

Pengaruh Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Utami Wahyuningsih¹; Arief Suardi Nur Chairat²

^{1,2}Departemen Mesin, Sekolah Tinggi Teknik PLN

¹utami@sttpln.ac.id

ABSTRACT

The attention of satisfaction (dissatisfaction) of consumers (students) is getting bigger. More and more parties are paying attention to this. One of the parties that is directly related to satisfaction and dissatisfaction in higher education is students. Increasingly intense competition, the number of universities involved in fulfilling the needs and desires of students has caused each university to place an orientation on student satisfaction as the main goal so that more and more parties pay attention to the satisfaction and dissatisfaction of students in higher education. There is a little student dissatisfaction with the lecturers. With the emergence of the two smallest scores on question points 3 and 9, lecturers can further improve their performance, especially adding discussion in each face to face and renewing the form of teaching to increase student interest and enthusiasm with active lecturers and students balanced in college, so as to create maximum value in the quality of service to students.

Keywords: *Level of student satisfaction, lecturer performance*

ABSTRAK

Perhatian kepuasan atau ketidakpuasan konsumen (mahasiswa) semakin besar. Semakin banyak pihak yang menaruh perhatian terhadap hal ini. Salah satu pihak yang banyak berhubungan langsung dengan kepuasan dan ketidakpuasan di perguruan tinggi adalah mahasiswa. Persaingan yang semakin ketat, banyaknya perguruan tinggi yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan mahasiswa menyebabkan setiap perguruan tinggi menempatkan orientasi pada kepuasan mahasiswa sebagai tujuan utama sehingga semakin banyak pihak yang menaruh perhatian terhadap kepuasan dan ketidakpuasan mahasiswa di perguruan tinggi. Adanya sedikit ketidakpuasan mahasiswa terhadap dosen. dengan munculnya 2 skor yang terkecil pada point pertanyaan 3 dan 9 maka, dosen dapat lebih memperbaiki lagi kinerjanya terutama menambah diskusi dalam setiap tatap muka dan memperbaharui bentuk pengajaran agar menambah minat dan semangat belajar mahasiswa dengan keaktifan dosen dan mahasiswa berimbang dalam kuliah, sehingga tercipta nilai maksimal dalam kualitas pelayanan terhadap mahasiswa.

Kata kunci: *Tingkat kepuasan mahasiswa, kinerja dosen*

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Persaingan yang semakin ketat, banyaknya perguruan tinggi yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan mahasiswa menyebabkan setiap perguruan tinggi menempatkan orientasi pada kepuasan mahasiswa sebagai tujuan utama sehingga semakin banyak pihak yang menaruh perhatian terhadap kepuasan dan ketidakpuasan mahasiswa di perguruan tinggi. Pelayanan merupakan topik hangat di dunia bisnis dan akademik. Pelayanan adalah salah satu faktor utama yang menentukan citra perguruan tinggi. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai aturan yang ditentukan dan dapat memuaskan mahasiswa. Perguruan tinggi perlu mengenal mahasiswa serta mengetahui kebutuhan dan keinginannya.

Faktor kepuasan mahasiswa memiliki peranan sangat penting bagi perguruan tinggi untuk tetap menjaga eksistensi dan perkembangannya. Dalam praktiknya, tingkat kepuasan mahasiswa STT PLN sifatnya relatif, yaitu bergantung pada persepsi masing-masing mahasiswa terhadap kinerja dosen STT PLN. Oleh karena itu, dosen harus selalu berusaha secara terus-menerus melakukan perbaikan pelayanan (kinerja) yang berorientasi untuk memenuhi kebutuhan dan memuaskan keinginan mahasiswa.

Yang melatarbelakangi penulis mengambil judul “ Pengaruh Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa “yaitu mencari solusi agar mutu pengajaran di institusi kami semakin baik, melalui evaluasi dosen dan mahasiswa dengan menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa, setelah ujian akhir selesai.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Mengukur tingkat kepuasan konsumen tidaklah mudah. Menurut Montgomery yang dikutip oleh Supranto (2006:2), “Quality is the extent to which products meet the requirements of people who use them.” Definisi tersebut dapat diartikan suatu produk dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut memenuhi kebutuhannya.

2.2. Kinerja

Pengertian Kinerja adalah suatu organisasi didirikan karena memiliki tujuan tertentu yang logis dan harus dicapai. Dalam mencapai tujuannya setiap organisasi dipengaruhi perilaku organisasi. Salah satu kegiatan yang paling lazim dilakukan dalam organisasi adalah kinerja yaitu bagaimana melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan suatu pekerjaan.

2.3. Indikator Kinerja Dosen

Dalam arti luas Dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan yang tugas utamanya menyampaikan, mengembangkan dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni melalui pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Oleh sebab itu, dosen tidak dapat terlepas dari metode pembelajaran dalam mengelola kelas.

Indikator penguasaan materi di penelitian ini adalah:

1. Lamanya diskusi / Tanya jawab setiap tatap muka
2. Besar manfaat dari tugas yang diberikan dosen
3. Tugas/tes/UTS mendapat evaluasi dan koreksi memadai

2.4. Indikator Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan Pelanggan dimana disini adalah kepuasan mahasiswa. Tujuan paling utama dari suatu usaha adalah menciptakan kepuasan bagi para mahasiswa.

Indikator Kepuasan Mahasiswa di penelitian ini adalah :

1. Pelaksanaan rencana pembelajaran
2. Besarnya bentuk pembelajaran yang dijalankan untuk meningkatkan minat dan semangat belajar

2.5. Faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja

Menurut Keith Davis dalam Mangkunegara (2007:13-14) seperti dikutip oleh Belarmino (2013:66) mengemukakan bahwa factor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (ability) dan factor motivasi (motivation). Hal ini dapat dinyatakan sebagai berikut :

Human Performance = Ability x Motivation

Motivation = Attitude x Situation

Ability = Knowledge x Skill

Motivasi diartikan suatu sikap (attitude) pemimpin dan karya terhadap situasi kerja di lingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif (pro) terhadap situasi kerja di lingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap negative (kontra) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pemimpin, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.

Selanjutnya oleh mangkunegara sependapat dengan teori konvergensi dari Wiliam Stern yang disebutkn dalam bukunya “ Evaluasi Kinerja SDM” (2006:16-17) mengemukakan bahwa faktor-faktor penentu kinerja (prestasi kerja individu) dalam organisasi adalah faktor individu dan faktor lingkungan kerja organisasi.

3. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

3.1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui:

- (1) Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen dan kualitas layanan Teknik Mesin mengajar di semester ganjil tahun akademik 2017/2018.
- (2) Menganalisis ketidakpuasan mahasiswa terhadap dosen.

3.2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi perguruan tinggi untuk mempertahankan posisi atau pengembangan perguruan tinggi guna mencapai keunggulan dalam bersaing. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti lain yang tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai topik serupa diantaranya:

1. Kegunaan Teoritis

Penulis menjadi tahu dan mendapatkan pengalaman dalam menumbuhkan citra perguruan tinggi, dapat mengetahui bagaimana mahasiswa dalam memilih perguruan tinggi yang akan di masukinya.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian yang telah dilakukan, diharapkan dapat memberikan kegunaan praktis bagi pihak peneliti, institusi dan pembaca.

4. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian mencakup diantaranya sebagai berikut:

4.1. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode riset dengan mengambil beberapa sampel yang mewakili suatu populasi mahasiswa yang berada di STT PLN, S1 Jurusan Teknik Mesin.

4.2. Wilayah Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di STT PLN jurusan Teknik Mesin Jakarta.

4.3. Populasi dan Penentuan Sampel

Populasi adalah merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Itulah definisi populasi dalam penelitian.

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya.

4.4. Teknik Pengumpulan Data

Data yang diperoleh dikelompokkan menjadi 2 bagian, yaitu :

1. Data Primer, yaitu data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti dengan teknik yang digunakan sebagai berikut:
 - a. Kuisisioner (angket), yaitu suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan lembaran pertanyaan kepada responden.
 - b. Wawancara, yaitu suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan catatan ya jawab langsung dengan responden.
 - c. Observasi, yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung ke perusahaan dalam rangka mencocokkan data yang diperoleh dari angket dan wawancara.
2. Data Sekunder, yaitu data yang dikumpulkan dalam bentuk yang sudah jadi, seperti literature dan data perusahaan yang menunjang.

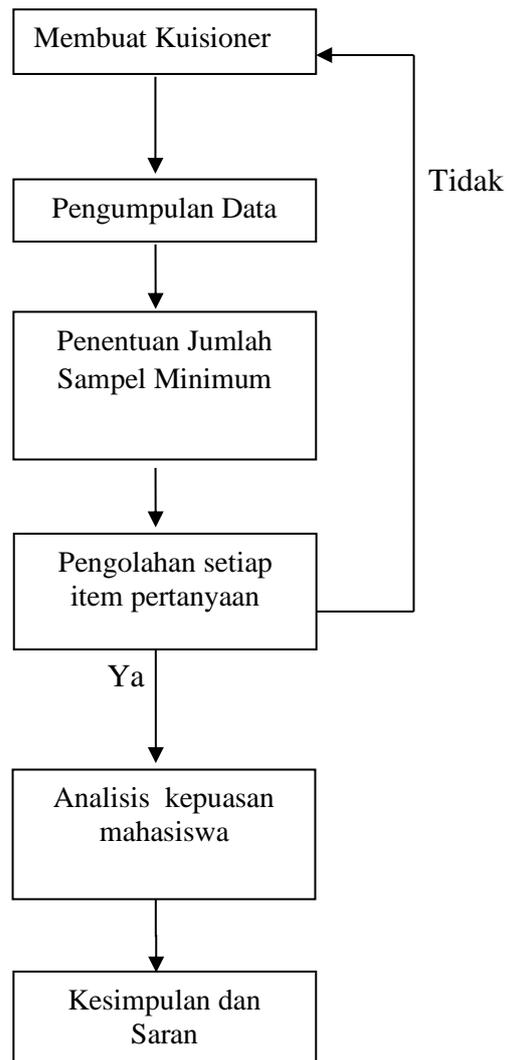
4.5. Teknik Pengukuran variabel

Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data primer dalam penelitian ini adalah kuesioner. Peneliti menggunakan kuesioner yang dikembangkan oleh Delgado dan Munuera (2005). Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert.

4.6. Kerangka Pemecahan Masalah

Dibawah ini tampilan Diagram Alir Pemecahan Masalah :

Diagram Alir Pemecahan Masalah



Gambar 1. Diagram Alir

5. HASIL DAN LUARAN YANG DICAPAI

5.1. Hasil Penelitian

5.1.1. Uji validitas dan reliabilitas

VARIABEL	ITEM	KOEFISIEN VALIDITAS	NILAI R TABEL	KETERANGAN	KOEFISIEN RELIABILITAS	NILAI TITIK KRITIS	KETERANGAN
PENILAIAN DOSEN	P1	0.769	0.217	VALID	0.8878	0.6	RELIABEL
	P2	0.812	0.217	VALID			
	P3	0.598	0.217	VALID			
	P4	0.599	0.217	VALID			
	P5	0.748	0.217	VALID			
	P6	0.798	0.217	VALID			
	P7	0.685	0.217	VALID			
	P8	0.748	0.217	VALID			
	P9	0.665	0.217	VALID			
	P10	0.759	0.217	VALID			

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor jawaban setiap butir pertanyaan dengan jumlah skor variabel. Teknik korelasi yang digunakan adalah teknik korelasi *pearson product moment* sesuai dengan skala ukur data ordinal. Angka yang dipergunakan sebagai pembanding untuk melihat valid atau tidaknya suatu item adalah 0,217 (teori bab 3).

Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk melihat stabilitas atau konsistensi hasil pengukuran. Sebuah alat ukur dikatakan reliabel jika digunakan secara berulang-ulang terhadap satu objek menghasilkan hasil yang sama. Adapun teknik reliabilitas yang digunakan adalah reliabilitas konsistensi antar butir penulis menggunakan uji *cronbach alpha*.

Hasil uji validitas pada angket penelitian ini harus membandingkan antara angka korelasi item dengan total korelasi yang diperoleh dengan angka $r \text{ butir} > r \text{ tabel}$ (Ghozali, 2013:45). Dikarenakan angka korelasi yang diperoleh dari pertanyaan pada indikator P₁ – P₁₀ tersebut berada di atas angka 0,217 maka pertanyaan-pertanyaan tersebut diputuskan signifikan dan memiliki validitas yang baik.

5.2. Data nilai yang diberikan dosen untuk setiap pertanyaan (setelah angka pembulatan):

No	Semester 1	Semester 3	Semester 5	Semester 7	Rata-rata
1	3	4	4	4	3,75
2	4	4	3	4	3,75
3	4	3	3	3	3,25
4	4	3	4	4	3,75
5	3	4	4	4	3,75
6	4	3	4	4	3,75
7	4	4	3	4	3,75
8	4	3	4	4	3,75
9	4	3	4	3	3,50
10	3	4	4	4	3,75

Dari data dapat dilihat adalah komponen pertanyaan 3 dan 9 yang memiliki nilai minimum yaitu:

1. Rata-rata berapa lama diskusi /tanya jawab berlangsung pada setiap tatap muka ?
2. Bentuk pembelajaran yang dijalankan, seberapa besar dapat meningkatkan minat dan semangat belajar saudara ?

5.3. Analisis dan Pembahasan

Maka dapat disimpulkan untuk mencapai kepuasan mahasiswa, dari data kuesioner yang telah dibagi pada semester ganjil 2017-1, untuk seluruh dosen prodi S1 Teknik Mesin yang masih mencapai nilai terendah adalah komponen pertanyaan 3 dan 9. Pertanyaan 3 yaitu masih kurangnya diskusi/tanya jawab dalam kelas setiap mahasiswa yang dilakukan dosen yang berdampak menimbulkan kejenuhan dalam proses belajar mahasiswa, sehingga mahasiswa mengantuk atau tidak fokus dalam kuliah, dan untuk ke depan nya diharap dosen menambah diskusi agar dosen juga menambah pengalaman pengetahuan dari pengetahuan mahasiswa di forum diskusi dalam proses belajar mengajar. Untuk mahasiswa dengan adanya diskusi mahasiswa dapat berkurang jenuh dan dapat aktif diproses belajar mengajar tersebut.

Pertanyaan 9 yaitu menyangkut bentuk pembelajaran yang dapat meningkatkan minat dan semangat mahasiswa yaitu seperti kuliah tidak terlalu kaku, sesekali ada diselipkan ditengah perkuliahan yaitu canda yang bermutu sehingga mahasiswa tidak tegang atau dapat tertawa, walaupun hanya sebentar, tetapi dapat menyegarkan fokus mahasiswa dan kebetulan ini seperti terkait dengan pertanyaan 3 yang berkurang skor untuk diskusi dalam tatap muka, dapat menambah menjadi bentuk proses pengajaran yang berdampak bertukar pengalaman pengetahuan antara dosen dan mahasiswa.

6. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

1. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen sangat baik ini dapat dilihat dari nilai skor nya untuk setiap item pertanyaan yang di ajukan ke mahasiswa, hanya saja diantara yang terbaik terdapat 2 nilai minimum urtuk 2 pertanyaan yaitu pertanyaan dalam point 3 tentang diskusi dalam setiap proses belajar mengajar yang berdampak menimbulkan kejenuhan dalam proses belajar mahasiswa, sehingga mahasiswa mengantuk atau tidak fokus dalam kuliah, dan untuk ke depan nya diharap dosen menambah diskusi agar dosen juga menambah pengalaman pengetahuan dari pengetahuan mahasiswa di forum diskusi dalam proses belajar mengajar. Untuk mahasiswa dengan adanya diskusi mahasiswa dapat berkurang jenuh dan dapat aktif diproses belajar mengajar tersebut.

Selanjutnya pertanyaan point 9 yaitu menyangkut bentuk pembelajaran yang dapat meningkatkan minat dan semangat mahasiswa yaitu seperti kuliah tidak terlalu kaku, sesekali ada diselipkan ditengah perkuliahan yaitu canda yang bermutu sehingga mahasiswa tidak tegang atau dapat tertawa, walaupun hanya sebentar, tetapi dapat menyegarkan fokus mahasiswa dan kebetulan ini seperti terkait dengan pertanyaan 3 yang berkurang skor untuk diskusi dalam tatap muka, dapat menambah menjadi bentuk proses pengajaran yang berdampak bertukar pengalaman pengetahuan antara dosen dan mahasiswa.

Dengan lebih memperbaiki lagi kualitas layanan Teknik Mesin mengajar di semester ganjil tahun akademik 2017/2018 tersebut, maka kinerja dosen pun dapat ditingkatkan.

2. Adanya sedikit ketidakpuasan mahasiswa terhadap dosen.dengan munculnya 2 skor yang terkecil pada point pertanyaan 3 dan 9 maka, dosen dapat lebih memperbaiki lagi kinerjanya

terutama menambah diskusi dalam setiap tatap muka dan memperbaharui bentuk pengajaran agar menambah minat dan semangat belajar mahasiswa dengan keaktifan dosen dan mahasiswa berimbang dalam kuliah, sehingga tercipta nilai maksimal dalam kualitas pelayanan terhadap mahasiswa.

6.2. Saran

Sebaiknya setiap awal semester semua dosen selalu diberikan pengarahan setelah mendapat nilai evaluasi dosen dari jurusan, agar memperbaiki apa yang menjadi keluhan mahasiswa dalam kuliah, sehingga tercipta kepuasan mahasiswa menerima materi mata kuliah setiap tatap muka.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan terlaksananya penelitian internal ini penulis Teknik Mesin STT-PLN mengucapkan terima kasih kepada KLPPM STT PLN dan semua pihak terkait atas bantuannya yang tidak ternilai sehingga semua rencana kegiatan penelitian pada semester Ganjil tahun akademik 2017/2018 ini terlaksana dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Armstrong Mischael, “ *Manajemen Sumber Daya Manusia* “, Terjemahan Sofyan dan Haryanto, P.T. Elex Media Komputindo, Jakarta, 1999
- [2] Mangkunegara Anwar Prabu, “ *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2002
- [3] Setyaningsih Kris,” *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan Di Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas tarbiyah Dan keguruan UIN Raden Fatah, Palembang, 2015*
- [4] Wahyuningsih Utami, “*STRATEGI PENGEMBANGAN DAN PELAYANAN INDUSTRI OPTIK UNTUK MENINGKATKAN MINAT PELANGGAN AGAR KEMBALI (STUDY OPTIK MELAWAI BEKASI)*”, Jakarta 2016
- [5] Supranto, J, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Riheka Cipta. Jakarta, 2006
- [6] Tjiptono, F dan Chandra, *Service Quality and Satisfaction Ed 3*, Penerbit Andi. Yogyakarta, 2011