

## ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KINERJA DOSEN

**Tuti Sulastrri**

Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam "45" Bekasi  
(tutisulastrri@gmail.com)

### *Abstract*

*Increasing competition, many universities that involved in fulfilling the needs and desires of students cause every collage e put the orientation on satisfaction of the students as a primary goal so many parties concern with the satisfaction and dissatisfaction of students in collage. This research aims to determine the response of students to performance of the lecture of Unisma and determine the factors of service (performance) that affect satisfaction or dissatisfaction of the student of Unisma. The research method that is used is descriptive analysis by using the level of expectation and performance that is presented using Cartesian diagram. The general performance of lecturer is not yet fully comply with the expectation of the students because the of compliance 97,33% smaller than 100%. Students rate the performance which is the highest is (4,15) on personal authority as lecturer and the lowest (3,38) on the diversity of measurement way in learning outcomes. The highest of compliance level is 102,52% on "personal authority as lecturer", and from whereas the order of compliance from the highest to the lowest level is the aspect of personality competence (99,11%), social competence (99,06%), professional competence (96,52%), dan pedagogic competence (95,91%).*

**Keywords:** *Satisfaction (expectation), Service (performance)*

### **PENDAHULUAN**

Dewasa ini 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. 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.

Tujuan suatu bisnis adalah menciptakan para konsumen merasa puas. Terciptanya kepuasan mahasiswa dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perguruan tinggi dengan mahasiswa yang harmonis, memberikan informasi atau rekomendasi yang baik kepada calon mahasiswa dari mulut ke mulut (*word of mounth*) yang menguntungkan bagi perguruan tinggi. Mahasiswa yang puas secara tidak langsung dapat sebagai alat promosi yang efektif.

Universitas Islam "45" (Unisma) Bekasi sebagai perguruan tinggi yang

bergerak di bidang jasa dalam memasuki persaingan bisnis yang semakin ketat harus mampu memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Faktor kepuasan mahasiswa memiliki peranan sangat penting bagi perguruan tinggi untuk tetap menjaga eksistensi dan perkembangannya.

Dalam praktiknya, tingkat kepuasan mahasiswa Unisma Bekasi sifatnya relatif, yaitu bergantung pada persepsi masing-masing mahasiswa terhadap kinerja dosen Unisma, Bekasi. Oleh karena itu, dosen Unisma, Bekasi harus selalu berusaha secara terus-menerus melakukan perbaikan pelayanan (kinerja) yang berorientasi untuk memenuhi kebutuhan dan memuaskan keinginan mahasiswa. Dosen Unisma harus mengetahui kebutuhan dan keinginan mahasiswa sehingga faktor-faktor yang dapat menyebabkan ketidakpuasan mahasiswa diketahui secara dini dan dilakukan antisipasi melalui berbagai tindakan perbaikan pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan mahasiswa terhadap kinerja Dosen Unisma dan untuk mengetahui faktor-faktor pelayanan (kinerja) yang memengaruhi kepuasan atau ketidakpuasan mahasiswa Unisma.

Batasan ruang lingkup masalah dalam penelitian ini adalah penelitian difokuskan pada mahasiswa Unisma, Bekasi dan pembahasan difokuskan pada deskripsi pelayanan (Kinerja) dosen Unisma, Bekasi dan analisis kepuasan mahasiswa untuk mengetahui faktor-faktor pelayanan yang dapat memengaruhi kepuasan atau ketidakpuasan mahasiswa.

## TINJAUAN LITERATUR

Dalam era perdagangan global dewasa ini persaingan bisnis menjadi sangat tajam baik pasar domestik maupun pasar global. Upaya memenangkan persaingan, perguruan tinggi /kampus harus mampu memenangkan persaingan tersebut dengan cara dapat memuaskan mahasiswa, misalnya dengan memberikan pelayanan yang lebih baik daripada pesaing. Pelayanan yang jelek,

misalnya tidak tepat waktu dan ingkar janji dapat membuat konsumen tidak puas.

Konsumen memang harus dipuaskan. Kalau konsumen tidak puas, mereka akan meninggalkan perusahaan dan berpaling menjadi konsumen pada perusahaan pesaing. Hal ini akan menurunkan tingkat penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba bahkan akan mengakibatkan kerugian dan kebangkrutan perusahaan. Oleh karena itu, manajemen perusahaan harus berusaha melakukan pengukuran tingkat kepuasan konsumen agar segera mengetahui faktor dari suatu jasa atau produk yang membuat ketidakpuasan konsumen. 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. Dalam praktiknya, kebutuhan setiap konsumen berbeda-beda atau bersifat subjektif sehingga mutu produk dan jasa sifatnya juga subjektif, yaitu sangat bergantung pada persepsi masing-masing konsumen terhadap kemampuan produk dan jasa pelayanan dalam memenuhi dan memuaskan kebutuhannya.

Sebagai suatu proses kegiatan untuk membantu memenuhi kebutuhan dan kepentingan orang lain, kualitas jasa dapat dilihat dari dua sisi, yaitu kualitas jasa internal dan kualitas jasa eksternal. Kualitas jasa internal berkaitan dengan interaksi antara pihak pemberi jasa, berbagai sarana dan prasarana yang digunakan dalam mendukung proses jasa. Kualitas jasa eksternal lebih bersifat interaksi dengan hasil jasa itu sendiri. Ukuran kualitas jasa bukan hanya ditentukan oleh pihak pemberi jasa, tetapi lebih banyak ditentukan pihak yang dilayani (penerima jasa) karena mereka yang menikmati jasa. Dalam hubungannya dengan pihak yang dilayani, kualitas jasa dapat diukur berdasarkan pemenuhan kebutuhan dan harapan pihak yang dilayani.

Menurut Mutis dan Gaspersz (2004:1), “Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.” Jika kualitas jasa yang diterima konsumen di bawah kebutuhan dan harapannya, mereka tidak puas dan kecewa sehingga akan berhenti berhubungan dengan perusahaan pemberi jasa. Sebaliknya, jika kualitas jasa yang diterima konsumen dapat memenuhi kebutuhan dan harapannya, mereka merasa puas sehingga akan menggunakan jasa tersebut. Jika kualitas jasa yang diterima konsumen melebihi kebutuhan dan harapannya, mereka sangat puas sehingga akan selalu menggunakan jasa tersebut atau konsumen menjadi loyal terhadap perusahaan pemberi jasa.

Definisi kualitas jasa menurut Goetsch dan Davis yang dikutip Tjiptono dan Chandra (2005: 100), “Kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia (SDM), proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.” Kualitas jasa bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir saja (produk jasa), tetap juga menyangkut kualitas SDM, kualitas proses produksi maupun kualitas lingkungan. Sangat mustahil bagi sebuah perusahaan untuk dapat menghasilkan suatu produk jasa yang berkualitas atau mampu memenuhi kebutuhan dan memuaskan harapan konsumen tanpa melalui dukungan SDM sebagai pelaku pemberi jasa dan proses kegiatan jasa yang berkualitas.

Seperti pendapat Lewis dan Booms dalam Tjiptono dan Chandra (2005: 121) bahwa kualitas jasa sebagai ukuran bagus tidaknya jasa yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas jasa dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen. Dengan demikian, terdapat dua faktor utama yang memengaruhi kualitas jasa, yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (*perceived service*). Jika *perceived service* sesuai

dengan *expected service*, kualitas jasa yang bersangkutan akan dipersepsikan baik (positif) oleh konsumen. Sebaliknya, jika *perceived service* lebih jelek dibandingkan dengan *expected service*, kualitas jasa dipersepsikan buruk (negatif) oleh konsumen. Oleh karena itu, baik buruknya kualitas jasa sangat bergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten.

Ada beberapa konsep kualitas jasa, yaitu:

- a. Kualitas jasa adalah kemampuan produk jasa dalam memuaskan kebutuhan dan harapan pihak penerima jasa.
- b. Terdapat dua faktor utama yang memengaruhi kualitas jasa, yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan (*perceived service*).
- c. Kualitas jasa bersifat relatif dan dinamis, yaitu:
  - 1) Bersifat relatif adalah kualitas jasa bergantung pada persepsi masing-masing penerima jasa terhadap tingkat pemenuhan kebutuhan dan harapan.
  - 2) Bersifat dinamis adalah jasa pada saat sekarang dianggap berkualitas, tetapi mungkin kurang berkualitas di masa yang akan datang.

Dalam praktiknya, pengukuran tingkat kepuasan konsumen sulit dilakukan karena karakteristik unik jasa yang bersifat tidak wujud (*intangible*). Parasuraman, *et al* yang dikutip Jasfar (2005:51) dan Zeithaml dan Bitner yang dikutip Tjiptono dan Chandra (2005:133) menjelaskan bahwa dalam mengevaluasi jasa yang bersifat *intangible*, konsumen umumnya menggunakan lima dimensi mutu jasa, yaitu:

1. Keandalan (*reliability*)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan (dosen) untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apa pun dan

- menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya tanggap (*responsiveness*)  
Berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan waktu jasa diberikan, kemudian memberikan jasa secara cepat.
  3. Jaminan (*assurance*)  
Yaitu sikap dan perilaku para dosen mampu menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan terhadap perusahaan/perguruan tinggi dapat menciptakan rasa aman bagi pelanggannya. Jaminan juga berarti para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
  4. Empati (*empathy*)  
Berarti perusahaan (dosen) memahami masalah para pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
  5. Bukti Fisik (*tangible*)  
Berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

Penelitian yang pernah dilakukan oleh Setyawasih dan Widjanarko (2008: 44), secara umum pelayanan Unit DALA dan Fakultas belum sepenuhnya sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan karena tingkat kesesuaiannya lebih kecil dari 100%. Mahasiswa menilai kinerja yang terendah pada *Kecepatan prosedur pelayanan (tidak berbelit-belit)* dan nilai tertinggi pada *Kebersihan dan kerapihan*

*penampilan petugas pelayanan*. Apabila dibandingkan antara tingkat kesesuaian di Direktorat Layanan Akademik (DALA) dan Fakultas maka tingkat kesesuaian di Fakultas (85,26%) lebih besar dari DALA (78,43%). Hal ini berarti pelayanan di Fakultas lebih baik daripada DALA.

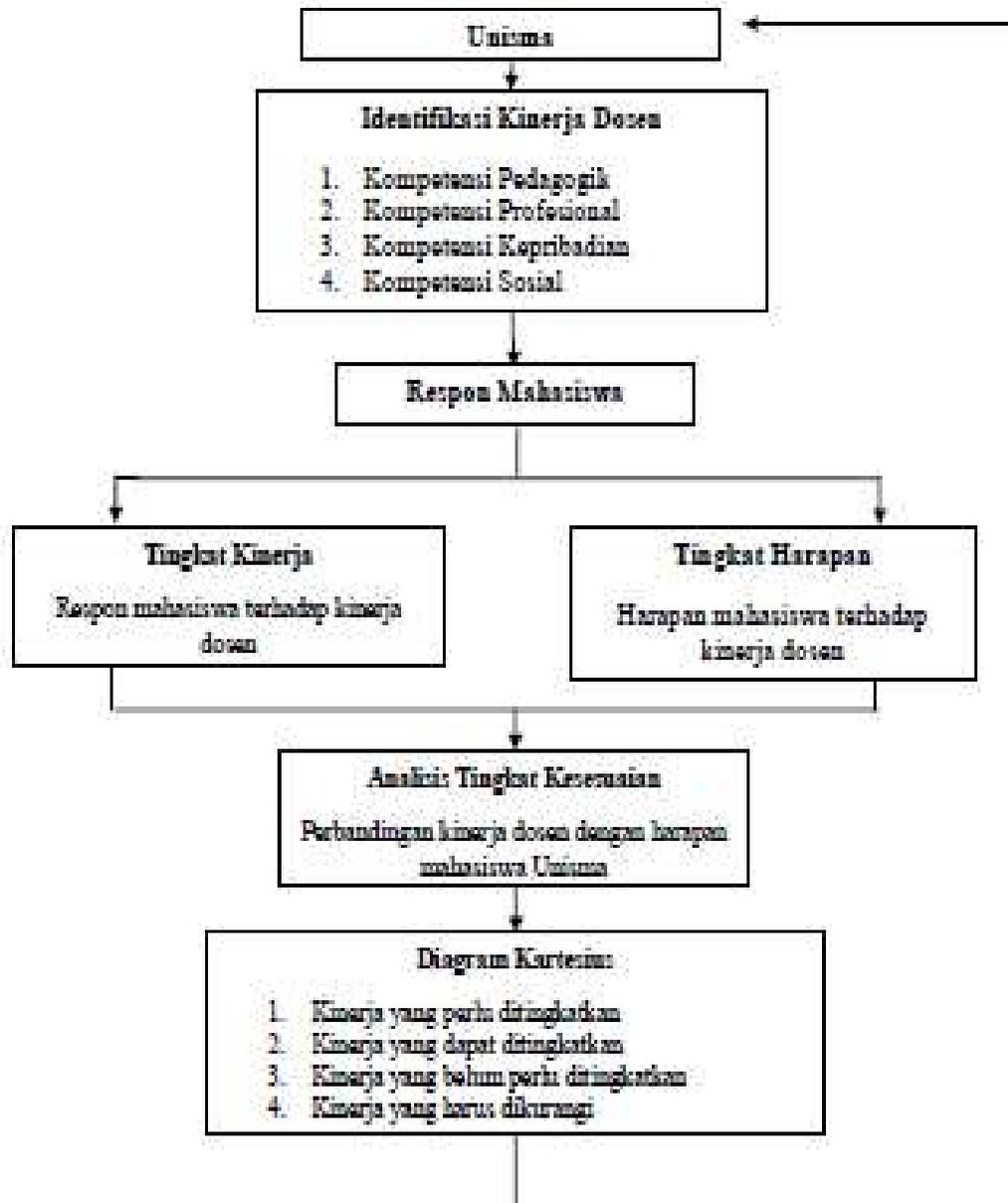
Penelitian yang pernah dilakukan berkaitan dengan pelayanan dosen belum sepenuhnya sesuai dengan harapan mahasiswa karena tingkat kesesuaiannya masih 97,33%. Mahasiswa menilai kinerja yang terendah 3,38 pada *keanekaragaman cara pengukuran hasil belajar*. Tingkat kesesuaian yang terendah adalah *kemampuan menghidupkan suasana kelas* (92,10%).

Sementara itu, kompetensi yang terendah adalah *Kompetensi Pedagogik* (95,91%). (Sulastri, 2015:33). Selain atasan dan teman sejawat, mahasiswa dapat juga menilai kinerja dosen dari segi

- a. Kompetensi pedagogik
- b. Kompetensi profesional
- c. Kompetensi kepribadian
- d. Kompetensi sosial

Hal tersebut dapat membuat mahasiswa merasa puas atau tidak puas. (Zaenudin, 2011: 15-16). Pada kesempatan ini akan dianalisis kepuasan mahasiswa atas pelayanan (kinerja) dosen Unisma (penilaian terhadap dosen). Berdasarkan uraian tersebut, kerangka pemikiran penelitian yang menunjukkan alur pikir pelayanan (kinerja) dosen terhadap kepuasan mahasiswa Unisma disusun dalam bentuk diagram sebagai berikut:

Diagram 1  
Alur Pikir Pelayanan (Kinerja) Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa Unisma



## METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan di Universitas Islam "45" Bekasi yang beralamat di Jalan Cut Meutia No. 83, Bekasi 17113, Provinsi Jawa Barat, Indonesia. Telepon/faks. 8808852. Pelaksanaan penelitian selama empat bulan, mulai 1 April sampai dengan 1 Agustus 2015 dengan menggunakan metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analisis yang bertujuan untuk memberikan gambaran atau menjelaskan keadaan objek penelitian yang sebenarnya berdasarkan data dan fakta yang ada saat penelitian dilakukan dan memberikan interpretasi secara rasional tentang tingkat pelayanan (kinerja) dosen Unisma dan tingkat kepuasan mahasiswa.

Jenis data yang digunakan dalam analisis pengaruh pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Unisma adalah data primer. Sumber data primer diperoleh penulis secara langsung dari mahasiswa Unisma (objek penelitian), yaitu berupa skor jawaban responden atas penyebaran kuesioner.

Populasi penelitian ini adalah mahasiswa aktif Unisma yang terdiri dari tujuh Fakultas: Fakultas Komunikasi, Bahasa, dan Sastra (FKSB) 158 orang, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (Fisip) 309 orang, Fakultas Pertanian (Faperta) 44 orang, Fakultas Ekonomi (FE) 691 orang, Fakultas Teknik (FT) 764 orang, Fakultas Agama Islam (FAI) 377 orang, dan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) 1901 orang sehingga populasinya sebanyak 4.244 orang (data akhir tahun akademik 2013/2014, September 2014). Sampel penelitian diambil dari populasi menggunakan rumus Slovin yang dikutip Umar (2005: 146) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

di mana :

N = jumlah populasi

n = sampel responden

e = tingkat *error*, ditetapkan 10% (0,1)

Jumlah sampel dapat ditentukan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{4.244}{1 + 4.224(0,1)^2} \\ &= 97,70 \\ &= 98 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, penulis mendapatkan jumlah sampel sebanyak 98 responden (mahasiswa) Unisma, Bekasi. Sampel diambil dari populasi menggunakan sampel nonprobabilitas dengan purposive sampling.

Teknik pengumpulan data primer menggunakan kuesioner, yaitu mengumpulkan data dengan cara mengajukan pernyataan kepada responden (mahasiswa Unisma). Kuesioner yang digunakan sifatnya tertutup, yaitu setiap butir pernyataan yang diajukan kepada responden sudah disediakan pilihan jawabannya.

Berdasarkan definisi operasional bahwa kepuasan mahasiswa dapat diidentifikasi berdasarkan tingkat kinerja dosen Unisma dan harapan mahasiswa dengan indikator sebagai berikut:

### a. Kompetensi Pedagogik

1. Kesiapan memberikan kuliah dan/atau praktik/praktikum
2. Keteraturan dan ketertiban penyelenggaraan perkuliahan
3. Kemampuan menghidupkan suasana kelas
4. Kejelasan penyampaian materi dan jawaban terhadap pertanyaan di kelas
5. Pemanfaatan media dan teknologi pembelajaran
6. Keanekaragaman cara pengukuran hasil belajar
7. Pemberian umpan balik terhadap tugas
8. Kesesuaian materi ujian dan/atau tugas dengan tujuan mata kuliah
9. Kesesuaian nilai yang diberikan dengan hasil belajar

**b. Kompetensi Profesional**

1. Kemampuan menjelaskan pokok bahasan/topik secara tepat
2. Kemampuan memberi contoh relevan dari konsep yang diajarkan
3. Kemampuan menjelaskan keterkaitan bidang/topik yang diajarkan dengan bidang/topik lain
4. Kemampuan menjelaskan keterkaitan bidang/topik yang diajarkan dengan konteks kehidupan
5. Penguasaan akan isu-isu mutakhir dalam bidang yang diajarkan
6. Penggunaan hasil-hasil penelitian untuk meningkatkan kualitas perkuliahan
7. Pelibatan mahasiswa dalam penelitian/kajian dan atau pengembangan/rekayasa/desain yang dilakukan dosen
8. Kemampuan menggunakan beragam teknologi komunikasi

**c. Kompetensi Kepribadian**

1. Kewibawaan sebagai pribadi dosen
2. Kearifan dalam mengambil keputusan
3. Menjadi contoh dalam bersikap dan berperilaku
4. Satunya kata dan tindakan
5. Kemampuan mengendalikan diri dalam berbagai situasi dan kondisi
6. Adil dalam memperlakukan mahasiswa

**d. Kompetensi Sosial**

1. Kemampuan menyampaikan pendapat
2. Kemampuan menerima kritik, saran, dan pendapat orang lain
3. Mengenal dengan baik mahasiswa yang mengikuti kuliahnya
4. Mudah bergaul di kalangan sejawat, karyawan, dan mahasiswa
5. Toleransi terhadap keberagaman mahasiswa

Selanjutnya, dibuat suatu daftar pernyataan dalam bentuk kuesioner. Pengukuran bobot jawaban kuesioner menggunakan skala *Likert*. Kinner yang dikutip Umar (2005: 137) menyatakan “Skala *Likert* berhubungan dengan

pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu.” Berdasarkan skala *Likert* tersebut, pilihan jawaban yang digunakan memiliki gradasi skor tertinggi lima dan skor terendah satu sebagai berikut:

Sangat baik/sangat puas	: skor 5
Baik/puas	: skor 4
Cukup baik/cukup puas	: skor 3
Kurang baik/kurang puas	: skor 2
Tidak baik/tidak puas	: skor 1

Langkah pengolahan data yang dilakukan penulis sebagai berikut:

1. Membuat tabulasi data skor jawaban responden tentang tingkat kinerja dan tingkat harapan
2. Melakukan perhitungan skor maupun persentase jawaban responden dan memberi interpretasi secara rasional.

Untuk mengukur tingkat kepuasan menurut Nasution (2001:57) menggunakan analisis tingkat harapan dan tingkat kinerja (*informance—performance analysis*) dengan cara:

- a. Menghitung tingkat kesesuaian yang menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor (indikator) yang memengaruhi kepuasan mahasiswa dengan rumus set berikut:

$$Tk_1 = \frac{X_1}{Y_1} \times 100\%$$

Di mana:

$Tk_1$  = tingkat kesesuaian responden

$X_1$  = skor penilaian kinerja

$Y_1$  = skor penilaian harapan

- b. Menghitung setiap faktor (indikator) yang memengaruhi kepuasan mahasiswa

- 1) Membandingkan hasil analisis tingkat kesesuaian (*informance—performance analysis*) dan memberikan interpretasi secara rasional.

- 2) Menganalisis hasil *informance—performance analysis* dengan diagram Kartesius. Diagram Kartesius adalah bagan yang dibagi atas empat bagian dengan dibatasi dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (x,y).

X adalah rerata skor tingkat kinerja dan yang diperoleh dari rerata total hasil jawaban responden.  
y adalah rerata skor tingkat harapan (y)

Diagram 2 Diagram Kartesius  
Harapan

Y	A Prioritas utama Sangat penting dan tidak puas	B Prioritas prestasi Sangat penting dan sangat puas
	C Prioritas rendah Kurang penting dan kurang puas	D Berlebihan Kurang penting dan sangat puas
	X	Kinerja

Sumber: Nasution, 2001: 59.

Keterangan:

- Daerah A menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap memengaruhi kepuasan pelanggan termasuk unsur-unsur yang dianggap penting. Namun, Unisma belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan mahasiswa. Daerah ini mencerminkan kondisi mengecewakan atau tidak memuaskan.
- Daerah B menunjukkan unsur jasa pokok telah berhasil dilaksanakan oleh Unisma Bekasi dan sesuai dengan kepentingan mahasiswa. Daerah ini mencerminkan kondisi sangat penting dan sangat memuaskan.
- Daerah C menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi mahasiswa dan pelaksanaannya oleh Unisma Bekasi biasa-biasa saja. Daerah ini mencerminkan kondisi yang kurang penting dan kurang memuaskan.
- Daerah D menunjukkan faktor yang memengaruhi mahasiswa kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan. Daerah ini mencerminkan kondisi kurang penting, tetapi sangat memuaskan.
- Membuat interpretasi secara rasional terhadap hasil pengolahan dan analisis data sebagai simpulan atas temuan hasil penelitian.

kepuasannya terhadap kinerja dosen berdasarkan kelayakan sebagai berikut:

- Pertanyaan dalam kuesioner dijawab seluruhnya (terisi penuh).
- Pertanyaan dijawab dengan benar (tidak ada pertanyaan yang berisi dua jawaban atau lebih).

Kepuasan mahasiswa dapat diketahui dari selisih antara kinerja pelayanan dengan harapan (tingkat kepentingan/kebutuhan). Apabila kinerja melampaui harapan, mahasiswa puas, sedangkan jika kinerja lebih rendah dari harapan maka kepuasannya rendah. Tingkat kepuasan dapat juga diukur dengan menghitung Tingkat Kesesuaian dengan cara membagi tingkat kinerja dengan tingkat harapan dikali 100%. Apabila tingkat kesesuaian lebih dari 100%, dikatakan puas, sedangkan jika kurang dari 100% dikatakan belum puas.

Secara keseluruhan rerata tingkat kesesuaian kinerja dosen adalah 97,33%. Hal ini berarti kinerja tersebut belum memenuhi harapan mahasiswa karena kurang dari 100%. Tingkat kesesuaian yang paling tinggi telah memenuhi harapan mahasiswa sebesar 102,52% yaitu perihal *Kewibawaan sebagai pribadi dosen*. Hal ini karena dosen-dosen di Unisma tegas dalam peraturan/janji dengan mahasiswa. Sementara, tingkat kesesuaian yang paling rendah sebesar 92,10% yaitu *Kemampuan menghidupkan suasana kelas*. Jadi, mahasiswa menganggap bahwa sebagian dosen di Unisma belum dapat menghidupkan suasana kelas.

## PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Data primer melalui kuesioner terhadap 98 responden/mahasiswa tentang

Secara umum kinerja dosen di Unisma belum sepenuhnya sesuai dengan yang diharapkan mahasiswa karena dari 28 atribut ada 23 atribut yang nilai kesesuaiannya lebih kecil dari 100%. Sementara 5 atribut telah memenuhi harapan mahasiswa karena tingkat kesesuaiannya lebih/sama dengan 100% yaitu “Kewibawaan sebagai pribadi dosen” (102,52%), “Kesesuaian materi ujian dan/atau tugas dengan tujuan mata

kuliah” (101,30%), “Kemampuan menyampaikan pendapat” (101,28%), “Kemampuan menggunakan beragam teknologi komunikasi” (100,81%), dan “Mudah bergaul di kalangan sejawat, karyawan, dan mahasiswa (100%). Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel 1  
Tingkat Kesesuaian Kinerja Dosen Unisma

Nomor dan Pernyataan	Kinerja (X)	Harapan (Y)	Tingkat Kesesuaian X:Yx100%	$\bar{x}$	$\bar{y}$
<b>A. Komentasi Pedagogik</b>					
1. Kesiapan memberikan kuliah dan/atau praktik/praktikum	373	379	98,42%	3,81	3,87
2. Keteraturan dan ketertiban penyelenggaraan perkuliahan	339	360	94,17%	3,46	3,67
3. Kemampuan menghidupkan suasana kelas	338	367	92,10%	3,45	3,74
4. Kejelasan penyampaian materi dan jawaban terhadap pertanyaan di kelas	357	369	96,75%	3,64	3,77
5. Pemanfaatan media dan teknologi pembelajaran	358	372	96,24%	3,65	3,80
6. Keanekaragaman cara pengukuran hasil belajar	331	351	94,30%	3,38	3,58
7. Pemberian umpan balik terhadap tugas	353	367	96,19%	3,60	3,74
8. Kesesuaian materi ujian dan/atau tugas dengan tujuan mata kuliah	389	384	101,30%	3,97	3,92
9. Kesesuaian nilai yang diberikan dengan hasil belajar	356	380	93,69%	3,63	3,88
<b>B. Kompetensi Profesional</b>					
10. Kemampuan menjelaskan pokok bahasan/topik secara tepat	366	370	98,92%	3,73	3,78
11. Kemampuan memberi contoh relevan dari konsep yang diajarkan	355	369	96,21%	3,62	3,77
12. Kemampuan menjelaskan keterkaitan bidang/topik yang diajarkan dengan bidang/topik lain	354	374	94,65%	3,61	3,82
13. Kemampuan menjelaskan keterkaitan bidang/topik yang diajarkan dengan konteks kehidupan	369	384	96,09%	3,77	3,92

Nomor dan Pernyataan	Kinerja (X)	Harapan (Y)	Tingkat Kesesuaian X:Yx100%	$\bar{x}$	$\bar{y}$
14. Penguasaan akan isu-isu mutakhir dalam bidang yang diajarkan	349	372	93,82%	3,56	3,80
15. Penggunaan hasil-hasil penelitian untuk meningkatkan kualitas perkuliahan	353	366	96,45%	3,60	3,73
16. Pelibatan mahasiswa dalam penelitian/kajian dan/atau pengembangan/rekayasa/desain yang dilakukan dosen	340	357	95,24%	3,47	3,64
17. Kemampuan menggunakan beragam teknologi komunikasi	374	371	100,81%	3,82	3,79
<b>C. Kompetensi Kepribadian</b>					
18. Kewibawaan sebagai pribadi dosen	407	397	102,52%	4,15	4,05
19. Kearifan dalam mengambil keputusan	376	384	97,92%	3,84	3,92
20. Menjadi contoh dalam bersikap dan berperilaku	378	379	99,74%	3,86	3,87
21. Satunya kata dan tindakan	370	375	98,67%	3,78	3,83
22. Kemampuan mengendalikan diri dalam berbagai situasi dan kondisi	368	369	99,73%	3,76	3,77
23. Adil dalam memperlakukan mahasiswa	346	360	96,11%	3,53	3,67
<b>D. Kompetensi Sosial</b>					
24. Kemampuan menyampaikan pendapat	395	390	101,28%	4,03	3,98
25. Kemampuan menerima kritik, saran, dan pendapat orang lain	371	381	97,38%	3,79	3,89
26. Mengenal dengan baik mahasiswa yang mengikuti kuliahnya	378	388	97,42%	3,86	3,96
27. Mudah bergaul di kalangan sejawat, karyawan, dan mahasiswa	376	376	100%	3,84	3,84
28. Toleransi terhadap keberagaman mahasiswa	392	395	99,24%	4,00	4,03
Rerata			97,33%	3,72	3,82

**Kompetensi Pedagogik** dalam kinerja dosen dicerminkan oleh sembilan atribut yaitu atribut 1 sampai dengan 9.

Atribut 1. Kesiapan memberikan kuliah dan/atau praktik/praktikum. Setiap dosen

diharapkan mempersiapkan diri untuk memberikan kuliah dengan Satuan Acara Perkuliahan (SAP), modul, dan peralatan seperti laptop, spidol, dan lain-lain. Tanggapan mahasiswa terhadap hal tersebut

dari 98 responden diperoleh hasil tingkat kesesuaian sebesar 98,42%, masih belum memuaskan mahasiswa karena masih ada dosen yang tidak memberitahukan SAP.

Atribut 2. Keteraturan dan ketertiban penyelenggaraan kuliah, dosen diharapkan mengajar sesuai dengan aturan dan jadwal yang sudah disediakan oleh ketua program studi. Dari 98 responden yang diteliti diperoleh hasil tingkat kesesuaian sebesar 94,17%, mahasiswa masih belum puas karena masih banyak jadwal kuliah yang beubah-ubah baik ruangan maupun waktunya. Demikian juga dosen kadang mengubah jadwal yang sudah ditetapkan.

Atribut 3. Kemampuan menghidupkan suasana kelas, dosen diharapkan dapat membangkitkan kegairahan mahasiswa belajar agar kelas terasa hidup. Dari 98 responden yang diteliti diperoleh hasil tingkat kesesuaian sebesar 92,10% masih belum memuaskan karena masih ada dosen yang hanya mengajar saja kurang memperhatikan keadaan/suasana kelas.

Atribut 4. Kejelasan penyampaian materi dan jawaban terhadap pertanyaan di kelas. Dosen harus dapat menyampaikan materi dan menjawab pertanyaan dosen dengan jelas, tidak berbelit-belit. Dari 98 responden yang diteliti diperoleh hasil tingkat kesesuaian sebesar 96,75%, mahasiswa masih belum puas terhadap jawaban yang diberikan dosen.

Atribut 5. Pemanfaatan media dan teknologi pembelajaran. Dosen harus dapat memanfaatkan baik media cetak maupun elektronik seperti jurnal, majalah, buku, internet, e-book, dan lain-lain. Dari 98 responden yang diteliti diperoleh hasil tingkat kesesuaian sebesar 96,24% mahasiswa masih belum puas karena masih ada yang belum memanfaatkan media dan teknologi pembelajaran yang sesuai/tepat.

Atribut 6. Keanekaragaman cara pengukuran hasil belajar. Dosen harus dapat mengukur hasil belajar dengan berbagai cara, teori maupun praktik, baik menggunakan soal pilihan ganda maupun essay, dan lain-lain. Dari 98 responden yang diteliti diperoleh

hasil tingkat kesesuaian sebesar 94,30% berarti mahasiswa masih belum puas dengan cara pengukuran hasil belajar, dianggapnya masih kurang beragam.

Atribut 7. Pemberian umpan balik terhadap tugas. Dosen harus memeriksa hasil tugas yang diberikan kepada mahasiswa dan memberikan umpan balik agar mahasiswa tahu tugas yang betul dan yang salah sehingga mahasiswa dapat memperbaikinya. Dari 98 responden yang diteliti diperoleh hasil tingkat kesesuaian sebesar 96,19% mahasiswa masih belum puas karena masih ada dosen yang tidak memeriksa dan mengembalikan tugas mahasiswa.

Atribut 8. Kesesuaian materi ujian dan/atau tugas dengan tujuan mata kuliah. Dosen harus dapat memberikan tugas dan materi ujian sesuai dengan tujuan mata kuliah itu diberikan. Dari 98 responden yang diteliti diperoleh hasil tingkat kesesuaian sebesar 101,30%. Mahasiswa merasa puas atas tugas dan materi ujian yang diberikan dosen karena sesuai dengan tujuan mata kuliah.

Atribut 9. Kesesuaian nilai yang diberikan dengan hasil belajar. Dosen harus dapat memberi nilai yang adil dan tepat sesuai dengan komposisi sebagai berikut 10% kehadiran, 20% tugas, 30% ujian tengah semester (UTS), dan ujian akhir semester (UAS) dengan skala 0—49 E, 50—59 D, 60—69 C, 70-79 B, dan 80—100 A. Dari 98 responden yang diteliti diperoleh hasil tingkat kesesuaian sebesar 93,69%, mahasiswa masih belum puas terhadap nilai yang diberikan dosen karena kadang-kadang dosen masih salah menjumlahkan atau bagi mahasiswa shif, nilai kehadiran di kelas lain belum dimasukkan ke dalam nilai.

Kompetensi pedagogik rerata 95,91%, persentase yang tertinggi pada *Kesesuaian materi ujian dan/atau tugas dengan tujuan mata kuliah* (101,30%), sedangkan yang terendah pada atribut *Kemampuan menghidupkan suasana kelas* (92,10%). Dalam konteks ini, untuk perbaikan di masa yang akan datang, dosen Unisma disarankan lebih memperhatikan dan membangkitkan suasana kelas.

Tabel 2 Kompetensi Pedagogik Dosen Unisma

No.	Pernyataan/atribut Kompetensi Pedagogik Dosen Unisma	Kinerja (X)	Harapan (Y)	Tingkat Kesesuaian $X:Y \times 100\%$
8	Kesesuaian materi ujian dan/atau tugas dengan tujuan mata kuliah	389	384	101,30%
1	Kesiapan memberikan kuliah dan/atau praktik/praktikum	373	379	98,42%
4	Kejelasan penyampaian materi dan jawaban terhadap pertanyaan di kelas	357	369	96,75%
5	Pemanfaatan media dan teknologi pembelajaran	358	372	96,24%
7	Pemberian umpan balik terhadap tugas	353	367	96,19%
6	Keanekaragaman cara pengukuran hasil belajar	331	351	94,30%
2	Keteraturan dan ketertiban penyelenggaraan perkuliahan	339	360	94,17%
9	Kesesuaian nilai yang diberikan dengan hasil belajar	356	380	93,69%
3	Kemampuan menghidupkan suasana kelas	338	367	92,10%
	Rerata Komentasi Pedagogik			95,91%
	Jumlah responden			98

**Kompetensi Profesional** dosen dicerminkan oleh delapan atribut yaitu atribut 10 sampai dengan 17.

Atribut 10. Kemampuan menjelaskan pokok bahasan/topik secara tepat. Dosen harus dapat memberikan materi/pokok bahasan secara tepat sesuai dengan tujuan mata kuliah yang diberikan. Dari 98 responden yang diteliti diperoleh hasil tingkat kesesuaian sebesar 98,92%. Mahasiswa masih belum puas karena masih ada dosen yang agak menyimpang dari pokok bahasan.

Atribut 11. Kemampuan memberi contoh relevan dari konsep yang diajarkan. Dari 98 responden yang diteliti diperoleh hasil tingkat kesesuaian sebesar 96,21%. Mahasiswa masih belum puas karena masih ada dosen yang belum dapat memberikan contoh relevan yang diajarkan.

Atribut 12. Kemampuan menjelaskan keterkaitan bidang/topik yang diajarkan dengan bidang/topik lain. Dari 98 responden yang diteliti diperoleh hasil tingkat kesesuaian sebesar 94,65%. Mahasiswa masih belum puas karena masih ada dosen yang belum dapat menjelaskan keterkaitan bidang yang diajarkan dengan bidang lain.

Atribut 13. Kemampuan menjelaskan keterkaitan bidang/topic yang diajarkan dengan konteks kehidupan. Dari 98 responden yang diteliti diperoleh hasil tingkat kesesuaian sebesar 96,09%. Mahasiswa masih belum puas karena masih ada dosen yang belum dapat menjelaskan keterkaitan bidang yang diajarkan dengan konteks kehidupan.

Atribut 14. Penguasaan akan isu-isu mutakhir dalam bidang yang diajarkan. Dari

98 responden yang diteliti diperoleh hasil tingkat kesesuaian sebesar 93,82%. Mahasiswa masih belum puas karena masih ada dosen yang belum menguasai isu-isu mutakhir dalam bidang yang diajarkan.

Atribut 15. Penggunaan hasil-hasil penelitian untuk meningkatkan kualitas perkuliahan. Dari 98 responden yang diteliti diperoleh hasil tingkat kesesuaian sebesar 96,45%. Mahasiswa masih belum puas karena masih ada dosen yang belum menggunakan hasil-hasil penelitian untuk meningkatkan kualitas perkuliahan.

Atribut 16. Pelibatan mahasiswa dalam penelitian/kajian dan/atau pengembangan/rekayasa/ desain yang dilakukan dosen. Dari 98 responden yang diteliti diperoleh hasil tingkat kesesuaian sebesar 95,24%. Mahasiswa masih belum puas karena masih

ada dosen yang belum melibatkan mahasiswa dalam penelitian dan lain-lain.

Atribut 17. Kemampuan menggunakan beragam teknologi lomunikasi. Dari 98 responden yang diteliti diperoleh hasil tingkat kesesuaian sebesar 100,81%. Mahasiswa merasa puas karena dosen-dosen di Unisma dapat menggunakan beragam teknologi komunikasi.

Kompetensi profesional rerata 96,52%, persentase yang tertinggi pada Kemampuan menggunakan beragam teknologi komunikasi (100,81%), sedangkan yang terendah pada atribut Penguasaan akan isu-isu mutakhir dalam bidang yang diajarkan (93,82%). Untuk perbaikan di masa yang akan datang, dosen Unisma disarankan lebih menguasai isu-isu mutakhir khususnya dalam bidang ilmu yang diajarkan.

Tabel 3 Kompetensi Profesional Dosen Unisma

No.	Pernyataan/atribut Kompetensi Profesional Dosen Unisma	Kinerja (X)	Harapan (Y)	Tingkat Kesesuaian $X:Y \times 100\%$
17	Kemampuan menggunakan beragam teknologi komunikasi	374	371	100,81%
10	Kemampuan menjelaskan pokok bahasan/topik secara tepat	366	370	98,92%
15	Penggunaan hasil-hasil penelitian untuk meningkatkan kualitas perkuliahan	353	366	96,45%
11	Kemampuan memberi contoh relevan dari konsep yang diajarkan	355	369	96,21%
13	Kemampuan menjelaskan keterkaitan bidang/topik yang diajarkan dengan konteks kehidupan	369	384	96,09%
16	Pelibatan mahasiswa dalam penelitian/kajian dan atau pengembangan/rekayasa/desain yang dilakukan dosen	340	357	95,25%
12	Kemampuan menjelaskan keterkaitan bidang/topik yang diajarkan dengan bidang/topik lain	354	374	94,65%
14	Penguasaan akan isu-isu mutakhir dalam bidang yang diajarkan	349	372	93,82%
	Rerata Daya Tanggap			96,52%
	Jumlah responden			98

**Kompetensi Kepribadian** dosen Unisma yang tercermin dalam enam atribut (dari atribut 18 sampai dengan 23).

Atribut 18. Kewibawaan sebagai pribadi. Dari 98 responden yang diteliti diperoleh hasil tingkat kesesuaian sebesar 102,52%. Mahasiswa merasa puas karena dosen-dosen di Unisma memiliki kepribadian yang baik (berwibawa).

Atribut 19. Kearifan dalam mengambil keputusan. Dari 98 responden yang diteliti diperoleh hasil tingkat kesesuaian sebesar 97,92%. Mahasiswa merasa belum puas karena dosen-dosen di Unisma masih ada yang belum arif dalam mengambil keputusan.

Atribut 20. Menjadi contoh dalam bersikap dan berperilaku. Dari 98 responden yang diteliti diperoleh hasil tingkat kesesuaian sebesar 99,74%. Mahasiswa merasa belum puas karena mahasiswa merasa masih ada dosen di Unisma yang belum dapat dipakai sebagai contoh dalam bersikap dan berperilaku.

Atribut 21. Satunya kata dan tindakan. Dari 98 responden yang diteliti diperoleh hasil tingkat kesesuaian sebesar 98,67%. Mahasiswa merasa belum puas karena masih ada dosen yang kadang tindakannya tidak sesuai dengan yang dikatakannya.

Atribut 22. Kemampuan mengendalikan diri. Dari 98 responden yang diteliti diperoleh hasil tingkat kesesuaian sebesar 99,73%. Mahasiswa merasa belum puas karena masih ada dosen di Unisma yang belum dapat mengendalikan diri dalam berbagai situasi dan kondisi.

Atribut 23. Adil dalam memperlakukan mahasiswa. Dari 98 responden yang diteliti diperoleh hasil tingkat kesesuaian sebesar 96,11%. Mahasiswa merasa belum puas karena merasa masih ada dosen yang kurang adil dalam memperlakukan mahasiswa.

Rerata tingkat kesesuaian 99,11%. Sementara tingkat kesesuaian tertinggi pada atribut 18, yaitu Kewibawaan sebagai pribadi dosen (102,52%) dan atribut yang terendah pada atribut 23 yaitu Adil dalam memperlakukan mahasiswa (96,11%).

Tampak bahwa mahasiswa mengharapkan dosen adil dalam memperlakukan mahasiswa.

**Kompetensi Sosial** dari Kinerja Dosen Unisma dicerminkan oleh lima atribut yaitu atribut 24 sampai dengan 28.

Atribut 24. Kemampuan menyampaikan pendapat. Dari 98 responden yang diteliti diperoleh hasil tingkat kesesuaian sebesar 101,28%. Mahasiswa merasa puas karena dosen-dosen di Unisma mampu menyampaikan pendapat.

Atribut 25. Kemampuan menerima kritik, saran, dan pendapat orang lain. Dari 98 responden yang diteliti diperoleh hasil tingkat kesesuaian sebesar 97,38%. Mahasiswa merasa belum puas karena masih ada dosen yang belum mampu menerima kritik, saran, dan pendapat orang lain.

Atribut 26. Mengenal dengan baik mahasiswa yang mengikuti kuliahnya. Dari 98 responden yang diteliti diperoleh hasil tingkat kesesuaian sebesar 97,42%. Mahasiswa merasa belum puas karena merasa masih ada dosen yang kurang mengenal dengan baik mahasiswa yang mengikuti kuliahnya.

Atribut 27. Mudah bergaul di kalangan sejawat, karyawan, dan mahasiswa. Dari 98 responden yang diteliti diperoleh hasil tingkat kesesuaian sebesar 100%. Mahasiswa merasa puas karena dosen-dosen di Unisma mudah bergaul di kalangan sejawat, karyawan, dan mahasiswa.

Atribut 28. Toleransi terhadap keberagaman mahasiswa. Dari 98 responden yang diteliti diperoleh hasil tingkat kesesuaian sebesar 99,24%. Mahasiswa merasa belum puas karena merasa masih ada dosen yang kurang toleransi terhadap keberagaman mahasiswa.

Dari 98 responden yang diteliti, secara keseluruhan dapat dilihat bahwa tingkat kesesuaian Kompetensi Sosial Dosen Unisma rerata 99,06%, persentase yang tertinggi pada Kemampuan menyampaikan pendapat (101,28%). Sementara, atribut yang terendah pada atribut Kemampuan menerima kritik, saran, dan pendapat orang lain (97,38%). Diharapkan dosen-dosen

bersedia menerima kritik, saran, dan pendapat orang lain untuk memperbaiki diri. Diagram Kartesius digunakan untuk mengetahui atau melihat posisi penempatan data kinerja dosen Unisma yang telah dianalisis pada bagian sebelumnya dalam

bentuk yang lebih mudah. Dari 98 responden yang diteliti, nilai rerata harapan (kebutuhan/kepentingan) adalah 3,82, sedangkan nilai rerata kinerja adalah 3,72.

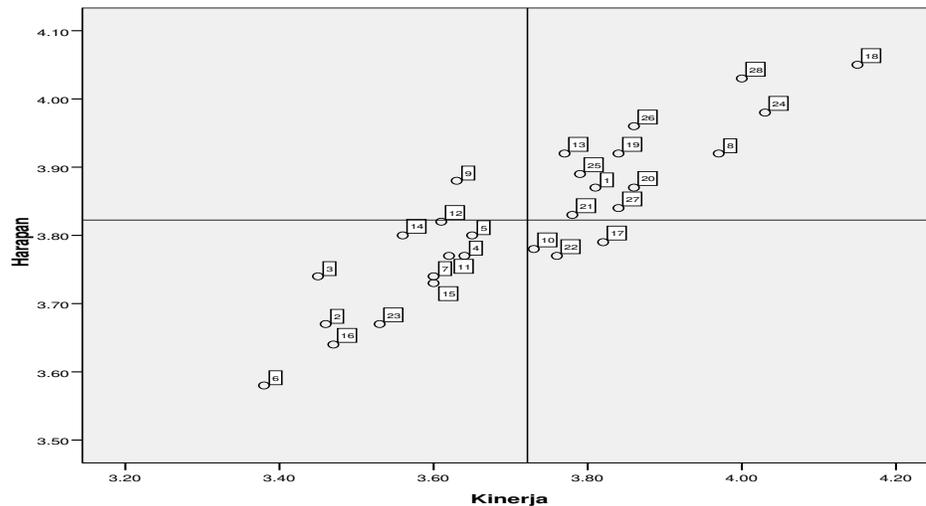
Tabel 4  
Kompetensi Kepribadian Dosen Unisma

No.	Pernyataan/atribut Kompetensi Kepribadian Dosen Unisma	Kinerja (X)	Harapan (Y)	Tingkat Kesesuaian $X:Y \times 100\%$
18	Kewibawaan sebagai pribadi dosen	407	397	102,52%
20	Menjadi contoh dalam bersikap dan berperilaku	378	379	99,74%
22	Kemampuan mengendalikan diri dalam berbagai situasi dan kondisi	368	369	99,73%
21	Satunya kata dan tindakan	370	375	98,67%
19	Kearifan dalam mengambil keputusan	376	384	97,92%
23	Adil dalam memperlakukan mahasiswa	346	360	96,11%
	Rerata Keyakinan/Jaminan			99,11%
	Jumlah responden			98

Tabel 5 Kompetensi Sosial Dosen Unisma

No.	Pernyataan/atribut Kompetensi Sosial Dosen Unisma	Kinerja (X)	Harapan (Y)	Tingkat Kesesuaian $X:Y \times 100\%$
24	Kemampuan menyampaikan pendapat	395	390	101,28%
27	Mudah bergaul di kalangan sejawat, karyawan, dan mahasiswa	376	376	100%
28	Toleransi terhadap keberagaman mahasiswa	392	395	99,24%
26	Mengenal dengan baik mahasiswa yang mengikuti kuliahnya	378	388	97,42%
25	Kemampuan menerima kritik, saran, dan pendapat orang lain	371	381	97,38%
	Rerata			99,06%
	Jumlah responden			98

Diagram 3  
Diagram Kartesius dari Faktor-faktor yang Memengaruhi  
Kepuasan Mahasiswa atas Kinerja Dosen Unisma



Faktor-faktor atau atribut yang berada di kuadran A (prioritas utama) adalah atribut 9. Untuk memperbaiki kinerja pelayanan, dosen sebaiknya mengutamakan pelayanan di kuadran A karena pada kuadran ini mahasiswa menganggap penting (di atas 3,82), sedangkan pelaksanaannya masih belum memuaskan. (di bawah 3,72). Faktor yang perlu diperhatikan adalah atribut 9: Kesesuaian nilai yang diberikan dengan hasil belajar (3,63 : 3,88).

Kuadran B menunjukkan tingkat pelayanan yang perlu dipertahankan (di atas 3,82) oleh dosen Unisma karena telah sesuai dengan yang diharapkan/dibutuhkan mahasiswa (di atas 3,72). Atribut yang berada pada kuadran B yang harus dipertahankan (prioritas prestasi) karena sudah memuaskan mahasiswa, yaitu:

1. Atribut 18: Kewibawaan sebagai pribadi dosen (4,15 : 4,05)
2. Atribut 24: Kemampuan menyampaikan pendapat (4,03 : 3,98)
3. Atribut 8 : Kesesuaian materi ujian dan/tugas dengan tujuan mata kuliah (3,97 : 3,92)

kurang butuh/penting. Kinerja dosen juga biasa-biasa saja. Faktor-faktor yang berada pada kuadran C (prioritas rendah), yaitu:

4. Atribut 20: Menjadi contoh dalam bersikap dan berperilaku (3,86 : 3,87)
  5. Atribut 28: Toleransi terhadap keberagaman mahasiswa (4,00 : 4,03)
  6. Atribut 21: Satunya kata dan tindakan (3,78 : 3,83)
  7. Atribut 1 : Kesiapan memberikan kuliah dan/atau praktik/praktikum (3,81 : 3,87)
  8. Atribut 19: Kearifan dalam mengambil keputusan (3,84 : 3,92)
  9. Atribut 26: Mengenal dengan baik mahasiswa yang mengikuti kuliahnya (3,86 : 3,962)
  10. Atribut 27: Mudah bergaul di kalangan sejawat, karyawan dan mahasiswa (3,84 : 3,94)
  11. Atribut 25: Kemampuan menerima kritik, saran dan pendapat orang lain (3,79 : 3,89)
  12. Atribut 13: Kemampuan menjelaskan keterkaitan bidang/topik yang diajarkan dengan konteks kehidupan (3,77 : 3,92)
- Atribut pada kuadran ini tidak menjadi prioritas karena mahasiswa menganggap

1. Atribut 4 : Kejelasan penyampaian materi dan jawaban terhadap pertanyaan di kelas (3,64 : 3,77)

2. Atribut 7 : Pemberian umpan balik terhadap tugas (3,60 : 3,74)
  3. Atribut 23: Adil dalam memperlakukan mahasiswa (2,53 : 3,67)
  4. Atribut 5 : Pemanfaatan media dan teknologi pembelajaran (3,65 : 3,80)
  5. Atribut 11: Kemampuan topik contoh relevan dari konsep yang diajarkan (3,62 : 3,77)
  6. Atribut 16: Pelibatan mahasiswa dalam penelitian/kajian dan/atau pengembangan/rekayasa/desain yang dilakukan dosen (3,47 : 3,64)
  7. Atribut 6 : Keanekaragaman cara pengukuran hasil belajar (3,38 : 3,58)
  8. Atribut 12: Kemampuan menjelaskan keterkaitan bidang/topik yang diajarkan dengan bidang/topik lain (3,61 : 3,82)
  9. Atribut 2 : Keteraturan dan ketertiban penyelenggaraan perkuliahan (3,46 : 3,67)
  10. Atribut 15: Penggunaan hasil-hasil penelitian untuk meningkatkan kualitas perkuliahan (3,60 : 3,73)
  11. Atribut 14 : Penguasaan akan isu-isu mutakhir dalam bidang yang diajarkan (3,56 : 3,80)
  12. Atribut 3 : Kemampuan menghidupkan suasana kelas (3,45 : 3,74)
- Atribut yang berada pada kuadran D (berlebihan) kurang dibutuhkan karena dianggap tidak penting bagi mahasiswa. Namun, pelaksanaannya dilakukan dengan baik oleh dosen Unisma. Atribut tersebut adalah
1. Atribut 17 : Kemampuan menggunakan beragam teknologi komunikasi (3,82 : 3,79)
  2. Atribut 22: Kemampuan mengendalikan diri dalam berbagai situasi dan kondisi (3,76 : 3,77)
  3. Atribut 10 : Kemampuan menjelaskan pokok bahasan/topik secara tepat (3,73 : 3,78)

## SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Secara umum kinerja dosen belum sepenuhnya sesuai dengan harapan mahasiswa karena nilai tingkat kesesuaiannya 97,33% lebih kecil dari 100%.
- b. Mahasiswa menilai kinerja yang tertinggi (4,15) pada “kewibawaan sebagai pribadi dosen”, sedangkan yang terendah (3,38) pada “keaneragaman cara pengukuran hasil belajar”.
- c. Nilai tingkat kesesuaian yang tertinggi 102,52% pada “kewibawaan sebagai pribadi dosen”, sedangkan tingkat kesesuaian yang terendah 92,10% pada “kemampuan menghidupkan suasana kelas”.
- d. Urutan tingkat kesesuaian dari yang tertinggi sampai dengan yang terendah adalah aspek Kompetensi Kepribadian (99,11%), Kompetensi Sosial (99,06%), Kompetensi Profesional (96,52%), dan Kompetensi Pedagogik (95,91%).
- e. Berdasarkan analisis *Importance+Performance* (Diagram Kartesius) atribut yang masuk dalam tiap-tiap kuadran sebagai berikut: Kuadran A (atribut 9); Kuadran B (atribut 18, 24, 8, 20, 28, 21, 1, 19, 26, 27, 25, dan 13); Kuadran C (atribut 4, 7, 23, 5, 11, 16, 6, 12, 2, 15, 14, dan 3); dan Kuadran D (atribut 17, 22, dan 10).

## SARAN

Berdasarkan urutan tingkat kesesuaian yang paling rendah adalah Kompetensi Pedagogik (95,91%), berarti dosen Unisma sebaiknya mengutamakan kinerja yang berada pada aspek Kompetensi Pedagogik tersebut seperti:

- a. Kemampuan menghidupkan suasana kelas (92,10%)
- b. Kesesuaian nilai yang diberikan dengan dengan hasil belajar ( 93,69%)
- c. Keteraturan dan ketertiban penyelenggaraan perkuliahan (94,17%)

- d. Keanekaragaman cara pengukuran hasil belajar (94,20%)
- e. Pemberian umpan balik terhadap tugas (96,19%)
- f. Pemanfaatan media dan teknologi pembelajaran (96,24)
- g. Kejelasan penyampaian materi dan jawaban terhadap pertanyaan di kelas (96,75)
- h. Kesiapan memberikan kuliah dan/atau praktik/praktikum (98,42)
- i. Kesesuaian materi ujian dan/atau tugas dengan tujuan mata kuliah (101,30)

Berdasarkan analisis *Importance-Performance* (Diagram Kartesius), dosen Unisma sebaiknya mengutamakan kinerja/pelayanan yang berada pada Kuadran A karena pada kuadran tersebut mahasiswa menganggap pelayanan tersebut penting/dibutuhkan (di atas 3,82), sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan di bawah (3,72). Faktor yang perlu diperhatikan adalah atribut 9: *Kesesuaian nilai yang diberikan dengan hasil belajar* (3,63 : 3,88)

## REFERENSI

- Ariani, Dorothea W. 1999. *Manajemen Kualitas*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Mutis dan Vincent Gaspersz. 2004. *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Utama.
- Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Kualitas Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Setiadi, dkk. 2011. "Pedoman Sertifikasi Pendidikan untuk Dosen, Penilaian Portofolio". Buku II. Jakarta: Kementerian Pendidikan Nasional.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Umar, Husein. 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.