ. Negeri Manado	
<b><i>INTERACTION WITH PEERS</i> SEBAGAI SALAH SATU BENTUK TES LISAN.....</b>	<b>89</b>
Dalman; UMM	
<b>PENGEMBANGAN PROFESIONAL GURU BIOLOGI SMA MELALUI PELATIHAN PCK .....</b>	<b>95</b>
Dida Hamidah	
<b>APLIKASI <i>AUTHENTIC ASSESSMENT</i> SISTEM REPRODUKSI TUMBUHAN UNTUK MELIHAT PERUBAHAN KONSEP GURU BIOLOGI SMA DI BANDAR LAMPUNG.....</b>	<b>104</b>
Dani Maulana; LPMP Lampung	
<b>PENGEMBANGAN MODUL INTERAKTIF MATERI FLUIDA MENGGUNAKAN MACROMEDIA CAPTIVATE UNTUK SISWA KELAS XI SMAN 9 BANDAR LAMPUNG .....</b>	<b>110</b>
Eko Suyanto dan Astika Megi Yuliani; UNILA	
<b>PENERAPAN PERANGKAT BELAJAR KIMIA DENGAN STRATEGI KETERAMPILAN PROSES SAINS DALAM UPAYA MENINGKATKAN AKTIVITAS DAN KETERAMPILAN SISWA KELAS X SMA DI KOTA BANDAR LAMPUNG .....</b>	<b>116</b>
Emmawaty Sofya; UNILA	
<b>ANALISIS SEMIOTIK KARIKATUR POLITIK TRANSIT DALAM MAJALAH EXPRESS DAN APLIKASINYA DALAM BAHASA PERANCIS SEBAGAI BAHASA ASING.....</b>	<b>125</b>
Endang Ikhtiarti; UNILA	
<b>STUDI TENTANG PEMBELAJARAN BIOLOGI KONSERVASI DI LPTK .....</b>	<b>136</b>
Evi Apriana; Univ. Serambi Mekah	
<b>KEEFEKTIFAN ASESMEN ALTERNATIF UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PEMBELAJARAN MATEMATIKA DENGAN PENDEKATAN REALISTIK.....</b>	<b>144</b>
Fatimah Setiani; STKIP Muhammadiyah Sampit	
<b>PENINGKATAN KUALITAS ARGUMENTASI MAHASISWA BERDASARKAN PRAKTEK EPISTEMIK MELALUI PENGEMBANGAN ASESMEN ARGUMENTATIF PADA KONSEP SISTEM SYARAF DAN PENYALAHGUNAAN NAPZA .....</b>	<b>151</b>
Fenny Roshayanti; IKIP PGRI Semarang	

<b>KREATIVITAS MAHASISWA MENDESAIN PANGGUNG PADA SEBUAH KOREOGRAFI TARI SEBAGAI MEDIA PEMBELAJARAN SKENOGRAFI.....</b>	<b>159</b>
Fitri Daryanti; UNILA	
<b>KOMPETENSI PROFESIONAL LULUSAN PASCASARJANA TEKNOLOGI PENDIDIKAN FKIP UNIVERSITAS LAMPUNG.....</b>	<b>167</b>
Herpratiwi; UNILA	
<b>KEPUASAN TERHADAP LAYANAN P3KMI DI PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AGAMA ISLAM JURUSAN TARBIYAH STAIN SURAKARTA.....</b>	<b>173</b>
Hery Setiyatna; STAIN Surakarta	
<b>PENGARUH METODE DISCOVERY TERHADAP KEMAMPUAN ANALOGI DAN GENERALISASI MATEMATIS SISWA SMP .....</b>	<b>177</b>
Herdian; SMAN 1 Negrikaton	
<b>MATERI SULIT PADA UN MATA PELAJARAN MATEMATIKA BAGI SISWA SMP DI PROVINSI D. I. YOGYAKARTA.....</b>	<b>185</b>
Heri Retnawati; UNY	
<b>IDENTIFIKASI KESULITAN SISWA DALAM BELAJAR MATEMATIKA DI SD (STUDI MENGGUNAKAN DATA INAP 2007) .....</b>	<b>193</b>
Heri Retnawati; UNY	
<b>IMPLEMENTASI PEMBELAJARAN MITIGASI ERUPSI GUNUNG API MELALUI MODEL SIKLUS BELAJAR <i>INDOOR</i> DAN <i>OUTDOOR</i> BAGI SISWA SMP NEGERI 1 KALIANDA TAHUN PELAJARAN 2010-2011.....</b>	<b>201</b>
I Dewa Putu Nyeneng; UNILA	
<b>EFEKTIVITAS PENGGUNAAN MEDIA SIMULASI VIRTUAL PADA PENDEKATAN PEMBELAJARAN KONSEPTUAL INTERAKTIF DALAM MENINGKATKAN PEMAHAMAN KONSEP DAN MEMINIMALKAN MISKONSEPSI .....</b>	<b>205</b>
I Made Padri; UPI	
<b>THE INFLUENCE OF ORGANIZATION CULTURE AND WORK MOTIVATION TO THE FKIP LECTURER PERFORMANCE OF LAMPUNG UNIVERSITY .....</b>	<b>210</b>
Irawan Suntoro; UNILA	
<b>PENGEMBANGAN MULTIMEDIA INTERAKTIF SEBAGAI SARANA BELAJAR MANDIRI BAGI SISWA SMA YANG BELUM MENCAPAI KRITERIA KETUNTASAN MINIMAL .....</b>	<b>217</b>
Ismi Rakhmawati dan Agus Suyatna; UNILA	

<b>PENERAPAN MODEL PEMBELAJARAN <i>PROBLEM POSSING</i> UNTUK MENINGKATKAN KREATIVITAS PEMAHAMAN KONSEP DAN HASIL BELAJAR LISTRIK MAGNET PADA MAHASISWA PENDIDIKAN FISIKA FKIP UNILA.....</b>	<b>225</b>
I Wayan Distrik; UNILA	
<b>PENERAPAN PEMBELAJARAN KOOPERATIF TIPE STAD DISERTAI PENDEKATAN ANALOGI UNTUK MENINGKATKAN AKTIVITAS DAN PENGUASAAN KONSEP IKATAN KIMIA SISWA KELAS X<sub>1</sub> SMAN 1 BANDAR LAMPUNG .....</b>	<b>232</b>
Ila Rosilawati; UNILA	
<b>UPAYA MENINGKATKAN AKTIVITAS DAN HASIL BELAJAR MATEMATIKA SISWA MELALUI PEMBELAJARAN KOOPERATIF TIPE JIGSAW.....</b>	<b>239</b>
Joko Widodo; SMPN 1 Metro	
<b>PENERAPAN LOGIC MODEL DAN EVALUASINYA PADA PROGRAM PEMBELAJARAN PENGUATAN VOCATIONAL LIFE SKILLS BERBASIS WIRAUSAHA.....</b>	<b>247</b>
Jokebet Saludung; UNM	
<b>METAKOGNISI DAN HASIL BELAJAR MATEMATIKA DALAM PEMBELAJARAN MATEMATIKA.....</b>	<b>257</b>
Kadir; UIN Jakarta	
<b>APLIKASI ASESMEN KINERJA DALAM PEMBELAJARAN KOOPERATIF PADA MATA KULIAH EVALUASI PEMBELAJARAN MATEMATIKA .....</b>	<b>264</b>
Kartono; UNNES	
<b>MODEL KONSTRUK INDIKATOR UNTUK MENGUKUR KINERJA IMPLEMENTASI KEBIJAKAN (KIK) DESENTRALISASI PADA SATUAN PENDIDIKAN .....</b>	<b>272</b>
Lilik Sabdaningtyas; UNILA	
<b>PENGEMBANGAN INSTRUMEN ASESMEN PADA SISWA DI SEKOLAH DASAR INKLUSIF KOTA MANADO.....</b>	<b>281</b>
Maria J. Wantah; UNIMA	
<b>PENGUNAAN LKS DALAM MENINGKATKAN KEMAMPUAN HASIL BELAJAR SISWA DI SMALB-TUNARUNGU .....</b>	<b>289</b>
Mia Nurkanti, Nuryani Y. Rustaman, Zaenal Alimin, Suroso AY.; UPI	
<b>EFEKTIVITAS PENGGUNAAN PROGRAM ANALISIS SOAL BERBASIS KOMPUTER “SIMPEL PAS” DALAM MENGANALISIS SOAL .....</b>	<b>295</b>
Muhamad Khotib; SMAM S. Udik	
<b>IDENTIFICATION OF PHYSICS TEACHER MISCONCEPTIONS OF MAGNETISM AND ELECTROMAGNETIC INDUCTION CONCEPTS .....</b>	<b>301</b>
Mursalin, A. Rusli; Univ. Negeri Gorontalo	

<b>PROFIL KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL KEPALA SEKOLAH BERDASARKAN ASESMEN GURU .....</b>	<b>305</b>
Nahiyah Jaidi Faraz; UNY	
<b>MENSELEKSI BUTIR DAN MENENTUKAN CUTSCORES UNTUK UJI KOMPETENSI BERDASARKAN MODEL LOGISTIK DUA PARAMETER .....</b>	<b>313</b>
Nanik Estidarsani; UNY	
<b>DESKRIPSI HASIL ANALISIS PEMBELAJARAN IPBA SEBAGAI DASAR PENGEMBANGAN KEGIATAN LABORATORIUM BAGI CALON GURU .....</b>	<b>320</b>
Ni Made Pujani, Liliasari; UPI	
<b>EVALUASI PENYELENGGARAAN PEMBELAJARAN BERBASIS INFORMATION COMMUNICATION TECHNOLOGY (ICT) OLEH DOSEN FKIP UNILA.....</b>	<b>327</b>
Ngadimun Hd dan Baharudin R; UNILA	
<b>METODE PENYETARAAN TES UNTUK DATA DIKOTOMOS.....</b>	<b>334</b>
Nonoh Siti Aminah; UNY	
<b>EFEKTIVITAS PEMBELAJARAN IPS TERPADU.....</b>	<b>341</b>
Pargito; UNILA	
<b>ESTIMASI PARAMETER POPULASI DENGAN MENGGUNAKAN PLAUSIBLE VALUE THETA .....</b>	<b>348</b>
Rahmawati; Kemdiknas	
<b>IMPLEMENTASI PEMBELAJARAN BERBASIS MASALAH UNTUK MENINGKATKAN PENGUASAAN KONSEP FOTOSINTESIS DAN RESPIRASI.....</b>	<b>354</b>
Rahmi Susanti, Nuryani Y. Rustaman, Sri Redjeki; UPI	
<b>PEMBINAAN PROFESIONAL GURU IPA MELALUI PELATIHAN IN DAN ON – SERVICE .....</b>	<b>361</b>
Renny Sofiraeni, Sumar Hendayana, I Made Alit M.; LPMP	
<b>PENGUNAAN LKPBM (LEMBAR KEGIATAN PEMBELAJARAN BERBASIS MASALAH) SEBAGAI ASESMEN ALTERNATIF UNTUK MENINGKATKAN HASIL BELAJAR BIOLOGI SISWA KELAS VII E SMP LAB MALANG .....</b>	<b>368</b>
Rini Rita T. Marpaung; UNILA	
<b>ASESMEN AUTENTIK UNTUK MENILAI KINERJA GURU DI DIY .....</b>	<b>374</b>
Risky Setiawan; UNY	
<b>PROFIL KEMAMPUAN INKUIRI MAHASISWA PADA KONSEP ILMU PENGETAHUAN BUMI ANTARIKSA .....</b>	<b>381</b>
Rosnita, Ari Widodo, Enok Maryani, Bayong Tjasyono HK; Univ. Tanjungpura Pontianak	

<b>PENGEMBANGAN MODEL PEMBELAJARAN BIOLOGI SEL MENGGUNAKAN “<i>CONCEPT ATTAINMENT MODEL</i>” GUNA MENINGKATKAN KETERAMPILAN BERPIKIR KRITIS MAHASISWA CALON GURU BIOLOGI.....</b>	<b>386</b>
Russamsi Martomidjojo, Nuryani, Rustaman, Sri Redjeki, Adi Rahmat; UPI	
<b>EVALUASI PROGRAM KELAS <i>ASTRA COOPERATION</i> (AC) PADA SMK NEGERI 5 MAKASSAR (STUDI EVALUASI MODEL CIPP TERHADAP PROGRAM KERJASAMA ANTARA SMK NEGERI 5 MAKASSAR DAN PT. ASTRA INTERNATIONAL).....</b>	<b>395</b>
Rusyadi; UNM Makassar	
<b>IDENTIFIKASI KESULITAN SISWA DALAM BELAJAR SAINS DI SD (STUDI MENGGUNAKAN DATA INAP 2007).....</b>	<b>402</b>
Samsul Hadi, Bandrun Kartowagiran; UNY	
<b>ANALISIS ASESMEN FORMATIF FISIKA SMA BERBANTUAN KOMPUTER .....</b>	<b>410</b>
Sentot Kusairi, Djemari Mardapi Khumaidi; UNY	
<b>EVALUASI KINERJA LULUSAN D-II PGSD FKIP UNILA YANG DIANGKAT MENJADI GURU SD DI WILAYAH DEPDIKNAS KOTA METRO.....</b>	<b>421</b>
Sulistiasih; UNILA	
<b>ANALISIS MUTU PENDIDIKAN TINGGI INDONESIA DENGAN <i>TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)</i> DAN <i>QUALITY ASSURANCE (QA)</i> .....</b>	<b>427</b>
Sofyan Hadi; UNY	
<b>ANALISIS PEROLEHAN NILAI KEHIDUPAN DALAM PENDIDIKAN KONSUMEN (EVALUASI MODEL PEMBELAJARAN DI JURUSAN PTBB FT UNY) .....</b>	<b>438</b>
Sri Wening; UNY	
<b>PENGEMBANGAN MODEL ASESMEN PROBLEM ISOMORFIK KUANTITATIF-KUANTITATIF FORMAT ESSAY PADA POKOK BAHASAN GELOMBANG .....</b>	<b>447</b>
Sudarto dan Asmawi Zainul; UNM	
<b>ASESMEN PEMAHAMAN KONSEP FISIKA BAGI MAHASISWA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BIOLOGI DAN PENDIDIKAN KIMIA.</b>	<b>452</b>
Sukardiyono, Nuryani Y. Rustaman, Agus Setiawan, Achmad A. Hinduan; UNY	
<b>ANALISIS KARAKTERISTIK PESERTA DAN BUTIR TES STANDAR KOMPETENSI KETEKNIKAN DENGAN TEORI RESPON MODERN (TEORI RESPON BUTIR) .....</b>	<b>460</b>
Sumarno; UNIMED	

<b>RESPONS MAHASISWA CALON GURU BIOLOGI TENTANG UJIAN AKHIR SEMESTER (UAS) FISIKA DASAR MELALUI BLOG.....</b>	<b>468</b>
Toto; UNIGAL	
<b>IMPLEMENTASI INSTRUMEN PENILAIAN PROSES GAMBAR "EKSPRESIF" SISWA SEKOLAH DASAR DI YOGYAKARTA .....</b>	<b>473</b>
Tri Hartiti Retnowati; UNY	
<b>PENGARUH METODE PENYETARAAN SKOR DAN JUMLAH RESPONDEN TERHADAP VARIANSI SKOR HASIL PENYETARAAN PADA UASBN .....</b>	<b>482</b>
Tri Rijanto; UNESA	
<b>STUDI KOMPARATIF TENTANG KEMAMPUAN MEMBACA MAHASISWA PS. BAHASA INGGRIS ANTARA MEREKA YANG BELAJAR DENGAN MENGGUNAKAN <i>ALPHE</i> DAN YANG TIDAK MENGGUNAKAN <i>ALPHE</i> .....</b>	<b>490</b>
Ujang Suparman; UNILA	
<b>PENDEKATAN REFLEKTIF DALAM PEMBELAJARAN LOMPAT JAUH DI SEKOLAH MENENGAH PERTAMA.....</b>	<b>502</b>
Usman Adam dan Marta Dinata; UNILA	
<b>PENGEMBANGAN RUBRIK KETERAMPILAN BERPIKIR KREATIF SEBAGAI ASSESMENT KINERJA DALAM PEMBELAJARAN FISIKA SISWA DI SMA.....</b>	<b>507</b>
Undang Rosidin dan Viyanti; UNILA	
<b>PENGEMBANGAN PERANGKAT PEMBELAJARAN UNTUK MELATIHKAN DAN MENILAI KETERAMPILAN PROSES SAINS SISWA SD.....</b>	<b>513</b>
Wasis; UNS	
<b>PENGEMBANGAN BAHAN AJAR PENDUKUNG BERUPA KOMIK PEMBELAJARAN MATEMATIKA BAGI SISWA SEKOLAH DASAR KELAS II .....</b>	<b>520</b>
Wika Nurani Shiami; UNJ	
<b>PENGARUH JENIS ASESMEN BIOLOGI DALAM PEMBELAJARAN KOOPERATIF TPS (<i>THINK PAIR SHARE</i>) TERHADAP KEMAMPUAN KOGNITIF, BERPIKIR KRITIS DAN BERPIKIR KREATIF SISWA SMA .....</b>	<b>524</b>
Yuni Pantiwati; UMM	



# KEPUASAN TERHADAP LAYANAN P3KMI DI PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AGAMA ISLAM JURUSAN TARBİYAH STAIN SURAKARTA<sup>1</sup>

Oleh : Hery Setiyatna, Purwanto, Fetty Irmawati<sup>2</sup>

## Abstract

*The problem in this research is the extent to which satisfaction to P3KMI service. The purpose of this study is to know the level of satisfaction with services of P3KMI.*

*This study is a program evaluation. The study is conducted in Islamic Education Program of Tarbiyah Department STAIN Surakarta. Population is all Program Participants mentored in Academic Year 2009/2010. Samples were taken with purposive random sampling technique based on the Krecjie and Morgan table. Data collection was performed by using instruments that have been tested for validity and reliability. Data is performed by calculating the index of "Satisfaction with the Service P3KMI" and compare with the criteria.*

*The results showed that (1) satisfaction with the service P3KMI perceived by students at the level sufficient satisfaction rate of 57.5%. (2) Satisfaction with the service P3KMI seen from the material element at the level sufficient satisfaction rate of 60%. (3) Satisfaction with the service element P3KMI visits from mentors is at sufficient level of satisfaction with the level of 60%. (4) Satisfaction with the service P3KMI seen from element method at the level sufficient to the level of satisfaction of 57.5%. (5) Satisfaction with the service P3KMI seen from the elements at the level of facilities are not satisfactory with 52.5% satisfaction rate. (6) Moderate satisfaction with the service P3KMI views of elements sufficient impact at the level of 60% satisfaction rate.*

## Pendahuluan

Dalam manajemen sumber daya manusia (SDM), Indonesia tidak begitu banyak dikenal, selain sebagai negara dengan populasi terbesar keempat di dunia (Bennington dan Habir, 2003). Dengan kondisi populasi seperti ini maka agenda penguatan SDM menjadi sangat krusial, karena jika tidak dilakukan dengan sinergis dan integral bisa jadi potensi SDM tersebut akan menjadi beban persoalan pada level negara.

Perhatian terhadap SDM harus dilakukan dengan mempertimbangkan baik faktor-faktor kontekstual internal yang menyangkut pengembangan kapasitas SDM dan efektivitas organisasional, maupun faktor-faktor kontekstual eksternal yang berkaitan dengan kebutuhan adaptasi pada perkembangan global (Hollinshead & Leat, 1995; Jackson & Schuler, 1995).

Penguatan SDM itu ditujukan untuk meningkatkan kinerja dan pengembangan kultur bangsa untuk mencapai tingkat kemajuan yang konsisten. Itulah di antara kebutuhan sekaligus tantangan berat bagi pengembangan SDM di Indonesia; yaitu dalam aspek budaya dan efisiensi (Bennington dan Habir, 2003).

Sistem penilaian kinerja di Indonesia tidak banyak mendapatkan perhatian yang semestinya. Hasil evaluasi jarang menjadi umpan balik dalam manajemen SDM, bahkan gaya manajemen cenderung bersifat *directing* daripada *delegating* (Hollinshead & Leat, 1995; Jackson & Schuler, 1995).

Program Studi Pendidikan Agama Islam (PAI) Jurusan Tarbiyah STAIN Surakarta sampai saat ini membina mahasiswa yang memiliki latar belakang pendidikan sangat heterogen. Mereka ada yang berasal dari MA, SMU, SMK-Teknik dan SMK-Ekonomi. Harapan Program Studi PAI Jurusan Tarbiyah STAIN Surakarta meluluskan calon guru profesional dan memiliki akhlak mulia belum terwujud secara optimal. Hal ini karena mahasiswa yang berasal dari SMU dan SMK memiliki penguasaan materi keagamaan cenderung lebih rendah dibanding mereka yang berasal dari MA. Program Studi PAI Jurusan Tarbiyah STAIN Surakarta berinisiatif melaksanakan program intra-kurikuler yang tidak terpisah dari proses pembelajaran dalam wujud Program Mentoring dan sekaligus sebagai jaminan mutu proses untuk menyamakan kemampuan mahasiswa yang berbeda latar belakang pendidikannya, sehingga dalam proses pembelajaran selanjutnya, mereka tidak menemui masalah terkait dengan penguasaan materi keagamaan.

Program Studi PAI Jurusan Tarbiyah STAIN Surakarta membekali para mahasiswa tahun pertama dengan peningkatan dan pendalaman materi keagamaan tidak hanya dari sisi kognitif tetapi lebih merupakan penanaman spiritualitas untuk membentuk mahasiswa berakhlak mulia melalui Program Pendampingan Pengembangan Kepribadian Muslim Integral (P3KMI) dengan materi : (1) Praktek Ibadah-Ibadah Dasar dan Hafalan, (2) Pengembangan Kepribadian dan (3) *Tsaqofah Islamiyah*.

Pelaksanaan program pengembangan kepribadian bagi mahasiswa tahun pertama Program Studi PAI Jurusan tarbiyah STAIN Surakarta melalui Program Mentoring dilakukan dengan cara demikian, cenderung bersifat *directing* daripada *delegating* maka yang terjadi kemudian adalah keterpisahan misi antara konsep Program Mentoring, Mentor dan Peserta Mentoring. Jika benar demikian, maka ini adalah petaka awal sebuah Program Mentoring Pengembangan Kepribadian Mahasiswa Program Studi PAI Jurusan tarbiyah STAIN Surakarta.

Salah satu indikator keberhasilan sebuah kinerja adalah tingkat kepuasan penerima manfaat terhadap layanan program yang dilakukan sebuah jasa atau produk. Peran kepuasan dalam peningkatan kinerja layanan sangat penting. Pentingnya posisi terhadap keberhasilan setiap program diilustrasikan dari hasil survei yang dilakukan oleh lembaga survei konsumen internasional TARP. Dalam laporan hasil penelitian tersebut disampaikan bahwa konsumen yang tidak puas akan menyampaikan pengalamannya kepada sekitar sembilan orang lainnya dan organisasi akan kehilangan sekitar 10-15% pelanggannya dikarenakan ketidakpuasan (TARP, 1981).

Evaluasi terhadap tingkat kepuasan para mahasiswa tahun pertama peserta Program Mentoring Pengembangan Kepribadian Mahasiswa di Program Studi PAI Jurusan Tarbiyah STAIN Surakarta yang dilakukan oleh Tim P3KMI, harus mendapat perhatian yang serius, termasuk dalam hal ini adalah materi-materi mentoring yang disajikan oleh Tim P3KMI Program Studi PAI Jurusan Tarbiyah STAIN Surakarta agar harapan melahirkan calon guru yang profesional dan berakhlak mulia benar-benar terwujud.

Terdapat beberapa teknik dalam mengevaluasi efektivitas suatu program, salah satunya adalah dengan melihat indikator tingkat kepuasan yang dirasakan dari para stakeholder. Berdasarkan paparan tersebut di atas dipandang perlu untuk melakukan penelitian tentang Kepuasan terhadap Layanan P3KMI di Program Studi Pendidikan Agama Islam Jurusan Tarbiyah STAIN Surakarta.

Masalah dalam penelitian ini adalah sejauh mana kepuasan terhadap layanan program mentoring pengembangan kepribadian mahasiswa tahun pertama oleh Tim P3KMI di Program Studi PAI Jurusan Tarbiyah STAIN Surakarta. Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat Kepuasan terhadap Layanan Program Mentoring Pengembangan Kepribadian Mahasiswa tahun pertama oleh Tim P3KMI di Program Studi PAI Jurusan Tarbiyah STAIN Surakarta.

## Kajian Teori

### Definisi Kepuasan

<sup>1</sup> Makalah dipresentasikan pada Seminar Nasional Pendidikan : *Asesmen Otentik dalam Implementasi Pembelajaran Aktif dan Kreatif*, Kerjasama FKIP Universitas Lampung-Himpunan Evaluasi Pendidikan Indonesia (HEPI), Hotel Nusantara Lampung, 29-30 Januari 2011

<sup>2</sup> Dosen Jurusan Tarbiyah STAIN Surakarta

Kepuasan dalam artian luas, mengacu pada sikap umum terhadap suatu objek atau aspek spesifik dari suatu objek (Hodson, 1991). Dari batasan tersebut dapat dimaknai bahwa kepuasan terkait dengan objek sikap tertentu. Objek sikap yang dimaksud dapat dilihat dari sisi keseluruhan aspek yang dimiliki objek sikap, maupun dari aspek yang lebih spesifik. Menurut Day (Tjiptono, 2004) "kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan oleh pemakai".

Kepuasan merupakan suatu penilaian yang bersifat subjektif. Namun demikian penilaian demikian akan didasarkan pada pemaknaan dari hasil pengamatan atau persepsi. Pengertian demikian senada dengan pendapat Locke (1976), yang memberikan pengertian kepuasan sebagai kondisi emosional sebagai hasil dari persepsi terhadap sesuatu hal.

Beberapa tokoh seperti Dawis dan Lofquist (1984), Balzer et al. (1990), serta Reimer dan Chelladurai (1998) membahas kepuasan terkait langsung dengan konteks layanan. Mereka memberikan definisi kepuasan terhadap pelatihan sebagai "kondisi afeksi positif sebagai hasil dari evaluasi yang kompleks terhadap struktur, proses, dan *outcome* yang terkait dengan pengalaman pelatihan. Apabila kita telaah dari batasan yang mereka sampaikan, maka evaluasi terhadap layanan dapat dilakukan terhadap keseluruhan tiga aspek yang ada atau dengan menekankan salah satu dari ketiga aspek tersebut.

Peran kepuasan dalam peningkatan kinerja layanan sangat penting. Pentingnya posisi terhadap keberhasilan setiap program diilustrasikan dari hasil survei yang dilakukan oleh lembaga survei konsumen internasional TARP. Dalam laporan hasil penelitian tersebut disampaikan bahwa konsumen yang tidak puas akan menyampaikan pengalamannya kepada sekitar sembilan orang lain, dan organisasi akan kehilangan sekitar 10-15% pelanggannya dikarenakan ketidakpuasan (TARP, 1981).

Kepuasan berdampak pada rasa keterlibatan dan komitmen (Mortimer & Lorence, 1989). Kepuasan akan menjadi preseden terhadap berbagai sikap, dan pada akhirnya akan menentukan perilaku dalam pelaksanaan tugas, misalnya motivasi dan komitmen terhadap pekerjaan. Secara singkat dapat dikatakan bahwa kepuasan akan turut menentukan keberhasilan dari suatu program secara utuh.

#### Metode Mengukur Kepuasan Pemakai

Menurut Kotler (1997 : 38) kepuasan pelanggan sebagai "tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya". Kepuasan klien adalah hasil (*outcome*) yang di rasakan atas penggunaan produk dan jasa atau melebihi harapan yang di inginkan. Menurutny terdapat beberapa metode untuk mengukur kepuasan pemakai, sistem keluhan dan saran, survei kepuasan pemakai, ghost shopping, dan analisis kehilangan pemakai (*lost customer analysis*). Peters (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 1995 : 106-107) mengemukakan terdapat 10 (sepuluh) kunci sukses dalam mengukur klien, yaitu frekuensi, siapa yang melakukan survei kepuasan, isi, desain isi, melibatkan setiap orang, mengukur kepuasan setiap orang, kombinasi berbagai ukuran, hubungan dalam kompensasi dan reward lainnya, penggunaan ukuran secara simbolik, bentuk pengukuran lainnya.

#### Kualitas Pelayanan

Masih banyak keluhan pelanggan tentang rendahnya kualitas jasa yang mereka terima. Kualitas jasa merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat jasa yang diterima (*perceived services*) dengan tingkat jasa yang diharapkan (*expected services*) (Kotler, 2000). Konsep kualitas jasa atau *service quality* bertumpu pada upaya memuaskan keinginan atau permintaan pelanggan berdasarkan harapan mereka.

Kualitas pelayanan digambarkan oleh Parasuraman et al., (1990) sebagai suatu bentuk dari sikap, berhubungan tetapi tidak ekuivalen dengan kepuasan, yang merupakan hasil perbandingan antara harapan (*expectation*) dengan kinerja (*performance*). Dalam pengertian kita sehari-hari, *service* atau layanan merupakan sesuatu yang tidak asing lagi bagi kita semua. Kata *service* atau layanan dikaitkan dengan hubungan antara penjual dan pembeli, di mana dalam hal ini penjual merupakan pihak yang memberikan sedangkan pembeli merupakan pihak yang meminta.

Perguruan tinggi sebagai sebuah lembaga yang bergerak di bidang jasa harus mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada konsumennya. Hal ini diperlukan untuk dapat memenangkan persaingan dengan perguruan tinggi lain. Kondisi ini menuntut adanya komitmen dari perguruan tinggi untuk memuaskan pelanggannya yang salah satunya adalah dengan perbaikan mutu secara terus-menerus.

Selama ini penilaian kualitas jasa perguruan tinggi lebih menekankan pada penilaian yang dilakukan oleh pihak lain (misalnya Badan Akreditasi Nasional). Padahal titik sentral pengelolaan perguruan tinggi adalah mahasiswa sebagai pelanggan utama. Oleh karena itu, sangat penting bagi pengelola PT untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) tentang kualitas jasa yang diberikan berdasarkan penilaian mahasiswa seperti yang disampaikan oleh Kotler (1997) bahwa kualitas harus dimulai dan berakhir pada pelanggan.

Evaluasi kualitas jasa di PT diperlukan untuk mengetahui apa yang sebenarnya diharapkan dan apa yang selama ini dipersepsikan oleh mahasiswa. Seringkali terjadi perbedaan atau gap antara kualitas jasa yang diharapkan dengan yang dipersepsikan sehingga akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

#### P3KMI

P3KMI diterapkan di Program Studi PAI sebagai bukti keikutsertaan mahasiswa dalam menyukseskan pendidikan di Jurusan Tarbiyah, mengingat masih banyak mahasiswa *calon guru* yang perlu pembinaan dalam pemahaman dan pengamalan ilmu ke-Islam-an.

Tujuan pelaksanaan P3KMI di Program Studi PAI, mahasiswa diharapkan mampu (1) memiliki aqidah, ibadah dan akhlak karimah; (2) menjadi pribadi yang mandiri dan berwawasan luas; (3) meningkatkan ukhuwah Islamiyah dan menciptakan keharmonisan kampus; (4) menyumbangkan ilmu keagamaan yang dimiliki secara dialogis sesama mahasiswa; (5) membekali mahasiswa dengan kemampuan dasar ke-Islam-an, secara ilmu dan amal (BTA, Pengembangan Kepribadian, Tsaqofah Islamiyah dan Praktek Ibadah).

Target pelaksanaan P3KMI di Program Studi PAI, mahasiswa diharapkan mampu (1) mengaktualisasi nilai-nilai Islam dalam kehidupan sehari-hari; (2) menciptakan *social culture* yang kondusif di lingkungan kampus; (3) menyadari urgensi *amar ma'ruf nahi munkar*; (4) memiliki kompetensi individual dan sosial.

Peserta P3KMI adalah mahasiswa baru Semester I dan II serta mahasiswa yang belum lulus P3KMI dan atau mereka yang belum pernah mengikuti P3KMI. Kegiatan ini dilaksanakan sejak awal Tahun Akademik 2007/2008. Pelaksanaan P3KMI di Program Studi PAI, merupakan usaha dari Jurusan Tarbiyah dalam rangka meningkatkan kompetensi lulusan agar mampu bersaing dengan lulusan dari PTAI yang lain. Kegiatan ini diawali dengan Tes Penempatan, kemudian dilaksanakan dengan model mentoring dikelompokkan melalui sistem dinamika kelompok kecil, masing-masing kelompok terdiri dari 8-10 mahasiswa. Setiap kelompok dipandu seorang mentor yang telah lulus kualifikasi mentor. Kegiatan P3KMI didukung dengan kegiatan penunjang berupa *OutBond*, MABIT, AMT, TOT bagi Mentor dan sebagainya. Kegiatan pendukung dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan peserta dan mentor. Materi dalam kegiatan P3KMI dikemas dalam tiga bagian, yaitu (1) Praktek Ibadah: Ibadah Dasar dan Hafalan; (2) Pengembangan Kepribadian dan (3) Tsaqofah Islamiyah. Materi ini dalam tiga bulan sekali dilakukan evaluasi.

## Kepuasan terhadap layanan P3KMI

Penelitian ini ingin mengetahui kualitas jasa dengan fokus program P3KMI di Prodi PAI Jurusan Tarbiyah STAIN Surakarta berdasarkan penilaian mahasiswa. Menurut Zeithaml (2000), kualitas pelayanan memiliki lima dimensi, yaitu fisik, keandalan, perhatian, jaminan dan empati.

Salah satu indikator dari pengelolaan universitas yang profesional adalah apabila lembaga tersebut mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas artinya pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan. Menurut pendapat Parasuraman, bahwa pelayanan dikatakan memuaskan jika layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan. Pelayanan yang seperti inilah yang dipersepsikan sebagai pelayanan berkualitas dan ideal. Harapan pelanggan tersebut tercermin pada dimensi kualitas pelayanan seperti dikemukakan oleh Parasuraman yang menyebutkan bahwa ada 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

Pelayanan yang bertujuan memperoleh kepuasan mahasiswa bukanlah sesuatu yang mudah untuk dilakukan, sering didapati masalah-masalah dalam pengelolaan pelayanan dan ketidakberhasilan memuaskan sebagian besar pelanggan.

Sebagai salah satu organisasi jasa yang bergerak dibidang pendidikan, tidak boleh menutup mata terhadap aspek pelayanannya. Oleh karena itu P3KMI perlu melakukan evaluasi atas kualitas jasa yang diberikan kepada konsumennya, yaitu mahasiswa. Mahasiswa sebagai elemen terpenting pada perguruan tinggi perlu didengarkan, apakah pelayanan yang selama ini diberikan sudah sesuai dengan harapannya. Evaluasi kualitas jasa ini perlu dilakukan untuk mengetahui apa yang sebenarnya diharapkan dan apa yang selama ini dipersepsikan oleh mahasiswa atas kualitas jasa yang diterimanya. Evaluasi kualitas pelayanan dapat dijadikan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan P3KMI dimasa yang akan datang.

Penelitian Nas (2001) juga serupa dengan penelitian ini namun hanya mencari pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan saja sedangkan penelitian ini hanya melihat kepuasan terhadap layanan P3KMI di Prodi PAI Jurusan Tarbiyah STAIN Surakarta. Perbedaan lainnya adalah penggunaan dimensi kualitas jasa karena Nas (2001) menggunakan dimensi kualitas jasa yang dikemukakan oleh Gronroos yaitu *professionalism and skills, attitudes and behavior, accessibility and flexibility, reliability and trustworthiness, recovery, dan reputation and credibility*.

Sejumlah harapan pasti ada dalam benak pikiran pemakai, hanya tingkat pengharapan dan prioritas layanan yang diharapkan antar pemakai berlainan. Adanya kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diperoleh merupakan definisi sederhana dari kualitas. Pakar lain yang mendefinisikan kualitas dengan penekanan yang berbeda. Di antaranya oleh Goetsch dan Davis (1995) yang mendefinisikan kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Berkaitan dengan kualitas tidak dapat dipisahkan dengan *Total Quality Management (TQM)*. TQM lebih tepat disebut sebagai suatu perpaduan semua fungsi dari perusahaan ke dalam falsafah yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktifitas, pengertian dan kepuasan pelanggan. Terdapat empat prinsip utama dalam TQM yaitu kepuasan pemakai, respek kepada setiap orang, manajemen berdasarkan fakta, perbaikan berkesinambungan (*continuous improvement*).

## Metodologi Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian evaluasi program. Dilihat jenis masalahnya, penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif, karena melibatkan satu variabel, yaitu "Kepuasan terhadap Layanan Program Mentoring Pengembangan Kepribadian Mahasiswa tahun pertama oleh Tim P3KMI di Program Studi PAI Jurusan Tarbiyah STAIN Surakarta".

Penelitian dilakukan di Program Studi PAI Jurusan Tarbiyah STAIN Surakarta, tempat ini dipilih mengingat Program Studi PAI Jurusan Tarbiyah STAIN Surakarta saat ini sedang melaksanakan Program Mentoring Pengembangan Kepribadian Mahasiswa tahun pertama oleh Tim P3KMI. Penelitian dilakukan pada bulan Agustus sampai dengan November 2010.

Populasi adalah seluruh Peserta Program Mentoring Pengembangan Kepribadian Mahasiswa tahun pertama oleh Tim P3KMI di Program Studi PAI Jurusan Tarbiyah STAIN Surakarta Tahun Akademik 2009/2010, berjumlah 295 orang terdiri dari 112 mahasiswa dan 183 mahasiswi. Sampel diambil dengan teknik *purposive random sampling* dari Peserta Program Mentoring Pengembangan Kepribadian Mahasiswa tahun pertama oleh Tim P3KMI di Program Studi PAI Jurusan Tarbiyah STAIN Surakarta Tahun Akademik 2009/2010, berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan diperoleh jumlah sampel sebanyak 167 orang.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen yang mengukur kepuasan terhadap Layanan Program Mentoring Pengembangan Kepribadian Mahasiswa tahun pertama oleh Tim P3KMI di Program Studi PAI Jurusan Tarbiyah STAIN Surakarta Tahun Akademik 2009/2010.

Analisis data kepuasan terhadap layanan P3KMI dilakukan dengan menghitung indeks "Kepuasan terhadap Layanan Program Mentoring Pengembangan Kepribadian Mahasiswa tahun pertama oleh Tim P3KMI di Program Studi PAI Jurusan Tarbiyah STAIN Surakarta Tahun Akademik 2009/2010" dan membandingkan indeks "Kepuasan terhadap Layanan Program Mentoring Pengembangan Kepribadian Mahasiswa tahun pertama oleh Tim P3KMI di Program Studi PAI Jurusan Tarbiyah STAIN Surakarta Tahun Akademik 2009/2010" dengan kriteria.

## Hasil Penelitian

Berdasarkan perhitungan indeks kepuasan terhadap layanan P3KMI dan membandingkannya dengan kriteria kepuasan terhadap layanan P3KMI dapat diambil keputusan yang ditabulasikan sebagai berikut :

No	Unsur	Indeks	Kategori	Prosentase
1	Kepuasan terhadap layanan P3KMI	2,3	Cukup	57,5
2	Materi	2,4	Cukup	60
3	Mentor	2,4	Cukup	60
4	Metode	2,3	Cukup	57,5
5	Fasilitas	2,1	Tidak memuaskan	52,5
6	Dampak	2,4	Cukup	60

Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa kepuasan terhadap layanan P3KMI yang dirasakan oleh mahasiswa berada pada level cukup dengan tingkat kepuasan sebesar 57,5%. Kepuasan terhadap layanan P3KMI dilihat dari unsur materi berada pada level cukup dengan tingkat kepuasan 60%. Kepuasan terhadap layanan P3KMI dilihat dari unsur mentor berada pada level cukup dengan tingkat kepuasan 60%. Kepuasan terhadap layanan P3KMI dilihat dari unsur metode berada pada level cukup dengan tingkat kepuasan 57,5%. Kepuasan terhadap layanan P3KMI dilihat dari unsur fasilitas berada pada level tidak memuaskan dengan tingkat kepuasan 52,5%. Sedang kepuasan terhadap layanan P3KMI dilihat dari unsur dampak berada pada level cukup dengan tingkat kepuasan 60%.

Berdasarkan kesimpulan penelitian dapat diajukan saran dan rekomendasi sebagai berikut : (1) untuk pengelola P3KMI. Kepuasan terhadap layanan P3KMI yang dirasakan oleh mahasiswa berada pada level batas limit yaitu cukup, yaitu pada unsur materi, mentor, metode dan dampak. Untuk itu perlu dilakukan pembenahan ulang menyangkut desain materi, kualifikasi mentor, metode yang

digunakan. Dengan pembenahan tersebut diharapkan dampak yang dirasakan oleh mahasiswa akan menjadi lebih baik, (2) untuk Jurusan Tarbiyah. Khusus dalam unsur fasilitas, mahasiswa merasakan bahwa layanan P3KMI tidak memuaskan. Oleh karena Jurusan Tarbiyah merupakan lembaga yang membina kegiatan P3KMI maka perlu dipikirkan untuk mengidentifikasi kebutuhan fasilitas layanan P3KMI dan membenahinya untuk meningkatkan kinerjanya di masa yang akan datang.

#### Daftar Pustaka

- Balzer, W. K., Smith, P. C., Kravitz, D. A., Lovell, S. E., Paul, K. B., Reilly, B. A., & Reilly, C. E. 1990. *User's manual for the job descriptive index and the job in general scales*. Bowling Green: Bowling Green State University.
- Bennington, L. & Habir, A. D. 2003. *Human resource management in Indonesia*. Melbourne: Elsevier Inc.
- Dawis, R. V. & Lofquist, R. H. 1994. *A psychological theory of work adjustment*. Minneapolis: University of Minneapolis Press
- Fandy Tjiptono (2004), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (1995) *Total Quality Manajemen*, Yogyakarta: Andi Offset
- Goetsch, D.L. dan Davis, S. (1995). *Implementing to Total Quality*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Hodson, R. 1991. Workplace behaviors. *Work and Occupations*, 18,271-290.
- Hollinshead, G., & Leat, M. (1995). *Human Resource Management: An international and comparative perspective*. London: Pitman.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. Millennium Edition. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Kotler, Philip (1997) *Manajemen Pemasaran jilid I*, Jakarta: PT Prenhallindo
- Liong, L. S. (1999, March 26–28). *The Chinese minority in Indonesia. Paper presented at "The Asian crisis—A chance for democracy and human rights?"* Conference, Berlin.
- Locke, E, A. 1976. The nature and causes of job satisfactions. dalam M. D. Dunnette (Ed). *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand. & McNully.
- McDougall, Gordon H.G. dan Terrence Levesque. 2000. *Customer Satisfaction with Services : Putting Perceived Value into the Equation, Journal of Services Marketing, Vol 14, No 25*
- Mortimer, J. T. & Lorence, J. 1989. Satisfaction and involvement: Disentangling a deceptively simple relationship. *Social psychology quarterly*, 52, 249-265.
- Nas, Syamsah. 2001. Kualitas Jasa Kependidikan dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta di Banjarmasin, *Tesis*, Universitas Brawijaya, Malang.
- Panduan Akademik 2009-2010 STAIN Surakarta
- Reimer, H. A. & Chelladurai, P. 1998. Development of the athlete satisfaction questionnaire. *Journal of Sport and Exercise Psychology*, 20, 127-159.
- Technical Assistance Research Program (TARP). 1981. *Measuring the grapevine consumer responses and "word-of-mouth"*. US Office of Consumers Affairs. Washington D.C.
- Tim P3KMI Jurusan Tarbiyah STAIN Surakarta, 2007. *Buku Panduan: Program Pendampingan Pengembangan Kepribadian Muslim Integral (P3KMI)*. Surakarta: tanpa penerbit.
- Zeithaml, Valarie A., A. and Bitner, Mary Jo. (2000). *Services Marketing: Interpreting Customer Fokus Accros the Firm*. Boston: Mc. Graw-Hill.
- Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman, and Leonard Berry. (1990). *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*. New York: The Free Press.
- Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman, and Leonard Berry. (1998). *Communication and Control Processes in the Delivery of Services Quality*, *Journal of Marketing*, American Marketing Association, April 1988.