

# P E D A G O N A L

Jurnal Ilmiah Pendidikan

<http://journal.unpak.ac.id/index.php/pedagonal>

## ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KINERJA DOSEN PROGRAM STUDI PENDIDIKAN GURU SEKOLAH DASAR UNIVERSITAS PAKUAN

Elly Sukmanasa<sup>1,\*</sup>, Lina Novita<sup>1</sup>, Fitri Siti Sundari<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Dosen Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Pakuan

\*Korespondensi: ellysukmanasa@yahoo.com

### ABSTRACT

*The research uses qualitative method with descriptive design. It describes a detail description about individuals or certain groups related to certain phenomena. It is conducted to get the description about students' satisfactory towards the lecturers' working performance. The data used in the research is narration, explanation, and questionnaire filling from the informants both oral and written. The source of the data is the lecturers of elementary school education study program and the informants are the students of the same study program in Pakuan University who are registered as active students in the academic year of 2013/2014 with the number of 1767. The result shows that the students' satisfactory towards the working performance of elementary school education study program is varied from less satisfied, satisfied, and quite satisfied. Mostly, students feel satisfied seen from the aspects of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Students are quite satisfied in the aspects of tangible, reliability, and assurance. Students are less satisfied only in the aspect of assurance.*

Keywords: Students' Satisfactory, Lecturers' working performance

### ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan desain deskriptif, yaitu penelitian yang memberi gambaran secara cermat mengenai individu atau kelompok tertentu tentang keadaan dan gejala yang terjadi. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran apa adanya tentang bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk narasi, uraian, penjelasan, dan pengisian angket dari informan baik lisan maupun tulisan. Sumber data penelitian ini adalah Dosen Tetap Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Informan dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Pakuan yang terdaftar sebagai mahasiswa aktif untuk tahun ajaran 2013/2014 yaitu sebanyak 1767 orang. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen PGSD berada pada rentang puas, cukup puas, dan kurang puas. Secara umum mahasiswa merasa puas dengan kinerja dosen PGSD. Mahasiswa merasa puas pada aspek *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Mahasiswa merasa cukup puas pada aspek *tangible*, *reliability*, dan, *assurance*. Mahasiswa merasa kurang puas hanya pada aspek *assurance*.

**Kata Kunci:** Kepuasan Mahasiswa, Kinerja Dosen

## **PENDAHULUAN**

Pendidikan mempunyai peranan yang sangat menentukan bagi pembangunan bangsa dan negara. Kemajuan suatu kebudayaan bergantung kepada cara kebudayaan tersebut mengenali, menghargai dan memanfaatkan sumberdaya manusia dan hal ini berkaitan erat dengan kualitas pendidikan yang diberikan kepada anggota masyarakatnya.

Pada masa kini semakin meningkat kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan yang diselenggarakan secara formal, khususnya pendidikan tinggi, hal ini dapat menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu yaitu masyarakat yang dapat menentukan pembangunan bangsa dan negaranya. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta memiliki keunggulan dalam persaingan tersebut. Proses belajar-mengajar di sebuah universitas tergantung pada beberapa faktor, antara lain kinerja mengajar dosen yang meliputi strategi dalam mengajar diantaranya cara menyampaikan materi, penguasaan materi, mengevaluasi, serta sarana dan prasarana yang mendukung pada kegiatan proses pembelajaran.

Kinerja dosen menjadi salah satu tolok ukur sebagian besar dari keberhasilan pendidikan di suatu perguruan tinggi karena akan menentukan terhadap tinggi atau rendahnya kualitas pendidikan di perguruan tinggi. Oleh karena itu perguruan tinggi diupayakan selalu mencari dosen yang terbaik atau berkualitas dalam berbagai hal, agar kualitas perguruan tinggi tersebut dapat terjaga sekaligus dapat terus ditingkatkan.

Program studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Pakuan merupakan program studi yang dipilih penulis untuk mengetahui kinerja dosen berdasarkan kepuasan mahasiswanya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 32 mahasiswa program studi PGSD, peneliti menemukan adanya permasalahan seperti keluhan-keluhan mahasiswa terhadap kinerja dosen dalam mengajar di kelas. Adapun hasil wawancara secara umum diantaranya menyatakan dosen masih kurang menerapkan metode mengajar yang bervariasi, masih ada dosen kurang komunikatif dalam menyampaikan materi perkuliahan, membosankan di kelas karena kurang menghidupkan suasana kelas, masih ada dosen yang memberikan tugas yang menumpuk, masih ada dosen yang belum menerima kritik, saran, dan pendapat dari orang lain, masih ada dosen yang belum objektif dalam memberikan nilai akhir.

Dampak dari permasalahan tentang ketidakpuasan pada mahasiswa ditunjukkan dengan perilaku belajarnya yang tidak nyaman. Perilaku belajarnya menjadi turun, seperti tidak memiliki semangat belajar ketika di kelas, mahasiswa juga cenderung tidak masuk kelas pada saat mata kuliah yang menurut mereka tidak menyenangkan. Kinerja dosen yang beragam, seperti: kurang peka dosen terhadap suasana kelas yang kurang kondusif, penguasaan dan penyampaian materi perkuliahan, strategi mengajar, teknik mengajar, kedisiplinan dosen dalam pelaksanaan perkuliahan, kurang berfungsinya sarana pembelajaran menyebabkan mahasiswa mengalami kejenuhan atau kemalasan dalam mengikuti perkuliahan. Apabila dilihat dari kedisiplinan dosen, masih banyak dosen yang kurang disiplin hal ini dilihat dari ketepatan dosen dalam

memulai dan mengakhiri perkuliahan. Dosen masih banyak yang belum memanfaatkan waktu secara efektif dan efisien, sehingga pelaksanaan kuliah terkadang tidak tepat waktu.

Berdasarkan pemaparan di atas penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Pakuan.

### **Kinerja Dosen**

Kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibanding dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Mangkunegara (2004:67) mengungkapkan pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan Rogers dalam Mahmudi (2007:6) mendefinisikan kinerja adalah hasil kerja (*outcomes of work*), karena hasil kerja memberikan keterkaitan yang kuat terhadap tujuan-tujuan strategik organisasi, kepuasan pelanggan dan kontribusi ekonomi Sudarmayanti (1996:144) mengartikan kinerja (individu) adalah bagaimana seseorang melaksanakan pekerjaannya atau unjuk kerja. Kata unjuk kerja menggambarkan bahwa kinerja individu dapat dilihat dari semangat atau keseriusan individu dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya.

Rivai (2004:309) mendefinisikan tentang kinerja dosen yaitu merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan (organisasi). Berdasarkan definisi tersebut kinerja dosen adalah kegiatan seseorang dosen melaksanakan pekerjaannya atau unjuk kerja. Kinerja dosen dapat dilihat dari semangatnya dalam melaksanakan tugas tridarma perguruan tinggi yang dibebankan kepadanya.

Simanjuntak (2005:1) mengartikan kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atau pelaksanaan tugas tertentu. Berdasarkan definisi tersebut kinerja dosen adalah tingkat pencapaian hasil atau pelaksanaan tugas seorang dosen dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai tenaga fungsional akademik pada suatu program studi. Kuswadi (2005:27) mengemukakan bahwa usaha untuk mewujudkan kinerja karyawan (dosen) yang maksimal seperti harapan perusahaan ditentukan oleh faktor-faktor berikut, 1) motivasi, 2) kepuasan kerja, 3) kemampuan karyawan, 4) sarana kerja, 5) gaya manajemen dan gaya kepemimpinan.

Berdasarkan definisi di atas dapat dipaparkan bahwa kinerja dosen dapat dipengaruhi oleh lima faktor yang dapat dijelaskan sebagai berikut: 1) Harga diri (*self esteem*), sering menjadi motivasi dosen dalam mencapai sukses di program studi ia mengabdikan. 2) Pengalaman masa lampau (*past experience*), sering menjadi tolok ukur seorang dosen dalam melaksanakan tugasnya. 3) Situasi aktual (*actual situation*) yaitu kondisi di sebuah program studi sering mempengaruhi kebijakan dan kinerja dosen. 4) Kepribadian individu (*personality*), seringkali kinerja dosen dipengaruhi oleh faktor kepribadiannya. 5) Hubungan dengan yang lain (*communications from other*).

Komunikasi antar warga kampus sering berpengaruh terhadap kinerja dosen. Dosen yang mampu menjalin komunikasi yang baik dengan warga kampus akan mencapai sukses dalam kinerjanya dan sebaliknya.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat disintesis bahwa kinerja dosen adalah tingkat pencapaian hasil atau pelaksanaan tugas seorang dosen dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai tenaga fungsional akademik pada suatu program studi.

### **Kepuasan Mahasiswa**

Kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan atau pembelajaran merupakan persepsi seseorang terhadap sesuatu yang telah memenuhi harapannya. Margono, (2005:11) memaparkan tentang kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran yang dapat dilihat dari 5 dimensi kepuasan yaitu: *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

Kepuasan mahasiswa dengan mutu pelayanan dalam proses pembelajaran memiliki keterkaitan yang kuat. Semakin berkualitas mutu pelayanan, maka semakin tinggi pula pencapaian kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa merupakan esensial dalam *TQM (Total Quality Management)*, oleh sebab itu sebuah Perguruan Tinggi harus mengidentifikasi kebutuhan para mahasiswa secara cermat dan berusaha memuaskan dengan memandang bahwa mahasiswa sebagai pelanggan utama yang harus dilayani.

Hal di atas sesuai dengan penelitian Pilar dikutip dari Bancin (2010: 6) yang menyimpulkan, bila konsumen yang merasa puas dapat mempengaruhi satu saja teman atau rekannya mengenai kehebatan suatu produk atau jasa yang ditawarkan suatu perusahaan dan akhirnya mendatangkan seorang konsumen atau pelanggan baru, maka nilai konsumen atau pelanggan yang pertama itu menjadi bertambah dua kali lipat. Jika hal ini di analogikan dalam perguruan tinggi bahwa semakin banyak mahasiswa yang masuk ke perguruan tinggi tertentu akan meningkatkan nilai perguruan tinggi itu sendiri, artinya akan memberikan citra baik kepada perguruan tinggi tersebut.

Berdasarkan pemaparan di atas didapat pemahaman bahwa kesan buruk akan membuat mahasiswa menceritakan hal yang buruk kepada orang lain, sebaliknya kesan baik akan membuat mahasiswa menceritakan hal yang baik pula kepada orang lain. Kesan baik inilah yang akan berdampak kepada perguruan tinggi.

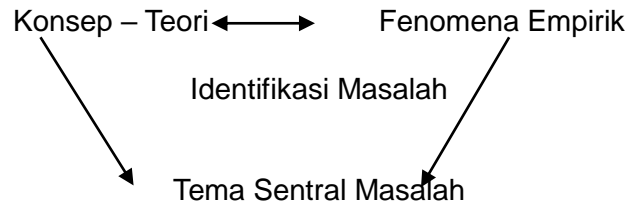
Aspek-aspek yang dapat diidentifikasi sebagai indikator kepuasan akademik mahasiswa oleh dosen diantaranya adalah penyampaian materi, penguasaan materi, disiplin kerja, dan penilaian dosen serta sarana penunjang kegiatan proses pembelajaran di kampus yang disebut kepuasan *tangible* (Soelasih.2004: 87). Disiplin kerja dalam pembelajaran adalah penggunaan media pembelajaran yang relevan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dalam proses pembelajaran. Media pembelajaran yang relevan akan meningkatkan percepatan proses penangkapan pemahaman mahasiswa. Sagala (2003), mengungkapkan bahwa evaluasi atau penilaian berlangsung secara berkesinambungan. Maksud dari tujuan evaluasi adalah menentukan hasil yang dicapai mahasiswa. Penetapan proses pembelajaran secara keseluruhan, termasuk tujuan yang akan dicapai mahasiswa, media pembelajaran, teknik dan pendekatan dalam pembelajaran, bahkan sikap efektif pengajar memerlukan evaluasi.

### **METODE PENELITIAN**

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif memiliki karakteristik dengan mendeskripsikan suatu keadaan yang sebenarnya, tetapi laporannya bukan sekedar

bentuk laporan suatu kejadian tanpa suatu interpretasi ilmiah (Satori, 2009:25-26). Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran apa adanya tentang bagaimana kinerja dosen pada kepuasan mahasiswa. Data yang diperoleh dari penelitian ini merupakan hasil analisis dokumen, observasi, wawancara, dan questioner dimana hal ini sesuai dengan pendapat Syaodih (2009). Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk narasi, uraian, penjelasan, dan pengisian angket dari informan baik lisan maupun tulisan yang dideskripsikan dalam bentuk catatan lapangan, angket, dan dokumentasi.

Alur Penelitiannya adalah sebagai berikut :



Gambar 1 Alur Penelitian Kualitatif (Satori, 2009:37)

Sumber data penelitian ini adalah lulusan Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Pakuan yang terdaftar sebagai guru di sekolah dasar. Informan yang ditetapkan adalah informan yang sesuai dengan kategori penelitian sehingga tipe yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Informan dalam penelitian ini adalah sekolah dasar yang menggunakan lulusan prodi PGSD FKIP Unpak sebagai guru.

Teknik pengumpulan data dilakukan secara luas dan mendalam melalui observasi, wawancara (instrumen wawancara bersifat terbuka, terstruktur dengan pedoman), studi dokumentasi. Hal ini sesuai dengan pendapat Sugiyono (2009:225) yang menyatakan bahwa bahwa pengumpulan data dapat diperoleh dari hasilobservasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan/triangulasi. Pada penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, kuosioner, wawancara, dan dokumentasi.

Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif naratif yang diterapkan melalui tiga alur yaitu reduksi data.

## HASIL PENELITIAN

### a. Mahasiswa yang merasa puas terhadap kinerja dosen PGSD

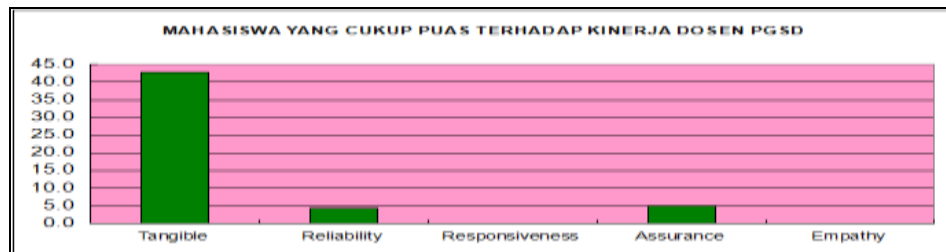


Gambar 1 Mahasiswa yang Puas terhadap Kinerja Dosen PGSD

Berdasarkan data di atas terlihat bahwa mahasiswa yang merasa puas terhadap

kinerja dosen PGSD cukup tinggi, bahkan untuk aspek *responsiveness* dan *empathy* mahasiswa yang merasa puas mencapai 100%.

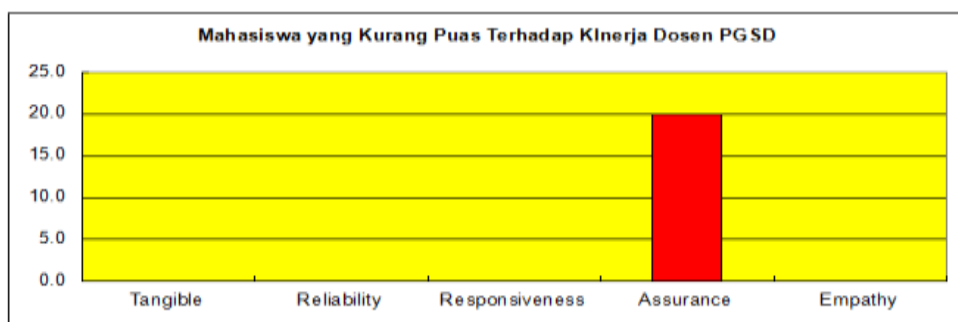
**b. Mahasiswa yang Cukup Puas terhadap Kinerja Dosen PGSD**



**Gambar 2 Mahasiswa yang Cukup Puas terhadap Kinerja Dosen PGSD**

Berdasarkan data di atas terlihat bahwa mahasiswa yang merasa cukup puas terhadap kinerja dosen cukup baik terutama aspek tangible.

**c. Mahasiswa yang Kurang Puas terhadap Kinerja Dosen PGSD**



**Gambar 3 Mahasiswa yang Kurang Puas terhadap Kinerja Dosen PGSD**

Berdasarkan data di atas terlihat bahwa mahasiswa yang merasa kurang puas terhadap kinerja dosen cukup sedikit, yaitu hanya pada aspek *assurance* saja sebanyak 20%, sedangkan pada aspek lainnya tidak ada.

**PEMBAHASAN**

Penelitian ini membahas tentang kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen PGSD, dimana pada hasil penelitian yang diperoleh secara umum terlihat bahwa hampir dari semua aspek mahasiswa merasa puas. Aspek yang diteliti terdiri dari aspek *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan atau pembelajaran merupakan persepsi seseorang terhadap sesuatu yang telah memenuhi harapannya. memaparkan tentang kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran yang dapat dilihat dari 5 dimensi kepuasan yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

a. *Tangible* merupakan dimensi fisik. Suatu jasa tidak dapat dicium, dan tidak dapat

diraba, sehingga bukti fisik menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. *Tangible* merupakan kemampuan untuk memberi fasilitas fisik kampus dan perlengkapan perkuliahan yang memadai menyangkut penampilan dosen serta sarana umum, misalnya: ketersediaan sarana prasarana. Mahasiswa akan menilai suatu kualitas pembelajaran dari segala sarana dan fasilitas yang ada.

- b. *Reliability*, yaitu dimensi yang mengukur kehandalan dari pendidikan tinggi dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswanya. Ada dua aspek dari dimensi ini, yaitu a) kemampuan dosen untuk memberikan metode pembelajaran seperti yang dijanjikan dan, b) seberapa jauh dosen memberikan pembelajaran secara akurat. *Reliability* merupakan kemampuan dosen dalam memberikan pembelajaran sesuai dengan yang dijanjikan (tepat waktu), dengan segera, relevan dan akurat sehingga memuaskan mahasiswa.
- c. *Responsiveness* adalah dimensi kualitas pelayanan yang dinamis. *Responsiveness* merupakan kesediaan dan daya tanggap para dosen untuk membantu dan memberikan pembelajaran sesuai kebutuhan mahasiswa. Dimensi ini tampak pada situasi dimana dosen mudah ditemui untuk keperluan konsultasi. Harapan mahasiswa terhadap keakuratan pelayanan akan selalu berubah dari waktu ke waktu.
- d. *Assurance*, yaitu dimensi jaminan kualitas yang berhubungan dengan perilaku staf pengajar atau dosen dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para mahasiswa. *Assurance* mencakup kompetensi, pengetahuan, keterampilan, kesopanan. Terdapat empat aspek dari dimensi assurance, yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas, dan keamanan.
- e. *Empathy* adalah sikap dosen dalam memberikan pelayanan sepenuh hati, seperti perhatian secara pribadi serta pemahaman bahwa setiap mahasiswa memiliki kemampuan dan kebutuhan yang berbeda. (Margono, 2005: 11).

Berdasarkan kajian teori di atas maka peneliti menetapkan indikator kepuasan mahasiswa sebanyak 57 pertanyaan yang valid berdasarkan hasil perhitungan. Secara keseluruhan mahasiswa merasa puas pada kinerja dosen PGSD baik tentang *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Memang ada beberapa aspek dimana mahasiswa masih terlihat kurang puas terhadap kinerja dosen PGSD terutama pada aspek *assurance* yaitu tentang penerapan metode pembelajaran yang variatif, masih memberikan tugas yang menumpuk, dan belum objektif dalam memberikan nilai akhir. Hal ini kemungkinan disebabkan karena dosen mengajar pada mahasiswa dalam jumlah yang banyak, sehingga besar kemungkinan terjadi kesalahan dalam pemberian nilai atau mungkin ada nilai tugas mahasiswa yang terlewat sehingga nilai yang diberikan menjadi tidak lengkap. Untuk pemberian tugas yang menumpuk pada mahasiswa, bagi dosen sebenarnya itu adalah hal yang wajar, karena dosen menginginkan agar mahasiswa mampu memecahkan masalah baik dari sisi kognitif maupun dari sisi kemahiran mahasiswa dalam melakukan manajemen waktu, sehingga semua tugas yang diberikan dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Mahasiswa terlihat cukup puas pada aspek *tangible* yaitu desain kelas, kenyamanan ruang kuliah, dan kelengkapan koleksi buku di perpustakaan. Memang kalau berbicara tentang perpustakaan di PGSD, masih banyak kekurangan yang perlu dibenahi terutama masalah jurnal internasional yang sekarang ini cukup diperlukan oleh mahasiswa untuk mengerjakan tugas dan mengerjakan skripsi. Sedangkan

kenyamanan ruang kuliah masih kurang nyaman disebabkan karena jumlah mahasiswa yang cukup banyak per kelasnya sehingga ruangan menjadi sedikit sesak dan pengap. AC juga kadang-kadang tidak berfungsi secara optimal.

Aspek-aspek kepuasan mahasiswa berupa *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara keseluruhan mahasiswa sudah merasa puas. Untuk aspek *tangible* mahasiswa merasa puas pada 4 indikator dari 7 indikator yang diberikan. Untuk aspek *reliability* mahasiswa merasa puas pada 22 indikator dari 23 indikator yang diberikan. Untuk aspek *responsiveness* mahasiswa merasa puas pada semua indikator (4 indikator). Untuk aspek *assurance* mahasiswa merasa puas pada 15 indikator dari 20 indikator yang diberikan. Untuk aspek *empathy* mahasiswa merasa puas pada semua indikator (3 indikator).

Mahasiswa merasa cukup puas pada aspek *tangible* sebanyak 3 indikator dari 7 indikator yang disediakan, pada aspek *reliability* sebanyak 1 indikator dari 23 indikator yang disediakan, dan aspek *assurance* sebanyak 1 indikator dari 20 indikator yang disediakan.

Mahasiswa merasa kurang puas hanya terdapat pada aspek *assurance* yaitu sebanyak 4 indikator dari 20 indikator yang disediakan. Hal ini disebabkan karena keempat kalimat dari indikator yang diberikan bernilai negatif. Keempat indikator tersebut adalah variasi metode mengajar dosen, pemberian tugas yang menumpuk, penerimaan saran dan pendapat orang lain, keobjektifan dalam memberikan nilai akhir.

Jurnal dengan judul penelitian yang sama dengan penelitian ini ditulis/diteliti oleh Ruslan (2010) dengan judul jurnal Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen. Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen, serta menyelidiki pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen. Data dianalisis dengan menggunakan analisis faktor, analisis deskriptif, analisis korelasional bivariat, analisis varians multivariat satu arah (Manova satu arah), dan analisis regresi berganda. Berdasarkan temuan penelitian, disimpulkan bahwa (1) kepuasan mahasiswa dari berpengaruh signifikan dan berkorelasi positif dengan kinerja dosen; dan (2) kinerja dosen memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku pascakuliah mahasiswa. Kemudian jurnal lain tentang Kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen diteliti oleh Sulastri (2017). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui respon mahasiswa terhadap kinerja dosen Unisma dan mengetahui faktor pelayanan (kinerja) yang mempengaruhi kepuasan atau ketidakpuasan mahasiswa Unisma. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan menggunakan tingkat harapan dan kinerja yang disajikan dengan menggunakan diagram Cartesian. Prestasi umum dosen belum sepenuhnya sesuai dengan harapan mahasiswa karena kepatuhan 97,33% lebih kecil dari 100%. Mahasiswa menilai kinerja yang tertinggi adalah (4,15) pada otoritas pribadi sebagai dosen dan terendah (3,38) terhadap keragaman cara pengukuran dalam hasil belajar. Tingkat kepatuhan tertinggi adalah 102,52% pada "otoritas pribadi sebagai dosen", dan dari mana urutan kepatuhan dari tingkat yang paling tinggi ke tingkat terendah adalah aspek kompetensi kepribadian (99,11%), kompetensi sosial (99,06%), kompetensi profesional (96,52%), dan kompetensi pedagogik (95,91%).

Kedua jurnal di atas memiliki kesamaan bahwa kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh faktor kinerja dosen. Metodologi yang digunakan pada jurnal pertama yaitu korelasi dan pada jurnal kedua adalah analisis deskriptif. Perbedaannya yaitu pada indikator yang diteliti. Hal ini dapat disimpulkan bahwa penelitian tentang kepuasan mahasiswa sudah pernah diteliti dengan objek dan hasil yang berbeda.



## SIMPULAN

Kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen PGSD berada pada rentang puas, cukup puas, dan kurang puas. Secara umum mahasiswa merasa puas dengan kinerja dosen PGSD. Mahasiswa merasa puas pada aspek *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Mahasiswa merasa cukup puas pada aspek *tangible*, *reliability*, dan, *assurance*. Mahasiswa merasa kurang puas hanya pada aspek *assurance*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian. Suatu Pendekatan Praktek. (Edisi Revisi V)*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Kotler, Philip. 2002. *Marketing Management*, Prentice Hall.Inc
- Margono, Gaguk. 2005. *Validitas Konstruk Instrumen Pengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa sebagai Pelanggan Internal*. Jurnal PTM. Vol.5.No.1918
- Rangkuty, Freddy, 2003, *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka Utama
- Ruslan. 2010. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen. Jurnal Ilmu Pendidikan. Universitas Negeri Malang. Volume 17, No 3. ISSN 0215-9643 dan E-ISSN: 2442-8655. URL: <http://journal.um.ac.id/index.php/jip/article/view/2723>. Diakses tanggal 11-10-2017.
- Sagala, Saeful. 2003, *Konsep dan Makna Pembelajaran*. Bandung: Alfabeta
- Satori, Djam'an dan Komariah, Aan.. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. Alfabeta.
- Sekaran, Uma. 1992. *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*, Secon Edition, John Willey & Sons, Inc. New York.
- Soelasih, Yashinta. 2004. *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen dan Sarana dan Prasarana dalam Jurnal Ekonomi Bisnis* : Atmajaya
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Penerbit Alfabeta : Bandung
- . 2003. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastri, Yuti. 2017. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen. Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan. Optimal. Fakultas Ekonomi Universitas Islam "45" Bekasi. Volume 10 No 2. ISSN 1978-2586. URL: <http://ejournal-unisma.net/ojs/index.php/optimal/article/view/1410>. Diakses tanggal 11-10-2017.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Perspektif Manajemen & Pemasaran kontemporer*. Yogyakarta : ANDI