

# KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KINERJA DOSEN

**Ruslan**

Universitas Negeri Makassar, Jl. Jl. A.P. Pettarani, Makassar  
e-mail: ruslan\_math\_unm@yahoo.com

**Abstract: Level of Students' Satisfaction towards Lecturers' Performance.** This study was aimed at investigating the students' levels of satisfaction and their effects on the lecturers performance. The data were analyzed using factor analysis, bivariate correlational analysis, one way MANOVA, and multiple regression analysis. It was concluded that: (1) the students' satisfaction with the lecturers' lectures, communication, creativity, discipline, assessment, and use of facilities simultaneously had significant, positive correlation with the lecturers' performance; and (2) the lecturers' performance had a significant influence on the students' behaviours.

**Abstrak: Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen.** Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen, serta menyelidiki pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen. Data dianalisis dengan menggunakan analisis faktor, analisis deskriptif, analisis korelasional bivariat, analisis varians multivariat satu arah (Manova satu arah), dan analisis regresi berganda. Berdasarkan temuan penelitian, disimpulkan bahwa (1) kepuasan mahasiswa dari berpengaruh signifikan dan berkorelasi positif dengan kinerja dosen; dan (2) kinerja dosen memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku pascakuliah mahasiswa.

**Kata Kunci:** kepuasan mahasiswa, kinerja dosen, kreativitas dosen

Peningkatan mutu pendidikan nasional merupakan titik berat pembangunan di bidang pendidikan. Upaya mewujudkan mutu tersebut dilakukan oleh pemerintah dan masyarakat. Sesungguhnya paradigma baru pendidikan nasional, memang telah menempatkan pendidik sebagai tenaga profesional, yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, terutama bagi pendidik pada perguruan tinggi (pasal 39 ayat 2 UU Sisdiknas).

Visi baru Universitas Negeri Makassar (Renstra UNM 2003) menjadi "pusat pendidikan, pengkajian, dan pengembangan pendidikan, sains, teknologi dan seni berwawasan kependidikan dan kewirausahaan". Visi tersebut menawarkan tantangan yang cukup berat, tidak hanya karena adanya persaingan dari perguruan tinggi lain yang juga berlomba memantapkan peranan akademiknya, melainkan UNM sendiri masih harus berjuang memperkuat pranata kelebagaannya. Mahasiswa tidak hanya diberikan ilmu saja, tetapi bagaimana tingkat kepuasannya. Mahasiswa akan memberikan rekomendasi kepada adik-adik kelasnya untuk menjadi

mahasiswa di UNM. Kalau mereka puas hal inilah yang perlu diketahui dosen yang mengajar, bagaimana pelayanan dosen terhadap mahasiswanya, begitu juga bagaimana pelayanan tenaga nonpengajar kepada mahasiswa yang ada dan kualitas sarana prasarana yang ada. Kunci keberhasilan pendidikan tinggi terletak selain pada kemampuan dan keahlian, juga pada kualitas kemampuan ilmiah dosen dalam proses belajar mengajar merupakan faktor terpenting sebab itu dosen harus selalu menyegarkan informasinya tentang perubahan dalam disiplin ilmunya, memahami ilmu baru, dan menguasai bentuk pengajaran baru sehingga kepuasan mahasiswa ini harus diperhatikan karena kepuasan merupakan suatu tingkat perasaan mahasiswa yang diperolehnya setelah mahasiswa ini melakukan/menikmati sesuatu.

Keberhasilan pencapaian tujuan pendidikan merupakan wujud pelaksanaan kinerja dosen. Kinerja dosen merupakan hal utama yang harus diperhatikan dalam segala proses internalisasi nilai di perguruan tinggi. Kinerja dosen merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan UNM dalam melaksanakan misinya. Oleh karena itu, pengembangan dosen dan pengukuran kinerjanya sangatlah penting (Indrajit, 2006:211).

Menurut Rosyada (2004:112), secara umum dosen harus memenuhi dua kategori, yaitu memiliki *capability* dan *loyalty*, yakni dosen harus memiliki kemampuan dalam bidang ilmu yang diajarkannya, memiliki kemampuan teoretik tentang mengajar yang baik, mulai perencanaan, implementasi sampai evaluasi, dan memiliki loyalitas keguruan. Sementara itu, Dosen yang baik harus memenuhi tujuh kriteria, yaitu sifat, pengetahuan, apa yang disampaikan, bagaimana mengajar, harapan, reaksi dosen terhadap mahasiswa, dan manajemen.

Merujuk pendapat tersebut, untuk menjadi dosen yang disenangi oleh mahasiswa, seorang dosen perlu memiliki berbagai kriteria yang diduga diperlukan untuk pembelajaran, yaitu cara menyampaikan materi kuliah, cara berkomunikasi, kreativitas dalam proses pembelajaran, disiplin kerja dosen, cara dosen menilai hasil karya mahasiswa, dan penggunaan sarana prasarana dalam proses pembelajaran.

Berdasarkan analisis yang dipaparkan di muka, kinerja dosen sangat penting ditingkatkan. Kenyataan di lapangan diketahui bahwa dosen yang bertugas pada dasarnya memiliki kinerja yang beragam antara satu dosen dengan dosen yang lainnya. Perbedaan dalam penyampaian materi kuliah, berkomunikasi, kreativitas, disiplin kerja, penilaian terhadap hasil karya mahasiswa, dan penggunaan sarana prasarana mempengaruhi proses pembelajaran. Perbedaan ini dapat mempengaruhi keberhasilan mahasiswa dalam menyelesaikan pendidikannya.

Menurut Mukhtar (2003:89), kinerja seorang dosen merupakan suatu perilaku atau respons yang memberikan hasil yang mengacu kepada apa yang ia kerjakan ketika ia menghadapi suatu tugas. Kinerja dosen ini menyangkut semua aktivitas yang dialami oleh seorang dosen dalam mencapai suatu tujuan atau hasil. Kinerja seorang dosen pada dasarnya mengarah pada perilaku seorang dosen dalam pekerjaannya. Hal-hal tersebut akan tampak dalam perilaku dosen dalam proses pembelajaran dan interaksi antara dosen dan mahasiswa.

Schacter (2004: 9-10) menyatakan bahwa pengukuran kinerja dosen dilaksanakan secara komprehensif melalui pengajaran yang baik. Watkins (2004:2-5) menawarkan lima unsur utama kinerja pendidik, yaitu (1) teknik mengajar secara produktif; (2) prestasi peserta didik; (3) pengelolaan kelas secara terstruktur dan terorganisasi; (4) hubungan antarindividu secara positif; dan (5) tanggungjawab staf akademis. Setiap unsur tersebut terdiri atas beberapa kriteria, namun untuk tujuan penelitiannya difokuskan pada teknik mengajar secara produktif, yang mempunyai kriteria: mampu mendemonstrasikan perencanaan secara efektif, melak-

sanakan rencana pembelajaran secara efektif, berkomunikasi secara efektif, mempersiapkan kegiatan evaluasi, memberikan umpan balik hasil evaluasi, mampu menjelaskan pengetahuan kurikulum dan bidang studi, memilih materi pembelajaran, memberikan peluang belajar terhadap peserta didik yang berbeda, menjamin peserta didik melaksanakan tugas tepat waktu, dan memberikan harapan terhadap keberhasilan peserta didik.

Pelaksanaan tugas pembelajaran diharapkan dapat terwujud melalui berbagai sikap antara lain: (1) menganggap mahasiswa sudah memiliki dasar ilmu pengetahuan, (2) kehati-hatian dalam memberikan kuliah, (3) hati-hati dalam membedakan fakta dengan hipotesa, (4) toleran terhadap perbedaan pendapat, (5) minat terhadap matakuliah yang diajarkan, (6) perasaan senang terhadap mata kuliah yang diajarkan, dan (7) ingin menularkan perasaan senang pada mahasiswa (Sanusi, 1989:5). Sejalan dengan itu, Sudjana (2002:18) menyatakan bahwa kinerja dosen dalam berbagai keterampilan/berperilaku adalah keterampilan mengajar, menilai, membimbing, menggunakan alat bantu pengajaran, berkomunikasi dengan mahasiswa, keterampilan menumbuhkan semangat belajar para mahasiswa, keterampilan menyusun persiapan/perencanaan mengajar, keterampilan melaksanakan pembelajaran, dan keterampilan melakukan penilaian.

Berkaitan dengan faktor-faktor yang disebutkan di atas, Hunt (1999: 21) mengajukan lima komponen efektivitas pengajaran, yaitu (1) menyusun perencanaan pembelajaran, (2) komunikasi, (3) pengajaran, (4) pengaturan, dan (5) evaluasi. Moore (2001:10) mengembangkannya menjadi tujuh langkah peningkatan pembelajaran efektif, yakni mulai dari perencanaan, perumusan berbagai tujuan, pemaparan perencanaan pembelajaran pada siswa, proses pembelajaran dengan menggunakan berbagai strategi, penutupan proses pembelajaran, dan evaluasi yang akan memberi umpan balik untuk perencanaan berikutnya.

Jadi, kinerja dosen dalam penelitian ini adalah unjuk kerja yang diperlihatkan/ditampilkan dosen dalam melaksanakan tugasnya pada proses pembelajaran berdasarkan tingkat kualitas proses pembelajaran dan penilaian subjektifitas mahasiswa, atau tingkat kualitas dari proses yang sistematik dan kompleks yang terdiri atas (1) cara penyampaian materi kuliah, (2) berkomunikasi, (3) kreativitas dosen, (4) disiplin kerja dosen, (5) penilaian terhadap hasil karya mahasiswa dan (6) kepuasan terhadap penggunaan sarana prasarana yang mendukung secara langsung maupun tidak langsung dalam proses pembelajaran.

Lembaga pendidikan pada hakikatnya bertujuan memberi layanan. Pihak yang dilayani ingin memper-

oleh kepuasan dari layanan tersebut, karena mereka sudah membayar cukup mahal kepada lembaga pendidikan. Mahasiswa membayar uang SPP, iuran bangunan, dan sebagainya. Pihak konsumen berhak memperoleh layanan yang memuaskan. Layanan ini dapat dilihat dalam berbagai bidang, mulai dari layanan dalam bentuk fisik bangunan, sampai layanan berbagai fasilitas sarana prasarana, dan dosen yang bermutu. Semuanya akan bermuara kepada sasaran memuaskan konsumen.

Jika dikaitkan dengan kinerja dosen, maka kepuasan Mahasiswa terhadap kinerja dosen FMIPA UNM yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu respon afektif atau emosional mahasiswa terhadap berbagai segi dari unjuk kerja yang diperlihatkan/ditampilkan dosen dalam melaksanakan tugasnya pada proses pembelajaran dengan indikasi cara penyampaian materi kuliah, berkomunikasi, kreativitas dosen, disiplin kerja dosen, penilaian dosen terhadap hasil karya mahasiswa, serta penggunaan sarana prasarana dalam proses pembelajaran, dan yang termuat dalam aspek jasa yakni reliability, empathy responsiveness, assurance, empathy, dan tangible, serta perilaku setelah tamat.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui (1) tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen; (2) hubungan kepuasan mahasiswa terhadap penyampaian materi kuliah, berkomunikasi, kreativitas, disiplin, penilaian, dan penggunaan sarana prasarana, dengan kinerja dosen; (3) pengaruh kinerja dosen dengan perilaku pascakuliah; (4) perbedaan kinerja dosen, penyampaian materi kuliah, berkomunikasi, kreativitas, disiplin, penilaian, penggunaan sarana prasarana, perilaku pascakuliah, loyalitas dan kebanggaan; (5) pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap penyampaian materi kuliah, berkomunikasi, kreativitas, disiplin, penilaian, dan penggunaan sarana prasarana terhadap kinerja dosen; (6) untuk mengetahui perbedaan pengaruh linear kepuasan mahasiswa terhadap penyampaian materi kuliah, berkomunikasi, kreativitas, disiplin, penilaian, dan penggunaan sarana prasarana terhadap kinerja dosen.

## METODE

Penelitian ini dilaksanakan di semua Jurusan pada Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Makassar, yaitu Jurusan Matematika, Jurusan Fisika, Jurusan Biologi, jurusan Kimia, dan Jurusan Geografi.

Jenis penelitian ini adalah *ekspost-facto* dengan menggunakan model penelitian survei. Faktor-faktor yang dimaksud adalah faktor-faktor yang terbentuk melalui analisis faktor, dan dapat dipandang mendasari

variabel-variabel yang diselidiki yang selanjutnya disebut variabel laten. Sebagaimana yang dikatakan oleh Agung (2004:19), variabel laten adalah suatu variabel yang dibentuk dan diukur dengan menerapkan analisis faktor berdasarkan kelompok variabel tertentu, baik berukuran objektif maupun subjektif, yang diasumsikan dapat membentuk dan mengukur variabel laten. Penelitian ini mempunyai dua kelompok variabel, yaitu kelompok variabel laten dan kelompok variabel teramati.

Agung (2004:122) berpendapat bahwa variabel laten sebaiknya didefinisikan sebagai variabel yang nilai/skor/ukurannya ditentukan atau dihitung berdasarkan kelompok indikator atau variabel khusus (*specific indicators*) yang terukur. Korelasi antara “faktor tak teramati atau variabel laten” dengan “variabel berukuran subjektif” juga dapat menjadi masalah penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut. Istilah “variabel laten” mempunyai pengertian faktor tak-teramati yang dibentuk berdasarkan kelompok variabel terukur dengan menerapkan analisis faktor.

Variabel yang termasuk kelompok variabel teramati adalah kepuasan mahasiswa terhadap penyampaian materi kuliah (VT1), berkomunikasi (VT2), kreativitas (VT3), disiplin (VT4), penilaian (VT5), dan penggunaan sarana prasarana (VT6), yang secara teoretis dan berdasarkan hasil analisis faktor terbentuk suatu variabel laten yang selanjutnya disebut sebagai variabel kinerja dosen (VLKM). Begitupun dengan variabel loyalitas (Y1), kebanggaan (Y2), dan rekomendasi (Y3), yang secara teoretis dan berdasarkan hasil analisis faktor terbentuk suatu variabel laten yang selanjutnya disebut sebagai variabel perilaku pascakuliah (VLPPK).

Variabel yang termasuk kelompok variabel laten adalah laten kinerja dosen (VLKM) dan variabel kepuasan mahasiswa terhadap penyampaian materi kuliah (VL1), berkomunikasi (VL2), kreativitas (VL3), disiplin (VL4), penilaian (VL5), dan penggunaan sarana prasarana (VL6) semuanya terbentuk berdasarkan teoretis dan hasil analisis faktor dari atribut-atribut  $X_1, X_2, X_3, \dots, X_{27}$ . yang selanjutnya hubungan antar variabel tersebut dapat digambarkan dalam bentuk konstelasi hubungan.

Populasi pada penelitian ini adalah semua mahasiswa FMIPA Universitas Negeri Makassar. Populasi penelitian yang dimaksud terdiri atas mahasiswa Jurusan Matematika, mahasiswa Jurusan Fisika, mahasiswa Jurusan Biologi, mahasiswa Jurusan Kimia, dan mahasiswa Jurusan Geografi.

Penarikan sampel digunakan teknik *Purposive Stratified Sampling* dengan kesepakatan, melalui langkah-langkah sebagai berikut. (1) Dengan cara *purpo-*

sive ditentukan dua angkatan, yaitu angkatan 2001/2002 dan 2002/2003 dengan pertimbangan rasional bahwa mahasiswa kedua angkatan tersebut seharusnya sudah pernah mengikuti semua mata kuliah dan seharusnya sudah ada yang lulus. (2) Sampel kedua angkatan tersebut dibagi menjadi lima kelompok strata yang diasumsikan heterogen menurut jurusan, yaitu Jurusan Matematika, Jurusan Fisika, Jurusan Biologi, Jurusan Kimia, dan Jurusan Geografi. Dengan pembagian ini sampel dapat dikatakan mewakili populasi dalam hal karakteristik jurusan, (3) Dari masing-masing jurusan diambil dengan cara kesepakatan (Agung, 2004: 117). kesepakatan diperoleh antara peneliti, pengambil kebijakan di Jurusan, dan mahasiswa yang hadir pada saat pengumpulan data dilakukan yang kedatangannya dianggap random. Akhirnya jumlah sampel yang diambil dari populasi adalah 533 mahasiswa.

Instrumen kinerja dosen variabel kepuasan mahasiswa secara keseluruhan yang diukur dengan skala Likert, dengan alternatif jawaban sangat tidak puas 1 s/d sangat puas 6. Klasifikasi genap dipakai dengan tujuan agar skala tersebut dapat ditransformasikan menjadi indikator satu-nol (dummy variabel) secara tepat (Agung, 2004: 131-132). Secara operasional instrumen kinerja dosen terdiri dari dua bagian. Pertama atribut-atribut yang diwakili oleh variabel yang termasuk kelompok variabel teramati, yaitu kepuasan

mahasiswa terhadap penyampaian materi kuliah, berkomunikasi, kreativitas, disiplin, penilaian, dan penggunaan sarana prasarana. Kedua, yang secara teoretis dan berdasarkan hasil analisis faktor terbentuk suatu variabel laten yang selanjutnya disebut sebagai variabel kinerja dosen dan begitupun dengan variabel loyalitas, kebanggaan terhadap almamater, dan rekomendasi, yang secara teoritis dan berdasarkan hasil analisis faktor terbentuk suatu variabel laten yang selanjutnya disebut sebagai variabel perasaan atau perilaku setelah tamat yang selanjutnya disebut variabel laten perilaku Pascakuliah.

Data yang telah dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan lima macam teknik analisis, yaitu (1) analisis faktor, (2) analisis deskriptif, (3) analisis korelasi bivariat, (4) analisis varians multivariat satu-jalur (*one-way MANOVA*), dan (5) analisis regresi ganda.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Hasil pengujian hubungan antarvariabel penyampaian, berkomunikasi, kreativitas, disiplin, penilaian, dan penggunaan sarana prasarana, dengan kinerja dosen, serta hubungan antara kinerja dosen dengan perilaku Pascakuliah dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1. Rangkuman Hasil Analisis Korelasi Bivariat**

Variabel	Koef. korelasi	t <sub>hitung</sub>	t <sub>tabel</sub>		p	Kesimpulan	
			0,05	0,01			
VL1	VLKM	0,53	193.720**	1,65	2,33	0,00	Data mendukung Hipo
VL2	VLKM	0,53	192.425**	1,65	2,33	0,00	Data mendukung Hipo
VL3	VLKM	0,43	141.967**	1,65	2,33	0,00	Data mendukung Hipo
VL4	VLKM	0,57	220.348**	1,65	2,33	0,00	Data mendukung Hipo
VL5	VLKM	0,56	217.350**	1,65	2,33	0,00	Data mendukung Hipo
VL6	VLKM	0,57	224.940**	1,65	2,33	0,00	Data mendukung Hipo
Y1	VLKM	0,10	27.09**	1,65	2,33	0,01	Data mendukung Hipo
Y2	VLKM	0,18	48.81**	1,65	2,33	0,00	Data mendukung Hipo
Y3	VLKM	0,27	76.33**	1,65	2,33	0,00	Data mendukung Hipo
PPk	VLKM	0,26	75.02**	1,65	2,33	0,00	Data mendukung Hipo

Keterangan:

\*\* Signifikan pada  $\alpha = 0,01$

- VL1 : Kepuasan mahasiswa terhadap penyampaian materi kuliah
- VL2 : Kepuasan mahasiswa terhadap berkomunikasi
- VL3 : Kepuasan mahasiswa terhadap kreativitas
- VL4 : Kepuasan mahasiswa terhadap disiplin
- VL5 : Kepuasan mahasiswa terhadap penilaian
- VL6 : Kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan sarana prasarana
- VLKM : Kinerja dosen
- Y1 : Loyalitas
- Y2 : Kebanggaan terhadap almamater
- Y3 : Rekomendasi

VLPPk : Perilaku Pascakuliah

Berdasarkan Tabel 1, disimpulkan bahwa variabel penyampaian, berkomunikasi, kreativitas, disiplin, penilaian, penggunaan sarana prasarana, loyalitas, kebanggaan, rekomendasi, dan perilaku pascakuliah, semuanya mempunyai hubungan positif yang signifikan terhadap variabel kinerja dosen.

Hasil analisis perbedaan vektor parameter rerata sel multivariat antar jurusan terhadap variabel respon multivariat diperlihatkan pada Tabel 2.

**Tabel 2. Hasil Analisis Varians Multivariat (Manova) Satu Jalur Antarjurusan**

Sumber Varians	Matriks JK dan JHK	db	Lambda Wilks ( $\Lambda$ )	V-Bartlett	$\chi^2_{0,01;40}$
Jurusan	J	4	0,621	249,8845	63,69**
Galat (E)	E	528			
Total	T = J+E	532			

Keterangan: \*\* Signifikan pada  $\alpha = 0,01$

Tabel 2 memperlihatkan bahwa nilai *V-Bartlett* observasi sebesar 249,8845 ternyata jauh lebih besar dengan nilai  $\chi^2_{0,01;40} = 63,69$ . Hal ini berarti bahwa  $H_0$  ditolak. Dengan demikian berarti ada perbedaan penyampaian materi kuliah, berkomunikasi, kreativitas dosen, disiplin dosen, penilaian dosen terhadap hasil karya mahasiswa, penggunaan sarana prasarana, kinerja dosen, loyalitas, kebanggaan, dan rekomendasi antara Jurusan Matematika, Fisika, Biologi, dan Geografi di FMIPA UNM.

Adanya perbedaan yang signifikan tersebut memerlukan analisis lebih lanjut tentang perbedaan untuk setiap variabel respon VL1, VL2, VL3, VL4, VL5, VL6, VLKM, Y1, Y2, dan Y3. Pengujian tersebut dilanjutkan dengan model analisis varian univariat, yang hasilnya disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3 memperlihatkan bahwa nilai signifikansi  $p$  yang lebih kecil dari nilai  $\alpha = 0,05$  ( $F_{hitung} >$

$F_{tabel}$ ) adalah VL2, VL3, VL4, VL5, VL6, dan VLKM. Variabel VL1, Y1, Y2, dan Y3 memperlihatkan nilai signifikansi  $p$  yang lebih besar dari nilai  $\alpha = 0,05$  ( $F_{hitung} < F_{tabel}$ ). Dapat disimpulkan bahwa kelima vektor parameter rerata sel  $\mu_i$  untuk  $i = 1,2,3,4$ , dan 5 mempunyai perbedaan yang signifikan pada variabel respon kepuasan mahasiswa terhadap berkomunikasi, kreativitas, disiplin, penilaian, penggunaan sarana prasarana, dan kinerja dosen, dan tidak ada perbedaan pada variabel respon penyampaian materi kuliah, loyalitas, kebanggaan, dan rekomendasi.

Hasil analisis pengaruh bersama-sama variabel bebas terhadap kinerja dosen dan perbedaan pengaruh antarjurusan adalah sebagai berikut:  $F_0 = 23,589$ ; db = 34/498 dengan signifikansi  $p = 0,000$  pada baris "*Corrected Model*" yang lebih kecil dari nilai  $\alpha = 0,05$ . Dapat disimpulkan bahwa semua variabel bebas dari model secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja dosen. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dari fungsi regresi di atas sebesar 0,617. Hal ini menunjukkan bahwa sekitar 61,7% variasi total skor dari kinerja dosen, dapat dijelaskan oleh skor dari semua variabel bebas. Hasil analisis juga memperlihatkan bahwa ada lima hasil pada variabel bebas yang menghasilkan nilai- $p$  yang lebih besar dari  $\alpha = 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas kepuasan mahasiswa terhadap penyampaian materi kuliah, berkomunikasi, kreativitas, disiplin, dan penggunaan sarana prasarana, tidak mempunyai perbedaan pengaruh linear yang signifikan terhadap kinerja dosen antara kelima jurusan yang ada di FMIPA UNM. Ada satu variabel bebas yang menghasilkan nilai- $p = 0,02$  lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  dengan nilai statistik Uji- $F_0 = 2,88$ ; db = 4/498. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel penilaian mempunyai perbedaan pengaruh linear yang signifikan terhadap kinerja dosen lima jurusan yang ada di FMIPA UNM.

**Tabel 3. Hasil Analisis Parameter Univariat dari Model Rerata Sel dengan Variabel Respon Bivariat Satu Jalur**

Variabel Respon	Type III Sum of Squares	db	RJK	$F_{hitung}$	$F_{tabel}$		$p$
					0,05	0,01	
VL1	6,636	4	1,659	1,667	2,39	3,36	0,156
VL2	18,682	4	4,671	4,804**	2,39	3,36	0,001
VL3	26,401	4	6,600	6,893**	2,39	3,36	0,000
VL4	16,979	4	4,245	4,352**	2,39	3,36	0,002
VL5	11,488	4	2,872	2,913*	2,39	3,36	0,021
VL6	67,217	4	16,804	19,090**	2,39	3,36	0,000
VLKM	40,492	4	10,123	10,874**	2,39	3,36	0,000
Y1	1,509	4	0,377	0,746	2,39	3,36	0,561
Y2	0,480	4	0,120	0,241	2,39	3,36	0,915
Y3	2,428	4	0,607	0,624	2,39	3,36	0,645

Keterangan: \* Signifikan pada  $\alpha = 0,05$  \*\* Signifikan pada  $\alpha = 0,01$

**Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Ganda Berdasarkan Data Trivariat (VL<sub>k</sub>, FJ<sub>s</sub>, VLKM).**

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F <sub>hitung</sub>	F <sub>tabel</sub>		p
					0,05	0,01	
Corrected Model	328,208(a)	34	9,653	23,59	1,49	1,74	0,00
Intercept	0,121	1	0,121	0,30	3,86	6,70	0,59
JURUSAN	2,426	4	0,607	1,48	2,39	3,36	0,21
JURUSAN * VL_1	13,207	5	2,641	6,46	2,23	3,06	0,00
JURUSAN * VL_2	8,609	5	1,722	4,21	2,23	3,06	0,00
JURUSAN * VL_3	2,178	5	0,436	1,07	2,23	3,06	0,38
JURUSAN * VL_4	10,173	5	2,035	4,97	2,23	3,06	0,00
JURUSAN * VL_5	21,821	5	4,364	10,66	2,23	3,06	0,00
JURUSAN * VL_6	17,713	5	3,543	8,66	2,23	3,06	0,00
Error	203,792	498	0,409				
Total	13857,001	533					
Corrected Total	532,000	532					

a R Squared = .617 (Adjusted R Squared = .591)

Hasil analisis regresi ganda menunjukkan bahwa hanya variabel bebas bebas penilaian yang berpengaruh signifikan terhadap kinerja dosen. Hal ini terjadi pada jurusan matematika, fisika, biologi, dan kimia. Hasil pengujian hipotesis tentang pengaruh secara bersama-sama antara kepuasan mahasiswa terhadap penyampaian materi kuliah, berkomunikasi, kreativitas, disiplin, penilaian, dan penggunaan sarana prasarana terhadap kinerja dosen pada masing-masing jurusan di FMIPA UNM diperlihatkan pada Tabel 4.

Dengan memperhatikan hasil pada Tabel 4 ada lima variabel bebas yang menunjukkan nilai-*p* lebih kecil dari  $\alpha = 0,01$ . Hal ini berarti bahwa variabel bebas penyampaian materi kuliah, berkomunikasi, disiplin, penilaian, dan penggunaan sarana prasarana, mempunyai pengaruh linear yang signifikan terhadap kinerja dosen pada masing-masing jurusan di FMIPA UNM. Ada satu variabel bebas yang mempunyai nilai-*p* = 0,379 lebih besar dari  $\alpha = 0,01$ . Hal ini berarti variabel kreativitas tidak mempunyai pengaruh linear yang signifikan terhadap kinerja dosen pada masing-masing jurusan yang ada di FMIPA UNM.

## Pembahasan

Hasil analisis varian multivariat menunjukkan bahwa ada perbedaan yang signifikan kepuasan mahasiswa terhadap penyampaian materi kuliah, berkomunikasi, kreativitas, disiplin, penilaian dosen, penggunaan sarana prasarana, kinerja dosen, loyalitas, kebanggaan terhadap almamater, dan rekomendasi antara Jurusan Matematika, Fisika, Biologi, dan Geografi FMIPA UNM Hal ini sejalan dengan Barnes, (2003:75) yang

mengartikan kepuasan sebagai suatu emosi yang dihasilkan dari penilaian-penilaian atas rangkaian pengalaman. Penilaian-penilaian ini terdiri atas berbagai proses yang berbeda-beda yang memicu respon-respon afektif. Respon tersebut adalah respon emosional sehingga bisa memberi arti dalam membina hubungan yang melibatkan emosi. Mahasiswa sebagai individu memiliki kepuasan dan harapan mengenai kinerja dosen yang mungkin berbeda satu dengan yang lainnya. Harapan mengenai kinerja dosen yang diinginkan mahasiswa mungkin berubah setelah terjadi interaksi beberapa semester. Demikian pula kenyataan mengenai kinerja bisa semakin sesuai dengan kinerja yang diharapkan, atau sebaliknya setelah berada di jurusan masing-masing selama beberapa semester. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen dapat berbeda akibat dari perbedaan jurusan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang ditemukan Ruslan (1997:57) bahwa ada perbedaan persepsi mahasiswa terhadap bimbingan dosen dalam Penulisan skripsi mahasiswa antarjurusan di FPMIPA IKIP Ujung Pandang. Hasil Penelitian Rahman (1994: 60) menemukan bahwa persepsi mahasiswa terhadap profil dosen, tingkat kesenangan (sikap) mahasiswa terhadap profil dosen, dan ekspektasi mahasiswa mengenai profil dosen berbeda secara signifikan pada setiap jurusan di FPBS IKIP Ujung Pandang. Harapan masing-masing mahasiswa terhadap kinerja dosen pasti berbeda, begitupun kinerja dosen pada masing-masing jurusan pasti berbeda, akibat antara lain perbedaan pelayanan yang ada di setiap jurusan dan karakteristik dosen yang ada pada masing-masing jurusan berbeda

pula. Disimpulkan bahwa kinerja dosen berbeda antara setiap jurusan yang ada di FMIPA Universitas Negeri Makassar Perbedaan yang terjadi jika ditelusuri berdasarkan ANAVA univariat hanya terjadi pada variabel respon kepuasan mahasiswa terhadap berkomunikasi, kepuasan mahasiswa terhadap kreativitas, kepuasan mahasiswa terhadap disiplin, kepuasan mahasiswa terhadap penilaian, kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan sarana prasarana, dan kinerja dosen. Tidak ada perbedaan pada variabel respon kepuasan mahasiswa terhadap penyampaian materi kuliah, loyalitas, kebanggaan terhadap almamater, dan rekomendasi.

Temuan yang diperoleh melalui analisis regresi ganda, menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap penyampaian materi kuliah, kepuasan mahasiswa terhadap berkomunikasi, kepuasan mahasiswa terhadap kreativitas, kepuasan mahasiswa terhadap disiplin, kepuasan mahasiswa terhadap penilaian, kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan sarana prasarana, faktor jurusan, beserta interaksi dua-faktor jurusan dan masing-masing variabel bebas, secara bersama-sama mempunyai pengaruh linear yang sangat signifikan terhadap kinerja dosen FMIPA UNM. Hasil ini sesuai yang ditunjukkan oleh Barnes (2003:76) bahwa kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen merupakan suatu variabel gabungan yang terdiri dari sebuah kompilasi yang diperhitungkan atau sebuah perkiraan dari berbagai faktor yang berbeda yang terlibat dalam hubungan antara dosen dan mahasiswa. Pada dasarnya kinerja dosen mengarah pada perilaku seorang dosen dalam pekerjaannya. Efektivitas dosen juga memberi pengaruh kepada mahasiswa. Perilaku dosen tampak dalam pembelajaran dan interaksi antara dosen dan mahasiswa. Kinerja yang diperlihatkan/ditampilkan dosen dalam melaksanakan tugasnya pada proses pembelajaran berdasarkan tingkat kualitas proses pengajaran atau tingkat kualitas dari proses yang sistematis dan kompleks yang terdiri atas cara penyampaian materi kuliah, berkomunikasi, kreativitas dosen, disiplin kerja dosen, penilaian terhadap hasil karya mahasiswa, dan penggunaan sarana prasarana yang mendukung secara langsung maupun tidak langsung dalam proses belajar mengajar. Semuanya ini merupakan indikator dari kinerja dosen dalam penilaian kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen.

Hasil analisis juga menunjukkan bahwa ada perbedaan pengaruh linear penilaian terhadap kinerja dosen antara semua jurusan yang ada di FMIPA UNM. Dan mungkin saja perbedaan tersebut disebabkan kemungkinan adanya kebebasan dosen dalam penilaian. Hasil penelitian tersebut didukung oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen pada Bagian Kedua Pasal

51 ayat 1 yang menyatakan bahwa dalam melaksanakan tugas keprofesionalan, dosen berhak memiliki kebebasan dalam memberikan penilaian dan menentukan kelulusan peserta didik. Diperoleh pula hasil dari analisis regresi ganda bahwa antara Jurusan Geografi dengan keempat Jurusan lainnya terdapat perbedaan pengaruh terhadap kinerja dosen yang sangat signifikan. Hasil tersebut dikarenakan jurusan Geografi baru saja bergabung dalam lingkungan FMIPA UNM.

Kepuasan mahasiswa terhadap penyampaian materi kuliah, berkomunikasi, disiplin, penilaian, dan penggunaan sarana prasarana, mempunyai pengaruh linear yang signifikan terhadap kinerja dosen pada masing-masing jurusan yang ada di FMIPA UNM. Kepuasan mahasiswa terhadap kreativitas tidak mempunyai pengaruh linear yang signifikan terhadap kinerja dosen dalam masing-masing jurusan yang ada di FMIPA UNM. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap kreativitas mempunyai pengaruh tambahan yang negatif terhadap kinerja dosen khusus untuk Jurusan Kimia dan Geografi. Berdasarkan hasil regresi ganda dengan variabel bebas kepuasan mahasiswa terhadap penyampaian materi, berkomunikasi, kreativitas, disiplin, penilaian, penggunaan sarana prasarana, dan variabel tidak bebas kinerja dosen, maka hubungan tersebut di atas ternyata tidak berlaku, sesuai dengan hasil dalam persamaan regresi. Hal ini terjadi karena multikolinieritas antar variabel bebas yang dampaknya hasil estimasi tidak dapat diperkirakan atau diduga (Agung, 2008:112). Untuk masing-masing jurusan, yaitu Jurusan Matematika, Fisika, dan Biologi, semua variabel bebas berpengaruh positif terhadap variabel tidak bebas.

Hasil penelitian ini menunjukkan ada hubungan antara kinerja dosen dengan perilaku pascakuliah. Hal ini sejalan dengan yang telah dikemukakan Alma (2003: 157) bahwa lembaga pendidikan tidaklah mengutamakan mencari keuntungan dalam bisnisnya, tapi perguruan tinggi mengutamakan *customer value* (kepentingan pelanggan) atau kepuasan mahasiswa demi kepentingan jangka panjang. Kepuasan yang diciptakan ini akan menghasilkan loyalitas mahasiswa, kebanggaan terhadap almamaternya, dan akan memberikan rekomendasi kepada orang lain terhadap reputasi perguruan tingginya. Selanjutnya dikatakan, bahwa para mahasiswa yang masuk di sebuah perguruan tinggi jika mereka puas maka mereka akan menarik teman-temannya masuk perguruan tinggi tersebut. Setelah mereka menjadi alumni rasa simpati terhadap perguruan tinggi terus terbina. Para alumni akan menjadi agen perguruan tinggi mempengaruhi/mengajak calon-calon mahasiswa baru (Alma, 2003: 171). Salah satu keberhasilan mutu layanan pendidikan di perguruan tinggi adalah adanya perubahan perilaku mahasiswa. Perubahan

perilaku tersebut terdiri atas berbagai proses modifikasi menuju bentuk permanen, dan terjadi dalam aspek perbuatan, berpikir, sikap dan perasaan.

## SIMPULAN

Terdapat perbedaan yang sangat signifikan antara Jurusan Matematika, Fisika, Biologi, dan Geografi FMIPA UNM pada kepuasan mahasiswa terhadap berkomunikasi, kreativitas, disiplin, penilaian, penggunaan sarana prasarana, dan kinerja dosen. Tidak terdapat perbedaan pada kepuasan mahasiswa terhadap penyampaian materi kuliah, loyalitas, kebanggaan terhadap almamater, dan rekomendasi.

Semua variabel bebas secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang sangat signifikan terhadap kinerja dosen. Pengaruh tersebut ditunjukkan sekitar 61,7% variasi total skor dari kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen dapat dijelaskan oleh skor dari variabel-variabel bebas tersebut. Begitu juga kinerja dosen mempunyai hubungan positif yang signifikan dengan

perilaku Pascakuliah yaitu loyalitas, kebanggaan terhadap almamater, dan rekomendasi.

Kepuasan mahasiswa terhadap penilaian dosen mempunyai perbedaan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja dosen antara kelima jurusan. Kepuasan mahasiswa terhadap penyampaian materi kuliah, berkomunikasi, kreativitas, disiplin, dan penggunaan sarana prasarana tidak mempunyai perbedaan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja dosen antara kelima jurusan. Ada perbedaan pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap penilaian dengan kinerja dosen antara Jurusan Geografi dengan Jurusan Matematika, Fisika, Biologi, dan Kimia. Kepuasan mahasiswa terhadap penyampaian materi kuliah, berkomunikasi, disiplin, penilaian, dan penggunaan sarana prasarana, mempunyai pengaruh linear yang signifikan terhadap kinerja dosen pada masing-masing jurusan. Kepuasan mahasiswa terhadap kreativitas dosen tidak mempunyai pengaruh linear yang signifikan terhadap kinerja dosen pada masing-masing jurusan.

## DAFTAR RUJUKAN

- Agung I. G. N. 1990. *Metoda Penelitian Sosial (Pengertian dan Pemakaian Praktis)*. Bagian I. Jakarta: Gramedia.
- Agung I. G. N. 2004. *Manajemen Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi: Kiat-Kiat untuk Mempersiapkan Waktu Penulisan Karya Ilmiah yang Bermutu*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Agung I. G. N. 2009. *Time Series Data Analysis Using Eviews*. Singapore: John Wiley & Sons (Asia Pte Ltd).
- Alma, B. 2003. *Pemasaran Strategik Jasa Pendidik*. Bandung: Alfabeta,
- Barnes, J. G., 2003. *Secrets of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. terjemahan Andreas Winardi. Yogyakarta: Andi.
- Gregory R. J. 2000. *Psychological Testing: History, Principles, and Application*, USA: Allyn & Bacon, Inc.
- Hunt, G. H. 1999. *Effective Teaching, Preparation and Implementation*. Illionis: Charles C.Thomas Publisher.
- Indrajit, R. E. & Djokopranoto, R. 2006. *Manajemen Perguruan Tinggi Modern*. Yogyakarta: C.V. Andi Offset.
- Moore, K. D., 2001. *Classroom Teaching Skill*. New York: McGraw Hill.
- Mukhtar. 2003. *Merambah Manajemen Baru: Pendidikan Tinggi Islam*. Jakarta: CV. Misaka Galiza.
- Rahman, M. A. Salija K. & Abdullah. 1994. *Sikap, Persepsi, dan Ekspektasi Mahasiswa terhadap Profil Dosen FPBS IKIP U.Pandang, Laporan Penelitian*, Ujungpandang: Lembaga Penelitian IKIP Ujungpandang.
- Rosyada, D. 2004. *Paradigma Pendidikan Demokratis, Sebuah Model Pelibatan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pendidikan*. Jakarta: Prenada Media.
- Ruslan. 1997. *Persepsi Mahasiswa terhadap Bimbingan Dosen dalam Penulisan Skripsi Mahasiswa FPMIPA IKIP Ujungpandang*. Laporan Penelitian. Ujungpandang: Lembaga Penelitian IKIP Ujungpandang.
- Sanusi, A. 1989. *Kapita Selekta Pembahasan Masalah Sosial*. Bandung: FPS IKIP.
- Schacter, J. 2004. *Teacher Performance-Based Accountability: Why, What, and How*. Santa Monica: Milken Family Foundation.
- Sudjana, N. 2002. *Dasar-Dasar Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Sinar Baru Algensido Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 tentang Guru dan Dosen. 2005. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Watkins, E., 2004. *Teacher Performance Evaluation: Building Tomorrow Today*. Mississippi: Jackson Public School.