



## PENERAPAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DALAM MENILAI KEPUASAAN STAKEHOLDER TERHADAP KINERJA PKL MAHASISWA D3 STATISTIKA

Yenni Kurniawati<sup>1</sup>, Nonong Amalita<sup>2</sup>, Syafrandi<sup>3</sup>

Jurusan Matematika FMIPA UNP

email : [yenni.mathunp@gmail.com](mailto:yenni.mathunp@gmail.com)<sup>1</sup>, [nongaditya@gmail.com](mailto:nongaditya@gmail.com)<sup>2</sup>, [syafrandi@yahoo.com](mailto:syafrandi@yahoo.com)<sup>3</sup>

### ABSTRACT

Statistics study programme of Universitas Negeri Padang is a vocational program for three years which is contain field experience lecture (PKL) as premier lecture for students. Location for PKL in 2016 at some Central Bureau of Statistics or Badan Pusat Statistik (BPS) around West Sumatra, and district government of Padang Utara. PKL's aim gives positive impact for students and stakeholders. So, it need an evaluation and study about quality of student's services. It use *Customer Satisfaction Index* (CSI) and *Importance Performance Analysis* (IPA). Stakeholder's satisfaction during PKL by CSI is 81,72 %. It indicates stakeholder satisfied the services of students. Further analysis about accuracy of expectation and stakeholder's perception can be showed by graph of IPA. The result shows there are some indicators must be increase by students i.e. understanding the theory of statistics (X1.5) and communication ability (X3.7). Generally, variable of assurance and empathy must be survived.

**Keywords:** Stakeholder's satisfaction, PKL, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI).

### PENDAHULUAN

Program Studi (Prodi) Statistika FMIPA Universitas Negeri Padang (UNP) adalah program studi Diploma 3 yang menekankan mahasiswanya dalam keterampilan pengolahan data statistik. Salah satu kompetensi yang diharapkan dari Prodi Statistika adalah mahasiswa mampu dalam pengelolaan data, mulai dari pengumpulan, penyajian, pengolahan, analisis hingga menentukan suatu kesimpulan. Kompetensi ini

diharapkan dapat diterapkan pada dunia kerja. Sehingga mahasiswa mempunyai pengalaman kerja langsung di lapangan (Ketua Prodi Statistika, 2016:1).

Oleh karena itu, pada kurikulum Prodi Statistika memuat matakuliah teori dan praktek yang menunjang keahlian dalam pengolahan data yang diharapkan dapat diterapkan dalam dunia kerja nantinya. Dalam usaha untuk mencapai tujuan tersebut, Prodi Statistika

menetapkan salah satu matakuliah Praktek Kerja Lapangan (PKL) sebagai matakuliah wajib bagi mahasiswa. Pada kurikulum 2013, mata kuliah PKL wajib diambil oleh mahasiswa D3 Statistika pada semester 5 dengan bobot 4 SKS. Pelaksanaan PKL akan berlangsung selama 4 SKS x 4 x 50 menit x 16 minggu efektif yaitu sekitar 6 minggu jam kantor. Agar PKL dapat berjalan efektif selama 6 minggu, maka waktu pelaksanaan PKL ini dimulai pada saat liburan semester 4.

Tempat pelaksanaan PKL mahasiswa D3 Statistika sebelumnya adalah di beberapa Kantor Badan Pusat Statistika (BPS) se Sumatera Barat, dan pada tahun 2016 ini ditambahkan pada kantor Kecamatan Padang Utara. Dengan adanya kegiatan PKL diharapkan mahasiswa dapat menerapkan ilmu yang mereka dapatkan selama perkuliahan pada kantor/perusahaan tempat mereka berkerja. Sehingga PKL memberikan manfaat baik kepada mahasiswa itu sendiri maupun pihak/instansi tempat PKL (*Stakeholder*). Bagi Mahasiswa, selain mendapatkan pengalaman kerja lapangan, PKL juga dapat memberikan inspirasi dalam menulis Tugas Akhir mereka. Sedangkan bagi *Stakeholder*, mahasiswa PKL dapat membantu pekerjaan kantor, dalam arti tidak membantu pekerjaan secara umum dan luas namun pada dasarnya diharapkan mahasiswa PKL ini ditempatkan sesuai dengan ilmu yang mereka miliki (Statistika). Sehingga *Stakeholder* dapat memanfaatkan keilmuan mahasiswa PKL dan terpenuhinya *Learning Outcome* (LO) dari mata

kuliah PKL.

Oleh karena itu, perlu evaluasi dan kajian mengenai kegiatan PKL, apakah kegiatan PKL sudah berkualitas sesuai dengan harapan dan tercapainya *Learning Outcome* dengan indikator pengukurannya adalah kepuasan yang dirasakan oleh *Stakeholder* terhadap kegiatan PKL yang dilaksanakan oleh mahasiswa D3 statistika. Mahasiswa D3 Statistika yang menjalani PKL selama 6 minggu di kantor/instansi tertentu, dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kerja yang dapat memuaskan instansi (*stakeholder*) tempat mereka PKL. Kepuasan *Stakeholder* yang diamati adalah dari lima dimensi kualitas layanan "RATER" yaitu *Reliability*, *Assurance*, *Tengible*, *Empaty*, *Responsiveness* (Parasuraman A, 1993:146). Konsep kualitas layanan RATER intinya membentuk sikap dan perilaku dari pelayanan yang kuat dan mendasar, agar mendapatkan penilaian sesuai dengan kualitas layanan yang diterima. Pada kegiatan PKL ini konsep RATER akan diterapkan pada kualitas layanan berupa kinerja mahasiswa PKL yang dirasakan/diterima oleh *stakeholder* (sebagai konsumen).

Inti dari konsep kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan keandalannya (*Reliability*) menjalan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan, menumbuhkan adanya jaminan (*Assurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangible*)

yang dapat dilihatnya, dan empati (*Empathy*) dari orang-orang yang memberikan pelayanan dan memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan kecepatan daya tanggap (*Responsiveness*).

Penilai kepuasan Stakeholder terhadap kinerja/layanan yang diberikan oleh mahasiswa selama PKL dapat dihitung menggunakan indeks kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction Index*). Analisis lanjutan mengenai ketepatan harapan dan persepsi stakeholder dapat dilihat melalui grafik yang disajikan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). *Importance Performance Analysis* (IPA) bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen (*Stakeholder*) dan tingkat kepentingan kualitas kinerja dari mahasiswa PKL. IPA memplot pasangan titik-titik dari nilai rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) dengan rata-rata tingkat kepuasan (*performance*) yang masing-masingnya mewakili sumbu Y dan X dalam kuadran Cartesius. Pada penelitian ini, analisis kepuasan *stakeholder* terhadap kinerja PKL mahasiswa D3 Statistika dibatasi pada kegiatan PKL yang berlangsung pada tahun 2016, dengan 10 instansi (9 kantor BPS dan 1 Kecamatan).

#### METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Dalam penelitian ini metode deskriptif yang digunakan untuk mengetahui dan mengkaji :

1. *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan suatu indeks yang menentukan tingkat kepuasan konsumen (*Stakeholder*) secara menyeluruh dengan pendekatan yang memperhitungkan tingkat kepentingan dan kinerja dari atribut-atribut yang diukur.
2. Pengukuran Kualitas layanan dengan *Importance Performance Analysis* (IPA) yang dilakukan dengan cara meranking berbagai indikator dari kinerja (pelayanan) berdasarkan derajat pentingnya setiap indikator dan seberapa baik kinerja mahasiswa PKL dalam masing-masing indikator.

#### a. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah 5 dimensi kualitas (RATER) dengan rincian: X1 = *Reliability*, X2 = *Assurance*, X3 = *Tangible*, X4 = *Empaty*, dan X5 = *Responsiveness* dengan rincian indikator pada Tabel 1. Indikator yang dipakai dalam penelitian merujuk kedalam indikator yang terdapat dalam Fatmawati (2013:303) dan Rangkuti (2006:150).

Tabel 1. Indikator dan Skala Variabel penelitian

| Variabel                              | Definisi   | Indikator  | Skala             |
|---------------------------------------|--|--|-------------------|
| <b>Reliability (X<sub>1</sub>)</b>    | Kemampuan melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat. Pemenuhan janji pelayanan segera dan memuaskan dari permasalahan organisasi. (Kotler dan Keller (2007 : 56)   | X1.1 Pelayanan melakukan survey/pengentrian data.<br>X1.2 Pelayanan pengolahan data.<br>X1.3 Kehadiran dan kedisiplinan selama PKL.  | Likert (interval) |
| <b>Assurance (X<sub>2</sub>)</b>      | Pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. (Kotler dan Keller (2007 : 56)   | X2.1 Jaminan kebenaran dan kejujuran dalam entri data.<br>X2.2 Sikap yang dimiliki karyawan (ramah, sopan dan murah senyum)<br>X2.3 Mahasiswa mampu menjaga kerahasiaan data yang didapatkan.    | Likert (interval) |
| <b>Tangibles (X<sub>3</sub>)</b>      | Suatu kebutuhan pelanggan yang berfokus pada penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan bahan komunikasi. (Kotler dan Keller (2007 : 56)  | X3.1 Mahasiswa berpenampilan rapi.<br>X3.2 Mahasiswa merekap data atau dokumern dengan rapi.<br>X1.3 Kesanggupan dalam membuat laporan atau rekap dokumen tertulis.                              | Likert (interval) |
| <b>Emphaty (X<sub>4</sub>)</b>        | Kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan. (Kotler dan Keller (2007 : 56)   | X4.1 Kemudahan menghubungi Mahasiswa.<br>X4.2 Memberikan perhatian terhadap segala keluhan dan saran stakeholder<br>X4.3 Pemberian pelayanan yang baik kepada semua pegawai ditempat PKL         | Likert (interval) |
| <b>Responsiveness (X<sub>5</sub>)</b> | Kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Keaktifan dalam memberikan pelayanan secara tepat dan tanggap yang merupakan ketulusan dengan menolong pelanggan dan memberikan pelayanan. (Kotler dan Keller (2007 : 56) | X5.1 Keterampilan mahasiswa dalam menanggapi kebutuhan pimpinan<br>X5.2 Kesediaan mahasiswa menangani keluhan dengan cepat tanggap<br>X5.3 Mahasiswa selalu siap melayani selama PKL berlangsung | Likert (interval) |

### b. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subjek atau objek yang akan diteliti. Besarnya populasi dalam penelitian ini

adalah jumlah stakeholder yang menerima pelayanan (pimpinan dan pegawai tempat PKL berlangsung). Adapun jumlah instansi yang akan di buat frame populasinya adalah pimpinan dan

pegawai dari 10 instansi (9 BPS dan 1 Kecamatan).

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, (Sugiyono, 2007 : 116). Dalam penelitian ini penulis mengambil sampel dari subjek atau objek dari populasi yaitu pimpinan dan pegawai tempat mahasiswa PKL. Untuk menentukan besarnya sampel akan ditentukan dengan menggunakan metode Neyman, yaitu:

$$n = \frac{\left( \sum_{k=1}^L N_k \sigma_k \right)^2}{N^2 D + \sum_{i=1}^L N_i \sigma_i^2}$$

Ket :N = ukuran Populasi

$N_k$  = ukuran populasi pada srata k

$\sigma^2$  = ragam pada srata ke k

D = B/4

Dengan B adalah bias dari dugaan.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap individu populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik *probability sampling* yang digunakan adalah *multi stage randomsampling*. Dengan tahapan pertama penetapan tempat PKL yang terdiri atas 10 srata stakeholder, kemudian setiap srata (tempat PKL) terdiri atas 3 srata juga yaitu pimpinan instansi, supervisor dan pegawai kantor. Pengambilan sampel untuk pimpinan, supervisor dan pegawai menggunakan total sampling. Frame (Kerangka sampling) diperoleh berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan mahasiswa D3 Statistika yang melaksanakan PKL pada tahun 2016. Kerangka Sampling merupakan Stakeholder yang berinteraksi

atau menggunakan jasa mahasiswa selama PKL berlangsung.

### c. Skala Pengukuran

Penulis menggunakan Skala Likert sebagai acuan dalam penyusunan angket yang disebarakan kepada responden. Dalam setiap pernyataan diberi bobot dengan menggunakan skala Likert yang terdiri dari sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting dan tidak penting. Tingkat kepentingan diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut :

| Keterangan     | Jumlah Bobot |
|----------------|--------------|
| Sangat Penting | 5            |
| Penting        | 4            |
| Cukup          | 3            |
| Kurang Penting | 2            |
| Tidak Penting  | 1            |

Tingkat kinerja diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut:

| Keterangan  | Jumlah Bobot |
|-------------|--------------|
| Sangat Baik | 5            |
| Baik        | 4            |
| Cukup Baik  | 3            |
| Kurang Baik | 2            |
| Tidak Baik  | 1            |

### d. Metode Analisis dan Uji Hipotesis

Setelah melakukan pengumpulan data, selanjutnya adalah menganalisis data-data tersebut dengan menggunakan metode yang dapat membantu dalam mengolah, menganalisis, dan menginterpretasikan data tersebut.

#### i. Uji Validitas

Uji validitas diperoleh dengan cara mengkorelasi setiap skor indikator dengan total skor indikator variabel, kemudian hasil korelasi dibandingkan dengan nilai kritis pada taraf signifikan 0,05. Suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan tinggi rendahnya validitas

instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Adapun cara yang digunakan adalah dengan analisa Item, dimana setiap nilai yang ada pada setiap butir pertanyaan dikorelasikan dengan total dengan rumus seperti yang dikemukakan oleh Arikunto (2006: 220):

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \quad (2)$$

Dimana:

r = Koefisien korelasi variabel bebas dan variabel terikat

n = Banyaknya sampel

X = Skor tiap item

Y = Skor total variabel

## ii. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menurut Arikunto (2006:145) dimaksudkan “untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur dalam penggunaannya, atau dengan kata lain alat ukur tersebut mempunyai hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda Untuk uji reliabilitas digunakan Teknik *Alpha Cronbach*, dimana suatu instrumen dapat dikatakan handal (reliabel) bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar 0,6 atau lebih. Pada penelitian ini perhitungan reliabilitas menggunakan rumus alpha (Arikunto, 2006: 138) sebagai berikut:

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum b^2}{N} \right) \quad (3)$$

Dimana:

$$\dagger = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{N}}{N}$$

$r_{11}$  = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan

nilai seluruh butir pertanyaan untuk suatu variabel dengan menggunakan rumus korelasi *product moment*”. Syarat minimum untuk dianggap valid adalah nilai r hitung > dari nilai r tabel. Adapun perhitungan korelasi *productmoment*,

$\dagger b^2$  = jumlah varians butir

$\dagger t^2$  = jumlah varians total

## e. Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian di bagi atas 5 fase yaitu :

1. Pembentukan Frame (Kerangka Sampling).
2. Pembuatan Kuesioner.
3. Pengujian Validasi dan Reliabilitas Kuesioner.
4. Penyebaran angket (Pengambilan data penelitian).
5. Pengolahan dan Penganalisisan data penelitian.

## HASIL PEMBAHASAN

### Kerangka Sampling

Kerangka Sampling (Sampling Frame) merupakan Stakeholder yang berinteraksi dengan mahasiswa D3 Statistika UNP selama PKL berlangsung di 10 instansi pemerintahan. Pada setiap instansi terdiri atas 3 strata yaitu Pimpinan, Supervisor, dan Pegawai. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan mahasiswa D3 Statistika yang PKL pada tahun 2016, terdapat 100 responden yang dapat dijadikan sampel penelitian.

### Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

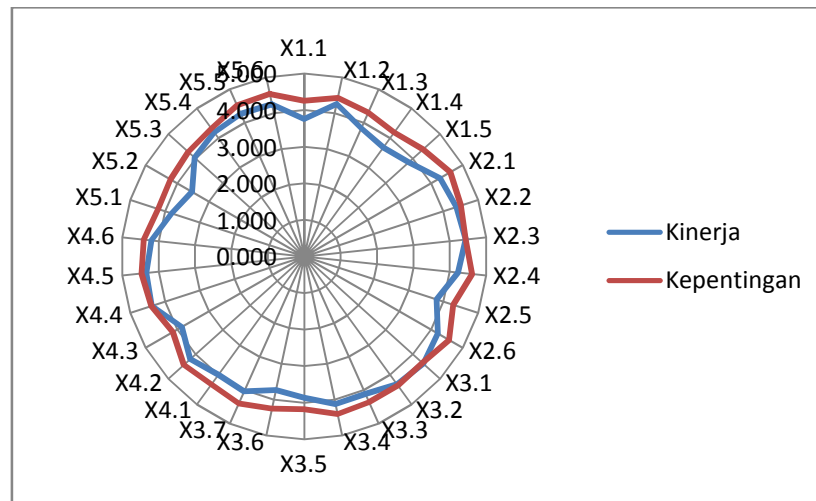
Kuesioner yang terbentuk terlebih dahulu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas dengan tahapan awal menyebarkan kuesioner kepada 40 responden terpilih secara acak. Berdasarkan output SPSS diperoleh nilai

*Corrected Item-Total Correlation* untuk semua indikator kuesioner lebih dari 0,31 (df=38), sehingga dapat dikatakan bahwa tidak terdapat indikator kuesioner yang tidak valid pada  $\alpha = 5\%$ . Nilai *Alpha Cronbach* dari instrument/indikator yang diujikan adalah 0,755, nilai ini menandakan bahwa instrumen dapat dikatakan handal (reliabel) karena memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar lebih dari 0,6.

**Deskriptif Data Penelitian**

Diagram radar mampu menggambarkan kondisi kinerja mahasiswa PKL bersamaan dengan nilai kepentingan yang dirasakan oleh Stakeholder.

Berdasarkan diagram radar pada Gambar 1, dapat dilihat bahwa secara umum nilai indikator kinerja mahasiswa masih berada di bawah nilai kepentingan yang dirasakan oleh Stakeholder. Namun demikian perbedaan nilai kinerja dan kepentingan tidak terlalu lebar (besar), bahkan ada beberapa indikator penting yang kinerjanya sudah baik seperti X2.3, X3.1, X3.2, dan X4.4. Kinerja mahasiswa PKL yang dinilai oleh Stakeholder sudah berada di selang 3-5, banyak diantaranya yang berada pada selang 4-5. Hal ini menandakan bahwa kinerja mahasiswa PKL sudah dianggap cukup baik bahkan mendekati baik dan atau sangat baik.



Gambar 1. Diagram radar tentang indikator kepuasan Stakeholder

**Customer Satisfaction Index (CSI)**

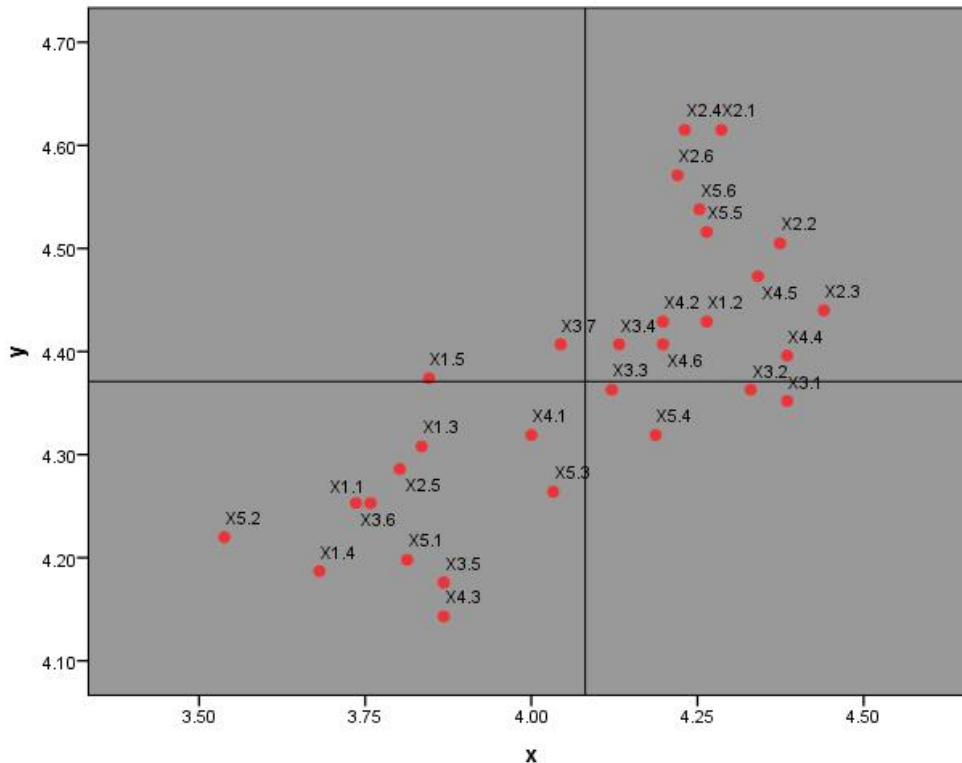
*Customer Satisfaction Index (CSI)* di perlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan Stakeholder secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut jasa berupa persentase Stakeholder dalam survey kepuasan Stakeholder. Sehingga nilai CSI adalah 81,72 %. Hal ini menggambarkan Stakeholder puas atas

kinerja PKL mahasiswa D3 Statistika, tetapi hal ini dirasakan belum maksimal secara keseluruhan. Untuk memberikan tingkat kepuasan yang lebih lagi dimasa yang akan datang, maka PKL mahasiswa D3 Statistika harus memperbaiki kinerja yang belum memuaskan Stakeholder.

**Importance Performance Analysis (IPA) IPA berdasarkan indikator**

Berdasarkan indikator kepuasan Stakeholder terhadap kinerja PKL mahasiswa D3 Statistika dapat dianalisis kualitas kinerja PKL menggunakan Importance Performance Analysis (IPA). Importance Performance Analysis (IPA) mampu menganalisis dan

mengelompokkan indikator dengan memperhatikan tingkat kepentingannya menjadi 4 kelompok yang dinyatakan dalam kuadran. Indikator kualitas kinerja PKL menurut Stakeholder dinyatakan dalam grafik IPA yang terdapat pada Gambar 2.



Gambar 2. Importance Performance Analysis (IPA) berdasarkan indikator kinerja PKL

Pengelompokan indikator menurut kuadran yang terdapat pada grafik IPA pada Gambar 2 dapat dilihat pada Tabel . Dua indikator yang terdapat pada Kuadran I, 13 indikator yang terdapat pada Kuadran II, 11 indikator yang terdapat pada Kuadran III, dan 4 indikator yang terdapat pada Kuadran IV. Kuadran I memuat 2 indikator dari peubah satu dan tiga, Reliability (Kemampuan mahasiswa melaksanakan jasa) dan Tangible(Penampilan mahasiswa PKL).

Kuadran II banyak memuat indikator yang terdapat pada peubah kedua (Assurance/Keramahan dan kesopanan mahasiswa serta dapat dipercaya). Sedangkan Kuadran III memuat beberapa indikator dari Peubah satu, empat dan lima yaitu masing-masing Reliability (Kemampuan mahasiswa melaksanakan jasa), Emphaty (Kepedulian mahasiswa dalam memberikan pelayanan) dan Responsiveness (Kecepatan dan ketanggapan mahasiswa dalam



memberikan jasa). Dan Kuadran IV banyak memuat indikator yang terdapat pada peubah ketiga Tangible (Penampilan mahasiswa PKL).

Pengelompokan indikator berdasarkan grafik IPA pada Tabel 2, memperlihatkan bahwa Kuadran I merupakan kuadran yang berisikan indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja indikator tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan kedalam selama ini. Kinerja dari indikator tersebut lebih rendah dari pada harapan para pengguna layanan terhadap indikator tersebut. Indikator yang termasuk kedalam Kuadran I adalah Kemampuan mahasiswa dalam menguasai ilmu statistik (X1.5), dan Kecakapan mahasiswa dalam berkomunikasi (X3.7). Oleh karena itu, Indikator yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memenuhi harapan Stakeholder.

Kuadran II terletak di sebelah kanan atas, berisikan indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerjanya dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Indikator pada kuadran ini ada 13 indikator. Indikator pada kuadran

II ini harus tetap dipertahankan karena semua indikator kepuasan ini menjadikan kinerja mahasiswa PKL unggul dimata Stakeholder/Instansi tempat PKL.

Kuadran III memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja indikator ini tidaklah terlalu istimewa. Indikator yang ada pada Kuadran ini ada sebanyak 11 indikator yang dianggap tidak terlalu penting oleh Stakeholder/Instansi tempat PKL mahasiswa D3 Statistika, dan kinerja mahasiswa PKL pada indikator tersebut juga rendah. Walaupun demikian tidak perlu adanya upaya peningkatan kinerja pada indikator tersebut. Peningkatan kinerja pada indikator ini dirasakan tidak terlalu penting oleh Stakeholder/Instansi tempat PKL.

Kuadran IV memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh Stakeholder, namun kinerja mahasiswa PKL pada indikator tersebut di nilai baik dan atau sangat baik. Terdapat 4 indikator pada kuadran ini yaitu mengenai: Penampilan berpakaian rapi (X3.1), Kepatuhan mahasiswa terhadap aturan berpakaian selama PKL (X3.2), Kemampuan dalam merekap data/dokumen dengan rapi (X3.3). dan Kesiapan mahasiswa melayani urusan kantor (X5.4).

Tabel 2. Pengelompokan indikator menurut Kuadran pada IPA

| Kuadran    | No | Indikator | Keterangan          | Kuadran     | No | Indikator | Keterangan       |
|------------|----|-----------|---------------------|-------------|----|-----------|------------------|
| Kuadran I  | 1  | X1.5      | Tingkatkan Kinerja  | Kuadran III | 1  | X1.1      | Prioritas Rendah |
|            | 2  | X3.7      |                     |             | 2  | X1.3      |                  |
| Kuadran II | 1  | X1.2      | Pertahankan Kinerja |             | 3  | X1.4      |                  |
|            | 2  | X2.1      |                     |             | 4  | X2.5      |                  |
|            | 3  | X2.2      |                     |             | 5  | X3.5      |                  |
|            | 4  | X2.3      |                     |             | 6  | X3.6      |                  |
|            | 5  | X2.4      |                     |             | 7  | X4.1      |                  |

|  |    |      |               |    |      |                        |
|--|----|------|---------------|----|------|------------------------|
|  | 6  | X2.6 |               | 8  | X4.3 |                        |
|  | 7  | X3.4 |               | 9  | X5.1 |                        |
|  | 8  | X4.2 |               | 10 | X5.2 |                        |
|  | 9  | X4.4 |               | 11 | X5.3 |                        |
|  | 10 | X4.5 |               | 1  | X3.1 | Cendrung<br>Berlebihan |
|  | 11 | X4.6 | Kuadran<br>IV | 2  | X3.2 |                        |
|  | 12 | X5.5 |               | 3  | X3.3 |                        |
|  | 13 | X5.6 |               | 4  | X5.4 |                        |

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka diperoleh bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan Stakeholder terhadap kinerja PKL mahasiswa D3 Statistika UNP dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 81,72 % yang artinya Stakeholder Puas dengan kinerja kinerja PKL mahasiswa D3 Statistika.Stakeholder/Instansi tempat PKL menilai bahwa kinerja mahasiswa PKL D3 Statistika UNP sudah dapat dikatakan baik dengan nilai rata-rata kinerja yaitu 4.081. Sedangkan skor rata-rata kepentingan yang dirasakan Stakeholder pada mahasiswa PKL D3 Statistika UNP yaitu 4.371.

Berdasarkan indikator kepuasan kinerja PKL yang diteliti, ada beberapa indikator yang perlu ditingkatkan kinerjanya oleh mahasiswa PKL periode berikutnya yaitu: Kemampuan mahasiswa dalam menguasai ilmu statistik dan Kecakapan mahasiswa dalam berkomunikasi. Kinerja mahasiswa PKL yang selama ini dianggap sudah baik dan perlu dipertahankan menurut Stakeholder/Instansi tempat PKL diantaranya adalah Kemampuan dan kejujuran dalam pengentrian data, kesopanan dan kesediaan melaksanakan

pekerjaan, menjaga kerahasiakan data dan bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan, kerajinan mahasiswa membantu pekerjaan, kehadiran yang lengkap dan tepat waktu selama PKL serta mampu menjalin hubungan baik dengan semua pegawai di tempat PKL.

### Saran

Kepada pimpinan dan dosen program studi Statistika disarankan agar dapat membimbing mahasiswa yang akan mengambil mata kuliah PKL sebelum terjun ke dunia kerja. Terkait dengan yang penilaian Stakeholder mengenai penguasaan ilmu statistik mahasiswa PKL, disarankan agar prodi menetapkan syarat yang lebih tinggi untuk mahasiswa yang akan mengikuti PKL, misalkan untuk nilai metode statistika minimal C+. Mahasiswa harus meningkatkan penguasaan ilmu di bidang statistik, dan melatih diri untuk mampu berkomunikasi dengan baik dengan orang lain, kemudian meningkatkan disiplin dan tanggung jawab jika memakai/mengambil dokumen instansi.

### DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi.(2006). **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek**. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

- Fatmawati, Endang. (2013). **Mata baru penelitian perpustakaan dari SERVQUAL ke LibQUAL**. Jakarta: Sagung seto.
- Ketua Prodi Statistika. (2016). **Pedoman Praktik Kerja Lapangan (Mahasiswa D3 Statistika)**. Padang: Jurusan Matematika FMIPA UNP.
- Parasuraman A, Berry LL, dan Zeithaml VA. (1993). **More on Improving Service Quality Measurement**. *Jurnal of Retailing*, Vol.69 No.1. New York: Spring.
- Rangkuti, Freddy. (2002). **Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy** (Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan kepuasan pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP). Gramedia, Jakarta.
- Sugiyono. (2007). **Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D**. Bandung: ALFABETA.