

Faktor-Faktor Penentu Kualitas Pembelajaran Dosen: Studi Kasus pada Jurusan Matematika, FMIPA, Universitas Udayana

I Gusti Ayu Made Srinadi

Abstract: Lecturer partake to determine accomplishment of quality standard of management of higher education. Efficacy of student in learning is also depend on the active role of lecturer capability to give motivation, to create harmonious learning situation, kondusif and excite. Can be said that learning quality given by lecturer partake determining of quality standard of specified grad. This research aimed to know perception of student about learning quality of lecturer in Department of Mathematics, Faculty of Mathematics and Natural Sciences, Udayana University, determining determinant factors of learning quality of lecturer and also to know the dominant factor of lecturer's learning quality. Perception of students about learning quality of lecturer in Department of Mathematics, Faculty of Mathematics and Natural Sciences, Udayana University stayed in good enough category with attainment of score equal to 66.6% from maximal score. Existence of expected learning quality difference with given fact, challenge the Department, specially lecturers always improve the quality of learning in the effort to increase of the quality of yielded grad. There are five factors determining the learning quality of lecturer, that is certainty factor of lecturer (assurance), lecturer's respond (responsiveness), lecturer's empathy (emphaty), lecturer's capability (reliability), and factor of physical factualitation (tangible). From the five factors, factor of assurance is the dominan factor determine the learning quality of lecturer.

Kata kunci: kualitas pembelajaran, persepsi, skor maksimal, kepastian.

Penjaminan mutu pendidikan tinggi dewasa ini merupakan suatu hal yang harus dilaksanakan untuk dapat memberikan kepuasan pada *stakeholders* yang meliputi mahasiswa, orang tua, dunia kerja, dosen dan tenaga penunjang lain. Pendidikan di perguruan tinggi dinyatakan bermutu atau berkualitas, apabila perguruan tinggi mampu menetapkan dan mewujudkan visi melalui pelaksanaan misi serta mampu memenuhi kebutuhan *stakeholders*.

Universitas Udayana sebagai salah satu Perguruan Tinggi Negeri di Indonesia telah gencar dan serius melaksanakan penjaminan mutu pendidikan tinggi melalui pembentukan Badan Penjaminan Mutu di tingkat universitas dan pembentukan Unit Penjaminan Mutu di tingkat fakultas.

Selanjutnya digunakan istilah kualitas untuk menyatakan mutu. Beberapa butir kualitas yang

senantiasa harus dikembangkan secara berkelanjutan meliputi kurikulum program studi, proses pembelajaran, sumber daya manusia (dosen, pegawai, teknisi), mahasiswa, sarana dan prasarana, suasana akademik, penelitian dan publikasi, pengabdian kepada masyarakat, manajemen lembaga, sistem informasi serta kerjasama dalam dan luar negeri. Dosen sebagai salah satu butir kualitas, sangat menentukan pemenuhan standar kualitas pengelolaan pendidikan tinggi. Keberhasilan mahasiswa dalam belajar tidak terlepas dari peran aktif dosen yang mampu memberi motivasi, dapat menciptakan iklim belajar yang harmonis, kondusif dan menggairahkan kepada mahasiswa (Rivai, 1999), sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pembelajaran yang diberikan dosen turut menentukan tercapainya standar kualitas lulusan yang ditetapkan.

Ada empat hal yang merupakan kendala dalam usaha-usaha peningkatan pembelajaran di perguruan tinggi (Sudarwan, 1995) meliputi: (1) metode mengajar, masih banyak diterapkan metode tradisional yang diragukan keefektifannya, misalnya metode ceramah, yaitu suatu proses penyampaian materi dengan jalan menuturkan sekelompok materi secara lisan dan pada saat yang sama materi tersebut diterima sekelompok subjek; (2) kualitas pembelajaran, kegiatan pembelajaran belum mampu membawa mahasiswa memiliki kompetensi seperti dituntut oleh profesinya kelak, seperti materi yang diberikan kurang *up to date*, tidak mampu memotivasi kegiatan belajar mahasiswa; (3) *descriptive oriented*, mahasiswa hanya mampu mendeskripsikan masalah, belum mampu mengkaji secara luas dan mendalam, mereka hanya sampai mengetahui, belum mampu menerapkan ilmu yang dimilikinya; dan (4) tidak analitis, kegiatan pembelajaran di Perguruan Tinggi seharusnya dapat membentuk mahasiswa untuk dapat berdiri sendiri secara akademis melalui pola berpikir analitis.

Untuk dapat meningkatkan kualitas pembelajaran di Perguruan Tinggi, setiap dosen harus berusaha mengatasi kendala tersebut. Upaya peningkatan kualitas pembelajaran dosen telah diupayakan pihak universitas dengan program Peningkatan Keterampilan Dasar Teknik Instruksional (Pekerti) bagi dosen muda dan dilanjutkan melalui program *Applied Approach* (AA). Kedua program tersebut merupakan program pelatihan yang dapat dimanfaatkan dalam rangka peningkatan kompetensi profesional dosen dalam memangku jabatan fungsional, terutama dalam peningkatan keterampilan pedagogis.

Mahasiswa mempunyai harapan tertentu terhadap proses pembelajaran yang diberikan dosen. Bila mahasiswa merasa proses pembelajaran yang diberikan dosen sesuai dengan yang diharapkan, mahasiswa akan merasa puas dan mengatakan bahwa kualitas pembelajaran dosen sudah sangat baik, sebaliknya bila yang diterima sangat jauh dari yang diharapkan, dikatakan bahwa kualitas pembelajaran dosen sangat kurang baik. Penilaian terhadap kualitas pembelajaran dosen berdasarkan tingkat pemenuhan harapan mahasiswa tersebut dipandang sebagai persepsi mahasiswa tentang kualitas pembelajaran dosen.

Persepsi dalam psikologi diartikan sebagai salah satu perangkat psikologis yang menandai kemampuan seseorang untuk mengenal dan memberi makna suatu

objek yang ada dilingkungannya. Menurut Scheerer dalam Sutaat (2005), persepsi adalah representasi fenomenal tentang objek distal sebagai hasil pengorganisasian dari objek distal itu sendiri, medium dan rangsangan proksimal. Dalam persepsi dibutuhkan adanya objek atau stimulus yang mengenai alat indra dengan perantaraan syaraf sensorik, kemudian diteruskan ke otak sebagai pusat kesadaran.

Proses pemaknaan yang bersifat psikologis sangat dipengaruhi oleh pengalaman, pendidikan dan lingkungan sosial secara umum. Persepsi juga dipengaruhi oleh pengalaman-pengalaman dan cara berpikir serta keadaan perasaan atau minat tiap-tiap orang sehingga persepsi seringkali dipandang bersifat subjektif, karenanya tidak mengherankan jika seringkali terjadi perbedaan paham yang disebabkan oleh perbedaan persepsi antara dua orang terhadap satu objek. Persepsi tidak sekedar pengenalan atau pemahaman tetapi juga evaluasi bahkan persepsi juga bersifat inferensial atau penarikan kesimpulan (Sarwono, 1983 dalam Sutaat, 2005).

Kualitas adalah suatu notasi ilmiah yang digunakan dalam berbagai bidang pengetahuan. Menurut kamus dan ensiklopedia, kualitas menunjuk pada suatu produk sesuai standar tertentu. Jadi kualitas adalah sistem tentang pengetahuan, keterampilan, kebiasaan dan nilai pada tingkat tertentu yang parameternya ditentukan oleh masyarakat ilmiah tertentu (Malkova, 1989 dalam Semiawan, 1998).

Dalam penyelenggaraan suatu organisasi atau kegiatan yang terorganisasi, penetapan kualitas merupakan upaya yang sangat penting, karena kualitas kinerja sering menentukan kelangsungan organisasi atau kegiatan yang bersangkutan. Penetapan kualitas merupakan hal yang sulit, hal ini antara lain disebabkan: (a) kualitas merupakan suatu konsep evaluasi yang subjektif karena selalu dipengaruhi oleh faktor sikap; dan (b) kualitas merupakan fungsi dari maksud dan tujuan dasar dari organisasi atau kegiatan yang bersangkutan.

Penentuan kualitas pendidikan tinggi atau masing-masing perguruan tinggi menjadi lebih sulit, karena pendidikan tinggi selalu berhadapan dengan sejumlah "pihak yang berkepentingan" yang masing-masing mempunyai pendapat dalam penentuan kualitas.

Peningkatan kualitas pendidikan merupakan suatu kebutuhan bagi semua negara, negara berkembang ataupun negara maju, sehingga menjadi budaya bagi masyarakat untuk terus menerus me-

ningkatkan diri melalui berbagai sarana pendidikan yang tersedia. Menurut Taylor (1996) dalam Semiawan (1998), kualitas pendidikan tinggi harus didasarkan pada empat pilar pokok sumberdaya di bidang pendidikan tinggi yaitu sumberdaya fisik (*physical resources*), keuangan (*financial resources*), informasi (*information resources*) dan sumberdaya manusia (*human resources*).

Konsep kualitas pelayanan yang sangat populer adalah konsep *ServQual* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithml sejak 15 tahun yang lalu. Pertama kali konsep dari dimensi kualitas pelayanan diformulasikan menjadi sepuluh dimensi, kemudian disederhanakan menjadi lima dimensi (Irawan, 2002) yaitu: (1) *tangible*, suatu pelayanan tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan; (2) *reliability*, dimensi yang mengukur kehandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Dimensi ini merupakan suatu hal yang sangat penting bagi pelanggan dari berbagai industri jasa; (3) *responsiveness*, dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Faktor komunikasi dan situasi fisik di sekeliling pelanggan yang menerima pelayanan merupakan hal yang penting dalam mempengaruhi penilaian pelanggan; (4) *assurance*, dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku *front-line-staf* dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggannya. Ada empat aspek dari dimensi ini yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan; dan (5) *emphaty*, dimensi yang memberikan peluang besar untuk memberikan pelayanan yang bersifat kejutan, sesuatu yang tidak diharapkan pelanggan ternyata diberikan oleh penyedia jasa untuk menyenangkan pelanggannya.

Mahasiswa dalam Manajemen Mutu Terpadu Perguruan Tinggi merupakan pelanggan yang harus dipuaskan. Untuk memberikan kepuasan pada proses pembelajaran harus diketahui faktor apa yang dominan menentukan tingkat kepuasan, akan terlihat variabel-variabel indikator yang perlu dipertahankan atau ditingkatkan sehingga kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran akan semakin meningkat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran dosen, faktor-faktor apa yang menentukan kualitas pembelajaran dosen dan faktor apa yang do-

minan dalam menentukan kualitas pembelajaran dosen di Jurusan Matematika, FMIPA, Universitas Udayana. Diharapkan penelitian ini dapat dipergunakan sebagai dasar penentu kebijakan mengenai langkah apa yang harus diambil untuk dapat secara berkelanjutan meningkatkan kualitas pembelajaran dosen sehingga tujuan meningkatkan kualitas perguruan tinggi secara umum dapat diwujudkan.

METODE

Tahapan-tahapan penelitian yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang diharapkan meliputi: (1) tahap pengumpulan data, melalui kuisisioner yang berisi indikator-indikator kualitas pembelajaran dosen disebarkan kepada 151 mahasiswa sehingga mewakili mahasiswa Jurusan Matematika Universitas Udayana. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Stratified Proporsional Random Sampling*. Kuisisioner yang digunakan telah diuji validitas dan reliabilitasnya; (2) penentuan variabel penelitian, konsep tentang kualitas yang merupakan variabel laten (faktor) dalam penelitian ini yaitu: a) bukti langsung (*tangibles*); b) kehandalan dosen (*reliability*); c) sikap tanggap (*responsiveness*); d) jaminan (*assurance*); dan e) empati (*emphaty*). Pengukuran terhadap variabel-variabel tersebut dijabarkan melalui 25 pertanyaan yang merupakan indikator-indikator kualitas yang disusun dalam kuisisioner; (3) skala pengukuran, pengukuran merupakan suatu proses penerjemahan hasil-hasil pengamatan menjadi angka-angka sehingga dapat dianalisis menurut kaidah-kaidah tertentu. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial. Dalam skala likert dapat dibuat lebih banyak kemungkinan jawaban sehingga memudahkan responden mengekspresikan tingkat pendapat mereka lebih mendekati kenyataan. Ukuran jawaban responden dalam penelitian ini berkisar dari satu sampai empat. Skor tertinggi diberikan untuk jawaban yang paling diharapkan sedangkan skor terendah untuk jawaban yang paling tidak diharapkan. Data yang diperoleh dari variabel yang diukur, didistribusikan pada kelas yang berbeda dan dinyatakan dalam persen. Banyak pertanyaan dalam kuisisioner adalah 25, dan jumlah responden 151 maka:

a. Persentase jumlah skor yang paling diharapkan (skor tertinggi)

$$T = \frac{\text{jumlah skor yang diharapkan}}{\text{skor tertinggi} \times \text{jumlah responden} \times \text{banyak pertanyaan}} \times 100\%$$

$$T = \frac{4 \times 151 \times 25}{4 \times 151 \times 25} \times 100\% = 100\%$$

b. Persentase jumlah skor yang tidak diharapkan (skor terendah)

$$R = \frac{\text{jumlah skor yang tidak diharapkan}}{\text{skor tertinggi} \times \text{jumlah responden} \times \text{banyak pertanyaan}} \times 100\%$$

$$R = \frac{1 \times 151 \times 25}{4 \times 151 \times 25} \times 100\% = 25\%$$

c. Adapun interval yang dimaksud adalah sebagai berikut :

$$I = \frac{\text{Jarak kelas}}{\text{Jumlah kelas}} = \frac{100\% - 25\%}{5} = 15\%$$

Jarak kelas = selisih nilai tertinggi dengan nilai terendah

Jumlah kelas = banyaknya kelas yang diinginkan

Kategori persepsi mahasiswa diformulasikan dalam persentase pencapaian skor terhadap skor maksimal seperti dalam Tabel 1; (4) tahapan analisis data. Untuk mengetahui persepsi mahasiswa tentang kualitas pembelajaran dosen dilakukan dengan cara: a) deskriptif, yaitu menghitung persentase pencapaian skor dari skor maksimal; b) konfirmatif, yaitu menentukan variabel laten dari item-item pertanyaan yang merupakan indikator-indikator kualitas pembelajaran dosen yang disusun dalam kuisioner, dengan analisis faktor. Variabel laten ini dalam analisis faktor dikenal sebagai faktor. Salah satu tujuan dari analisis faktor adalah untuk mereduksi sejumlah variabel dengan cara mengelompokkan variabel berdasarkan korelasinya. Variabel yang berkorelasi tinggi akan berada dalam kelompok tertentu membentuk suatu faktor, sedangkan variabel-variabel dengan korelasi rendah akan membentuk faktor yang lain; dan (5)

menginterpretasikan hasil analisis yang diperoleh sehingga memberikan informasi yang bermanfaat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Persepsi Mahasiswa tentang Kualitas Pembelajaran Dosen di Jurusan Matematika FMIPA Unud

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pembelajaran dosen Jurusan Matematika, FMIPA, Unud termasuk dalam kategori cukup baik dengan prosentase pencapaian skor dari skor maksimal sebesar 66,6%.

Ringkasan dalam Tabel 2 memberikan informasi bahwa tidak ada indikator kualitas pembelajaran dosen menurut persepsi mahasiswa yang berada dalam kategori sangat baik atau sangat kurang baik. Indikator kualitas dalam kategori baik dicapai pada: (1) penguasaan dosen terhadap materi yang disampaikan; (2) kesiapan dosen dalam mengajar; (3) sikap dosen terbuka untuk ditanya; (4) bersedia membantu kesulitan mahasiswa dalam perkuliahan; (5) memberi kesempatan kepada mahasiswa untuk bertanya; (6) mau menjawab pertanyaan mahasiswa; (7) pemberian contoh soal sesuai topik perkuliahan; (8) pemberian soal ujian sesuai dengan materi yang diberikan; (9) sikap ramah dosen saat mengajar; dan (10) pemberian nilai secara objektif. Indikator kualitas yang berada dalam kategori kurang baik meliputi: (1) menciptakan kebersihan ruang kuliah dan (2) menciptakan suasana nyaman, sedangkan indikator kualitas lainnya berada dalam kategori cukup baik.

Sebagian besar responden memiliki persepsi cukup baik yaitu sebesar 52,98% terhadap kualitas pembelajaran dosen di Jurusan Matematika FMIPA Unud. Tidak ada responden yang memiliki persepsi sangat kurang baik, 36,42% memiliki persepsi baik sedangkan sebesar 8,61% dari jumlah responden memiliki persepsi kurang baik. Hal ini menunjukkan masih adanya kesenjangan harapan dari mahasiswa

Tabel 1. Prosentase Kategori Persepsi Mahasiswa dalam Pencapaian Skor Maksimal

No.	Interval Prosentase Pencapaian Skor Maksimal	Kategori I
1.	$85 \leq x \leq 100$	Sangat Bai
2.	$70 \leq x < 85$	Baik
3.	$55 \leq x < 70$	Cukup Bai
4.	$40 \leq x < 55$	Kurang Ba
5.	$25 \leq x < 40$	Sangat Ku

Sumber : Kategori menurut Riduwan (2004)

Tabel 2. Prosentase Pencapaian Skor untuk Setiap Indikator Kualitas

No.	Indikator	F Sk
1.	Menciptakan kebersihan ruang kuliah	
2.	Menciptakan suasana nyaman	
3.	Penggunaan media,fasilitas alat tulis	
4.	Penggunaan ruang kuliah	
5.	Penguasaan materi	
6.	Kesiapan saat mengajar	
7.	Penyampaian materi kuliah baik dan jelas	
8.	Penyajian materi terstruktur	
9.	Dosen terbuka untuk ditanya	
10.	Kehadiran dosen mengajar	
11.	Penggunaan waktu kuliah dengan baik	
12.	Mengajar sesuai jadwal	
13.	Bersedia membantu kesulitan mahasiswa dalam perkuliahan	
14.	Memberi kesempatan mahasiswa bertanya	
15.	Mau menjawab pertanyaan mahasiswa	
16.	Menerima saran mahasiswa	
17.	Pemberian contoh soal sesuai topik kuliah	
18.	Pemberian contoh soal sesuai dengan materi yang diberikan	
19.	Dosen ramah saat mengajar	
20.	Cara dosen berkomunikasi dengan mahasiswa	
21.	Memperhatikan kesulitan mahasiswa	
22.	Pemberian nilai secara objektif	
23.	Dosen dapat memahami kesulitan mahasiswa	
24.	Dosen dapat memahami minat dan kebutuhan mahasiswa	
25.	Memberi bahan bacaan untuk memperkaya perkuliahan	

Sumber : Data Primer, 2007

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Persentase Pencapaian Skor terhadap Skor Maksimal Persepsi Mahasiswa

No.	Interval	Kategori
1.	$85 \leq x \leq 100$	Sangat Baik
2.	$70 \leq x < 85$	Baik
3.	$55 \leq x < 70$	Cukup Baik
4.	$40 \leq x < 55$	Kurang Baik
5.	$25 \leq x < 40$	Sangat Kurang Baik

Sumber : Data Primer, 2007

dengan kenyataan terhadap kualitas pembelajaran dosen yang dirasakan dan dialami saat mengikuti perkuliahan maupun di luar jam perkuliahan.

Persepsi mahasiswa tentang penguasaan materi oleh dosen sebesar 71,2% dari skor maksimal (Tabel 2) termasuk dalam kategori baik. Hal ini ditunjukkan oleh sebagian besar responden mempunyai persepsi bahwa hampir semua dosen sudah menguasai materi kuliah yang akan diberikan sebesar 51,65% dari jumlah responden, sebesar 31,79% mempunyai persepsi hanya beberapa dosen menguasai materi kuliah dan hanya 16,56% mempunyai persepsi bahwa semua dosen menguasai materi kuliah yang diajarkan.

Persepsi mahasiswa tentang kesiapan dosen saat akan mengajar termasuk dalam kategori baik dengan prosentase pencapaian skor 72% dari skor maksimal (Tabel 2). Ini ditunjukkan oleh sebagian besar responden (56,95%) mempunyai persepsi bahwa hampir semua dosen siap saat mengajar. Sebesar 26,49 % dari jumlah responden mempunyai persepsi bahwa hanya beberapa dosen saja yang siap saat mengajar dan hanya 15,89% mahasiswa mempunyai persepsi bahwa semua dosen siap saat akan mengajar. Indikator-indikator kualitas pembelajaran yang lain secara ringkas dapat diringkas dalam Tabel 4.

Tabel 4. Prosentase Distribusi Frekuensi Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pembelajaran Dosen

Indikator Kualitas	Tidak ada dosen
Penguasaan materi	0
Kesiapan saat mengajar	0,66
Penyampaian materi kuliah baik, jelas	0
Penyajian materi terstruktur	0,66
Dosen terbuka untuk ditanya	1,32
Kehadiran dosen mengajar tepat waktu	0
Penggunaan waktu kuliah dengan baik	1,32
Mengajar sesuai jadwal	0
Bersedia membantu kesulitan mahasiswa	0,66
Memberi kesempatan mahasiswa bertanya	0,66
Mau menjawab pertanyaan mahasiswa	0,66
Menerima saran mahasiswa	0,66
Pemberian contoh soal sesuai topik kuliah	0,66
Pemberian soal ujian sesuai materi kuliah	0,66
Dosen ramah saat mengajar	0,66
Dosen berkomunikasi dengan mahasiswa	0,66
Memperhatikan kesulitan mahasiswa	2,65
Pemberian nilai secara objektif	1,32
Dosen memahami kesulitan mahasiswa	1,32

Sumber : Data Primer, 2007

Persepsi mahasiswa tentang kualitas pembelajaran dosen menunjukkan bahwa masing-masing indikator kualitas masih harus terus ditingkatkan karena masih terjadi kesenjangan antara harapan dengan kenyataan, terutama dalam hal penyampaian materi, kehadiran tepat waktu, penggunaan waktu dan kesesuaian dengan jadwal, memperhatikan, memahami dan membantu kesulitan mahasiswa dalam perkuliahan, memahami minat dan kebutuhan

belajar mahasiswa, cara berkomunikasi, pemberian contoh soal serta memberikan referensi untuk memperkaya perkuliahan.

Faktor-Faktor Penentu Kualitas Pembelajaran Dosen

Faktor merupakan suatu variabel baru yang bersifat tidak dapat diukur atau tidak dapat diamati

(*unobservable variable*) secara langsung. Penentuan kelayakan data dianalisis dengan analisis faktor dapat dilihat dari nilai KMO (*Kaiser Meyer Olkin*) yang merupakan ukuran kecukupan sampel dan nilai Uji Bartlett's yang menyatakan adanya korelasi secara bersama-sama. Nilai KMO lebih besar dari 0,7 dan Uji Bartlett's dengan signifikansi 0,000 dianggap memenuhi sehingga analisis faktor sah digunakan dalam analisis. Data penelitian yang digunakan memiliki

nilai KMO 0,875 dan Uji Bartlett's memenuhi signifikansi 0,000 menunjukkan bahwa analisis faktor sah digunakan dalam menentukan faktor-faktor kualitas pembelajaran dosen serta menentukan faktor yang bersifat dominan.

Penentuan banyak faktor dalam analisis faktor dapat dilakukan dengan dua cara yaitu secara eksploratif dan secara konfirmatif. Secara eksploratif ditentukan berdasarkan nilai eigen dari matriks kovarians

Tabel 5. Nilai Eigen

Sumber: Data Primer Diolah, 2007

Tabel 6. Pengelompokan Lima Faktor Hasil Analisis Faktor

Faktor	% Keragaman	Indikator Kualitas
<i>Assurance</i> (Kepastian dari Dosen)	34,560	1. Komunikasi Dosen dengan mahasiswa 2. Pemberian contoh soal dan jawaban 3. Keramahan dosen dalam berinteraksi 4. Pemberian nilai secara adil 5. Penyampaian materi kuliah 6. Mau menjawab pertanyaan mahasiswa 7. Penyajian materi secara sistematis
<i>Responsiveness</i> (Respon Dosen)	8,102	1. Memberi kesempatan mahasiswa bertanya 2. Dosen terbuka untuk diskusi 3. Bersedia membantu kesulitan mahasiswa 4. Pemberian soal ujian sesuai materi 5. Menerima saran mahasiswa
<i>Emphaty</i> (Empati Dosen)	7,121	1. Dosen memahami minat mahasiswa 2. Dosen memahami kesulitan mahasiswa 3. Memahami kesulitan mahasiswa 4. Memberi referensi/bahan bacaan
<i>Reliability</i> (Kehandalan Dosen)	5,315	1. Kehadiran dosen mengajarnya 2. Penggunaan waktu kuliah 3. Kesiapan saat mengajar 4. Penguasaan materi 5. Mengajar sesuai jadwal
<i>Tangibles</i> (Faktualisasi Fisik)	4,499	1. Kenyamanan ruang kuliah 2. Kebersihan ruang kuliah 3. Ketersediaan fasilitas belajar

Sumber : Data Primer Diolah, 2007

atau matriks korelasi. Umumnya faktor yang memiliki nilai eigen lebih besar atau sama dengan 1 dianggap sebagai faktor yang bermakna. Secara konfirmatif yaitu menetapkan banyak faktor yang diinginkan tanpa memperhatikan besar nilai eigen masing-masing faktor.

Analisis faktor secara eksploratif dan konfirmatif untuk data penelitian yang diperoleh menunjukkan hasil yang sama karena banyak komponen dengan nilai eigen lebih atau sama dengan satu ada sebanyak lima sehingga ditetapkan lima faktor yang menentukan kualitas pembelajaran dosen. Hal ini sesuai dengan konsep lima dimensi pelayanan yang mempengaruhi kepuasan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

Kelima faktor yang ditetapkan mampu menerangkan 59,597% keragaman data keseluruhan yang dimiliki. Selanjutnya akan dilihat indikator-indikator apa saja yang membentuk masing-masing faktor berdasarkan nilai skor faktor (*factor loading*) dari masing-masing indikator. Suatu indikator agar memiliki korelasi yang kuat hanya pada satu faktor maka dilakukan rotasi terhadap matriks skor faktor. Pengelompokan indikator kualitas ke dalam faktor-faktor diringkaskan dalam Tabel 6.

Faktor Dominan Penentu Kualitas Pembelajaran Dosen

Faktor dominan adalah faktor yang mampu menjelaskan keragaman data keseluruhan dengan prosentase paling besar. Faktor kepastian dari dosen (*Assurance*) merupakan faktor dominan penentu kualitas pembelajaran dosen di Jurusan Matematika FMIPA, Universitas Udayana. Faktor *assurance* diwakili oleh tujuh indikator kualitas, memiliki skor faktor sebagai berikut: (1) komunikasi Dosen dengan Mahasiswa dengan skor faktor 0,701 berada pada kategori cukup baik (66,7%). Indikator ini memiliki nilai skor faktor yang paling tinggi dibanding dengan indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa cara berkomunikasi dosen yang baik sangat menentukan penilaian mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran dosen. Penilaian responden memperlihatkan bahwa 0,66% responden menilai tidak ada dosen memiliki cara berkomunikasi yang baik dengan mahasiswa, 42,38% menyatakan hanya beberapa dosen berkomunikasi dengan baik, 46,36% menyatakan hampir semua dosen berkomunikasi baik dengan mahasiswa dan semua dosen telah berkomunikasi baik dengan

mahasiswa dinyatakan oleh 10,59% responden; (2) pemberian contoh soal sesuai topik memiliki skor faktor 0,647 berada dalam kategori baik (70,7%). Penilaian responden memperlihatkan bahwa 0,66% responden menilai tidak ada dosen memberikan contoh soal sesuai topik, hanya beberapa dosen memberikan contoh soal sesuai topik dinyatakan 30,46% responden, 54,30% menyatakan hampir semua dosen memberikan contoh soal sesuai topik dan semua dosen memberikan contoh soal sesuai topik oleh 14,57% responden; (3) keramahan dosen dalam mengajar memiliki skor faktor 0,638 berada dalam kategori baik (74,8%). Sebanyak 0,66% responden menilai tidak ada dosen yang ramah dalam mengajar, 24,50% responden menilai hanya beberapa dosen saja ramah saat mengajar, hampir semua dosen ramah saat mengajar dinilai oleh 49,67% responden dan 25,17% responden menyatakan semua dosen ramah saat mengajar; (4) pemberian nilai secara objektif memiliki skor faktor 0,581 berada dalam kategori baik (71,5%). Penilaian responden memperlihatkan 1,32% menyatakan tidak ada dosen yang bersifat objektif dalam penilaian, 31,79% menyatakan hanya beberapa dosen yang bersifat objektif dalam penilaian, 46,36% menyatakan hampir semua dosen bersifat objektif dan semua dosen telah bersifat objektif dalam pemberian nilai dinyatakan oleh 20,53% responden; (5) penyampaian materi kuliah baik dan jelas memiliki skor faktor 0,563 berada dalam kategori cukup baik (59,8%). Sebanyak 64,24% responden menilai hanya beberapa dosen menyampaikan materi kuliah dengan baik dan jelas, 32,45% responden menyatakan hampir semua dosen menyampaikan materi kuliah dengan baik dan jelas, 3,31% menyatakan semua dosen menyampaikan materi kuliah dengan baik dan jelas dan tidak ada responden menyatakan tidak ada dosen menyampaikan materi dengan baik dan jelas; (6) mau menjawab pertanyaan mahasiswa memiliki skor faktor 0,544 berada dalam kategori baik (82,1%). Penilaian responden bahwa tidak ada dosen, hanya beberapa dosen, hampir semua dosen dan semua dosen mau menjawab pertanyaan mahasiswa secara berurutan sebesar 0,66%, 14,57%, 40,39% dan 44,37%; dan (7) penyajian materi secara terstruktur memiliki skor faktor 0,500 berada dalam kategori cukup baik (67,1%). Penilaian responden bahwa tidak ada dosen, hanya beberapa dosen, hampir semua dosen dan semua dosen menyajikan materi kuliah secara terstruktur berturut-turut sebesar 0,66%, 43,71%, 42,38% dan 13,32%.

Apabila diperlukan skala prioritas dalam upaya peningkatan kualitas pembelajaran dosen, maka faktor *assurance* inilah yang terlebih dahulu harus ditingkatkan, karena memberikan pengaruh dominan dalam menentukan kualitas pembelajaran dosen.

KESIMPULAN DAN SARAN

Persepsi mahasiswa terhadap kualitas pembelajaran dosen di Jurusan Matematika, FMIPA Universitas Udayana berada dalam kategori cukup baik dengan pencapaian skor terhadap skor maksimal sebesar 66,6%. Masih adanya kesenjangan kualitas pembelajaran yang diharapkan dengan kenyataan yang diberikan menuntut Jurusan, khususnya para dosen selalu meningkatkan kualitas pembelajaran dalam upaya peningkatan kualitas lulusan yang dihasilkan.

Terdapat lima faktor yang menentukan kualitas pembelajaran dosen, yaitu faktor kepastian dari dosen (*assurance*), respon dosen (*responsiveness*), empati dosen (*emphaty*), kehandalan dosen (*reliability*) dan faktor faktualisasi fisik (*tangible*). Faktor yang bersifat dominan menentukan kualitas pembelajaran dosen dari kelima faktor tersebut adalah faktor *assurance* yang diwakili oleh indikator-indikator: komunikasi dosen dengan mahasiswa, pemberian contoh soal sesuai topik, keramahan dosen dalam mengajar, pemberian nilai secara objektif, penyampaian materi kuliah baik dan jelas, mau menjawab pertanyaan mahasiswa dan penyajian materi secara terstruktur.

Peningkatan kualitas pembelajaran dosen merupakan kemutlakan yang diperlukan dalam peningkatan kualitas lulusan yang dihasilkan. Indikator-indikator kualitas yang masih berada dalam kategori kurang baik dan cukup baik harus terus ditingkatkan, sedang indikator kualitas yang sudah baik harus terus dipertahankan dan ditingkatkan lagi. Apabila diperlukan skala prioritas maka faktor *assurance* yang terlebih dahulu harus ditingkatkan, karena memberikan pengaruh dominan dalam menentukan kualitas pembelajaran dosen.

DAFTAR RUJUKAN

- Berry, Leonard, and Parasuraman. 1991. *Marketing Service Competing Through Quality*. New York, The Free Press.
- Danim, Sudarwan. 1995. *Pendidikan Media Komunikasi*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Hair Jr., R.E. Anderson, R.L. Tathan, and W.C. Black. 1995. *Multivariate Data Analysis with Readings (Fourth Edition)*. USA, Prentice-Hall Inc.
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta, PT Elex Media Komputindo Gramedia.
- Nasution. 1995. *Didaktik Asas-asas Mengajar*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Purwanti, Margaretta. 2006. *Peran Pengajaran Dosen, Konsep Pembelajaran, Konsep Diri Akademik, dan Pendekatan Belajar dalam Menentukan Hasil Belajar (On-line)*. Di dalam www.atmajaya.ac.id. Diakses 11 Nopember 2006.
- Riduwan. 2004. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung, Alfabeta.
- Rivai, H. Veithzal. 2006. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektifitas Belajar Mahasiswa (On-line)*. Di dalam www.depdiknas.go.id. Diakses 12 Oktober 2006.
- Semiawan, Conny R. 1998. *Pendidikan Tinggi Peningkatan Kemampuan Manusia Sepanjang Hayat Seoptimal Mungkin*. Jakarta, Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi.
- Singarimbun, M. dan Sofyan Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta, LP3ES.
- Sutaat. 2006. *Persepsi Legislatif tentang Pembangunan Kesejahteraan Sosial di Daerah (On-line)*. <http://depsos.go.id>. Diakses 16 Oktober 2006.