

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KINERJA DOSEN (PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA)

ANALYSIS OF STUDENT SATISFACTION MEASUREMENT ON PERFORMANCE OF LECTURE (TOUR AND TRAVEL BUSINESS STUDY PROGRAM)

Ranti Komala Dewi¹, Iwadiyah², Novadilastris³

¹⁾ Politeknik Negeri Padang, Jurusan Administrasi Niaga, ranti_kd2@yahoo.com

²⁾ Politeknik Negeri Padang, Jurusan Administrasi Niaga, iwadiyah@yahoo.com

³⁾ Politeknik Negeri Padang, Jurusan Administrasi Niaga, novadilastris@ymail.com

ABSTRAK : Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kinerja dosen dilihat dari kepuasan yang didapatkan oleh mahasiswa. Organisasi dalam menjalankan programnya kunci utama adalah kemampuan sumber daya manusia yang dimiliki dan apakah mahasiswa mendapatkan pelayanan optimal sebagai mitra dalam menggerakkan organisasi. Oleh karena itu diperlukan kinerja karyawan yang optimal untuk keberhasilan organisasi yang merupakan tujuan utama setiap organisasi termasuk pembelajaran institusi. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 171 mahasiswa dari prodi Usaha Perjalanan Wisata (UPW) dengan menggunakan 13 indikator penilaian. Penelitian ini mengambil sampel pelaksanaan kuliah pada semester genap 2020/2021 dengan jumlah mata kuliah 21 buah dengan jumlah dosen yang mengajar 26 orang. Hasil penilaian menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen bernilai rata-rata 3.42 atau dikategorikan sangat baik. Diantara 13 indikator yang dinilai yang memberikan kepuasan tertinggi adalah pada indikator dosen memperlakukan mahasiswa secara adil tanpa memandang status sosial dengan nilai 3,78 dalam kategori sangat baik. Sedangkan indikator penilaian yang rendah dosen menggunakan jam tatap muka secara efektif dengan nilai 3.00 dalam kategori baik. Penelitian ini membutuhkan pengembangan lebih lanjut dalam memahami penilaian kinerja dosen, belum ada model yang tetap dalam menilai kinerja dosen.

Kata kunci: penilaian kinerja dosen, indikator penilaian, metode, kategori sangat baik

ABSTRACT : *This research was conducted to find out how the performance of lecturers is seen from the satisfaction obtained by students. Organizations in carrying out their programs, the main key is the ability of their human resources and whether students get optimal services as partners in moving the organization. Therefore, optimal employee performance is needed for organizational success which is the main goal of every organization, including institutional learning. This study took a sample of 171 students from the Travel Business Study Program (UPW) using 13 assessment indicators. This study took a sample of the implementation of lectures in the 2020/2021 even semester with a total of 21 courses with 26 lecturers teaching. The results of the assessment show that student satisfaction with the performance of lecturers has an average value of 3.42 or is categorized as very good. Among the 13 indicators assessed that give the highest satisfaction is the indicator that the lecturer treats students fairly regardless of social status with a score of 3.78 in the very good category. While the indicator of low assessment, lecturers use face-to-face hours effectively with a score of 3.00 in the good category. This research requires further development in understanding lecturer performance appraisal, there is no fixed model in assessing lecturer performance.*

Keywords: *lecturer performance assessment, assessment indicators, methods, very good category*

A. PENDAHULUAN

Pendidikan dipengaruhi oleh berbagai aspek diantaranya kehidupan sosial, ekonomi dan budaya masih merupakan faktor yang dominan berpengaruh di era globalisasi ini. Perubahan yang terjadi di masyarakat memiliki pengaruh yang besar terhadap pendidikan dan oleh sebab itu fondasi yang kuat perlu diletakkan (Mohammadi & Moradi, 2017). Dalam kondisi normal, perubahan global di

bidang pendidikan yang disebabkan oleh perubahan teknologi, globalisasi, dan mobilitas manusia yang luar biasa telah mengubah harapan dalam sistem pendidikan (Dzelzkaleja & Kapeniaks, 2018). Pandangan ini diperkuat lagi dengan pernyataan bahwa pada abad saat ini seorang dosen mesti memiliki kemampuan lebih dan tidak hanya menguasai materi dan kemampuan pemahaman saja tetapi harus mampu menguasai teknologi dalam menyampaikan informasi kepada mahasiswa agar dapat diterima dengan baik (Van Hong, Tuyen, & Luong, 2018). Meskipun penilaian kinerja dosen adalah hal positif yang mesti dilakukan tetapi sering mengalami kendala dan hal ini menjadi hambatan dalam mendapatkan informasi nyata dalam perbaikan pendidikan (Zhang, 2017; Hallinger, Heck, & Murphy, 2014; Zhang dan Ng, 2011). Hal ini dilihat dari ketidaksanggupan institusi dalam melakukan penilaian khususnya kepada dosen yang dianggap sebagai penggerak utama pendidikan. Ini terjadi karena belum ada model yang terstruktur dan tepat dalam mengukur kinerja dosen agar kepuasan mahasiswa menjadi nyata. Hasil penilaian yang diperoleh belum serta merta dapat merubah peta jalan pendidikan institusi karena model penilaian yang dilakukan sering menjadi pertentangan dan perlu penelaah lebih lanjut.

Membangun karakter bangsa melalui fungsi transformasi sumber daya manusia, iptek dan layanan sosial demi perubahan kehidupan masyarakat yang lebih baik merupakan peran besar pendidikan tinggi di Indonesia. Tantangan besar dengan telah berjalannya era revolusi industri 4.0 mengakibatkan perkembangan yang begitu pesat dalam berbagai aspek kehidupan sebagai dampak dari pemenuhan kebutuhan hidup yang semakin tinggi, pembangunan dan globalisasi perlu dijawab dan diselesaikan secara sistematis, berkualitas, mandiri dan berdaya saing. Perkembangan cepat dan dinamis lingkungan pendidikan tinggi melahirkan peluang dan tantangan yang harus dihadapi, baik dalam skala lokal, nasional, maupun internasional. Oleh karenanya perguruan tinggi, termasuk Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Padang harus mampu menjawab tantangan tersebut dengan melaksanakan tugas, fungsi dan peran sebaik-baiknya. Diperlukan perencanaan yang baik dan serangkaian strategi yang terstruktur agar tugas, fungsi dan peran yang diambil Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Padang dapat berjalan baik. Berdasarkan visi dan misi yang telah dirumuskan, Koordinator Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Padang harus menyusun upaya yang dapat dilaksanakan dalam kurun waktu 5 (lima), 10 (sepuluh) atau 20 (dua puluh) tahun ke depan agar capaian yang targetkan dapat diraih. Rencana Strategis mutlak diperlukan agar setiap langkah dan upaya yang diambil adalah kegiatan untuk mendekati pada tercapainya visi dan misi.

Keberhasilan suatu prodi bisa dilihat atau terletak pada ukuran kepuasan mahasiswa. Mengukur kepuasan mahasiswa, bisa dilihat dalam dua hal yaitu kepuasan terhadap kinerja dosen dan kepuasan terhadap fasilitas pembelajaran yang disiapkan oleh prodi itu. Dalam hal inilah prodi UPW ingin melihat sejauh mana kepuasan tersebut didapatkan mahasiswanya. Membahas kepuasan mahasiswa bisa diartikan sebagai perasaan senang, puas dan kelegaan mahasiswa pada prodi yang dimasukinya terhadap pelayanan baik fisik maupun non-fisik yang diberikan prodi selama mereka mengikuti proses perkuliahan. Kesimpulan tersebut sesuai dengan pernyataan dari Sopiadin (2010: 33) yang menekankan pada aspek sikap positif dari mahasiswa terhadap prodi yang dimasukinya. Demikian pula yang dikemukakan oleh Sugito (dalam Srinadi, 2008: 217-231) bahwa kepuasan mahasiswa adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa. Hal yang sama juga dikemukakan oleh Sarjono (2007: 13-14) bahwa kepuasan mahasiswa adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa tentang pelayanan karyawan, kompetensi dosen yang didukung oleh sarana. Berry dan Parasuraman mengemukakan lima indikator kepuasan yang bisa menjadi indikator dari kepuasan mahasiswa terhadap prodi yang dimasukinya, yaitu; (1) keandalan, (2) daya tanggap, (3) kepastian, (4) empati, dan (5) berwujud (Sopiadin, 2010: 33).

Meningkatkan pembelajaran diperlukan fasilitas belajar yang baik. Fasilitas ini sangat menunjang keberhasilan atau ketercapaian pembelajaran. Menurut Gie (2002), "untuk belajar yang baik diperlukan perabotan, perlengkapan, dan ruang belajar". Hal ini juga berlaku di dalam proses perkuliahan. Untuk itu fasilitas pembelajaran juga berlaku bagi proses perkuliahan. Schneider (2002) mengungkapkan bahwa "*those involved in school palnning design see this as an opportunity to enhance academic outcome by creating better learning environments*". Pendapat di atas menyatakan bahwa menciptakan lingkungan belajar adalah syarat mutlak dalam menggapai hasil akademik yang baik. Lingkungan belajar yang dikemukakan oleh Schneider di atas adalah fasilitas pembelajaran. Pratiya (2008) berpendapat bahwa "fasilitas Pembelajaran identik dengan

sarana prasarana pendidikan”. Senada dengan hal tersebut, Arikunto juga berpendapat “fasilitas dapat disamakan dengan sarana yang ada di sekolah” (Pratiya, 2008). Fasilitas belajar adalah peralatan dan perlengkapan yang secara langsung dipergunakan dan menunjang proses pendidikan, khususnya proses belajar mengajar, seperti ruang kuliah, *LCD projector*, meja, kursi, serta alat-alat dan media pengajaran lainnya. Prasarana pendidikan adalah fasilitas yang secara tidak langsung menunjang jalannya proses pendidikan atau pengajaran, seperti perpustakaan, tetapi jika dimanfaatkan secara langsung untuk proses Pembelajaran mengajar, komponen tersebut merupakan sarana pendidikan (Mulyasa, 2005: 28). Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas pembelajaran adalah segala sesuatu yang dapat menunjang dan mempermudah kegiatan pembelajaran mengajar. Fasilitas yang dimaksud adalah sarana pendidikan yang ada di ruang kuliah dan perabot serta peralatan pendukung di dalamnya, media pembelajaran, buku atau sumber pembelajaran lainnya.

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 woch 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.

Dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat (Kementerian Pendidikan dan kebudayaan RI, 2014). Kinerja dosen dapat dinyatakan sebagai hasil kerja yang dapat dicapai oleh seorang dosen di lembaga pendidikan tinggi sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya dalam mencapai tujuan pendidikan. Dengan kata lain, hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan hasil kecakapan, pengalaman, dan kesungguhannya (Baharuddin dan Rahmatia, 2018:6). Kinerja dosen berdasarkan pada kualitas dosen itu sendiri yang sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Kualitas merupakan istilah yang berkaitan dengan sudut pandang dan kepentingan pengguna istilah. Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja dosen merupakan kualitas hasil kerja dan keberhasilan dosen sesuai standar tugasnya dalam pengajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsi dosen dalam Tri Dharma Perguruan Tinggi. Pada umumnya unsur-unsur yang perlu diadakan penilaian dalam proses penilaian kinerja adalah kesetiaan, prestasi kerja, tanggung jawab, ketaatan, kejujuran, kerjasama, prakarsa, dan kepemimpinan.

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata (PSUPW) didirikan tahun 2008 untuk memenuhi kebutuhan dunia industri terhadap tenaga terampil dan profesional dibidang Usaha Perjalanan Wisata. Sebagai program studi yang masih terbilang baru, PSUPW senantiasa berbenah untuk menghasilkan lulusan bidang kepariwisataan yang andal. Terhitung Maret 2018 PSUPW sudah melahirkan 137 orang alumni yang sebagian besar telah terserap diberbagai perusahaan bidang kepariwisataan, *tour and travel*, hotel, lembaga pemerintahan dan berwirausaha. Untuk menghasilkan lulusan yang bermutu, kualitas input adalah faktor penting yang harus diperhatikan. Berdasarkan data yang bersumber dari Panitia Penerimaan Mahasiswa Baru PNP diperoleh ratio

peminat PS UPW dari tahun ke tahun menunjukkan pergerakan yang menggembirakan. Animo industri untuk menggunakan lulusan juga cukup baik. Untuk mendapatkan pekerjaan pertama, rata-rata masa tunggu alumni adalah 4,5 bulan. Alumni PSUPW tersebar di industri kepariwisataan wilayah Propinsi Sumatera Barat, Riau, Kepulauan Riau, DKI Jakarta dan beberapa propinsi lainnya di pulau Jawa. Secara umum alumni kembali ke perusahaan tempat mereka melaksanakan praktek kerja lapangan, yang memang memberikan tawaran untuk bekerja. Menyikapi hal ini PSUPW telah mulai menjajaki kemungkinan kerjasama dengan perusahaan-perusahaan biro perjalanan untuk membuat MoU dan mewujudkannya menjadi MoA. Untuk meningkatkan kinerja PSUPW dimasa yang akan datang, telah disiapkan serangkaian strategi dan langkah kerja, diantaranya melakukan revisi kurikulum, meningkatkan kapasitas Dosen melalui pelatihan sesuai program studi dan menjadi tenaga assesor, meningkatkan kualitas dan kuantitas penelitian dan pengabdian pada masyarakat, meningkatkan kemampuan *softskill* mahasiswa, serta meningkatkan akses calon mahasiswa melalui kerjasama dengan SMK bidang kepariwisataan dan *hospitality* di Propinsi Sumatera Barat.

Peran manajemen dalam memperbaiki kualitas pembelajaran adalah salah satu capaian kinerja dalam menggerakkan organisasi. Politeknik Negeri Padang selama ini sudah melakukan penilaian kinerja dosen namun masih dalam kategori lemah karena tidak mewajibkan dalam penilaian proses ini. Tetapi program studi mempunyai tanggung jawan yang besar karena sangat berguna untuk meningkatkan proses pembelajaran pendidikan di kampus. Selain untuk mendapatkan output yang maksimal dari proses yang ada harapan tertinggi adalah agar alumni dapat bekerja sesuai dengan permintaan industri. Hal ini tentu harus melakukan beberapa strategi agar tujuan tersebut tercapai diantaranya dengan melakukan penilaian kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen agar hasil ini dapat menjadi masukan bagi pengembangan program studi baik kurikulum maupun untuk meningkatkan kemampuan capaian dosen dalam melakukan pengajaran.

Prestasi akademik merupakan gambaran hasil belajar yang dimiliki mahasiswa selama ia mengikuti perkuliahan. Saat mahasiswa lulus dan terjun ke dalam lingkungan kerja maka akan dipertanyakan mengenai prestasi yang dimilikinya. Oleh sebab itu prestasi akademik mahasiswa yang rendah akan menjadi pertimbangan tersendiri terhadap mahasiswa tersebut. Jika prestasi akademik mahasiswa di perguruan tinggi seluruhnya baik dan lulus tepat waktu maka secara tidak langsung meningkatkan kualitas dari perguruan tinggi itu sendiri. Dosen memiliki peranan penting dalam mewujudkan layanan perkuliahan secara profesional. Sebagai tenaga pengajar, dosen diharapkan untuk terus melakukan upaya perbaikan dan peningkatan kualitas perkuliahan melalui berbagai program terencana. Pengembangan bahan perkuliahan berbasis teknologi informasi, multimedia dan pemanfaatan lingkungan kampus dapat meningkatkan hasil belajar mahasiswa serta mempercepat waktu tempuh studi. Paradigma yang mengutamakan hasil belajar saat ini mulai ditinggalkan, diganti dengan paradigma yang mengutamakan kualitas proses perkuliahan, karena hasil belajar akan baik bila prosesnya juga baik.

Pengakuan terhadap dosen sebagai tenaga profesional akan diberikan manakala dosen telah memiliki antara lain kualifikasi akademik, kompetensi, dan sertifikat pendidik yang dipersyaratkan suatu pendidikan tinggi tempat bertugas, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional (SN Dikti, 2015) (Pasal 45). Kualifikasi akademik tersebut harus diperoleh melalui pendidikan tinggi program *pascasarjana* (Pasal 46). Sertifikat pendidik diperoleh dosen setelah mengikuti pendidikan profesi (Pasal 47 Ayat 1). Jenis-jenis kompetensi yang dimaksud dalam undang-undang tersebut meliputi: kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, dan kompetensi profesional. Kompetensi pedagogik yaitu kemampuan mengelola perkuliahan yang meliputi pemahaman terhadap mahasiswa, perancangan dan pelaksanaan perkuliahan, evaluasi perkuliahan, dan pengembangan mahasiswa untuk mengaktualisasikan berbagai kompetensi yang dimilikinya. Kompetensi kepribadian yaitu memiliki kepribadian yang mantap, stabil, dewasa, arif, dan berwibawah menjadi teladan bagi mahasiswa dan berakhlak mulia. Kompetensi sosial yaitu kemampuan berkomunikasi secara efektif dengan mahasiswa, sesama pendidik, tenaga kependidikan, orang tua/wali mahasiswa, dan masyarakat sekitar. Kompetensi profesional yaitu kemampuan penguasaan materi perkuliahan secara luas dan mendalam yang memungkinkannya membimbing mahasiswa memenuhi standar kompetensi (Miarso, 2014: 43). Berdasarkan hal tersebut maka penting untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang sudah diberikan dan

bagaimana kinerja dosen dalam mengajar dan nanti sangat berguna bagi masukan kurikulum pada Program Studi.

B. METODE PENELITIAN

1. Desain Penelitian

Dalam rancangan penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian *Ex post facto*. Penelitian *Ex post facto* adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk meneliti peristiwa yang telah terjadi dan kemudian merunut kebelakang untuk mengetahui faktor- faktor yang dapat menyebabkan timbulnya kejadian tersebut (Sugiyono,2013:50). Penelitian ini bertujuan untuk mencari tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen prodi Usaha Perjalanan Wisata PNP. Adapun untuk pendekatan yang dipakai adalah pendekatan secara kuantitatif. Penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2013:16).

2. Sampel Penelitian

Sampel penelitian adalah mahasiswa program studi UPW aktif dari tingkat 1 sampai tingkat 3. Sementara teknik sampel yang digunakan adalah *stratified random sampling*, yaitu pengambilan sampel dengan cara mengambil sampel berstrata dengan mengambil 75% dari setiap angkatan. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan bentuk elektronik atau menggunakan *google form*. Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang dilakukan angket atau kuesioner dengan instrumen penelitian *Skala Likert*. Semua data dianalisis dengan teknik analisis deskriptif.

3. Metode Analisis Data

Selanjutnya analisis data yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa Prodi Usaha Perjalanan Wisata terhadap kinerja dosen mengacu dari instrumen SK Menteri Pendayaguna Aparatur Negara No: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan layanan antara lain :

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{62} = 0.016 \quad (\text{jumlah pertanyaan})$$

Dengan menggunakan rumus di atas maka kita dapat menentukan nilai unsur pertimbangannya sebagai patokan penyelesaian rerata untuk tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen yang ditinjau dari proses pembelajaran.

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur} \times \text{Nilai Penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Melalui suatu rumus untuk menghitung indeks kepuasan mahasiswa sebagai patokan penyelesaian untuk tingkat kepuasan mahasiswa Prodi Usaha Perjalanan Wisata terhadap kinerja dosen yang ditinjau dari proses pembelajaran.

Tabel 1

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan				
Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,75 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	E	Sangat Baik

Tabel di atas mengacuh data yang telah diuraikan melalui tabel SK Menteri Pendayaguna Aparatur Negara No: KEP/25/M.PAN/2/2004.

4. Indikator dan Pertanyaan Kuesioner

Untuk mengukur kepuasan maka dimensi dan indikator yang digunakan sebagai berikut untuk mengembangkan kuesioner sebagai salah satu cara pengumpulan data.

Tabel 2
Indikator dan Dimensi

No	Dimensi	Indikator
1	Bersikap terbuka dalam menanggapi perbedaan pendapat atas materi ajar	Dosen mampu menerima masukan dan tanggapan mengenai pelajaran yang diberikan, Dosen mau menerima masukan dari mahasiswa terhadap materi pembelajaran dan menghargai pendapat dari mahasiswa
2	Dosen mampu mengkomunikasikan materi kuliah dengan baik	Dosen dapat menyampaikan materi sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, Dosen sangat mengerti dengan apa yang disampaikan, dosen menyadari kemampuan dan kelemahan sehingga dapat mengerti cara penyampaian materi yang sesuai
3	Dosen memberikan umpan balik pada mahasiswa atas tugas/kuis yang diberikan	Dalam melakukan pengajaran dosen memberikan tugas atau kuis dan pertanyaan yang berhubungan dengan materi yang disampaikan, juga melakukan penilaian terhadap serapan dari materi terhadap mahasiswa
4	Dosen memberikan waktu yang memadai untuk diskusi dan tanya jawab	Dosen menyediakan waktu untuk diskusi setiap pertemuan, dosen menjawab pertanyaan mahasiswa dengan sabar dan perhatian, dalam mengajar selalu menyediakan waktu untuk melakukan diskusi dan Tanya jawab
5	Dosen memiliki kepedulian atas kesulitan mahasiswa dalam memahami materi ajar	Dosen selalu bertanya atas materi yang disampaikan, dosen menerima keluhan dan pertanyaan dengan sabar dari mahasiswa, dosen melayani dengan sabar pertanyaan dari mahasiswa
6	Dosen memiliki kriteria penilaian yang transparan, objektif dan diketahui oleh mahasiswa	Dosen memberikan hasil penilaian kepada mahasiswa, dosen selalu melakukan penilaian terhadap tugas yang diberikan, dosen memberikan penilaian secara adil dan tidak memandang secara individual, penilaian yang dilakukan transparan
7	Dosen memperlakukan mahasiswa secara adil tanpa memandang status sosial	Dosen selalu bersikap adil terhadap mahasiswa dalam melakukan pengajaran, dosen memberikan perhatian yang sama terhadap mahasiswa, dosen sangat peduli terhadap semua mahasiswa secara adil
8	Dosen menanggapi dengan cepat, pertanyaan mahasiswa terkait pembelajaran diberbagai media (<i>WhatsApp</i> , email, telpon, dll)	Dosen selama ini memberikan tanggapan yang cepat jika ada yang bertanya melalui berbagai media.
9	Dosen mengarahkan untuk jujur dalam proses pembelajaran	Selama ini dosen selalu menjunjung tinggi mengenai kejujuran dan bahkan ini diterapkan dalam semua materi pembelajaran karena kejujuran adalah salah satu etika dan nilai utama bagi suatu mata kuliah.
10	Dosen menggunakan beragam sumber belajar (Buku, artikel, majalah, web, dll)	Dosen memberikan sumber yang banyak dan sangat memuaskan dalam pembelajaran
11	Dosen menggunakan jam tatap muka secara efektif	Dosen sudah memberikan jam tatap muka sesuai dengan aturan yang ada
12	Dosen menggunakan metode pembelajaran yang sesuai dengan materi ajar	Metode pembelajaran yang diberikan sesuai dengan kondisi saat ini dan bahkan sudah mampu menyesuaikan dengan kemajuan teknologi
13	Dosen menjelaskan mata kuliah sesuai dengan Rencana Pembelajaran Semester (RPS)	Mata kuliah yang diajarkan sudah sesuai dengan RPS yang diberikan di awal perkuliahan

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini akan memaparkan beberapa pokok pembahasan diantaranya penilaian terhadap matakuliah yang diajarkan apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh mahasiswa, lalu

pembahasan dilihat dari 13 indikator yang ditanyakan kepada mahasiswa mengenai kepuasan pembelajaran yang dapat menjadi indek penilaian kinerja dosen.

Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Matakuliah

Penilaian ini dilakukan terhadap 27 Dosen dengan 21 mata kuliah yang diampu. Hasil pengolahan data ini dapat mencerminkan berapa nilai rata-rata permata kuliah mengenai kepuasan mahasiswa dan berapa nilai rata-rata Dosen terhadap indikator yang diberikan dalam penelitian ini. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mata Kuliah

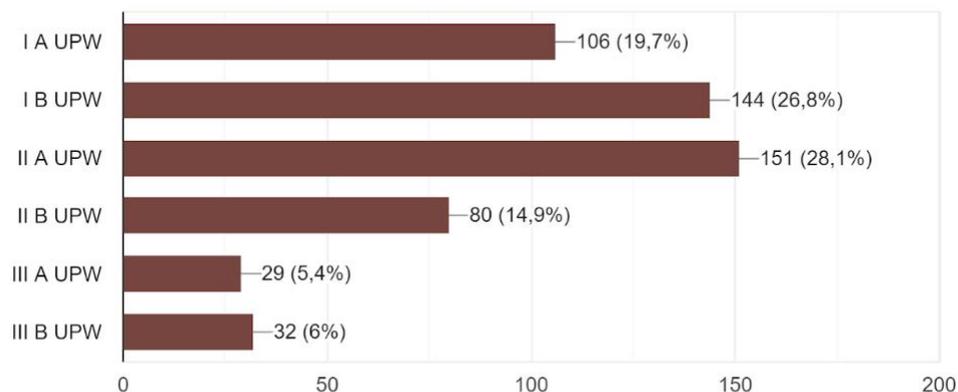
No	Mata Kuliah Semester Ganjil 2020/2021 Prodi Usaha Perjalanan Wisata	IP
1	Psikologi Pelayanan /Tingkat I	3,75
2	Aplikasi Komputer Pengolah Kata Dan Angka /Tingkat I	3,67
3	Geografi Penerbangan /Tingkat I	3,66
4	Geografi Pariwisata Nasional /Tingkat I	3,64
5	Tata Operasi Darat/Tingkat I	3,62
6	Tarif Dan Dokumen Pasasi II/Tingkat II	3,61
7	Pengantar Pariwisata Dan Hospitality/Tingkat I	3,61
8	Bahasa Inggris I /Tingkat I	3,55
9	Teknik Pemanduan Ii /Tingkat II	3,54
10	Ekonomi Pariwisata /Tingkat III	3,42
11	Perenc. Perjalanan Wisata II /Tingkat II	3,36
12	Etika Profesi /TINGKAT I	3,22
13	Perbandingan Budaya & Kebijakan Pariwisata/Tingkat III	3,20
14	Kargo I/Tingkat II	3,13
15	Mice I /Tingkat II	3,11
16	Tata Operasi Darat II /Tingkat II	3,06
17	Bahasa Inggris Profesi I /Tingkat II	3,05
18	Bahasa Jepang II /Tingkat II	2,82
19	Sejarah & Kebudayaan Minangkabau /Tingkat I	2,82
20	Aplikasi Komputer Travel II /Tingkat II	2,74
21	Pemasaran Pariwisata /Tingkat II	2,73

Berdasarkan Tabel 3 terlihat bahwa sebanyak 11 mata kuliah mendapatkan predikat sangat baik dan artinya dosen sudah memberikan pelayanan yang baik pada proses belajar mengajar untuk mata kuliah tersebut dan sesuai dengan harapan mahasiswa. Nilai yang diberikan untuk 11 mata kuliah tersebut berada pada interval 3,26 – 4,00. Sedangkan 10 mata kuliah lagi mendapatkan predikat baik dalam kategori dosen dalam memberikan pelayanan dalam proses belajar mengajar. Nilainya berkisar 2,51 – 3,25 yang menyebutkan bahwa 10 mata kuliah tersebut dapat dinilai dalam kategori baik.

Secara keseluruhan Dosen sudah memberikan pelayanan kepada mahasiswa sehingga dalam hasil terlihat bahwa semua mata kuliah dinilai oleh mahasiswa dengan nilai sangat baik dan baik dan tidak ada penilaian dalam kategori kurang baik dan tidak baik. Pembahasan selanjutnya akan diberikan informasi mengenai pelayanan dengan penilaian berdasarkan 13 indikator. Informasi ini akan dianalisis berdasarkan kondisi yang terjadi yang diamati oleh peneliti dan disinkronkan dengan hasil dari data yang ada.

1. Melihat kepuasan pelayanan dosen yang dinilai oleh mahasiswa berdasarkan kelas. Kelas yang menilai ada 6 kelas dan semuanya mempunyai indek penilaian yang berbeda dan untuk lebih jelasnya dapat kita lihat dalam Gambar 1. Pada kelas IIA mempunyai penilaian 28.1%, lalu kelas IB 26.8%, kelas IA dengan nilai 19.7%, IIB dengan nilai 14,9% dan untuk IIIA dan IIIB hampir sama yaitu 5.4% dan 6%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat tingkat penilaian pada Gambar 1.

Kelas
537 jawaban

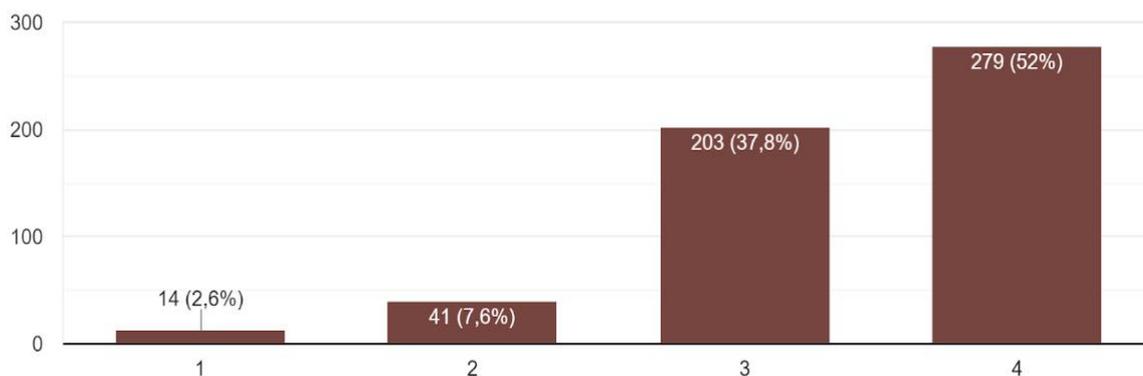


Gambar 1
Indek Penilaian Berdasarkan Kelas

2. Penilaian berdasarkan Dimensi Penilaian Indek Performance Dosen

- a. Dimensi Dosen Bersikap terbuka dalam menanggapi perbedaan pendapat atas materi ajar. Pada indikator ini 52% menjawab sangat baik, 37.8% menjawab baik dan 7.6% menjawab kurang baik sedangkan untuk tidak baik 2.6%. Artinya secara dominan mahasiswa menjawab pada indikator ini pada kinerja pelayanan sangat baik dan baik. Tetapi masih ada jawaban yang diberikan walau sedikit dalam kategori kurang baik dan tidak baik. Hal ini akan dapat memberikan informasi kepada lembaga untuk dapat melakukan peningkatan dengan cara meningkatkan evaluasi atau memberikan pelatihan dan lainnya untuk mendapatkan hasilnya lebih maksimal lagi. Untuk lebih jelasnya mengenai grafik penilaian dapat dilihat pada Gambar 2.

Dosen bersikap terbuka dalam menanggapi perbedaan pendapat atas materi ajar
537 jawaban

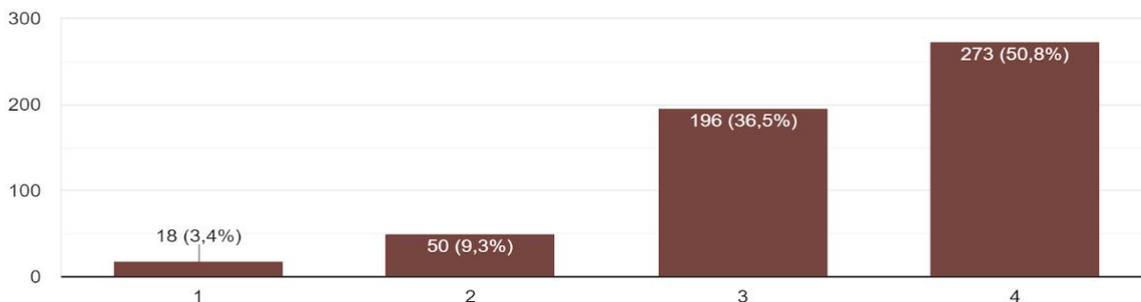


Gambar 2.
Dimensi Dosen bersikap terbuka

- b. Dimensi Dosen mampu mengkomunikasikan materi kuliah dengan baik. Untuk indikator ini mahasiswa melihat dari komunikasi yang dilakukan oleh dosen dengan mahasiswa selama ini dalam melaksanakan pembelajaran. 50.8% mahasiswa menjawab bahwa dosen sangat baik dalam melakukan komunikasi materi kuliah yang dilakukan selama ini. 36.5% menjawab bahwa mengkomunikasikan materi kuliah oleh dosen selama ini kepada mahasiswa dengan kategori baik dan 9.3% menjawab kurang

baik dan bahkan ada yang menjawab tidak baik sebanyak 3.4%. Hal ini bisa dilakukan dalam hal mengenai materi dan sumber yang digunakan dan juga sampai dengan hasil pembahasan yang harus diberikan dan dimiliki bersama. Untuk lebih jelasnya hasil pengolahan dapat dilihat pada Gambar 3.

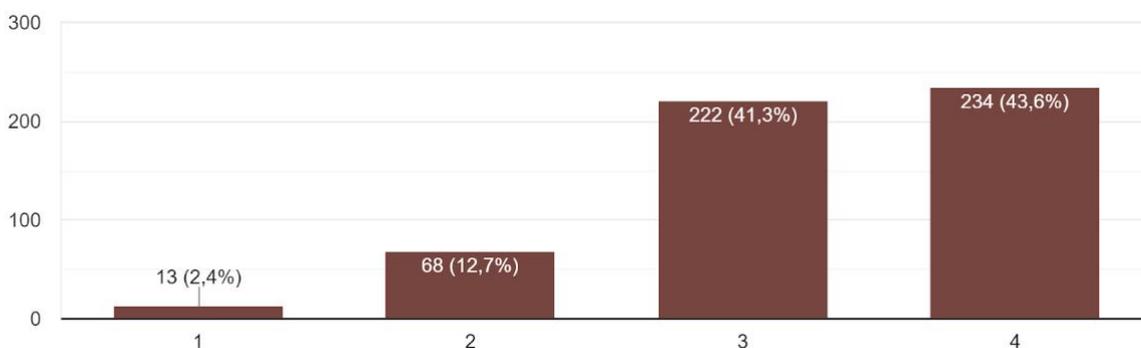
Dosen mampu mengkomunikasikan materi kuliah dengan baik
537 jawaban



Gambar 3.
Dimensi Dosen mampu mengkomunikasi materi

- c. Dimensi Dosen memberikan umpan balik pada mahasiswa atas tugas/kuis yang diberikan. Ini ditanyakan untuk memberikan gambaran apakah tugas yang diberikan selama ini oleh dosen sudah ada umpan baliknya. Pada indikator penilaian ini hasil yang didapat sangat baik 43.6% sedangkan untuk penilaian baik 41.3%. Tetapi masih ada penilaian untuk kurang baik dan tidak baik yaitu 12.7% dan 2.4%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 4.

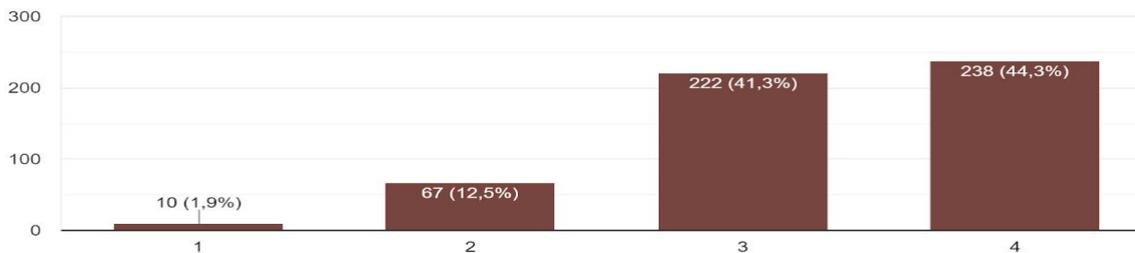
Dosen memberikan umpan balik pada mahasiswa atas tugas/kuis yang diberikan
537 jawaban



Gambar 4.
Dimensi memberikan umpan balik pada mahasiswa

- d. Dimensi Dosen memberikan waktu yang memadai untuk diskusi dan tanya jawab. Pada pertanyaan ini hasil jawaban mahasiswa bervariasi. Sebanyak 44.3% mahasiswa menyatakan bahwa dosen sangat baik dalam memberikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab, 41.3% menjawab baik sedangkan masih ada yang menjawab kurang baik dan tidak baik yaitu sebanyak 12.5% dan 1.9%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 5. Pertanyaan ini perlu agar adanya keinginan untuk lebih menjelaskan lagi mengenai materi yang diberikan oleh dosen.

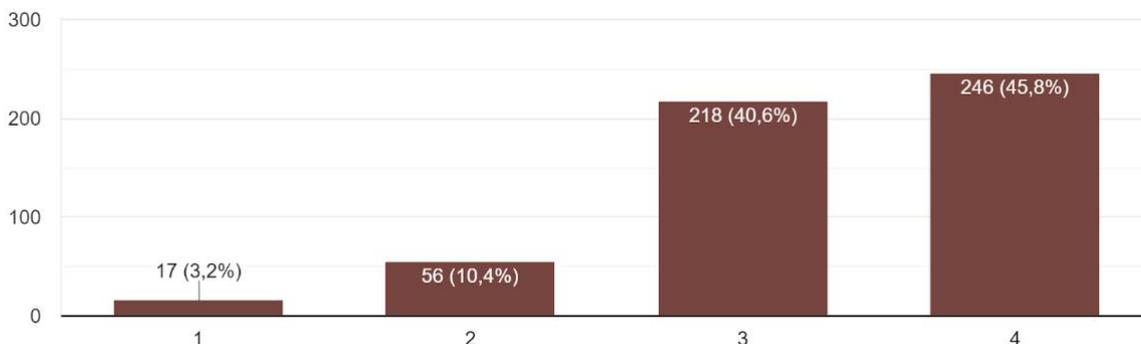
Dosen memberikan waktu yang memadai untuk diskusi dan tanya jawab
537 jawaban



Gambar 5.
Dimensi Dosen memberikan waktu yang memadai

- e. Dimensi Dosen memiliki kepedulian atas kesulitan mahasiswa dalam memahami materi ajar. Pertanyaan ini selama ini menjadi hal yang sangat perlu karena perlakuan bagi kebanyakan dosen adalah tidak perlunya mengetahui atau kurangnya kepedulian terhadap kondisi mahasiswa. Hal ini mendapatkan pandangan yang berbeda dari beberapa dosen karena pandangan bahwa dosen hanya bertanggungjawab terhadap materi yang diberikan tetapi pertanyaan ini adalah bahagian dari semua yang ditanyakan dan saling berhubungan dengan pertanyaan-pertanyaan lainnya. Untuk lebih jelasnya dilihat pada Gambar 6 dimana 45.8% menjawab sangat baik selama ini kepedulian dosen terhadap kesulitan mahasiswa dan 40.6% menjawab baik tetapi masih ada yang menjawab 10.4% kurang baik dan untuk tidak baik ada 3.2%.

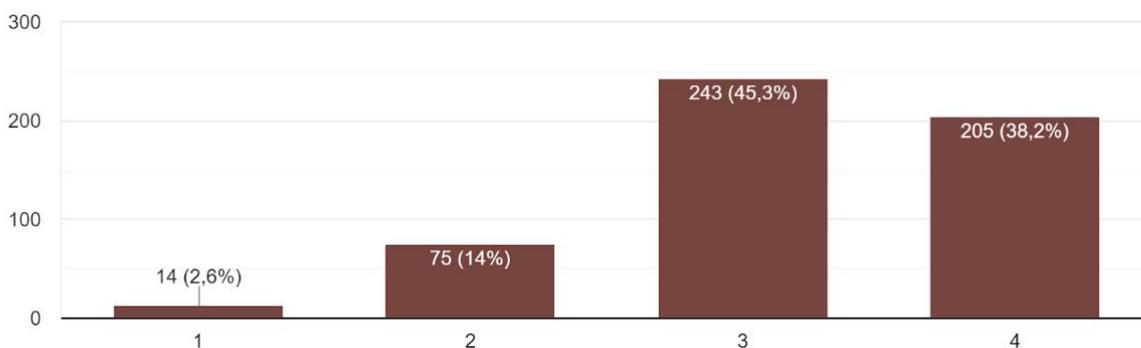
Dosen memiliki kepedulian atas kesulitan mahasiswa dalam memahami materi ajar
537 jawaban



Gambar 6.
Dimensi Dosen Memiliki Kepedulian

- f. Dimensi Dosen memiliki kriteria penilaian yang transparan, objektif dan diketahui oleh mahasiswa. Pada dimensi ini nilai sangat baik yaitu 38.2% dan lebih rendah dari hasil penilaian indikator lainnya sedangkan untuk nilai baik yaitu 45.3%. Kebanyakan yang terjadi selama ini adalah banyak tugas yang diberikan kepada mahasiswa ternyata tidak diberikan penilaian oleh dosen dan ada pula yang terjadi kebanyakan selama ini adalah sudah dinilai tetapi hasil penilaian tidak diberikan kepada mahasiswa. Idealnya adalah hasil penilaian diberikan kepada mahasiswa agar dapat menjadi bukti dan juga dapat menjadi motivasi bagi mahasiswa dalam meningkatkan kemampuannya dan juga dalam memotivasi cara pembelajaran mahasiswa tersebut. Untuk lebih jelasnya mengenai hasil penilaian dapat dilihat pada Gambar 7.

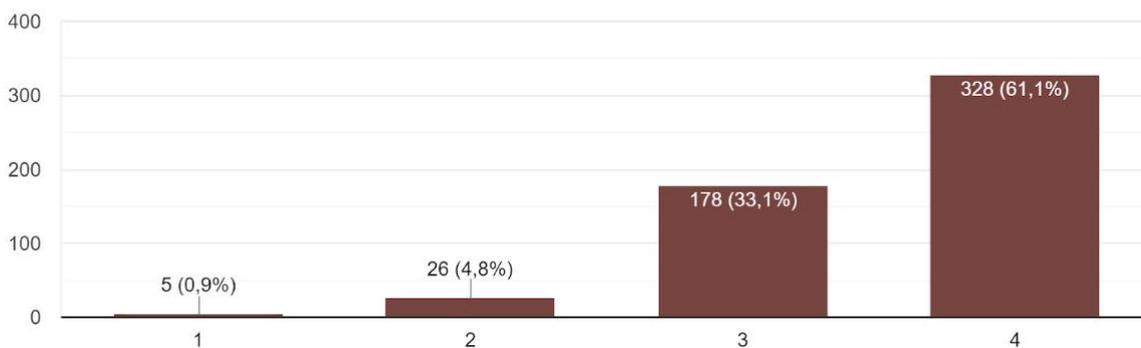
Dosen memiliki kriteria penilaian yang transparan, objektif dan diketahui oleh mahasiswa
537 jawaban



Gambar 7.
Dimensi Dosen memiliki kriteria penilaian yang transparan

- g. Dimensi Dosen memperlakukan mahasiswa secara adil tanpa memandang status sosial. Pertanyaan ini adalah untuk memperjelas bahwa mahasiswa harus dapat diperlakukan secara adil untuk melancarkan semua kegiatan dan mempercepat pencapaian tujuan. Status sosial merupakan hal yang sangat penting karena di kampus semua suku dan atatus sosial ada sehingga hal ini perlu untuk diperhatikan oleh Dosen. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat mengenai hasil panilaian pada dimensi ini pada Gambar 8.

Dosen memperlakukan mahasiswa secara adil tanpa memandang status sosial
537 jawaban

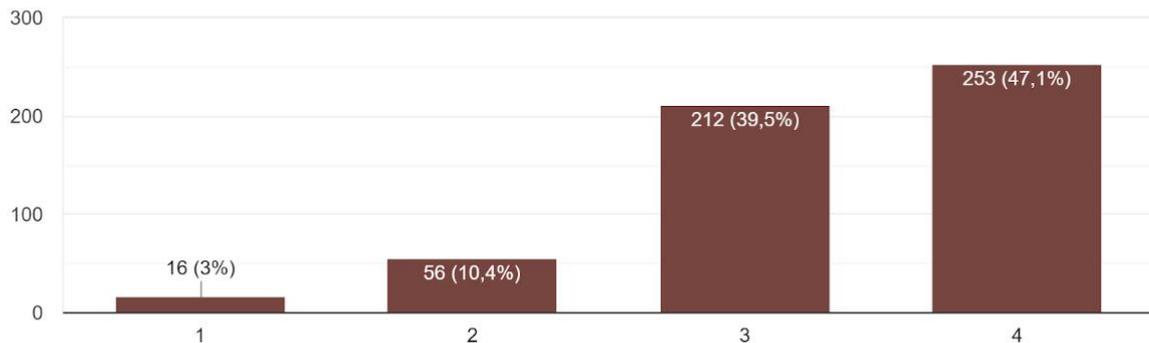


Gambar 8.
Dimensi Dosen memperlakukan mahasiswa secara adil

- h. Dimensi Dosen menanggapi dengan cepat, pertanyaan mahasiswa terkait pembelajaran diberbagai media (WhatsApp, email, telpon, dll). Dalam masa sekarang ini perkulihaan dapat dilakukan dengan media *online*. Apalagi dalam masa pandemi mau tidak mau hal ini sudah dapat dilakukan dengan baik. Pada kondisi mahasiswa di Prodi UPW maka penilaian sangat baik untuk penilaian ini bernilai 47.1% dan baik sebesar 39.5%. Sedangkan untuk penilaian kurang baik ada sebesar 10.45% dan tidak baik 3%. Untuk lebih jelasnya mengenai nilai dapat dilihat pada Gambar 9.

Dosen menanggapi dengan cepat, pertanyaan mahasiswa terkait pembelajaran diberbagai media (whatsapp, email, telpon, dll)

537 jawaban

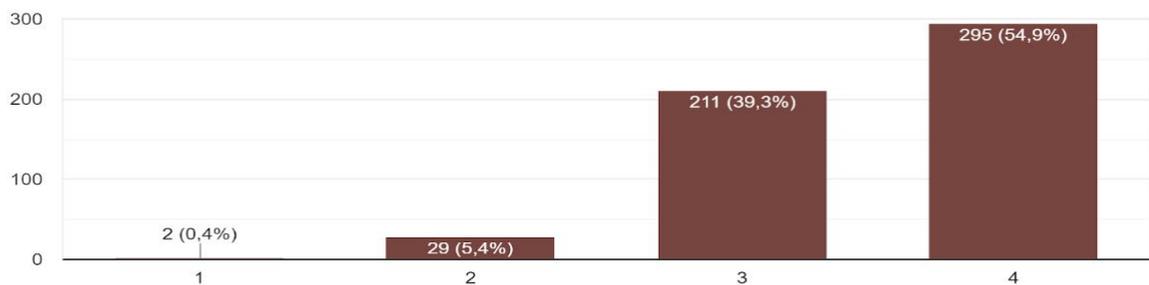


Gambar 9
Dimensi Dosen menanggapi dengan Cepat

- i. Dimensi Dosen mengarahkan untuk jujur dalam proses pembelajaran. Kejujuran adalah salah satu perbaikan karakter dan etika yang harus dimiliki oleh mahasiswa. Pada umumnya dosen selalu diberikan pembekalan oleh dosen mengenai hal ini karena sangat penting dalam semua aktivitas pembelajaran dari awal kuliah sampai akhir kuliah. Untuk dimensi ini penilaian sangat baik sebesar 54.9% dan baik sebesar 39.3%. Untuk kurang baik ada 5.4% dan tidak baik 0.4% artinya semua dosen memberikan dimensi ini sangat sempurna. Lebih jelas dapat dilihat pada Gambar 10.

Dosen mengarahkan untuk jujur dalam proses pembelajaran

537 jawaban

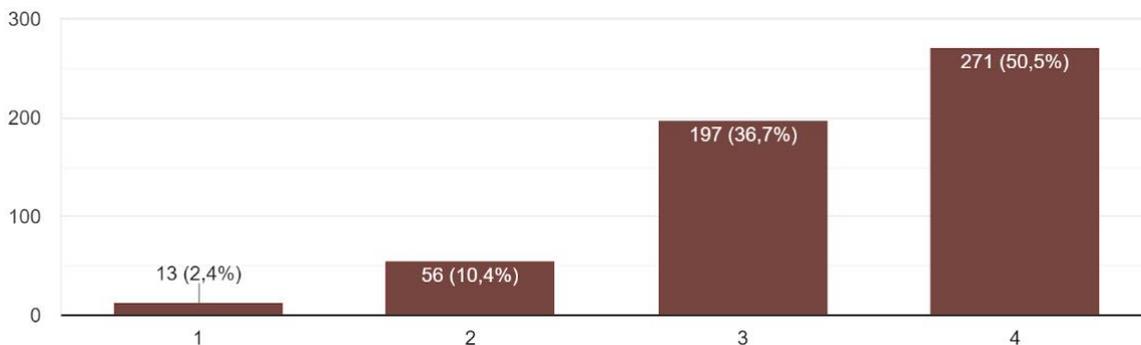


Gambar 10
Dimensi Dosen mengarahkan untuk jujur

- j. Dosen menggunakan beragam sumber belajar (buku, artikel, majalah, web, dll). Penilaian ini diberikan agar dapat memberikan materi-materi yang berkualitas terhadap mahasiswa agar apa yang disampaikan dalam pembelajaran untuk menampung apa yang diinginkan nanti oleh dunia industri. Dalam Gambar 11 terlihat penilaian untuk dimensi ini sangat baik sebesar 50.5% dan nilai baik sebesar 36.7% sedangkan untuk yang menyatakan kurang baik sebesar 10.4% dan penilaian tidak baik 2.4%.

Dosen menggunakan beragam sumber belajar (Buku, artikel, majalah, web, dll)

537 jawaban

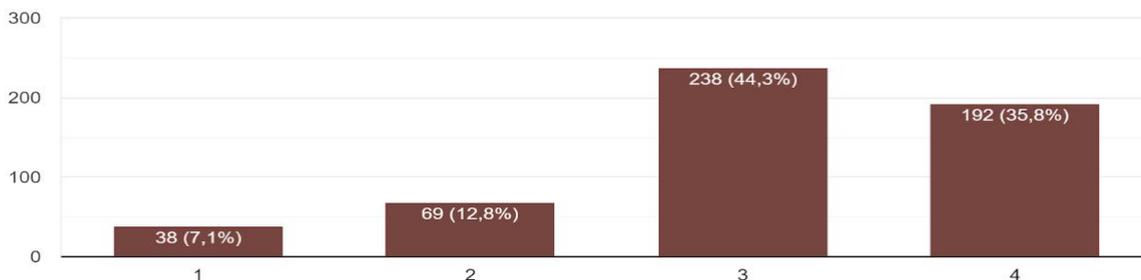


Gambar 11
Dimensi Dosen Menggunakan beragam sumber belajar

- k. Dosen menggunakan jam tatap muka secara efektif. Untuk dimensi ini sangat lain hasilnya dari dimensi lainnya dimana yang jawaban paling banyak itu masuk kategori baik sedangkan harapan tentu sangat baik. Ini terjadi karena saat ini merupakan saat pandemi maka perubahan dari kuliah tatap muka memang terjadi secara menyeluruh. Kuliah tatap muka tidak lagi maksimal karena adanya halangan yang terjadi sehingga hasil yang di dapat dari jawaban responden memang tidak sesuai harapan. Nilai dominan berada pada kategori baik yaitu 44.3% dan sangat baik sebesar 35.8%. Sedangkan untuk jawaban kurang baik 12.8% dan 7.1% penilaian untuk tidak baik. Untuk lebih jelasnya penilaian dari dimensi ini dapat dilihat dari Gambar 12.

Dosen menggunakan jam tatap muka secara efektif

537 jawaban

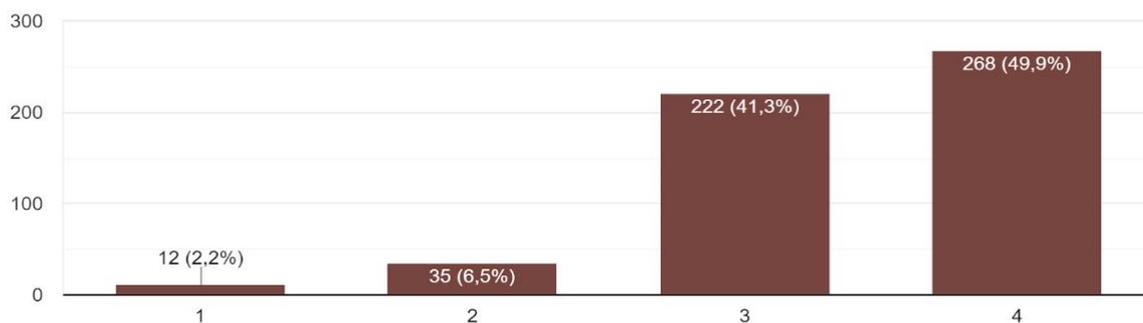


Gambar 12
Dimensi Penggunaan Kuliah Tatap Muka

- l. Dosen menggunakan metode pembelajaran yang sesuai dengan materi ajar. Kondisi ini dinilai oleh mahasiswa dilihat dari metode pembelajaran yang dilakukan oleh dosen saat melakukan pengajaran. Nilai dari dimensi ini untuk nilai sangat baik dengan nilai 49.9% dan nilai baik sebesar 41.3%. Sedangkan untuk nilai kurang baik 6.5% dan tidak baik dengan nilai 2.2%. Dapat dilihat pada Gambar 13 mengenai kecenderungan penilaian.

Dosen menggunakan metode pembelajaran yang sesuai dengan materi ajar

537 jawaban

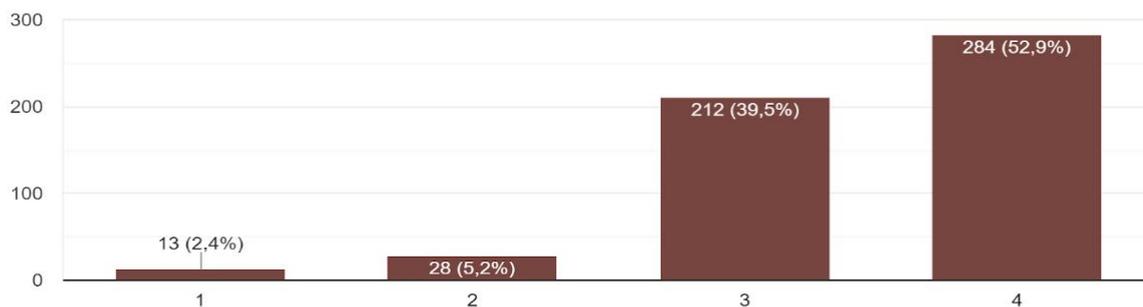


Gambar 13
Dimensi Dosen Menggunakan Materi ajar yang sesuai

- m. Dosen menjelaskan mata kuliah sesuai dengan Rencana Pembelajaran Semester (RPS). RPS atau Rencana pembelajaran Semester biasanya harus diberikan pertama kali oleh Dosen dalam memulai perkuliahan pertama. Ini merupakan hal yang sangat penting dilakukan karena menyangkut capaian yang akan dicapai dalam satu semester dalam perkuliahan. Hasil penilaian untuk dimensi ini bernilai sangat baik 52.9% dan bernilai baik 39.5%. Sedangkan untuk penilaian kurang baik dan baik masing-masing 5.2% dan 2.4%. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada Gambar 14.

Dosen menjelaskan mata kuliah sesuai dengan Rencana Pembelajaran Semester (RPS)

537 jawaban



Gambar 14
Dimensi Kuliah Sesuai dengan RPS

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa nilai kepuasan mahasiswa terhadap penilaian kinerja dosen masuk dalam nilai baik sekali dengan nilai persentase 45.3% dengan dimensi Dosen memiliki kriteria penilaian yang transparan, objektif dan diketahui oleh mahasiswa, sedangkan penilaian yang rendah yaitu dengan persentase 33.1% yaitu Dosen memperlakukan mahasiswa secara adil tanpa memandang status social. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4 . Nilai rata-rata dari Dimensi Kepuasan

No	Dimensi Penilaian	Rata-Rata
1	Bersikap terbuka dalam menanggapi perbedaan pendapat atas materi ajar	3,47
2	Dosen mampu mengkomunikasikan materi kuliah dengan baik	3,40
3	Dosen memberikan umpan balik pada mahasiswa atas tugas/kuis yang diberikan	3,29
4	Dosen memberikan waktu yang memadai untuk diskusi dan tanya jawab	3,41
5	Dosen memiliki kepedulian atas kesulitan mahasiswa dalam memahami materi ajar	3,78

6	Dosen memiliki kriteria penilaian yang transparan, objektif dan diketahui oleh mahasiswa	3,26
7	Dosen memperlakukan mahasiswa secara adil tanpa memandang status sosial	3,00
8	Dosen menanggapi dengan cepat, pertanyaan mahasiswa terkait pembelajaran diberbagai media (whatsapp, email, telpon, dll)	3,45
9	Dosen mengarahkan untuk jujur dalam proses pembelajaran	3,60
10	Dosen menggunakan beragam sumber belajar (Buku, artikel, majalah, web, dll)	3,39
11	Dosen menggunakan jam tatap muka secara efektif	3,23
12	Dosen menggunakan metode pembelajaran yang sesuai dengan materi ajar	3,54
13	Dosen menjelaskan mata kuliah sesuai dengan Rencana Pembelajaran Semester (RPS)	3,54
		3,42

D. PENUTUP

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan untuk analisis kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen pada Prodi Usaha Perjalanan Wisata (UPW) maka dapat disimpulkan bahwa mahasiswa merasa puas dengan apa yang sudah diberikan oleh dosen selama ini. Kepuasan itu dilihat dari 13 dimensi yang mengacu kepada pembelajaran yang dilakukan selama ini kepada mahasiswa. Keterbatasan dari penilaian kepuasan ini adalah belum semua indikator menyesuaikan dengan pembelajaran pada kondisi pandemi Covid 19 saat ini. Belum banyak pertanyaan mengenai penguasaan teknologi dan bagaimana capaian dengan pengajaran daring. Hal ini belum banyak dilakukan dalam dimensi yang diukur dalam penelitian ini. Penelitian lebih lanjut perlu melakukan pengembangan terhadap instrument yang dipakai dalam penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Baharuddin dan Rahmatia. (2018). Pengaruh Kecerdasan Spiritual terhadap Peningkatan Kinerja Guru di SMA Negeri 3 Takalar Kabupaten Takalar, (Jurnal Idaarah, 2(1).
- Dzelzkaleja, L. & Kapeniaks, J. 2018. Contradictions in Higher Education. *Journal of Teacher Education for Sustainability*, Volume 20 Issue 1, pp. 124 – 144, DOI: 10.2478/jtes-2018-0008
- Gie, The Liang, (2002). Cara Belajar yang Efisien. Yogyakarta: Liberty.
- Kementerian pendidikan dan kebudayaan RI “Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 49 Tahun 2014 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi” faperta.ugm.ac.id/2014/site/fokus/.../permen_tahun2014_nomor049.pdf (10 Desember 2015)
- Miarso, Y. (2004). Pengembangan Profesionalisme dosen Dalam rangka Peningkatan Mutu Perguruan Tinggi, Jakarta: Rineka Cipta.
- Mulyasa, E. (2005). Manajemen Berbasis Sekolah, Jakarta: Depdiknas.
- Mohammadi, M. & Moradi, K. (2017). Exploring Change in EFL Teachers Perceptions of Professional Development. *Journal of Teacher Education for Sustainability*, Volume 19 Issue 1, pp. 22 – 42, DOI: 10.1515/jtes-2017-0002
- Pratiya. (2008). Kontribusi Fasilitas Belajar dan Motivasi Berprestasi Terhadap Hasil Belajar Kimia pada Siswa SMA Negri 1 Karangnongko Kabupaten Klaten. Tesis Pogram Pascasarjana. Surakarta
- Republik Indonesia. (2005). Undang-Undang RI No 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen. Jakarta: BP Cipta Jaya.
- Setiawan, A.F. (2016), Analisis kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen fakultas ekonomi universitas atma jaya yogyakarta (*Doctoral dissertation, UAJY*). Diakses tanggal 14 oktober 2016).
- Sarjono, Yetti. (2007). Faktor-faktor Strategi Pelayanan Dosen dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun Akademik 2005-2006. *Varidika*, 9(1).
- Schneider, Mark. (2002). Do school facilities affect Academic Outcomes. National Clearinghouse for Educational Facilities.
- Sopiatin. (2010). Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa, Bogor: Ghalia Indonesia.

- Srinadi. (2008) Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan. *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, Th. XXVII.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Jakarta: BP Cipta Jaya.
- Van Hong, B., Tuyen, T., & Luong, N. T. (2018). Teaching Capacity of Technology Teachers: Applying in the Training Program of Technology Teacher in Vietnam. *American Journal of Educational Research*, 6(12), 1662-1667.
- Zhang, X., & Ng, H. (2015) An effective model of teacher appraisal: Evidence from secondary schools in Shanghai, China, *Educational Management Administration and Leadership*.