

**KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KINERJA DOSEN
DALAM PEMBELAJARAN PADA JURUSAN DAN PROGRAM STUDI DI
LINGKUP POLTEKKES KEMENKES KUPANG TAHUN 2014.**

Yuliana Dafroyati

ABSTRACT

Students, as users of educational services hope that the faculty in providing educational services running optimally due to the use of the methods of variation in the learning process, be present on time, finishing materials on time according to the syllabus, the implementation of UTS / UAS timely, and return the answer sheet to students. This study aims to determine the level of satisfaction on the performance of students in the learning process Lecturer at the Polytechnic of the Ministry of Health Scope of Kupang. Respondents in this study were all students with quota sampling for all courses / study programs. Research results through descriptive analysis to know that all students feel satisfaction on the performance of lecturers in view of the five dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

Keywords: student satisfaction, Performance Lecturer in the learning process

PENDAHULUAN

Persaingan untuk memasuki dunia kerja dan mahal nya biaya pendidikan, membuat masyarakat yang akan melanjutkan pendidikannya ke Perguruan Tinggi akan selektif dalam menetapkan perguruan tinggi sebagai pilihannya. Persaingan yang semakin ketat antara institusi dengan institusi lain, membuat Poltekkes Kemenkes Kupang untuk tetap memperhatikan kualitas pendidikan.

Baik buruknya pendidikannya salah satunya tergantung pada kualitas dosen dalam pembelajaran. Untuk bisa bersaing dengan perguruan tinggi lain salah satu faktor yang perlu

diperhatikan adalah kepuasan belajar mahasiswa terhadap Institusinya. Ujung tombak dari kepuasan mahasiswa adalah kualitas dosennya. Sebagai pihak yang melakukan proses produksi atau menyampaikan jasa pendidikan kepada para mahasiswa.

Kualitas dosen dapat dinilai berdasarkan kinerja dosen yang dirasakan mahasiswa selama menjalankan proses pendidikan dan pembelajaran. Menurut Rivai, (2005 :15) Kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan

**)Dosen Jurusan Keperawatan Kupang Poltekkes Kemenkes Kupang*

tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Dari pengertian di atas bisa dilihat bahwa kualitas pendidikan yang baik apabila dosen melakukan kegiatan mengajarnya sesuai dengan tanggung jawab dengan hasil yang diharapkan mahasiswa.

Harapan mahasiswa sebagai pemakai jasa atau konsumen Jurusan/prodi, berharap kinerja dosen sebagai penyampai jasa pendidikan menjalankan proses pendidikan secara maksimal, seperti menggunakan metode yang menarik dalam proses pembelajarannya, dosen hadir tepat waktu, melaksanakan UTS dan UAS tepat waktu, serta pengembalian lembar jawaban ujian kepada mahasiswa.

Kinerja dosen yang baik, apabila dosen menjalankan perkuliahan sesuai dengan Standar mutu perkuliahan. Dimana dalam suatu perkuliahan dosen memiliki GBPP, Silabus, SAP, Kontrak perkuliahan, materi perkuliahan, media perkuliahan, arsip soal kuis, soal UTS, UAS dan tugas telah tersedia dalam bentuk tercetak.

Agar mahasiswa memperoleh kepuasan sebagai konsumen, Poltekkes Kemenkes Kupang perlu menerapkan kinerja dosen yang sesuai dengan mutu

perkuliahan yang mengacu pada standar proses pembelajaran, sehingga kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan akan terpenuhi.

Menurut Kotler (2000 : 57) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) sesuatu produk dengan harapannya. Menurut Tjiptono (2004 : 146) kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan kepuasan konsumen merupakan respon yang dirasakan oleh konsumen terhadap barang atau jasa yang dirasakannya setelah pemakaiannya.

Dengan demikian, mahasiswa sebagai orang yang mengambil manfaat dari jasa yang diberikan dari Institusi itu sendiri. Institusi selalu berusaha untuk memberikan pelayanan pendidikan yang sebaik-baiknya kepada para mahasiswa yang dibinanya, sehingga mahasiswa dapat memberikan respon yang baik terhadap Institusinya. Tapi sebaliknya mahasiswa tidak akan merasa puas jika

pelayanan atau kinerja di tempat mereka menimba ilmu tidak sesuai dengan harapannya. Oleh karena itu perguruan tinggi atau lembaga pendidikan harus bisa memberikan pelayanan yang berkualitas kepada mahasiswa sesuai yang diharapkan oleh mahasiswa sebagai konsumen atau pemakai jasa pendidikan.

Berdasarkan hasil audit mutu internal pada standar proses belajar mengajar pada tahun 2013, menunjukkan bahwa hampir semua jurusan dan program studi di lingkup Poltekkes Kemnkes Kupang kaitan dengan persentase dosen dalam membuat perencanaan masih rendah yaitu dibawah 50% meliputi materi perkuliahan, media pembelajaran, arsip tugas struktur, arsip soal UTS, dan arsip soal UAS, demikian juga pelaksanaan pembelajaran seperti jumlah tatap muka, kuis dan laporan tertulis serta hasil kemampuan dosen dalam mengajar yang dinilai oleh mahasiswa secara keseluruhan dari setiap jurusan/program studi menunjukkan hasilnya sangat bervariasi bahkan ada jurusan/prodi yang belum melakukan evaluasi kinerja dosen dalam pembelajaran oleh mahasiswa.

Dengan mengetahui hasil audit mutu internal dalam pelaksanaan standar proses belajar mengajar yang persentasenya dibawah 50% dan masih ada jurusan/prodi yang belum melakukan evaluasi kinerja dosen oleh mahasiswa dalam pembelajaran maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui kepuasan mahasiswa dari dimensi mutu dalam pembelajaran guna meningkatkan mutu perkuliahan dosen dari setiap komponen untuk

memberikan kepuasan terhadap mahasiswanya. Rumusan masalahnya adalah : “Sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja Dosen dalam Pembelajaran di Program studi dan Jurusan di Lingkup Poltekkes Kemenkes Kupang?”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di lingkup Poltekkes Kemnkes Kupang yang terdiri dari 7 jurusan dan 2 program studi. Waktu penelitian ini dilakukan ada bulan September sampai Nopember 2014. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa/ mahasiswa di lingkup Poltekkes kemenkes Kupang menggunakan quota sampling (40 Orang/program studi/Jurusan) yang

berjumlah 9 jurusan/prodi x 40 orang. Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui penelitian di lapangan dengan cara penyebaran kuesioner kepada responden. Penelitian ini

menganalisis satu variabel yaitu kepuasan mahasiswa yang di ukur dengan lima dimensi untuk mengukur kepuasan yang menjadi penentu mutu pelayanan jasa. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional sbb :

| Variabel Penelitian | Definisi Operasional | SkalaUkur | Kriteria Penilaian |
|--|---|------------------|---|
| Dimensi Tangible (bukti langsung) | Bentuk fisik yang ada pada dosen saat melaksanakan proses perkuliahan yang bisa dirasakan serta dapat di lihat langsung oleh mahasiswa. indikatorpenilaiannya adalah : dosen berpenampilan menarik dan meyakinkan, fasilitas fisik, dansarana komunikasi. | Likert | SP : sangat puas., P : Puas.,CP : Cukup Puas.,KP: Kurang Puas.,dan TP : Tidak Puas. |
| Dimensi Reability (keandalan) | kemampuan dosen untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengantepat dan akurat kepada mahasiswa. Adapun indikator penilaiannya adalah : ketepatanwaktu kuliah, kesesuaian pelaksanaan jadwal kuliah, ketepatan materi dalam proses belajarmengajar. | Likert | SP : sangat puas., P : Puas.,CP : Cukup Puas.,KP: Kurang Puas.,dan TP : Tidak Puas. |
| Dimensi Responsiveness (daya tanggap) | Respon atau ketepatan tindakan dari dosen dalam membantumahasiswa sebagai pemakai jasa. Adapun indikator penilaiannya adalah kesediaan dosenmembantu mahasiswa dalam mengatasi kesulitannya, kesediaan dosen menyediakan waktuuntuk berkonsultasi di luar jam mengajar. | Likert | SP : sangat puas., P : Puas.,CP : Cukup Puas.,KP: Kurang Puas.,dan TP : Tidak Puas. |
| Dimensi Assurance (jaminan) | bukti tanggung jawab dari dosen kepada mahasiswa dari segipelayanannya. Adapun indikator penilaiannya adalah pemahaman dan wawasan dosen dalammelakukan proses belajar dan mengajar. | Likert | SP : sangat puas., P : Puas.,CP : Cukup Puas.,KP: Kurang Puas.,dan TP : Tidak Puas. |
| Dimensi Empathy (empati) | sikap dan perilaku dosen selama berinteraksi dengan mahasiswanya. Adapun indikator penilaiannya adalah keramahan dan perhatian dosen dalam berinteraksidengan mahasiswanya. | Likert | SP : sangat puas., P : Puas.,CP : Cukup Puas.,KP: Kurang Puas.,dan TP : Tidak Puas. |

Untuk mempermudah pengumpulan data dan tidak terjadi kekeliruan dalam mengartikan objek penelitian, maka variabel yang akan diuji dalam penelitian adalah kepuasan mahasiswa yang diukur dengan lima dimensi yang menjadi penentu mutu pelayanan yaitu :

1. Tangible (bukti langsung)

Tangible adalah bentuk fisik yang ada pada dosen saat melaksanakan proses perkuliahan yang bisa dirasakan serta dapat di lihat langsung oleh mahasiswa. Adapun indikator penilaiannya adalah : dosen berpenampilan menarik dan meyakinkan, fasilitas fisik, dan sarana komunikasi.

2. Reability (keandalan)

Reability adalah kemampuan dosen untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan akurat kepada mahasiswa. Adapun indikator penilaiannya adalah : ketepatan waktu kuliah, kesesuaian pelaksanaan jadwal kuliah, ketepatan materi dalam proses belajar mengajar.

3. Responsiveness (daya tanggap)

Responsiveness adalah respon atau ketepatan tindakan dari dosen dalam

membantu mahasiswa sebagai pemakai jasa. Adapun indikator penilaiannya adalah kesediaan dosen membantu mahasiswa dalam mengatasi kesulitannya, kesediaan dosen menyediakan waktu untuk berkonsultasi di luar jam mengajar.

4. Assurance (jaminan)

Assurance adalah bukti tanggung jawab dari dosen kepada mahasiswa dari segi pelayanannya. Adapun indikator penilaiannya adalah pemahaman dan wawasan dosen dalam melakukan proses belajar dan mengajar.

5. Empathy (empati)

Empathy adalah sikap dan perilaku dosen selama berinteraksi dengan mahasiswanya.

Adapun indikator penilaiannya adalah keramahan dan perhatian dosen dalam berinteraksi dengan mahasiswanya.

Pengolahan Data dan Analisa

Data : Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode analisis deskriptif. Analisis deskriptif digunakan untuk melihat tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen dalam pembelajaran.

Untuk itu penulis melakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Skoring yaitu memberikan skor terhadap butir-butir pertanyaan yang terdapat dalam angket
2. Tabulasi dan analisis yaitu perhitungan data yang sudah diberikan skor berdasarkan jenis data yang dikumpulkan yaitu data kualitatif yang kemudian diubah menjadi kuantitatif, maka teknik yang digunakan adalah analisis statistik, yaitu dengan menggunakan rumus statistic (persentase) yang digunakan untuk mendeskripsikan hasil penelitian dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$P = F/N \times 100$$

Keterangan :

P = Angket Persentase

F = Frekuensi Jawaban

N = Banyaknya Responden

Dalam penelitian ini, menggunakan skala 5 tingkat (Likert) yang terdiri dari : Sangat puas, Puas, Cukup puas, Kurang puas dan Tidak puas. Ke-lima penilaian tersebut diberi bobot sebagai berikut :

- a. Jawaban Sangat Puas (SP) diberi bobot 5

- b. Jawaban Puas (P) diberi bobot 4
- c. Jawaban Cukup Puas (KP) diberi bobot 3
- d. Jawaban Kurang Puas (KP) diberi bobot 2
- e. Jawaban Tidak Puas (TP) diberi bobot 1

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data-data yang diperoleh berkaitan dengan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen dalam pembelajaran pada di lingkup Poltekkes Kemenkes Kupang berikut ini disajikan hasil penelitian sebagai berikut :

Tangible (bukti langsung)

Bukti Langsung (*tangible*), yaitu bentuk fisik yang ada pada dosen saat melaksanakan proses perkuliahan yang bisa dirasakan serta dapat dilihat langsung oleh mahasiswa. Indikator penilaiannya meliputi : dosen berpenampilan menarik dan meyakinkan, fasilitas fisik, sarana komunikasi. Dosen menggunakan strategi pembelajaran yang menarik. Berdasarkan hasil penelitian pada mahasiswa dapat dilihat distribusi

frekuensi kepuasan mahasiswa pada dimensi *tangible*.

Tabel 1. Distribusi frekuensi kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen pada dimensi *tangible*

| No | Aspek | Penilaian | | | | | Σ |
|---------------|---|-----------|-----|-----|----|----|------|
| | | SP | P | CP | KP | TP | |
| 1 | Dosen Menggunakan strategi pembelajaran yang menarik | 78 | 202 | 101 | 17 | 7 | 405 |
| 2 | Dosen menggunakan media/alat bantu pembelajaran yang menarik | 92 | 201 | 83 | 25 | 4 | 405 |
| 3 | Dosen menggunakan bahasa yang jelas, menarik dan mudah dipahami dalam menerangkan perkuliahan | 134 | 182 | 79 | 10 | 0 | 405 |
| 4 | Suara Dosen yang jelas dalam menerangkan perkuliahan | 132 | 174 | 89 | 9 | 1 | 405 |
| 5 | Dosen berpenampilan menarik dan berpakaian rapi dan sopan | 233 | 149 | 21 | 2 | 0 | 405 |
| | | 669 | 908 | 373 | 63 | 1 | 2014 |
| Rata-Rata (%) | | 33 | 45 | 19 | 3 | 0 | 100 |

Keterangan : SP : sangat puas., P : Puas.,CP : Cukup Puas.,KP: Kurang Puas.,dan TP : Tidak Puas.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari keseluruhan aspek pada dimensi *tangible* sebanyak 33% menyatakan mahasiswa merasa sangat puas terhadap kinerja dosen pada dimensi *tangible*. Dan hanya 3% menyatakan kurang puas pada dimensi *tangible*. Kalau di jumlahkan antara tingkat sangat puas dan puas menjadi 78 % mahasiswa merasan sangtapuas/puas terhadap kinerja dosen, hal ini berarti bahwa penampilan dosen, penggunaan strategi, dan pemilihan media yang tepat, serta cara berkomunikasi kepada

mahasiswa telah terlaksana dengan baik, namun demikian oleh karena masih ada mahasiswa yang merasakan kurang puas maka kepada dosen masih perlu memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan kelima aspek di atas terutama dalam penggunaan media pembelajaran dan pemilihan strategi pembelajaran yang menarik.

Reability (keandalan)

Keandalan (*reability*), yaitu kemampuan dosen untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan akurat

kepada mahasiswa. Indikator belayar mengajar. Berdasarkan hasil penilaiannya meliputi : ketepatan waktu penelitian pada mahasiswa dapat dilihat kuliah, keseuaian pelaksanaan jadwal distribusi frekuensi kepuasan terhadap kuliah, ketetapan materi dalam proses kinerja dosen pada dimensi *reability*.

Tabel 2. Distribusi frekuensi kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen pada dimensi *reability*

| No | Aspek | Penilaian | | | | | Σ |
|---------------|--|-----------|-----|-----|-----|----|----------|
| | | SP | P | CP | KP | TP | |
| 1 | Dosen menjelaskan sistem perkuliahan, reference, aturan.,dan sistem evaluasi dan tugas pada perkuliahan pertama. | 130 | 207 | 55 | 13 | 0 | 405 |
| 2 | Dosen menyampaikan tata tertib perkuliahan | 120 | 208 | 64 | 12 | 1 | 405 |
| 3 | Dosen hadir dan mengakhiri perkuliahan tepat waktu. | 66 | 145 | 127 | 51 | 16 | 405 |
| 4 | Dosen mampu menjelaskan dengan baik. | 110 | 191 | 87 | 15 | 2 | 405 |
| 5 | Dosen Memberikan tugas yang sesuai topik pembelajaran dan memberikan umpan balik. | 133 | 201 | 52 | 17 | 2 | 405 |
| | | 559 | 952 | 385 | 108 | 21 | 2025 |
| Rata-Rata (%) | | 28 | 47 | 19 | 5 | 1 | 100 |

Keterangan : SP : sangat puas., P : Puas.,CP : Cukup Puas.,KP: Kurang Puas.,dan TP : Tidak Puas.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari keseluruhan aspek pada dimensi *reability* sebanyak 28% menyatakan sangat puas, dan 47% menyatakan puas terhadap kinerja dosen pada dimensi *reability* dan 5 % dan 1% saja yang menyatakan kurang puas dan tidak puas terhadap kinerja dosen pada dimensi *reability*. Kalau di jumlahkan point sangat puas dan puas menjadi 75% artinya sebagian besar mahasiswa

merasa sangat puas/puas Hal ini berarti bahwa penjelasan system perkuliahan, penyampaian tata tertib, pemberian tugas dan umpan balik, dosen menjelaskan dengan baik serta dosen hadir dan mengakhiri perkuliahan tepat waktu, kepada mahasiswa telah terlaksana dengan baik, namun demikian oleh karena masih ada mahasiswa yang merasakan kurang puas maka masih perlu ditingkatkan yang

berkaitan dengan aspek reliability terutama dalam menghadiri dan mengakhiri perkuliahan dan memberikan tugas yang sesuai dan memberikan umpan balik.

Responsiveness (daya tanggap)

Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu respon atau ketepatan tindakan dari dosen dalam membantu mahasiswa

sebagai pemakai jasa atau konsumen. Indikator penilaiannya meliputi : kesediaan dosen membantu mahasiswa dalam mengatasi kesulitannya, kesediaan dosen menyediakan waktu untuk berkonsultasi di luar jam mengajar. Berdasarkan hasil penelitian pada mahasiswa dilihat dari distribusi frekuensi kepuasan terhadap kinerja dosen pada dimensi *responsiveness*.

Tabel 3. Distribusi frekuensi kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen pada dimensi *responsiveness*

| No | Aspek | Penilaian | | | | | Σ |
|---------------|--|-----------|-----|-----|-----|----|------|
| | | SP | P | CP | KP | TP | |
| 1 | Kesigapan dosen dalam menjawab pertanyaan mahasiswa | 125 | 210 | 62 | 8 | 0 | 405 |
| 2 | Dosen menumbuhkan minat dan semangat mahasiswa dalam pembelajaran. | 87 | 186 | 107 | 20 | 5 | 405 |
| 3 | Dosen menumbuhkan suasana belajar yang menyenangkan | 80 | 168 | 131 | 21 | 5 | 405 |
| 4 | Adanya jadwal konsultasi yang disediakan. | 83 | 148 | 104 | 51 | 19 | 405 |
| | | 375 | 712 | 404 | 100 | 29 | 1620 |
| Rata-Rata (%) | | 23 | 44 | 25 | 6 | 2 | 100 |

Keterangan : SP : sangat puas., P : Puas.,CP : Cukup Puas.,KP: Kurang Puas.,dan TP : Tidak Puas.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari keseluruhan aspek pada dimensi responsiveness sebanyak 23 % merasa sangat puas, 44% menyatakan mereka merasa puas terhadap kinerja dosen pada dimensi

responsiveness. Dan sebanyak 6 % kurang puas dan 2% tidak puas terhadap kinerja dosen pada dimensi responsiveness. Jika di gabung prsentasi sangat puas dan puas sebanyak 57 % Hal ini berarti bahwa kesigapan dosen

dalam menjawab pertanyaan mahasiswa, menumbuhkan minat dan semangat, menumbuhkan suasana belajar yang menyenangkan, disediakan jadwal konsultasi untuk mahasiswa, telah terlaksana dengan baik, namun demikian oleh karena masih ada mahasiswa yang merasakan kurang puas dan tidak puas maka kepada dosen maka perlu ditingkatkan yang berkaitan dengan keempat aspek di atas terutama dalam menumbuhkan minat dan semangat mahasiswa dalam pembelajaran dan disediakannya jadwal

konsultasi untuk mahasiswa oleh dosen yang bersangkutan.

Assurance (jaminan)

Jaminan (*assurance*), yaitu bukti tanggung jawab dari dosen kepada mahasiswa dari segi pelayanannya. Indikator penilaiannya adalah pemahaman dan wawasan dosen dalam melakukan proses belajar dan mengajar. Berdasarkan hasil penelitian pada mahasiswa dilihat dari distribusi frekuensi kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen pada dimensi *assurance*.

Tabel 4. Distribusi frekuensi kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen pada dimensi *assurance*

| No | Aspek | Penilaian | | | | | Σ |
|---------------|--|-----------|-----|-----|-----|----|----------|
| | | SP | P | CP | KP | TP | |
| 1 | Dosen mengembalikan lembar jawaban kepada mahasiswa | 85 | 171 | 105 | 34 | 10 | 405 |
| 2 | Dosen memiliki standar Penilaian yang tertuang dalam silabus | 111 | 200 | 75 | 15 | 4 | 405 |
| 3 | Dosen mengumumkan nilai ujian tepat waktu. | 51 | 145 | 121 | 64 | 24 | 405 |
| | | 247 | 516 | 301 | 113 | 38 | 1215 |
| Rata-Rata (%) | | 20 | 42 | 25 | 9 | 3 | 100 |

Keterangan : SP : sangat puas., P : Puas., CP : Cukup Puas., KP: Kurang Puas., dan TP : Tidak Puas.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari keseluruhan aspek pada dimensi assurance 20% sangat puas, sebanyak 42 % menyatakan mereka merasa puas terhadap kinerja dosen pada dimensi assurance. Dan hanya 9% dan 3 % saja yang

menyatakan kurang puas dan tidak puas terhadap kinerja dosen pada dimensi assurance. Bila digabungkan persentasi penilaian antara sangat puas dan puas menjadi 62%, Hal ini berarti bahwa dosen memiliki standar penilaian, pengembalian lembar jawaban ujian dan

mengumumkan nilai ujian tepat waktu, telah terlaksana dengan baik, namun demikian oleh karena masih ada mahasiswa yang merasakan kurang puas dan tidak puas maka kepada dosen masih perlu ditingkatkan yang berkaitan dengan ketiga aspek di atas terutama dalam aspek pengembalian lembar jawaban ujian kepada mahasiswa dan mengumumkan nilai ujian tepat waktu.

Empati (*empathy*), yaitu sikap dan perilaku dosen selama berinteraksi dengan mahasiswanya. Indikator penilaiannya meliputi : keramahan dan perhatian dosen dalam interaksi dengan mahasiswa. Berdasarkan hasil penelitian pada mahasiswa pendidikan ekonomi angkatan 2009 dapat dilihat distribusi frekuensi kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi terhadap kinerja dosen pada dimensi *empathy*.

Empathy (empati)

Tabel 5. Distribusi frekuensi kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen pada dimensi *empathy*

| No | Aspek | Penilaian | | | | | Σ |
|---------------|--|-----------|---------|-----|----|----|------|
| | | SP | P | CP | KP | TP | |
| 1 | Dosen memberikan perhatian terhadap kemajuan mahasiswa. | 92 | 17 3 | 103 | 29 | 8 | 405 |
| 2 | Dosen membantu mahasiswa dalam perkuliahan. | 97 | 18 8 | 87 | 24 | 8 | 404 |
| 3 | Dosen memberikan masukan dan pujian terhadap mahasiswa yang mampu menjawab pertanyaan dengan baik. | 107 | 17 7 | 98 | 21 | 2 | 405 |
| | | 296 | 53 8 | 288 | 74 | 18 | 1214 |
| Rata-Rata (%) | | 24 | 44 | 24 | 6 | 1 | 100 |

Keterangan : SP : sangat puas., P : Puas.,CP : Cukup Puas.,KP: Kurang Puas.,dan TP : Tidak Puas.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 24 % menyatakan sangat puas, sebanyak 44% menyatakan mereka merasa puas terhadap kinerja dosen pada dimensi *empathy*. Dan

hanya 6% dan 1% saja yang menyatakan kurang puas dan tidak puas terhadap kinerja dosen pada dimensi *empathy*. Kalau di gabungkan persentasi sangat puas dan puas

berjumlah 68 %, hal ini berarti bahwa kesediaan dosen membantu mahasiswa, memberikan perhatian terhadap kemajuan mahasiswa, dan memberikan masukan/pujian kepada mahasiswa, telah terlaksana dengan baik, namun demikian oleh karena masih ada mahasiswa yang merasakan kurang puas dan tidak puas maka kepada dosen masih perlu ditingkatkan yang berkaitan dengan ketiga aspek di atas terutama dalam aspek membantu mahasiswa dalam masalah perkuliahannya.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen di Lingkup Poltekkes Kemenkes Kupang, secara keseluruhan pada dimensi *tangible* atau bukti langsung, tingkat kepuasan mahasiswa sudah dikategorikan puas. Hal ini dilihat dari aspek dosen yang menggunakan strategi pembelajaran yang menarik sebesar 78 %, aspek dosen menggunakan media/alat bantu pembelajaran yang menarik sebesar 51 %, aspek dosen menggunakan bahasa yang jelas, menarik dan mudah

dipahami sebesar 55%, aspek suara dosen yang jelas dalam menerangkan perkuliahan sebesar 58%, aspek dosen berpenampilan menarik dan berpakaian rapi dan sopan sebesar 66 %.

Dimensi *reability* atau keandalan, tingkat kepuasan mahasiswa sudah dikategorikan puas (75%) . hal ini bisa dilihat dari aspek dosen menjelaskan system perkuliahan, materi, referensi, aturan, dan system evaluasi dan tugas pada perkuliahan pertama sebesar 51 %, aspek dosen menyampaikan tata tertib perkuliahan sebesar 51 %, aspek dosen hadir dan mengakhiri perkuliahan tepat waktu sebesar 54%, aspek dosen mampu menjelaskan dengan baik sebesar 56%, dan pada aspek dosen memberikan tugas yang sesuai dan memberikan umpan balik sebesar 56%.

Dimensi *responsiveness* atau daya tanggap, tingkat kepuasan mahasiswa sudah dikategorikan puas (57%). Hal ini bisa dilihat dari aspek kesigapan dosen dalam menjawab pertanyaan mahasiswa sebesar 55%, aspek dosen menumbuhkan minat dan semangat mahasiswa dalam pembelajaran sebesar 53%, dosen dapat menumbuhkan suasana belajar yang menyenangkan sebesar 56%, aspek

adanya jadwal konsultasi yang disediakan oleh dosen sebesar 46%.

Dimensi assurance atau jaminan, tingkat kepuasan mahasiswa sudah dikategorikan puas (62%). Hal ini bisa dilihat dari aspek dosen mengembalikan lembar jawaban ujian kepada mahasiswa sebesar 34%, aspek dosen memiliki standar penilaian sebesar 62%, aspek dosen mengumumkan nilai ujian tepat waktu sebesar 54%.

Dimensi empathy atau empati, tingkat kepuasan mahasiswa sudah dikategorikan puas (68%). Hal ini bisa dilihat dari aspek dosen memberikan perhatian terhadap kemajuan mahasiswa sebesar 47%, aspek kesediaan dosen untuk membantu mahasiswa dalam masalah perkuliahan sebesar 43%, aspek dosen memberikan masukan pujian terhadap mahasiswa yang mampu menjawab pertanyaan dengan baik 48%.

SIMPULAN DAN SARAN

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa dikategorikan puas terhadap kinerja Dosen dalam proses pembelajaran di lihat dari aspek dimensi mutu yaitu dimensi *tangible* ; dimensi *Reability* atau keandalan ; dimensi *responsiveness* atau daya tanggap ;dimensi *assurance* atau jaminan dan dimensi *empathy* atau empati .

SARAN

Simpulan penelitian bahwa semua mahasiswa merasa puas terhadap kinerja Dosen terkait dengan proses pembelajaran di lihat dari dimensi mutu dimensi *tangible* ; dimensi *Reability* atau keandalan ; dimensi *responsiveness* atau daya tanggap ;dimensi *assurance* atau jaminan dan dimensi *empathy* atau empati namun disetiap di mensi masih ditemukan pesertasi mahasiswa yang kurang puas dan bahkan tidan puas, hal ini berarti dosen masih perlu memperhatikan ha-hal yang menjadintuntutan dalam mejalanjak tugas sebagai pendidikan dalam proses

peblajaran maka sebagai saran dalam penelitian sebagai berikut :

1. Dari dimensi bukti langsung atau *tangible* diharapkan dosen dapat menggunakan media pembelajaran dan memilih strategi pembelajaran yang menarik pada saat proses perkuliahan.
2. Dari dimensi keandalan atau *reability* diharapkan dosen selalu hadir dan mengakhiri perkuliahan sesuai jadwal atau tepat waktu dan memberikan tugas yang sesuai dan memberikan umpan balik.
3. Dari dimensi daya tanggap atau *responsiveness* diharapkan dosen dapat menumbuhkan minat dan semangat mahasiswa dalam pembelajaran dan menyediakan jadwal konsultasi.
4. Dari dimensi jaminan atau *assurance* diharapkan dosen dapat menembalikan lembar jawaban ujian kepada mahasiswa dan mengumumkan nilai ujian sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.
5. Dari dimensi empati atau *empathy* diharapkan dosen dapat membantu mahasiswa dalam masalah perkuliahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip, 2000, *Marketing Management*, Prentice Hall.Inc
- Mardalis , 2006. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. PT Bumi Aksara : Jakarta
- Nazir, Moh, 2005. *Metode Penelitian*. Cetakan keenam. Penerbit Ghalia Indonesia : Bogor
- Noermijati, 2010,jurnal.*Kajian Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen di Fakultas Ekonomi UNIBRAW*
- Rivai, Veithzal, 2005. *Performance appraisal (sistem yang tepat untuk menilai kinerja karyawan dan meningkatkan daya saing perusahaan)*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Tjiptono, Fandy, 2004. *Manajemen Jasa*. Edisi ketiga. PT Andi : Yogyakarta