

## KEPUASAN MAHASISWA BERDASARKAN KINERJA DOSEN DALAM PROSES PERKULIAHAN DI FKIP JURUSAN MATEMATIKA UNIVERSITAS SILIWANGI

Linda Herawati<sup>1</sup> dan Depi Setialesmana<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Jurusan Matematika, FKIP Universitas Siliwangi  
e-mail: [lindaherawati@unsil.ac.id](mailto:lindaherawati@unsil.ac.id)<sup>1</sup>, [depisetialesmana@unsil.ac.id](mailto:depisetialesmana@unsil.ac.id)<sup>2</sup>

### Abstrak

Penelitian ini untuk mengetahui kepuasan mahasiswa berdasarkan kinerja dosen dalam proses perkuliahan di FKIP Jurusan Matematika Universitas Siliwangi. Ada beberapa tujuan penelitian ini. Pertama, mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa yang dipengaruhi oleh kinerja dosen dalam proses perkuliahan; Kedua, mengetahui kepuasan mahasiswa yang diakibatkan oleh kinerja dosen dalam proses perkuliahan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi Pendidikan Matematika dan peneliti mengambil mahasiswa semester ganjil untuk dijadikan sampel penelitian. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini meliputi angket yang diberikan kepada mahasiswa. Analisis data menggunakan korelasi untuk mengetahui pengaruh kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa dalam proses perkuliahan. Target penelitian yang ingin dicapai adalah publikasi ilmiah dalam jurnal yang memiliki ISSN atau jurnal nasional terakreditasi. Setelah melaksanakan penelitian, hasil yang diperoleh adalah terdapat hubungan antara kepuasan mahasiswa dilihat dari sisi tangible, reliability, assurance dan empathy dengan kinerja dosen dalam proses perkuliahan. Sedangkan kepuasan mahasiswa dilihat dari sisi responsiveness tidak terdapat hubungan terhadap kinerja dosen dalam proses perkuliahan. Adapun hasil kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen menunjukkan bahwa mahasiswa cukup puas terhadap kinerja dosen dari berbagai aspek dan faktor yang terdapat dalam proses perkuliahan.

**Kata Kunci :** Kepuasan Mahasiswa, Kinerja Dosen, Proses Perkuliahan.

### Abstract

*This study was to determine student satisfaction based on performance in the lecture lecturer in the Department of Mathematics University of Siliwangi FKIP. There are several goals of this research. First, determine the level of satisfaction of students who are affected by the performance of lecturers in the lecture; Second, determine student satisfaction resulting from the performance of lecturers in the lecture. The population in this study were all students of Mathematics Education and the researchers took a semester of college students to the research sample. The instrument used in this study included a questionnaire given to students. Analysis of the data using the correlation to determine the effect of faculty performance to satisfaction of students in the lecture. Target of research is to be achieved scientific publications in journals or journals ISSN nationally accredited. After conducting research, the results obtained are the relationship between student satisfaction in terms of tangible, reliability, assurance and empathy with the performance of lecturers in the lecture. While student satisfaction in terms of responsiveness, there is no correlation to the performance of lecturers in the lecture. The results of student satisfaction on the performance of the lecturer shows that student is quite satisfied with the performance of lecturers from various aspects and factors contained in the lecture.*

**Keywords:** Student Satisfaction, Performance Lecturer, Process Class.

### I. PENDAHULUAN

Penilaian tingkat kepuasan mahasiswa yang merupakan salah satu aspek penilaian terhadap kualitas pelayanan pendidikan memiliki arti penting bagi kelangsungan sistem pendidikan. Hasil penilaian tingkat kepuasan mahasiswa dapat digunakan untuk mengarahkan sistem pendidikan

yang lebih baik (Widarti, dkk, 2008: 163). Tingkat kepuasan yang diukur untuk mengetahui kualitas pembelajaran adalah tingkat kepuasan mahasiswa. Kepuasan dimaksudkan sebagai pemenuhan kebutuhan dan harapan mahasiswa sebagai pelanggan pelayanan jasa pendidikan (Margono, 2005:9). Kepuasan mahasiswa berkaitan dengan kepuasan dosen menyampaikan

perkuliahan, interaksi antara dosen dan mahasiswa dan dengan layanan- layanan pendukung. Kepuasan mahasiswa akan terlihat seperti penilain layanan-layanan yang diberikan oleh universitas atau perguruan tinggi; survey kepuasan pelanggan seharusnya dapat melayani dua tujuan dalam tahun-tahun mendatang. Pertama sebagai alat pendidikan tinggi yang lebih komprehensif dan meningkatkan pengalaman pembelajaran mahasiswa secara umum. Kedua sebagai instrumen manajerial untuk menyesuaikan dan mengadopsi lembaga-lembaga pendidikan tinggi ke perubahan yang lebih maju.

Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Kinerja Dosen dalam Proses Perkuliahan di FKIP Jurusan Matematika Universitas Siliwangi.” Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kepuasan mahasiswa dilihat dari sisi keandalan (reliability), ketanggapan (responseevenes), penampilan (tangibles), ketulusan (empathy), jaminan (assurance) terhadap kinerja dosen dalam proses perkuliahan; dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen dalam proses perkuliahan.

Kepuasan mahasiswa adalah perasaan puas seorang mahasiswa dalam proses perkuliahan yang dilakukan dosen sehingga ia mendapatkan pengetahuan sesuai harapannya, dengan indikator: Kehandalan (reliability) adalah kemampuan dosen dalam proses perkuliahan sesuai dengan kontrak perkuliahan yang ditawarkan; Ketanggapan (responsiveness) adalah respon atau kesigapan dosen dalam proses perkuliahan sehingga mahasiswa puas mengikuti proses perkuliahan; Ketulusan (empathy) adalah cara atau metode yang digunakan dosen dalam proses perkuliahan secara menyenangkan; Keberwujudan (tangible) adalah perfoma dosen dalam proses perkuliahan sehingga mahasiswa merasa puas dan materi yang diajarkan dapat diterima; Jaminan (assurance) adalah pengetahuan, keahlian dan kemampuan dosen dalam proses perkuliahan.

Kinerja dosen dalam proses perkuliahan adalah kegiatan yang dilakukan dosen dalam melaksanakan perkuliahan tiap semester. Indikator kinerja dosen dalam perkuliahan adalah ketepatan waktu perkuliahan; kesesuaian materi dengan kontrak perkuliahan; kesesuaian waktu tatap muka sesuai dengan system SKS; kompetensi dosen dengan mata kuliah yang

diampu; kualitas proses perkuliahan; kualitas soal ujian dan kualitas penilaian akhir.

## II. BAHAN DAN METODE/METODOLOGI

Penelitian ini dilaksanakan di Universitas Siliwangi pada mahasiswa Program Studi Pendidikan Matematika semester Ganjil. Metode pengambilan data menggunakan purposive random sampling yakni mahasiswa Universitas Siliwangi Program Studi Pendidikan Matematika Semester Ganjil. Metode pengambilan data menggunakan purposive random sampling, yakni pengambilan data dengan memilih dari populasi yang ditentukan, yakni mahasiswa Universitas Siliwangi Program Studi Pendidikan Matematika Semester Ganjil. Dari populasi tersebut kemudian dibagi lagi menjadi sub-sub populasi, kemudian ditentukan sampel secara acak sejumlah 20%. Pengumpulan data dengan cara memberikan angket kepada responden. Untuk membuktikan hipotesis, dilakukan analisis data kinerja dosen dalam proses perkuliahan dan data kepuasan mahasiswa dilihat dari sisi reliability, responsibility, empathy, tangible dan assurance. Alat analisis untuk menguji hipotesis adalah analisis korelasi, dengan variabel dependen kepuasan mahasiswa dilihat dari sisi keandalan, ketanggapan, ketulusan, keberwujudan, dan jaminan. Sebagai variabel independen kinerja dosen dalam proses perkuliahan. Pengolahan data primer dengan metode coding, editing, tabulating, serta klasifikasi data. Untuk mengetahui pengaruh kinerja dosen dalam proses perkuliahan terhadap kepuasan mahasiswa dilihat dari keandalan, ketanggapan, penampilan, ketulusan dan jaminan digunakan analisis regresi. Untuk mengetahui proporsi kinerja dosen dalam proses perkuliahan digunakan analisis determinasi. Pengolahan data sekunder dengan reduksi data, display data dan kategori data. Inputting data menggunakan program EXCEL. Deskripsi variabel penelitian menggunakan tabel distribusi frekuensi dengan mengklasifikasikan jawaban responden ke lima kategori, yaitu sangat puas (SP), puas (P), cukup puas (CP), kurang puas (KP) dan sangat kurang puas (SKP). Pengelompokan dengan menghitung besar interval dengan rumus interval (Engel, 2005).

Untuk membuktikan hipotesis, dilakukan analisis data kinerja dosen dalam proses perkuliahan dan data kepuasan mahasiswa dilihat dari sisi reliability, responsibility, empathy,

tangible dan assurance. Alat analisis untuk menguji hipotesis adalah analisis korelasi, dengan variabel dependen kepuasan mahasiswa dilihat dari sisi keandalan, ketanggapan, ketulusan, keberwujudan, dan jaminan. Sebagai variabel independen kinerja dosen dalam proses perkuliahan.

Pengumpulan data dengan cara memberikan angket kepada responden. Instrumen angket yang digunakan dalam mengukur kepuasan mahasiswa dilihat dari sisi kehandalan (reliability) menggunakan 9 pernyataan, ketanggapan (responsibility) menggunakan 6 pernyataan, ketulusan (empaty) menggunakan 6 pernyataan, keberwujudan (tangible) menggunakan 8 pernyataan, serta jaminan (assurance) menggunakan 6 pernyataan. Sarwono dan Jonathan (2012:123) memberikan kriteria untuk mempermudah melakukan interpretasi mengenai kekuatan hubungan antara dua variabel yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 1. Kriteria korelasi**

Interval Koefisien Korelasi	Kriteria
0	Tidak ada korelasi anantara dua variabel
0,01 – 0,25	Korelasi sangat lemah
0,26 – 0,50	Korelasi cukup
0,51 – 0,75	Korelasi kuat
0,76 – 0,99	Korelasi sangat kuat
1	Korelasi sempurna

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Diskripsi tingkat kepuasan mahasiswa selama proses perkuliahan, dikelompokkan ke dalam 5 (lima) kategori kepuasaan; yakni sangat puas (SP), puas (P), cukup puas (CP), kurang puas (KP) dan sangat puas (SKP). Data selengkapnya terlihat pada tabel berikut.

**Tabel 2 Tingkat Kepuasan Mahasiswa**

No.	Keterangan Pernyataan	Rata-rata Kepuasan	Katagori Tingkat Kepuasan*)
1	Tangibles	2,54	Cukup Puas
2	Reliability	3,25	Cukup Puas
3	Responsiveness	2,97	Cukup Puas
4	Assurance	3,06	Cukup Puas
5	Emphaty	2,87	Cukup Puas

\*) Perhitungan menentukan katagori tingkat kepuasan mahasiswa terdapat pada lampiran.

Berdasarkan data tersebut terlihat bahwa 5 (lima) item pernyataan tentang tingkat kepuasan

mahasiswa yang mencakup reliability, responsibility, empaty, tangible dan assurance terhadap kinerja dosen dalam proses perkuliahan semuanya masuk kategori cukup puas. Ini berarti secara umum mahasiswa Pendidikan Matematika Universitas Siliwangi cukup puas dengan kinerja dosen dalam proses perkuliahan.

Berdasarkan hasil interval kepuasan mahasiswa terlihat bahwa penilaian responden tentang variabel tangibles yaitu sarana pendidikan, alat perkuliahan, media pengajaran dan prasarana pendidikan menurut persepsi mahasiswa secara umum berada dalam kategori kurang baik. Oleh karena itu, pelayanan yang dilakukan harus lebih ditingkatkan lagi agar menjadi lebih baik sarana dan prasarananya. Hal ini tampak pada tabel berikut:

**Tabel 3 Interval kepuasan dilihat dari tangible**

Interval	Persentase	Kategori
1,96 – 2,17	11,76	Sangat kurang puas
2,18 – 2,39	38,66	Kurang puas
2,40 – 2,61	36,98	Cukup puas
2,62 – 2,83	11,76	Puas
2,84 – 3,05	0,84	Sangat puas

Penilaian responden tentang variabel reliability yaitu kehandalan dosen dan staf akademik menurut persepsi mahasiswa secara umum berada dalam kategori sangat baik. Hal tersebut tampak pada persentase yang menunjukkan 89,92% menunjukkan mahasiswa sangat puas sampai cukup puas pelayanan dilihat dari sisi kehandalan dosen dan staf akademik. Hal ini tampak pada tabel berikut:

**Tabel 4 Interval kepuasan dilihat dari reliability**

Interval	Persentase	Kategori
3,03 – 3,12	0	Sangat kurang puas
3,13 – 3,22	10,08	Kurang puas
3,23 – 3,32	57,14	Cukup puas
3,33 – 3,42	29,42	Puas
3,43 – 3,52	3,36	Sangat puas

Penilaian responden tentang variable responsiveness yaitu kehandalan dosen dan staf akademik menurut persepsi mahasiswa secara umum berada dalam kategori sangat baik. Hal tersebut tampak pada persentase yang menunjukkan 71,43% menunjukkan mahasiswa sangat puas sampai cukup puas pelayanan dilihat dari sisi sikap tanggap terhadap mahasiswa. Hal ini tampak pada tabel 5.

**Tabel 5 Interval kepuasan dilihat dari responsiveness**

Penilaian responden tentang variabel assurance yaitu perlakuan pada mahasiswa menurut persepsi mahasiswa secara umum berada dalam kategori sangat baik. Hal tersebut tampak pada persentase yang menunjukkan 5,63% menunjukkan mahasiswa sangat puas sampai cukup puas pelayanan dilihat dari sisi perlakuan terhadap mahasiswa. Hal ini tampak pada tabel 6.

**Tabel 6 Interval kepuasan dilihat dari assurance**

Interval	Persentase	Kategori
2,62 – 2,81	5,04	Sangat kurang puas
2,82 – 3,01	19,33	Kurang puas
3,02 – 3,21	45,38	Cukup puas
3,22 – 3,41	25,21	Puas
3,42 – 3,61	5,04	Sangat puas

Penilaian responden tentang variabel empathy yaitu pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa menurut persepsi mahasiswa secara umum berada dalam kategori sangat baik. Hal tersebut tampak pada persentase yang menunjukkan 70,59% menunjukkan mahasiswa sangat puas sampai cukup puas pelayanan dilihat dari sisi pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa. Hal ini tampak pada tabel berikut:

**Tabel 7 Interval kepuasan dilihat dari empathy**

Interval	Persentase	Kategori
2,39 – 2,56	5,88	Sangat kurang puas
2,57 – 2,74	23,53	Kurang puas
2,75 – 2,92	49,58	Cukup puas
2,93 – 3,10	20,17	Puas
3,11 – 3,28	0,84	Sangat puas

Hasil analisis koefisien korelasi diketahui bahwa nilai koefisien korelasinya sebesar 0,831 menggunakan Kendall's tau\_b dan 0,782 dengan menggunakan Spearman's rho dengan sig.(2-tailed) yang menunjukkan bahwa korelasi antara variabel kinerja dosen dalam perkuliahan dengan tangible mempunyai hubungan yang cukup kuat terhadap kepuasan mahasiswa yang mengikuti perkuliahan. Nilai koefisien korelasinya sebesar 0,013 menggunakan Kendall's dan 0,016 dengan menggunakan Spearman's rho dengan sig.(2-tailed) yang menunjukkan bahwa korelasi antara

variabel kinerja dosen dalam perkuliahan dengan reliability mempunyai hubungan yang sangat lemah terhadap kepuasan mahasiswa yang

Interval	Persentase	Kategori
2,50 – 2,72	10,08	Sangat kurang puas
2,73 – 2,95	18,49	Kurang puas
2,96 – 3,18	40,34	Cukup puas
3,19 – 3,41	26,89	Puas
3,42 – 3,62	4,2	Sangat puas

mengikuti perkuliahan.

Hasil analisis koefisien korelasi diketahui bahwa nilai koefisien korelasinya sebesar 0,007 menggunakan Kendall's tau\_b dan Spearman's rho dengan sig.(2-tailed) yang menunjukkan bahwa tidak ada korelasi antara variabel kinerja dosen dalam perkuliahan dengan responsiveness terhadap kepuasan mahasiswa yang mengikuti perkuliahan.

Untuk mengetahui nilai koefisien korelasi antara variabel kinerja mengajar dosen dengan kepuasan mahasiswa mengikuti perkuliahan dilihat dari sisi assurance. Dari hasil analisis koefisien korelasi diketahui bahwa nilai koefisien korelasinya sebesar 0,347 menggunakan Kendall's tau\_b dan 0,367 menggunakan Spearman's rho dengan sig.(2-tailed) yang menunjukkan bahwa korelasi antara variabel kinerja dosen dalam perkuliahan dengan assurance mempunyai hubungan yang sangat lemah terhadap kepuasan mahasiswa yang mengikuti perkuliahan.

Hasil analisis koefisien korelasi diketahui bahwa nilai koefisien korelasinya sebesar 0,747 menggunakan Kendall's tau\_b dan 0,746 menggunakan Spearman's rho dengan sig.(2-tailed) yang menunjukkan bahwa korelasi antara variabel kinerja dosen dalam perkuliahan dengan empathy mempunyai hubungan yang cukup lemah terhadap kepuasan mahasiswa yang mengikuti perkuliahan.

Data responden mahasiswa tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen dalam proses perkuliahan dilihat dari beberapa faktor dan indikator. Faktor disiplin waktu terdapat 5 pernyataan yang menunjukkan rata-rata skor 3,3 yang menunjukkan kriteria kepuasan bahwa mahasiswa puas terhadap kinerja dosen dalam faktor disiplin waktu.

**Tabel 8 Interval kepuasan dilihat dari kinerja dosen dalam proses perkuliahan**

Interval	Kategori
2,89 – 3,01	Sangat kurang puas
3,02 – 3,14	Kurang puas
3,15 – 3,27	Cukup puas
3,28 – 3,40	Puas
3,41 – 3,53	Sangat puas

Faktor strategi perkuliahan terhadap kinerja dosen terdapat 10 pernyataan yang menunjukkan rata-rata skor 3,27 bahwa mahasiswa berpendapat bahwa cukup puas terhadap kinerja dosen berdasarkan strategi perkuliahan. Faktor materi perkuliahan terdapat 6 pernyataan yang menunjukkan rata-rata skor 3,25 bahwa mahasiswa menunjukkan respon cukup puas terhadap kinerja dosen terhadap materi perkuliahan yang diberikan. Yang terakhir adalah faktor evaluasi perkuliahan yang diberikan dosen, terdapat 5 pernyataan yang menunjukkan skor rata-rata 3,13 bahwa mahasiswa kurang puas terhadap kinerja dosen terhadap faktor evaluasi perkuliahan. Data rata-rata skor tertinggi dari hasil responden mahasiswa tentang kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen adalah 3,49 dan skor rata-rata terendah adalah 2,89. Secara keseluruhan rata-rata skor terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen dalam proses perkuliahan yaitu 3,25 yang menunjukkan bahwa mahasiswa cukup puas terhadap kinerja dosen dalam proses perkuliahan.

#### IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan antara kepuasan mahasiswa dilihat dari sisi tangible dengan kinerja dosen dalam proses perkuliahan.
2. Terdapat hubungan antara kepuasan mahasiswa dilihat dari sisi reliability dengan kinerja dosen dalam proses perkuliahan.
3. Tidak terdapat hubungan antara kepuasan mahasiswa dilihat dari sisi responsiveness dengan kinerja dosen dalam proses perkuliahan.
4. Terdapat hubungan antara kepuasan mahasiswa dilihat dari sisi assurance dengan kinerja dosen dalam proses perkuliahan.
5. Terdapat hubungan antara kepuasan

mahasiswa dilihat dari sisi empathy dengan kinerja dosen dalam proses perkuliahan.

6. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen dalam proses perkuliahan menunjukkan bahwa mahasiswa cukup puas dengan kinerja dosen terhadap proses perkuliahan.

Disarankan agar pada penelitian selanjutnya dapat memasukkan indikator-indikator yang lain dalam proses perkuliahan, salah satunya dilihat dari tingkat partisipasi atau keaktifan mahasiswa. Dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan tersebut, diperlukan pengukuran tingkat kepuasan pelayanan perkuliahan di Pendidikan Matematika Universitas Siliwangi secara periodik dan hasilnya harus ditindaklanjuti agar lebih meningkatkan pelayanan terhadap mahasiswa dalam setiap sisi dan menghasilkan sumber daya manusia khususnya mahasiswa yang berkualitas dan kompeten.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Deswindi, Leli. 2009. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Dosen dan Mahasiswa dalam Proses Pembelajaran E-Learning pada Universitas Bunda Mulia*. *Business & Management Journal Bunda Mulia*. Vol. 5. No. 1. 1 – 14.
- Engel, James F., Blakwell, Roger D., Miniard, Paul W. 2003. *Consumer Behavior*. Holt, Rinehart and Winston Inc.
- Kotler, P. 2002. *Edisi Millennium (Terjemahan)*. Jakarta: Prenhallindo.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suyoto, Agung Miftahudin. 2013. *Mengukur Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Kinerja Dosen dalam Proses Perkuliahan di Universitas Muhamadiyah Purwokerto*.

Sainteks Volume XI No 2 Oktober  
2014.

Tjiptono, Fandy. 2000. Perspektif Manajemen &  
Pemasaran kontemporer.  
Yogyakarta: ANDI