

## **Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Program Studi Manajemen Universitas Pelita Bangsa**

*(Analysis of Student Satisfaction on Lecturers Performance in Management  
Study Program Pelita Bangsa University)*

Oleh:

**Sri Wahyuningsih; Engkus Kusnadi; Suntoro; Suwardi; Marwan; Muhammad  
Sapruwan**

*Universitas Pelita Bangsa; Universitas Pelita Bangsa; Universitas Pelita Bangsa; Universitas Pelita  
Bangsa; Universitas Pelita Bangsa; Universitas Pelita Bangsa*  
[asih.chandra@gmail.com](mailto:asih.chandra@gmail.com); [engkusnadi927@gmail.com](mailto:engkusnadi927@gmail.com); [tsuntoro77@gmail.com](mailto:tsuntoro77@gmail.com);  
[s.wardidepok@gmail.com](mailto:s.wardidepok@gmail.com); [Kurniawan04@gmail.com](mailto:Kurniawan04@gmail.com); [msapruwan@yahoo.com](mailto:msapruwan@yahoo.com)

### **ABSTRAK**

*Perkembangan Pendidikan Perguruan Tinggi saat ini sangat luar biasa pesat, apalagi kebutuhan akan pendidikan sangat dibutuhkan oleh mahasiswa, maka wajib hukumnya bagi semua Perguruan Tinggi untuk benar-benar memperhatikan kualitas Dosen yang akan memberikan pelayanan yang maksimal kepada mahasiswa. Dalam penelitian ini, kinerja Dosen seperti apa yang berdampak pada tingkat kepuasan mahasiswa Prodi Manajemen Universitas Pelita Bangsa. Penelitian ini tergolong di dalam jenis kuantitatif, sehingga pembahasan yang dilakukan adalah Data yang diperoleh dari penelitian yang merupakan hasil analisis SPSS 25.0, observasi, wawancara, dan kuesioner. Jenis sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Dari penelitian didapatkan hasil yaitu Berdasarkan data SPSS 25.0 dapat kita simpulkan bahwa mahasiswa yang merasa puas akan kinerja dosen manajemen dengan skor tertinggi yaitu Empathy dengan total 30% dan terendah tangible dengan 12,2%. Kemudian di kategori cukup puas nilai tertinggi yaitu masih Empathy dengan 31,1% dan terendah sebesar 11,1% yaitu responsiveness. Kategori tidak puas dengan 2 dari 5 indikator yaitu Tangible 64,4% dan Responsiveness 35,6%.*

**Kata kunci:**

*Mahasiswa; dosen; kinerja.*

### **ABSTRACT**

*The development of higher education today is extremely rapid, moreover the need for education is urgently needed by student, so it is obligatory for all tertiary institutions to really pay attention to the quality of lecturers who will provide maximum service to student. In this study, what kind of lecturers who will provide maximum service to student. In this study, what kind of lecturer performance has an impact on the level of student satisfaction in the Management Study Program at Pelita Bangsa University. This research is classified as a quantitative type, so the discussion carried out is data obtained from research which is the result of SPSS 25.0 analysis, observations, interviews, and questionnaires. The type of sample used is purposive sampling. From the research, the results were obtained, namely based on SPSS 25.0 data, we can conclude of management lectures with the highest score, namely Tangible 64.4% and Responsiveness 35.6%.*

**Keywords:**

*Students, Lecturers, Performance*

## Pendahuluan

Pandangan pendidikan sekarang sudah semakin maju dan lebih dalam terhadap masyarakat luar. Terlebih dari pandangan mutu dan kompetensi dari sebuah perguruan tinggi itu sendiri seperti mutu dan kompetensinya. Apabila dari sistem kinerja dari tenaga pendidik dan tenaga kependidikan disebuah perguruan tinggi. Terdapat factor internal dan eksternal yang mempengaruhi pencapaian prestasi akademik mahasiswa secara optimal. Faktor internal yang mempengaruhi pencapaian prestasi akademik sedangkan factor eksternal berupa kondisi lingkungan di sekitar mahasiswa. Seada dengan pendapat Rahmawati, siswandari, dan ivada (2013) dalam (Murti & Prasetio, 2018), yang mengemukakan bahwa factor internal yang dapat mempengaruhi prestasi belajar mahasiswa adalah factor jasmaniah, factor psikologis dan factor kelelahan. Kemudian factor eksternal yang dapat mempengaruhi prestasi belajar adalah factor keluarga, factor sekolah, dan factor masyarakat (Zuliawati Zed et al., 2020a). Salah satu factor eksternal yang penting dalam system pendidikan yaitu pengajar atau dosen.

Pertumbuhan perguruan tinggi yang seakin pesat ditambah dengan munculnya banyak pesaing dari dunia Pendidikan yaitu dengan berdirinya kampus-kampus baru dengan berbagai macam fasilitas dan kualitas (Zuliawati Zed et al., 2020b). Kualitas suatu institusi pendidikan dapat dilihat dari kualitas lulusan yang dihasilkannya (Edy Saptono, 2022). Prestasi mahasiswa sebagai lulusan dari perguruan tinggi nantinya akan dinilai penting sebagai bekal untuk terjun ke dunia kerja karena kebutuhan perusahaan yang semakin dinamis dengan menuntut lulusan perguruan tinggi untuk memiliki tingkat pendidikan yang unggul Mustaq et.al (2012) dalam (Murti & Prasetio, 2018). Oleh karena itu, semakin tinggi prestasi mahasiswa, maka semakin tinggi kualitas lulusan.

Dibalik itu semua untuk mendapatkan lulusan terbaik tidak hanya diukur dengan prestasi akademik semata, namun perguruan tinggi juga harus mempunyai kualitas pelayanan yang berkualitas, salah satunya dengan kinerja dosen atau pengajar di dalamnya (Hasyim Wachid, n.d.). Kinerja sendiri merupakan gambaran megeai tingkat pencapaian atau peaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, visi dan misi yang dituangkan melalui perencanaan (Rahayu & Rushadiyati, 2021). Dengan kinerja dosen yang berkualitas maka mahasiswa akan mendapatkan kepuasan dalam proses belajarnya. Ratnasari (2017) dalam (Widawati & Siswohadi, 2020) mengemukakan Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah mebandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Kepuasan mahasiswa merupakan esensial dalam TQM (Total Quality Management), oleh sebab itu sebuah Perguruan Tinggi harus mengidentifikasi kebutuhan para mahsaiswa secara cermat dan berusaha memuaskan dengan memandang bahwa mahasiswa sebagai pelanggan utama yang harus dilayani. (Sukmanasa et al., 2017).

## Metode Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif dapat dilakukan dengan perhitungan SPSS. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran dan hasil analisa dari kinerja dosen pada kepuasan mahasiswa. Data yang diperoleh dari penelitian ini merupakan hasil analisis SPSS 25.0, observasi, wawancara, dan kuesioner. Jenis sampel yang digunakan saat ini adaah dengan purposive sampling.

## Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah mahasiswa yang merasa puas dengan kinerja dosen ditunjukkan pada tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Tingkat Rasa Puas Mahasiswa

		PUAS			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tangible	11	12.2	12.2	12.2
	Reliability	13	14.4	14.4	26.7
	Responsiveness	16	17.8	17.8	44.4
	Assurance	23	25.6	25.6	70.0
	Empathy	27	30.0	30.0	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Sumber: data penelitian yang diolah, 2022.

Berdasarkan hasil diatas dapat diketahui nilai dari masing masing yaitu Tangible sebesar 12.2, Realibility sebesar 14.4, Responsivene sebesar 17.8. Assurance sebesar 25.6 dan Empatty sebesar 30.0 jika ditotal semua hasilnya adalah 100.0 dan diketahui untuk persen terendah adalah Tangible 12.2 dan nilai persen tertinggi adalah Empatty sebesar 30.0.

Jumlah mahasiswa yang merasa cukup puas dengan kinerja dosen ditunjukkan pada tabel 2 berikut ini:

Tabel 2. Tingkat Rasa Cukup Puas Mahasiswa

		CUKUP PUAS			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tangible	13	14.4	14.4	14.4
	Reliability	16	17.8	17.8	32.2
	Responsiveness	10	11.1	11.1	43.3
	Assurance	23	25.6	25.6	68.9
	Empathy	28	31.1	31.1	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Sumber: data penelitian yang diolah, 2022.

Berdasarkan hasil diatas dapat diketahui nilai dari masing masing yaitu Tangible sebesar 14.4, Realibility sebesar 17.8, Responsivene sebesar 11.1. Assurance sebesar 25.6 dan Empatty sebesar 31.1 jika ditotal semua hasil nya adalah 100.0 dan diketahui untuk persen terendah adalah Responsivenss 11.1 dan nilai persen tertinggi adalah Empatty sebesar 31.1.

Jumlah mahasiswa yang merasa tidak puas dengan kinerja dosen ditunjukkan pada tabel 3 berikut ini:

Tabel 3. Tingkat Rasa Tidak Puas Mahasiswa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tangible	58	64.4	64.4	64.4
	Responsiveness	32	35.6	35.6	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Sumber: data penelitian yang diolah, 2022.

Berdasarkan hasil diatas dapat diketahui nilai dari masing masing yaitu Tangible sebesar 64.4, Responsivene sebesar 35.6 jika ditotal semua hasilnya adalah 100.0 dan diketahui untuk persen terendah adalah Responsiveness 35.6 dan nilai persen tertinggi adalah Tangible sebesar 64.4.

## Pembahasan

Berdasarkan data dapat kita simpulkan bahwa mahasiswa yang merasa puas akan kinerja dosen manajemen dengan skor tertinggi yaitu Empathy dengan total 30% dan terendah tangible dengan 12,2%. Kemudian di kategori cukup puas nilai tertinggi yaitu masih Empathy dengan 31,1% dan terendah sebesar 11,1% yaitu responsiveness. Kategori tidak puas dengan 2 dari 5 indikator yaitu Tangible 64,4% dan Responsiveness 35,6%. Penelitian ini membahas tentang kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen manajemen, 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. (Nurul Izna Azkya et al., 2022)Memaparkan tentang kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran yang dapat dilihat dari 5 dimensi kepuasan yaitu:

- (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 1) kemampuan dosen untuk memberikan metode pembelajaran seperti yang dijanjikan dan, 2) 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).

## Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian yang kami teliti adalah kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen di program studi manajemen Universitas Pelita Bangsa secara umum dapat dikatakan baik karena hanya ada 2 indikator dari 5 indikator yang dirasakan tidak memuaskan bagi mahasiswa yaitu tangible sebesar 64,4% dan responsiveness 35,6%.

## Daftar Pustaka

- Edy Saptono. (2022). KESETIAAN KONSUMEN MELALUI KETERIKATAN KONSUMEN SEBAGAI MEDIA INTERVENING. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1).
- Hasyim Wachid. (n.d.). Motivasi, Disiplin Dan Kepuasan Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Wachid Hasyim.
- Murti, R. W., & Prasetyo, A. P. (2018). Pengaruh Kompetensi Dosen terhadap Prestasi Akademik Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Telkom University. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 18(2), 94–102. <https://doi.org/10.17509/jpp.v18i2.12950>
- Nurul Iznaz Azkya, Yunita Ramadhani Ratnaningsih DS, & Edy Saptono. (2022). Membangun Loyalitas Pelanggan Kopi Melalui Citra Merek dan Kualitas Produk Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Pelita Ilmu*, 01(ISSN 2962-147X).
- Rahayu, M. S., & Rushadiyati, R. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan SMK Kartini. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen*, 11(2), 136–145. <https://doi.org/10.52643/jam.v11i2.1880>
- Sukmanasa, E., Novita, L., & Siti, F. (2017). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Universitas Pakuan. *Pedagonal : Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 1(2), 91–99. <https://doi.org/10.33751/pedagog.v1i2.390>
- Widawati, E., & Siswohadi. (2020). Analisis Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Dan Pelayanan Administrasi. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(10), 1500–1513. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i10.478>
- Zulawati Zed, E., Ramadhani Ratnaningsih, Y., Kunci, K., Produk, K., Pelayanan, K., & Penjualan dan Kepuasan Konsumen, P. (2020a). JAKARTA (Effect Of Product Quality, Service Quality, And Customer Satisfaction Promotion Sales Marcks Venus Lp Dynamic at PT. In *Kimia Farma Apotek (KFA)* (Vol. 01, Issue 02).