

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PEMBELAJARAN DOSEN FKIP UNIVERSITAS PGRI MAHADEWA INDONESIA

Ni Wayan Sunita^{a,*}, N.Putri Sumaryani^b, Ni Nyoman Parmithi^c

Universitas PGRI Mahadewa Indonesia

*Pos-el: sunita@mahadewa.ac.id

Abstrak. Penelitian ini untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen dalam proses pembelajaran di FKIP Universitas PGRI Mahadewa Indonesia. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi Pendidikan Matematika. Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa semester II Tahun Ajaran 2022/2023 Prodi Pendidikan Matematika. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini meliputi angket yang diberikan kepada mahasiswa. Metode penelitian termasuk metode kuantitatif dan pengumpulan data dengan membagikan kuesioner terhadap mahasiswa. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen bernilai baik. Adapun hasil tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen menunjukkan bahwa mahasiswa puas terhadap kinerja dosen dari berbagai aspek dan faktor yang terdapat dalam proses perkuliahan.

Kata-Kata Kunci: kinerja dosen, pembelajaran, tingkat kepuasan

PENDAHULUAN

Pertumbuhan dan pembangunan sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan salah satu aset terpenting bagi negara. Semakin berkualitas Sumber daya Manusia yang dimiliki maka akan mempermudah proses pembangunan dan pertumbuhan suatu negara tersebut. Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki jumlah penduduk terbanyak ke empat di dunia. Ini berarti peluang bagi negara Indonesia untuk meningkatkan kualitas dari segala aspek sangatlah tinggi.

Untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang paling berpengaruh adalah pendidikan. Pendidikan merupakan hal penting demi menghasilkan Sumber Daya Manusia yang berkompeten dan mampu bersaing dan berdaya guna baik seluruh orang dan organisasi. Semakin baik dan berkualitas pendidikan yang dienyam maka semakin besar peluangnya untuk menjadi seorang individu yang berkompetensi. Perguruan tinggi adalah salah satu tempat untuk mencetak sumber daya manusia yang berkualitas, untuk itu perlu adanya infrastruktur dan pembelajaran yang baik didalamnya. Perkembangan dunia pendidikan menuntut perguruan tinggi mampu menyelenggarakan pendidikan secara profesional, upaya yang dilakukan perguruan tinggi adalah

meningkatkan kinerja dosen untuk memperbaiki proses perkuliahan, agar pemahaman mahasiswa terhadap materi kuliah meningkat, banyak mahasiswa mampu menyajikan tingkat hafalan yang baik, tetapi pada kenyataannya mereka sering tidak memahami atau tidak mengerti secara mendalam pengetahuan tersebut. Mahasiswa masih membutuhkan bimbingan dalam menghubungkan antara apa yang mereka pelajari dengan bagaimana pengetahuan itu dapat digunakan dan dimanfaatkan di kehidupan, dosen memiliki peranan penting dalam mewujudkan layanan perkuliahan secara professional (Neswardi, dkk, 2022). Mahasiswa merupakan calon penerus bangsa yang diharapkan mampu untuk memberikan sumbangsuhnya dalam pertumbuhan dan pembangunan suatu negaranya. Namun pada kenyataannya, banyak faktor yang menghalangi seorang untuk meraih kesuksesannya.

Berdasarkan Undang-Undang Guru dan Dosen Nomor 14 Tahun 2005 bahwa dosen adalah pendidik professional maka perlu mempunyai dasar yang kuat dalam mengemban tugas. Apa capaian dan standar harus jelas sesuai dengan tuntutan yang diharapkan dan mampu memenuhi kebutuhan baik era sekarang maupun akan datang, pengembangan bagi professional dosen perlu dilakukan diantaranya dengan penelitian mengenai pendidikan, penelitian mengenai pendidikan di rasakan sangat penting dalam mempromosikan kualitas pendidikan karena dapat sebagai tolok ukur dalam perbaikan instuksional (Zhang, 2017; Hallinger, Heck, & Murphy, 2014; Zhang dan Ng, 2011). Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen, khususnya dalam proses pembelajaran dapat dipandang sebagai bagian dari keunggulan. Kualitas pembelajaran, kualitas pengajaran dan kualitas lulusan menjadi sesuatu yang penting untuk masyarakat sehingga mereka dapat secara terus menerus memilih, mem- percayakan pendidikan generasi penerus pada perguruan tinggi (Setiawan, A.F,2016), dan pada akhirnya dapat mempengaruhi lulusan SDM menjadi lebih berkualitas di masa yang akan datang.

Arief (2007) mendefinisikan pelanggan sebagai orang atau unit yang menerima hasil dari suatu proses dalam suatu sistem. Sementara Nasution (2001) memberikan beberapa definisi tentang pelanggan, yaitu sebagai berikut (a) Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung pada kita, tetapi kita yang tergantung padanya, (b) Pelanggan adalah orang yang membawa kita kepada apa keinginannya, (c) Tidak ada seorang pun yang pernah menang beradu argumentasi dengan pelanggan, dan (d) Pelanggan adalah orang yang teramat penting yang harus dipuaskan.

Menurut Muin (2014) kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana, yaitu sebagai suatu keadaan saat kebutuhan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi. Bagi perusahaan yang berfokus pada pelanggan, kepuasan pelanggan adalah sasaran dan sekaligus alat pemasaran.. Sedangkan menurut Kotler, kepuasan pelanggan yaitu tingkatan dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk akan sesuai dengan harapan seorang pelanggan. Bila kinerja produk jauh lebih rendah dibandingkan harapan pelanggan, pembelinya tidak puas. Sebaliknya bila kinerja sesuai dengan harapan atau melebihi harapan, pembelinya merasa puas atau merasa puas atau merasa amat gembira. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan (Kotler, 2005). Dengan demikian, harapan pelanggan melatar belakangi mengapa dua organisasi pada jenis bisnis yang sama dapat dinilai berbeda oleh pelanggannya. Dalam konteks kepuasan pelanggan,

umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya. Harapan mereka dibentuk oleh pengalaman pembelian dahulu, komentar teman dan kenalannya serta janji dari perusahaan tersebut. Harapan-harapan pelanggan ini dari waktu ke waktu berkembang seiring dengan semakin bertambahnya pengalaman pelanggan.

Setelah mahasiswa mengikuti kuliah, mahasiswa akan merasakan tingkat kepuasan atau tingkat ketidakpuasan tertentu. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membuat perbandingan antara kenyataan yang ia rasakan dengan harapannya. Menurut Nilakusmawati (2008), Mahasiswa dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umum yaitu: (1) Jika kinerja di bawah harapan, mahasiswa akan tidak puas, (2) kalau kinerja sesuai dengan harapan, mahasiswa akan puas, (3) apabila kinerja melampaui harapan, mahasiswa akan merasa sangat puas, senang, atau bahagia. Perasaan tidak puas, puas atau sangat puas ini akan mempengaruhi tindakan selanjutnya.

Mahasiswa yang merasa puas akan menyampaikan secara positif tentang jasa yang dia gunakan/konsumsi. Mahasiswa yang tidak puas akan bereaksi secara berlainan. Mahasiswa yang tidak puas akan mengambil satu dari dua tindakan berikut ini: (1) mereka mungkin berusaha mengurangi ketidakpuasan tersebut dengan meninggalkan atau pindah ke program studi lain atau ke perguruan tinggi lain. (2) mereka mungkin berusaha mengurangi ketidakpuasan dengan mencari informasi yang dapat memperkuat nilai tinggi jasa tersebut (menghindari informasi yang mungkin memperkuat nilai rendahnya). Pimpinan/manajemen dapat mengambil langkah untuk meminimalkan jumlah ketidakpuasan mahasiswa, misalnya dengan mengadakan komunikasi secara periodik. Komunikasi dengan para mahasiswa dapat dilakukan dengan menyediakan forum komunikasi yang baik bagi keluhan mahasiswa dan menangani keluhan tersebut dengan cepat. Kepuasan mahasiswa adalah perasaan puas seorang mahasiswa dalam proses perkuliahan yang dilakukan dosen sehingga ia mendapatkan pengetahuan sesuai harapannya, dengan indikator: Keandalan (reliability) adalah kemampuan dosen dalam proses perkuliahan sesuai dengan kontrak perkuliahan yang ditawarkan; Ketanggapan (responsiveness) adalah respon atau kesiapan dosen dalam proses perkuliahan sehingga mahasiswa puas mengikuti proses perkuliahan; Ketulusan (empathy) adalah cara atau metode yang digunakan dosen dalam proses perkuliahan secara menyenangkan; Keberwujudan (tangible) adalah performa dosen dalam proses perkuliahan sehingga mahasiswa merasa puas dan materi yang diajarkan dapat diterima; Jaminan (assurance) adalah pengetahuan, keahlian dan kemampuan dosen dalam proses perkuliahan. Kinerja dosen dalam proses perkuliahan adalah kegiatan yang dilakukan dosen dalam melaksanakan perkuliahan tiap semester. Indikator kinerja dosen dalam perkuliahan adalah ketepatan waktu perkuliahan; kesesuaian materi dengan kontrak perkuliahan; kesesuaian waktu tatap muka sesuai dengan system SKS; kompetensi dosen dengan mata kuliah yang diampu; kualitas proses perkuliahan; kualitas soal ujian dan kualitas penilaian akhir.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran dan hasil analisa dari kinerja dosen pada kepuasan mahasiswa. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi Pendidikan Matematika dan Pendidikan Biologi. Jenis sampel yang digunakan saat ini adalah dengan *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa semester II tahun ajaran 2022/2023 Prodi Pendidikan Matematika. Instrumen yang digunakan dalam mengukur Indeks Kepuasan Mahasiswa untuk kinerja dosen diadaptasikan dari instrumen sertifikasi dosen Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, yang terdiri dari empat aspek penilaian, yaitu : (1) Kompetensi Pedagogik; (2) Kompetensi Profesional; (3) Kompetensi kepribadian; dan (4) Kompetensi Sosial. yang kemudian dikembangkan menjadi 24 butir pernyataan. (Negara, 2014). Data dalam survey ini diperoleh dari penyebaran kuesioner berbentuk Skala Likert 4 (empat) tingkat. Masing- masing tanggapan mahasiswa dalam angket akan dihitung dengan rumus:

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Angka presentase

f = Frekuensi jawaban

N = Jumlah Mahasiswa

Kemudian, mengkategorikan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen dalam memberikan pembelajaran di FKIP Universitas PGRI Mahadewa Indonesia.

Tabel 1. Katagori Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen di Universitas PGRI Mahadewa Indonesia

No	Tingkat Kepuasan	Katagori
1	0% - 20 %	Sangat rendah
2	21% - 40 %	Rendah
3	41%- 60 %	Sedang
4	61%-80%	Tinggi
5	81%-100%	Sangat tinggi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kompetensi Pedagogik dalam kinerja dosen dicerminkan oleh delapan indikator penilaian yaitu Kesiapan memberikan kuliah dan/atau prkatik/praktikum, Keteraturan dan ketertiban penyelenggaraan kuliah, Kemampuan menghidupkan suasana kelas, Kejelasan penyampaian materi dan jawaban terhadap pertanyaan di kelas, Pemanfaatan media dan teknologi pembelajaran, Keanekaragaman cara pengukuran hasil belajar, Kesesuaian materi ujian dan/atau tugas dengan tujuan mata kuliah, Kesesuaian nilai yang diberikan dengan hasil belajar. Kompetensi Profesional dalam kinerja dosen dicerminkan oleh enam indikator penilaian yaitu Kemampuan menjelaskan pokok bahasan/topik secara tepat, Kemampuan memberi contoh relevan dari konsep

yang diajarkan, Kemampuan menjelaskan keterkaitan bidang/topik yang diajarkan dengan bidang/topik lain, Kemampuan menjelaskan keterkaitan bidang/topic yang diajarkan dengan konteks kehidupan, Penguasaan akan isu-isu mutakhir dalam bidang yang diajarkan, Penggunaan hasil-hasil penelitian untuk meningkatkan kualitas perkuliahan, Kompetensi Kepribadian dosen FKIP Universitas PGRI Mahadewa Indonesia yang tercermin dalam lima indikator penilaian yaitu Kewibawaan sebagai pribadi dosen, Menjadi contoh dalam bersikap dan berperilaku, Kesesuaian perkataan dan tindakan selaku dosen, Kemampuan mengendalikan diri dalam berbagai kondisi dan situasi, Adil dalam memperlakukan mahasiswa. Kompetensi Sosial dosen FKIP Universitas PGRI Mahadewa Indonesia yang tercermin dalam lima indikator penilaian yaitu Kemampuan menyampaikan pendapat, Kemampuan menerima kritik, saran, dan pendapat orang lain, Kemampuan memotivasi mahasiswa yang mengikuti kuliahnya, Mudah bergaul di kalangan sejawat, karyawan, dan mahasiswa, Toleransi terhadap keberagaman mahasiswa.

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen yang disebarkan pada mahasiswa semester II tahun ajaran 2022/ 2023 yang berjumlah 13 orang diperoleh hasil sebanyak 7 orang menjawab tingkat kepuasan terhadap dosen tinggi dengan persentase 53% , sebanyak 4 mahasiswa menjawab tingkat kepuasan terhadap dosen sedang dengan persentase 30 % dan sisanya sebanyak 2 orang mahasiswa menjawab tingkat kepuasan terhadap dosen rendah dengan persentase 15 %. Tingkat kepuasan mahasiswa bervariasi dalam menilai kinerja masing-masing dosen.

Menurut Alifudin dalam Sutariah (2017) menyatakan bahwa pelayanan Pendidikan memang menjadi hak mahasiswa yang wajib dipenuhi perguruan tinggi sebagai penyedia jasa. Mahasiswa merupakan pusat layanan Perguruan Tinggi baik dalam bidang pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Sebagai pusat layanan, kepuasan mahasiswa merupakan hal penting bagi institusi perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa menjadi indikator sekaligus tolok ukur sebuah perguruan tinggi dalam memberikan pelayanan dalam kerangka penyelenggaraan Tridharma Perguruan Tinggi.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen dalam pembelajaran tergolong tinggi. Artinya persepsi mahasiswa terhadap kinerja dosen FKIP Universitas PGRI Mahadewa Indonesia dengan kinerja pelayanan baik. Bahwa diperlukan peningkatan kompetensi pedagogik dalam penggunaan media teknologi yang digunakan dalam perkuliahan baik dalam dan luar kelas yang dapat membantu interaksi dan keefektifan transfer ilmu dari dosen ke mahasiswa. Pada Kompetensi profesional dalam Kemampuan menjelaskan keterkaitan bidang/topik yang diajarkan dengan bidang/topik lain perlu dilakukan peningkatan dengan cara dilakukan sharing antar dosen pengampu terkait materi yang diajarkan pada matakuliah yang sama dan juga bisa mengikuti pelatihan kompetensi bidang. Pada Kompetensi Kepribadian dosen dalam hal kewibawaan sebagai pribadi dosen perlu diperhatikan dan ditingkatkan seperti membuat kebijakan misalnya standar penggunaan pakaian

dosen, Etika Dosen di saat melakukan pembelajaran. Selanjutnya pada kompetensi Sosial dosen dalam hal kemampuan menerima kritik, saran, dan pendapat orang lain diharapkan dosen bersedia menerima kritik, saran, dan pendapat orang lain untuk memperbaiki diri. Hal lain yang perlu dilakukan mengadakan evaluasi secara rutin per semester terhadap proses pembelajaran yang telah dilakukan.

DAFTAR RUJUKAN

- Arief, M. 2007. Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan, Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan. Malang: Bayumedia.
- Gie, The Liang, (2002). Cara Belajar yang Efisien. Yogyakarta: Liberty.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2010). *Principles of marketing*. Pearson education.
- Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia Jilid I. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Muin, Rahmawati. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Kampus. Jurnal ASSETS, 4 (1).
- Negara, M. P. A. (2004). Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Setiawan, A.F. (2016), Analisis kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen fakultas ekonomi universitas atma jaya yogyakarta (Doctoral dissertation,UAJY).