

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KINERJA DOSEN SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI JAMBI

Henky Setiadi

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Jambi

Email : setiadihenky@gmail.com

Abstrak

Peningkatan mutu pelayanan Perguruan Tinggi menjadi faktor penentu dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan STIE Jambi yaitu mengukur kinerja dosen STIE Jambi dengan harapan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pimpinan untuk melakukan perbaikan kebijakan dimasa mendatang. Metode penelitian menggunakan metode survei melalui kuesioner yang disebarakan kepada mahasiswa STIE Jambi yang menjadi responden penelitian. Instrumen yang digunakan dalam mengukur Indeks Kepuasan Mahasiswa untuk kinerja dosen diadaptasikan dari instrumen sertifikasi dosen Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, yang terdiri dari empat aspek penilaian, yaitu : (1) Kompetensi Pedagogik; (2) Kompetensi Profesional; (3) Kompetensi kepribadian; dan (4) Kompetensi Sosial. yang kemudian dikembangkan menjadi 24 butir pernyataan. (Negara, 2014). Hasil penelitian mengindikasikan ke- 24 unsur pelayanan di STIE Jambi yang semua dalam katagori baik.

Kata Kunci: indeks kepuasan mahasiswa; perguruan tinggi; kinerja dosen, pelayanan

Abstract

Improving the quality of higher education services is a determining factor in increasing student satisfaction. This study aims to measure the student satisfaction index towards STIE Jambi services, namely measuring the performance of STIE Jambi lecturers in the hope that it can be considered for leaders to make policy improvements in the future. The research method used a survey method through questionnaires distributed to STIE Jambi students who became research respondents. The instrument used to measure the Student Satisfaction Index for lecturer performance was adapted from the lecturer certification instrument of the Directorate General of Higher Education, which consists of four aspects of assessment, namely: (1) Pedagogic Competence; (2) Professional Competence; (3) Personal competence; and (4) Social Competence. which was later developed into 24 statement items. (Country, 2014). The results indicated that the 24 service elements at STIE Jambi were all in the good category.

Keywords: student satisfaction index; College; lecturer performance, service

1. PENDAHULUAN

Perguruan Tinggi merupakan Lembaga Pendidikan tinggi yang dibangun dan dikelola yang berkaitan dengan kepentingan sivitas akademika yaitu terdiri atas mahasiswa, tenaga pengajar dan karyawan (tenaga kependidikan). Dalam pelaksanaannya, Perguruan Tinggi berpedoman pada terwujudnya Tri Dharma Perguruan Tinggi, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menyebutkan bahwa Perguruan Tinggi berkewajiban menyelenggarakan Pendidikan,

penelitian dan pengabdian pada masyarakat. Atas dasar hal inilah perguruan tinggi dituntut untuk dapat meningkatkan daya saingnya agar mampu bertahan ditengah pertumbuhan perguruan tinggi. Agar memiliki daya saing, perguruan tinggi harus memiliki keunggulan mutu Pendidikan, kelembagaan serta aspek pelayanan (Samosir, 2005).

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Jambi merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang ada di propinsi Jambi. Dalam perkembangannya, STIE Jambi memiliki 2 program studi yaitu program studi manajemen dan akuntansi. Visi STIE Jambi adalah menjadi sebuah Perguruan Tinggi Bisnis yang unggul dan berdaya saing tinggi dalam menghasilkan sumber daya manusia berkualitas di bidang Manajemen dan Akuntansi, yang berbasis teknologi informasi dan berorasi global serta berjiwa *entrepreneurship*. Untuk mencapai visi tersebut, maka STIE menjalankan misinya yaitu mengembangkan dan menyelenggarakan proses pendidikan tinggi dalam bidang ilmu ekonomi, ilmu manajemen, dan ilmu akuntansi teknologi, agar menghasilkan lulusan yang berkualitas unggul dan berdaya saing tinggi; Mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas unggul, kreatif dan inovatif dalam keilmuan, penelitian dan pengabdian masyarakat; Mengembangkan sistem dan prosedur kerja yang berkualitas di lingkungan STIE Jambi; Menghasilkan lulusan yang mampu bersaing di pasar tenaga kerja baik tingkat regional, Nasional, maupun Global; Mengembangkan jejaring yang mampu membangun image dan menciptakan nilai tambah kepada seluruh stakeholder STIE Jambi (Dokumen Standar STIE Jambi Badan penjaminan Mutu). Agar misi dapat tercapai maka hendaknya civitas akademika bekerjasama dalam rangka mewujudkan pelayanan akademik, pelayanan administrasi dan pelayanan keuangan yang bermutu (Bhakti dan Rahmawati : 2018).

Menurut Alifudin dalam Sutariah (2017) menyatakan bahwa pelayanan Pendidikan memang menjadi hak mahasiswa yang wajib dipenuhi perguruan tinggi sebagai penyedia jasa. Mahasiswa merupakan pusat layanan Perguruan Tinggi baik dalam bidang pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Sebagai pusat layanan, kepuasan mahasiswa merupakan hal penting bagi institusi perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa menjadi indikator sekaligus tolok ukur sebuah perguruan tinggi dalam memberikan pelayanan dalam kerangka penyelenggaraan Tridharma Perguruan Tinggi.

Keputusan Menteri PAN (Pendayagunaan Aparatur Negara) Nomor: KEP/25/M.PAN/2004, menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Menurut Hamidi dalam Rosmitha (2011) pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah dapat dibedakan menjadi tiga macam yaitu: pertama, pelayanan primer adalah pelayanan yang paling mendasar atau dapat disebut juga dengan pelayanan minimum seperti; pelayanan kewarganegaraan, pelayanan Kesehatan, pelayanan pendidikan, dan pelayanan ekonomi. Kedua, pelayanan sekunder yaitu pelayanan pendukung namun bersifat spesifik atau khusus. Ketiga, pelayanan tersier yaitu pelayanan yang tidak berhubungan langsung dengan publik. Berdasarkan definisi tersebut, maka Perguruan Tinggi termasuk dalam katagori pelayanan primer dalam lingkup pelayanan Pendidikan.

Kepuasan pelanggan akan menjadi bagian penting bagi dunia usaha apakah itu usahanya dalam bidang barang maupun jasa, karena dengan adanya kepuasan bagi pelanggan akan berdampak positif bagi organisasi usaha. Demikian halnya dengan perguruan tinggi yang menawarkan jasa pendidikan tinggi, tidak lepas dari upaya untuk

memenuhi kepuasan *stakeholdernya*, salah satunya mahasiswa. Hal ini sejalan dengan konsep pemasaran yang dikemukakan oleh Assauri dan Sofyan (2008; 81) konsep pemasaran adalah suatu falsafah manajemen dalam bidang pemasaran yang berorientasi pada kebutuhan dan keinginan konsumen yang didukung oleh kegiatan pemasaran terpadu yang diarahkan untuk memberikan kepuasan konsumen sebagai kunci keberhasilan organisasi dalam usahanya mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Jadi kepuasan dalam pemasaran menjadi *goals* (tujuan) penting dalam proses pemasaran dan dijadikan falsafah manajemen dalam bidang pemasaran. Dengan puasnya pelanggan maka akan menjadi suatu modal yang berharga bagi sebuah perusahaan untuk memiliki keberlanjutan.

Kotler & Armstrong (2010) menyatakan bahwa tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Dalam konteks kepuasan pelanggan (dalam hal ini mahasiswa), harapan merupakan perkiraan atau prediksi mahasiswa atas apa yang akan diterima mereka selama mengenyam Pendidikan tinggi. Harapan mereka dibentuk mulai dari saat awal menerima bentuk pelayanan dari perguruan tinggi, ucapan maupun komentar dari sesama rekan, kerabat, kolega serta janji yang diberikan oleh perguruan tinggi. Harapan-harapan ini seiring waktu akan berkembang dan berubah sesuai dengan bertambahnya pengalaman dari mahasiswa.

Kepuasan mahasiswa diawali dari pemahaman mengenai apa yang diinginkan oleh mahasiswa terhadap Lembaga Pendidikan tempat mahasiswa menimba ilmu. Salah satu hal yang sangat diperlukan oleh mahasiswa adalah pelayanan pendidikan (kinerja dosen) yang baik. Untuk menunjang hal tersebut, diperlukan perencanaan yang matang, fasilitas baik sarana prasarana yang memadai, dan sumber daya manusia yang mendukung (Susanto, 2014).

Setelah mahasiswa mengikuti program perkuliahan yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi, mereka akan mendapat pengalaman tentang pelayanan Pendidikan (kinerja dosen) yang diberikan oleh Dosen, pelayanan administratif dan keuangan yang diberikan oleh tenaga kependidikan (staf/karyawan) dan pelayanan infrastruktur yang diberikan oleh universitas (Gultom, Ginting dan Sembiring, 2014). Dari pengalaman inilah, mereka akan merasakan kepuasan atau ketidakpuasan atas layanan yang telah mereka terima. Jika mereka puas, mahasiswa akan memberikan *feedback* yang positif seperti kuliah lulus tepat waktu, menaati segala tata tertib yang ditetapkan oleh pihak kampus dan tidak melakukan protes. Namun sebaliknya, jika mahasiswa merasakan ketidakpuasan atas layanan yang mereka terima, mereka akan memberikan *feedback* yang negatif seperti tidak lulus kuliah tepat waktu, dan banyak melakukan protes.

Dalam upaya agar STIE Jambi tetap bertahan bahkan dapat berkembang serta mempunyai keunggulan, maka yang perlu dilakukan diantaranya adalah selalu mencoba untuk memuaskan kebutuhan mahasiswa melalui serangkaian kegiatan akademik, kemahasiswaan maupun administratif yang terkoordinir dengan baik (Rahman, 2018).

Penelitian ini fokus pada pengukuran kinerja Dosen dengan menggunakan indeks kepuasan mahasiswa. Indeks kepuasan mahasiswa adalah bentuk dari pengejawatahan pelayanan yang dilakukan aparatur sipil pemerintah (ASN) terhadap pengguna jasa organisasi/instansi yang bersangkutan, sehingga memahaminya tidak dapat lepas dan terpisahkan dari pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat. Instrumen yang digunakan dalam mengukur Indeks Kepuasan Mahasiswa untuk kinerja dosen diadaptasikan dari instrumen sertifikasi dosen Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, yang terdiri dari empat aspek penilaian, yaitu : (1) Kompetensi Pedagogik; (2) Kompetensi Profesional; (3) Kompetensi kepribadian; dan (4) Kompetensi Sosial. yang kemudian dikembangkan menjadi 24 butir pernyataan. (Negara, 2014).

Pengukuran ini penting untuk melihat kualitas layanan yang berlangsung berdasar penilaian mahasiswa sebagai pengguna jasa perguruan tinggi. Melalui proses pengukuran yang terus-menerus maka STIE Jambi bisa melakukan evaluasi atas pelayanan yang diberikan dan meningkatkan tingkat kualitasnya. Pengukuran kepuasan dilakukan dengan menyelenggarakan survei indeks kepuasan mahasiswa (IKM). Berdasarkan hal tersebut diatas, maka tujuan dari penelitian adalah Penelitian ini bertujuan untuk mengukur indeks kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan STIE Jambi yaitu mengukur kinerja dosen STIE Jambi

2. TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan Pelanggan

Arief (2007) mendefinisikan pelanggan sebagai orang atau unit yang menerima hasil dari suatu proses dalam suatu sistem. Sementara Nasution (2001) memberikan beberapa definisi tentang pelanggan, yaitu sebagai berikut (a) Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung pada kita, tetapi kita yang tergantung padanya, (b) Pelanggan adalah orang yang membawa kita kepada apa keinginannya, (c) Tidak ada seorang pun yang pernah menang beradu argumentasi dengan pelanggan, dan (d) Pelanggan adalah orang yang teramat penting yang harus dipuaskan.

Menurut Muin (2014) kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana, yaitu sebagai suatu keadaan saat kebutuhan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi. Bagi perusahaan yang berfokus pada pelanggan, kepuasan pelanggan adalah sasaran dan sekaligus alat pemasaran. Sedangkan menurut Kotler, kepuasan pelanggan yaitu tingkatan dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk akan sesuai dengan harapan seorang pelanggan. Bila kinerja produk jauh lebih rendah dibandingkan harapan pelanggan, pembelinya tidak puas. Sebaliknya bila kinerja sesuai dengan harapan atau melebihi harapan, pembelinya merasa puas atau merasa amat gembira. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan (Kotler, 2005). Dengan demikian, harapan pelanggan melatar belakangi mengapa dua organisasi pada jenis bisnis yang sama dapat dinilai berbeda oleh pelanggannya. Dalam konteks kepuasan pelanggan, umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya. Harapan mereka dibentuk oleh pengalaman pembelian dahulu, komentar teman dan kenalannya serta janji dari perusahaan tersebut. Harapan-harapan pelanggan ini dari waktu ke waktu berkembang seiring dengan semakin bertambahnya pengalaman pelanggan.

Dalam konteks kepuasan pelanggan, umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya. Harapan mereka dibentuk oleh pengalaman pembelian dahulu, komentar teman dan kenalannya serta janji dari perusahaan tersebut. Harapan-harapan pelanggan ini dari waktu ke waktu berkembang seiring dengan semakin bertambahnya pengalaman pelanggan.

Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan terhadap suatu jasa ditentukan oleh tingkat harapan pelanggan sebelum menggunakan jasa dibandingkan dengan hasil persepsi pelanggan terhadap kenyataan kinerja jasa yang dirasakan pelanggan. Sumarwan (2011) mengatakan bahwa dalam model paradigma diskonfirmasi, kepuasan pelanggan merupakan dampak dari perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diperoleh pelanggan. Diskonfirmasi positif adalah apabila kinerja produk atau jasa lebih baik dari yang diharapkan, jika terjadi maka pelanggan akan merasa puas. Apabila kenyataan sama dengan yang diharapkan, disebut dengan konfirmasi sederhana. Apabila

kenyataan lebih buruk dari harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa dan tidak puas, hal ini disebut diskonfirmasi negatif.

Penilaian pelanggan terhadap kinerja layanan yang diterima bersifat subyektif, karena tergantung persepsi masing-masing individu. Selain itu, persoalan kompleks yang terdapat dalam pemasaran jasa terletak pada salah satu karakteristik jasa yaitu *variability*, ketidakseragaman kinerja. Partisipasi dan interaksi pelanggan dalam proses penyampaian jasa juga ikut menentukan kompleksitas evaluasi kualitas jasa. Sehingga konsekuensinya jasa yang sama dapat dinilai berlainan oleh konsumen yang berbeda (Tjiptono, 2012).

Konsep Kepuasan Mahasiswa

Setelah mahasiswa mengikuti kuliah, mahasiswa akan merasakan tingkat kepuasan atau tingkat ketidakpuasan tertentu. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membuat perbandingan antara kenyataan yang ia rasakan dengan harapannya. Menurut Nilakusmawati (2008), Mahasiswa dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umum yaitu: (1) Jika kinerja di bawah harapan, mahasiswa akan tidak puas, (2) kalau kinerja sesuai dengan harapan, mahasiswa akan puas, (3) apabila kinerja melampaui harapan, mahasiswa akan merasa sangat puas, senang, atau bahagia. Perasaan tidak puas, puas atau sangat puas ini akan mempengaruhi tindakan selanjutnya.

Mahasiswa yang merasa puas akan menyampaikan secara positif tentang jasa yang dia gunakan/konsumsi. Mahasiswa yang tidak puas akan bereaksi secara berlainan. Mahasiswa yang tidak puas akan mengambil satu dari dua tindakan berikut ini: (1) mereka mungkin berusaha mengurangi ketidakpuasan tersebut dengan meninggalkan atau pindah ke program studi lain atau ke perguruan tinggi lain. (2) mereka mungkin berusaha mengurangi ketidakpuasan dengan mencari informasi yang dapat memperkuat nilai tinggi jasa tersebut (menghindari informasi yang mungkin memperkuat nilai rendahnya). Pimpinan/manajemen dapat mengambil langkah untuk meminimalkan jumlah ketidakpuasan mahasiswa, misalnya dengan mengadakan komunikasi secara periodik. Komunikasi dengan para mahasiswa dapat dilakukan dengan menyediakan forum komunikasi yang baik bagi keluhan mahasiswa dan menangani keluhan tersebut dengan cepat.

Harapan mahasiswa dibentuk oleh komentar teman dan kenalannya, serta informasi dan janji lembaga, dan pesaingnya. Apabila lembaga menaikkan harapan mahasiswa terlalu tinggi, mahasiswa mungkin akan kecewa jika lembaga gagal dalam memenuhinya. Di lain pihak, jika lembaga menetapkan harapan mahasiswa terlalu rendah, maka lembaga tidak dapat menarik cukup banyak calon mahasiswa meskipun mahasiswa akan puas. Tingkat kepuasan atau kesenangan yang tinggi akan menciptakan ikatan emosional yang tinggi. Lembaga perlu membentuk budayanya sedemikian rupa sehingga orang dalam lembaga bertujuan menyenangkan mahasiswa. Menurut Kotler (2005:561) dan Parasuraman et.al (1988) menjelaskan terdapat lima determinan atau lima dimensi *service quality* yaitu (1) *tangibles*, (2) *Reliability*, (3) *responsiveness*, (4) *assurance*, dan (5) *empathy*.

Pelayanan Perguruan Tinggi

Pendidikan tinggi menurut Wijatno (2009) merupakan jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program Diploma, Sarjana, Magister, Spesialis, dan Doktor yang diselenggarakan oleh pendidikan tinggi serta diatur dalam pasal 19 dan 20 Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional (UU Sisdiknas). Istilah pendidikan tinggi dan perguruan tinggi (PT) sering saling dipertukarkan dengan anggapan mempunyai arti yang sama. Namun, dua istilah itu sebenarnya mempunyai arti berbeda. Pendidikan tinggi adalah pendidikan pada jalur pendidikan sekolah pada jenjang yang lebih tinggi daripada pendidikan menengah. Sementara PT adalah satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi. Pengertian PT sesuai dengan PP (Peraturan Pemerintah) nomor 60 tahun 1999 adalah wilayah otonom dan mandiri yang berhak

mengelola sendiri lembaganya sebagai pusat penyelenggaraan pendidikan tinggi, penelitian ilmiah, dan pengabdian kepada masyarakat.

Indrajit dan Djakopranoto dalam Wijatno (2009) menjelaskan terdapat lima dimensi makna yang melekat pada PT, yaitu: Dimensi etis, Dimensi keilmuan, Dimensi pendidikan, Dimensi sosial, dan Dimensi korporasi.

Kualitas Pelayanan Pendidikan

Konsep kualitas layanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas layanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus di dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan. Hal ini sesuai dengan teori "*Quality*" yang dikemukakan oleh Marcel bahwa keberhasilan suatu tindakan jasa ditentukan oleh kualitas. Kualitas merupakan apresiasi tertinggi dari tindakan pelayanan. (Marcel, Davidson, 2003:192).

Konsep kualitas layanan pada dasarnya adalah suatu standar kualitas yang harus dipahami di dalam memberikan pelayanan yang sebenarnya tentang pemasaran dengan kualitas layanan. Hal tersebut bukan hanya bersifat cerita atau sesuatu yang mengada-ada, tetapi harus disesuaikan dengan suatu standar yang layak, seperti standar ISO (*International Standardization Organization*), sehingga dianggap sebagai suatu kondisi yang sehat untuk tujuan atau pemakaian, memiliki keselarasan dengan spesifikasi, kebebasan dengan segala kekurangannya, membentuk kepuasan pelanggan, memiliki kredibilitas yang tinggi dan merupakan kebanggaan.

Penjaminan kualitas adalah tanggung jawab PT sebagai pihak yang terkait langsung dalam pola evaluasi internal. Sehingga *internal quality assessment* merupakan tanggung jawab PT, sementara *external quality assessment* menjadi tanggung jawab pemerintah melalui Ditjen Dikti (Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi) dan BAN-PT. Penilaian eksternal terhadap kualitas ini dilakukan BAN-PT terhadap PT dan program studi melalui akreditasi. Akreditasi institusi PT dan program studi terhadap kelayakan mutu dan kapasitas penyelenggaraan program akademisnya (Wijatno, 2009).

Hayati (2007) menyatakan bahwa kualitas pelayanan perguruan tinggi (PT) dinyatakan baik apabila PT mempunyai kemampuan untuk menetapkan dan mewujudkan visi melalui misi yang diemban. Juga apabila PT mampu untuk memenuhi kebutuhan *stakeholders* yang meliputi kebutuhan masyarakat, dunia kerja, dan profesi. Kualitas pelayanan berperan besar dalam pendidikan. Kualitas tinggi bukan merupakan pembeda antara universitas yang efisien dan yang tidak efisien (Javadi, 2011).

Mahasiswa sebagai Pelanggan

Proses penyampaian jasa yang terjadi dalam lembaga perguruan tinggi (PT) tidak dapat dipisahkan dari keberadaan mahasiswa sebagai pelanggan jasa pendidikan yang ditawarkan. PT sebagai penyedia jasa harus mampu memenuhi harapan mahasiswanya dan meminimalisir adanya kesenjangan (*gap*) sesuai dengan kemampuannya. Mahasiswa sebagai pelanggan lembaga perguruan tinggi juga memiliki perilaku yang sama pada saat mereka melakukan pembelian sebuah barang dengan saat melakukan pembelian berupa jasa. Perilaku pembelian barang dan jasa keduanya terlihat dalam proses perolehan, konsumsi, pengalaman, serta ide-ide (Minor, 2002).

Dari penjelasan tersebut maka PT sebagai organisasi atau institusi penyedia jasa pendidikan hendaknya memperhatikan kepuasan dari mahasiswanya dengan menyediakan jasa yang dilaksanakan semaksimal mungkin, agar mahasiswa menjadi

pelanggan pendidikan yang terpuaskan. Sementara rendahnya kualitas PT menyebabkan ketidakpuasan mahasiswa sebagai pelanggan. Mahasiswa yang tidak puas, cenderung memilih mundur atau transfer ke perguruan tinggi lain. Sementara yang tetap bertahan di perguruan tinggi tersebut, tidak akan memberikan pernyataan dukungan kepada calon pelanggan lain setelah lulus (Borden dalam Shekarchizadeh, 2011).

3. METODE PENELITIAN

Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode survei (Morissan, 2012:26). Dalam metode survei ini data yang telah di kumpulkan dapat menggambarkan suatu perangkat data mengenai jumlah dan frekuensi dari tingkah laku atau opini dari responden yang telah terpilih.

Instrumen yang digunakan dalam mengukur Indeks Kepuasan Mahasiswa untuk kinerja dosen diadaptasikan dari instrumen sertifikasi dosen Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, yang terdiri dari empat aspek penilaian, yaitu : (1) Kompetensi Pedagogik; (2) Kompetensi Profesional; (3) Kompetensi kepribadian; dan (4) Kompetensi Sosial. yang kemudian dikembangkan menjadi 24 butir pernyataan. (Negara, 2014).

Data dalam survey ini diperoleh dari penyebaran kuesioner berbentuk Skala Likert 4 (empat) tingkat, dimana :

- Penilaian yang diberikan untuk jawaban tertinggi = skor 4
- Penilaian yang diberikan untuk jawaban terendah = skor 1

Teknik pengolahan data dilakukan dengan menggunakan tabulasi data dan indeks kepuasan mahasiswa yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dengan formula sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Bobot nilai penimbang bernilai sama untuk setiap unsur pelayanan, dengan rumus:

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Indeks Kepuasan Mahasiswa, yaitu antara 25 – 100, maka hasil tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus:

$$\text{Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) terhadap pelayanan} \times 25$$

Penggunaan formula IKM diatas mengacu pada pedoman IKM yang dikeluarkan berdasarkan KepMenPAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 (Negara, 2004). Sedangkan untuk mengetahui atau menentukan tingkat kinerja pelayanan dapat dikonsultasikan dengan tabel berikut ini :

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 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	A	Sangat Baik

Sumber: Lampiran KepMenPAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 (Negara, 2004)

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskriptif Hasil Penelitian

Analisis deskriptif dilakukan untuk menguraikan jawaban responden, dari setiap unsur yang dianalisis diharapkan dapat diketahui kecenderungan dalam menjawab setiap unsur pelayanan. Data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner terhadap responden digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen. Instrumen yang terdapat dalam kuesioner diadaptasikan dari instrumen sertifikasi dosen Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, terdiri dari empat aspek penilaian, yang kemudian dikembangkan menjadi 24 butir pernyataan, sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil IKM terhadap Kinerja Dosen STIE Jambi Semester Genap Tahun Akademik 2019-2020

Unsur Penilaian	Indikator Penilaian	Nilai Unsur Penilaian	Bobot Nilai Tertimbang	Nilai Indeks Kepuasan
Kompetensi Pedagogik	1 Kesiapan memberikan kuliah dan/atau praktek/praktikum	3,225	0,042	0,135
	2 Keteraturan dan ketertiban penyelenggaraan perkuliahan	3,338	0,042	0,140
	3 Kemampuan menghidupkan suasana kelas (kombinasi metode pembelajaran)	3,384	0,042	0,142
	4 Kejelasan penyampaian materi jawaban terhadap pertanyaan di kelas	3,343	0,042	0,140
	5 Pemanfaatan media dan teknologi pembelajaran	3,214	0,042	0,135
	6 Keanekaragaman cara pengukuran hasil belajar	3,393	0,042	0,143
	7 Kesesuaian materi ujian dan/atau tugas dengan tujuan mata kuliah	3,409	0,042	0,143
	8 Kesesuaian nilai yang diberikan dengan hasil belajar	3,418	0,042	0,144
Kompetensi Profesional	9 Kemampuan menjelaskan pokok bahasan topik secara tepat	3,430	0,042	0,144
	10 Kemampuan memberi contoh relevan dari konsep yang diajarkan	3,485	0,042	0,146
	11 Kemampuan menjelaskan keterkaitan bidang topik yang diajarkan dengan bidang/topik lain	3,377	0,042	0,142
	12 Kemampuan menjelaskan keterkaitan bidang topik yang diajarkan dengan konteks kehidupan sehari-hari	3,386	0,042	0,142
	13 Penguasaan akan isu-isu mutakhir dalam bidang yang diajarkan	3,478	0,042	0,146
	14 Penggunaan hasil-hasil penelitian untuk meningkatkan kualitas perkuliahan	3,384	0,042	0,142
Kompetensi Kepribadian	15 Kewibawaan sebagai pribadi dosen	3,398	0,042	0,143
	16 Menjadi contoh dalam bersikap dan berperilaku	3,402	0,042	0,143
	17 Kesesuaian perkataan dan tindakan selaku dosen	3,416	0,042	0,143
	18 Kemampuan mengendalikan diri dalam berbagai situasi dan kondisi	3,402	0,042	0,143
	19 Adil dan memiliki empati dalam memperlakukan mahasiswa	3,407	0,042	0,143
Kompetensi Sosial	20 Kemampuan menyampaikan pendapat	3,400	0,042	0,143
	21 Kemampuan menerima kritik, saran dan pendapat orang lain	3,386	0,042	0,142
	22 Kemampuan memotivasi mahasiswa yang mengikuti kuliahnya	3,418	0,042	0,144
	23 Mudah bergaul dikalangan sejawat, karyawan dan mahasiswa	3,430	0,042	0,144
	24 Toleransi terhadap keberagaman mahasiswa	3,462	0,042	0,145
Nilai Indeks Kepuasan Mahasiswa				3,418
Nilai IKM setelah Konversi = $IKM \times 25 = 3,418 \times 25 = 85,46$				
Mutu Pelayanan = A				
Kinerja Pelayanan = Sangat Baik				

Berdasarkan tabel 1, dari hasil pengolahan data untuk masing – masing unsur penilaian baik kompetensi pedagogik, Kompetensi Profesional, Kompetensi Kepribadian, Kompetensi Sosial dapat dilihat dari analisa deskriptif berikut:



Kompetensi Pedagogik dalam kinerja dosen dicerminkan oleh delapan indikator penilaian yaitu indikator penilaian no 1 sampai dengan 8.

Indikator 1. Kesiapan memberikan kuliah dan/atau prkatik/praktikum. Setiap dosen diharapkan mempersiapkan diri untuk memberikan kuliah dengan Rencana pembelajaran Semester (RPS), modul, dan peralatan seperti laptop, spidol, dan lain-lain. Tanggapan mahasiswa terhadap hal tersebut dapat dilihat dari angka skor rerata (Nilai unsur penilaian) yang diperoleh adalah 3,225 tergolong tinggi. Artinya mahasiswa menilai kinerja dosen baik karena rerata dosen telah menjelaskan RPS. Tetapi masih ditemukan ada dosen yang tidak memberitahukan RPS. Hal ini menggambarkan perlu adanya peningkatan kedepan bagi dosen STIE untuk secara lengkap menyerahkan RPS.

Indikator 2. Keteraturan dan ketertiban penyelenggaraan kuliah, dosen diharapkan mengajar sesuai dengan aturan dan jadwal yang sudah disediakan oleh ketua program studi. diperoleh angka skor rerata 3,338 dikategorikan tinggi walaupun masih ada ditemukan dosen kadang mengubah jadwal yang sudah ditetapkan.

Indikator 3. Kemampuan menghidupkan suasana kelas, dosen diharapkan dapat membangkitkan kegairahan mahasiswa belajar agar kelas terasa hidup. Tanggapan mahasiswa terhadap hal tersebut dapat dilihat dari angka skor rerata yang diperoleh adalah 3,384 dikategorikan tinggi artinya mahasiswa menilai kinerja dosen baik karena rerata dosen mampu menghidupkan suasana kelas dalam pembelajaran.

Indikator 4. Kejelasan penyampaian materi dan jawaban terhadap pertanyaan di kelas. Dosen harus dapat menyampaikan materi dan menjawab pertanyaan dengan jelas, tidak berbelit-belit. diperoleh angka skor rerata 3,343 dikategorikan tinggi artinya mahasiswa menilai kinerja dosen baik karena rerata dosen mampu menyampaikan materi dan menjawab pertanyaan dengan jelas.

Indikator 5. Pemanfaatan media dan teknologi pembelajaran. Dosen harus dapat memanfaatkan baik media cetak maupun elektronika seperti jurnal, majalah, buku, internet, e-book, dan lain-lain. Dari tabel, mendapatkan skor rerata terendah, yaitu rerata 3,214 . Hal ini menggambarkan bahwa diperlukan peningkatan penggunaan media teknologi baik dalam dan luar kelas yang dapat membantu interaksi dan keefektifan transfer ilmu dari dosen ke mahasiswa menjadi lebih baik.

Indikator 6. Keanekaragaman cara pengukuran hasil belajar. Dosen harus dapat mengukur hasil belajar dengan berbagai cara, teori maupun praktik, baik menggunakan

soal pilihan ganda maupun essay, dan lain-lain. Diperoleh angka skor rerata 3,393 dikategorikan tinggi artinya mahasiswa menilai kinerja dosen baik karena rerata dosen melakukan evaluasi pembelajaran dengan berbagai cara.

Indikator 7. Kesesuaian materi ujian dan/atau tugas dengan tujuan mata kuliah. Dosen harus dapat memberikan tugas dan materi ujian sesuai dengan tujuan mata kuliah itu diberikan. Tanggapan mahasiswa terhadap hal tersebut dapat dilihat dari angka skor rerata yang diperoleh adalah 3,409 dikategorikan tinggi artinya mahasiswa merasa puas karena rerata dosen telah memberikan tugas dan materi ujian sesuai dengan tujuan mata kuliah.

Indikator 8. Kesesuaian nilai yang diberikan dengan hasil belajar. Dosen harus dapat memberi nilai yang adil dan tepat sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Diperoleh angka skor rerata 3,418 dikategorikan tinggi artinya mahasiswa menilai kinerja dosen baik karena rerata dosen memberikan penilaian dengan adil dan tepat. Meskipun masih ada ditemukan dosen salah menginput dalam proses penilaian.

Kompetensi pedagogik yang mendapatkan rerata tertinggi pada indikator 8 *Kesesuaian nilai yang diberikan dengan hasil belajar (3,418)* sedangkan yang terendah pada Indikator 5 *Pemanfaatan media dan teknologi pembelajaran (3,214)*. Dalam konteks ini, untuk perbaikan di masa yang akan datang, dosen STIE Jambi disarankan lebih memperhatikan penggunaan media teknologi baik dalam dan luar kelas yang dapat membantu interaksi dan keefektifan transfer ilmu dari dosen ke mahasiswa menjadi lebih baik.

Kompetensi Profesional dalam kinerja dosen dicerminkan oleh enam indikator penilaian yaitu indikator penilaian no 9 sampai dengan no 14

Indikator 9. Kemampuan menjelaskan pokok bahasan/topik secara tepat. Dosen harus dapat memberikan materi/pokok bahasan secara tepat sesuai dengan tujuan mata kuliah yang diberikan. Tanggapan mahasiswa terhadap hal tersebut dapat dilihat dari angka skor rerata yang diperoleh adalah 3,430 dikategorikan tinggi artinya mahasiswa menilai kinerja dosen baik karena rerata dosen dapat memberikan materi/pokok bahasan secara tepat sesuai dengan tujuan mata kuliah yang diberikan

Indikator 10. Kemampuan memberi contoh relevan dari konsep yang diajarkan. Tanggapan mahasiswa terhadap hal tersebut dapat dilihat dari angka skor rerata yang diperoleh adalah 3,485 dikategorikan tinggi artinya mahasiswa menilai kinerja dosen baik karena rerata dosen dapat memberikan contoh relevan yang diajarkan.

Indikator 11. Kemampuan menjelaskan keterkaitan bidang/topik yang diajarkan dengan bidang/topik lain. Tanggapan mahasiswa terhadap hal tersebut dapat dilihat dari angka skor rerata yang diperoleh adalah 3,377 dikategorikan tinggi artinya mahasiswa menilai kinerja dosen baik karena rerata dosen dapat menjelaskan keterkaitan bidang yang diajarkan dengan bidang lain.

Indikator 12. Kemampuan menjelaskan keterkaitan bidang/topic yang diajarkan dengan konteks kehidupan. Tanggapan mahasiswa terhadap hal tersebut dapat dilihat dari angka skor rerata yang diperoleh adalah 3,386 dikategorikan tinggi artinya mahasiswa menilai kinerja dosen baik karena rerata dosen dapat menjelaskan keterkaitan bidang yang diajarkan dengan konteks kehidupan.

Indikator 13. Penguasaan akan isu-isu mutakhir dalam bidang yang diajarkan. Tanggapan mahasiswa terhadap hal tersebut dapat dilihat dari angka skor rerata yang diperoleh adalah 3,478 dikategorikan tinggi artinya mahasiswa menilai kinerja dosen baik karena rerata dosen dapat menguasai isu-isu mutakhir dalam bidang yang diajarkan.

Indikator 14. Penggunaan hasil-hasil penelitian untuk meningkatkan kualitas perkuliahan. Tanggapan mahasiswa terhadap hal tersebut dapat dilihat dari angka skor

rerata yang diperoleh adalah 3,384 dikategorikan tinggi artinya mahasiswa menilai kinerja dosen baik karena rerata dosen menggunakan hasil-hasil penelitian untuk meningkatkan kualitas perkuliahan.

Kompetensi profesional yang mendapatkan rerata tertinggi pada indikator 10 *Kemampuan memberi contoh relevan dari konsep yang diajarkan* (3,485) sedangkan yang terendah pada Indikator 11 *Kemampuan menjelaskan keterkaitan bidang/topik yang diajarkan dengan bidang/topik lain* (3,377). Dalam konteks ini, untuk perbaikan di masa yang akan datang, dosen STIE Jambi disarankan untuk lebih menguasai keterkaitan bidang/topik yang diajarkan dengan bidang/topik lain

Kompetensi Kepribadian dosen STIE Jambi yang tercermin dalam lima indikator penilaian yaitu indikator penilaian no 15 sampai dengan no 19.

Indikator 15. Kewibawaan sebagai pribadi dosen. Tanggapan mahasiswa terhadap hal tersebut dapat dilihat dari angka skor rerata yang diperoleh adalah 3,398 dikategorikan tinggi artinya mahasiswa menilai kinerja dosen baik, mahasiswa merasa puas karena dosen-dosen di STIE Jambi memiliki kepribadian yang baik (berwibawa).

Indikator 16. Menjadi contoh dalam bersikap dan berperilaku. Tanggapan mahasiswa terhadap hal tersebut dapat dilihat dari angka skor rerata yang diperoleh adalah 3,402 dikategorikan tinggi artinya mahasiswa menilai kinerja dosen baik, mahasiswa merasa puas karena dosen-dosen di STIE Jambi dapat dipakai sebagai contoh dalam bersikap dan berperilaku.

Indikator 17. Kesesuaian perkataan dan tindakan selaku dosen. Tanggapan mahasiswa terhadap hal tersebut dapat dilihat dari angka skor rerata yang diperoleh adalah 3,416 dikategorikan tinggi artinya mahasiswa menilai kinerja dosen baik, mahasiswa merasa puas karena dosen-dosen di STIE Jambi antara tindakannya sesuai dengan yang dikatakannya.

Indikator 18. Kemampuan mengendalikan diri dalam berbagai kondisi dan situasi. Tanggapan mahasiswa terhadap hal tersebut dapat dilihat dari angka skor rerata yang diperoleh adalah 3,402 dikategorikan tinggi artinya mahasiswa menilai kinerja dosen baik, mahasiswa merasa puas karena dosen-dosen di STIE Jambi dapat mengendalikan diri dalam berbagai situasi dan kondisi.

Indikator 19. Adil dalam memperlakukan mahasiswa. Tanggapan mahasiswa terhadap hal tersebut dapat dilihat dari angka skor rerata yang diperoleh adalah 3,407 dikategorikan tinggi artinya mahasiswa menilai kinerja dosen baik, mahasiswa merasa puas karena dosen-dosen di STIE Jambi adil dalam memperlakukan mahasiswa.

Kompetensi Kepribadian dosen yang mendapatkan rerata tertinggi pada indikator 19 *Adil dalam memperlakukan mahasiswa* (3,407) sedangkan yang rendah pada Indikator 15 *Kewibawaan sebagai pribadi dosen* (3,398). Dalam konteks ini, untuk perbaikan di masa yang akan datang, dosen STIE Jambi disarankan untuk lebih memperhatikan kewibawaan sebagai pribadi dosen.

Kompetensi Sosial dosen STIE Jambi yang tercermin dalam lima indikator penilaian yaitu indikator penilaian no 20 sampai dengan no 24.

Indikator 20. Kemampuan menyampaikan pendapat. Tanggapan mahasiswa terhadap hal tersebut dapat dilihat dari angka skor rerata yang diperoleh adalah 3,400 dikategorikan tinggi artinya mahasiswa menilai kinerja dosen baik, mahasiswa merasa puas karena dosen-dosen di STIE Jambi mampu menyampaikan pendapat dengan baik.

Indikator 21. Kemampuan menerima kritik, saran, dan pendapat orang lain. Tanggapan mahasiswa terhadap hal tersebut dapat dilihat dari angka skor rerata yang diperoleh adalah 3,386 dikategorikan tinggi artinya mahasiswa menilai kinerja dosen baik,

mahasiswa merasa puas karena dosen-dosen di STIE Jambi mampu menerima kritik, saran, dan pendapat orang lain.

Indikator 22. Kemampuan memotivasi mahasiswa yang mengikuti kuliahnya. Tanggapan mahasiswa terhadap hal tersebut dapat dilihat dari angka skor rerata yang diperoleh adalah 3,418 dikategorikan tinggi artinya mahasiswa menilai kinerja dosen baik, mahasiswa merasa puas karena dosen-dosen di STIE Jambi mampu memotivasi mahasiswa yang mengikuti perkuliahan.

Indikator 23. Mudah bergaul di kalangan sejawat, karyawan, dan mahasiswa. Tanggapan mahasiswa terhadap hal tersebut dapat dilihat dari angka skor rerata yang diperoleh adalah 3,430 dikategorikan tinggi artinya mahasiswa menilai kinerja dosen baik, mahasiswa merasa puas karena dosen-dosen di STIE Jambi mudah bergaul di kalangan sejawat, karyawan, dan mahasiswa.

Indikator 24 . Toleransi terhadap keberagaman mahasiswa. Tanggapan mahasiswa terhadap hal tersebut dapat dilihat dari angka skor rerata yang diperoleh adalah 3,462 dikategorikan tinggi artinya mahasiswa menilai kinerja dosen baik, mahasiswa merasa puas karena dosen-dosen di STIE Jambi toleransi terhadap keberagaman mahasiswa.

Kompetensi Sosial dosen yang mendapatkan rerata tertinggi pada indikator 24 *Toleransi terhadap keberagaman mahasiswa* (3,462) sedangkan yang rendah pada Indikator 21 *kemampuan menerima kritik, saran, dan pendapat orang lain* (3,386). Dalam konteks ini, untuk perbaikan di masa yang akan datang, dosen STIE Jambi diharapkan bersedia menerima kritik, saran, dan pendapat orang lain untuk memperbaiki diri.

Berdasarkan tabel 1 secara keseluruhan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen STIE Jambi Semester Genap Tahun Akademik 2018-2019 adalah 3,418, yang menggambarkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap kinerja dosen STIE Jambi adalah bernilai **A** dengan kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Dari tabel, terdapat hal yang dapat menjadi perhatian karena mendapatkan skor rerata terendah, yaitu dalam hal pemanfaatan media dan teknologi yang digunakan dalam perkuliahan (rerata 3,214). Hal ini menggambarkan bahwa diperlukan peningkatan penggunaan media teknologi baik dalam dan luar kelas yang dapat membantu interaksi dan keefektifan transfer ilmu dari dosen ke mahasiswa. Selain itu, juga diperlukan peningkatan ketersediaan prasarana perkuliahan dalam kelas yang dapat dimanfaatkan oleh dosen STIE Jambi, sehingga dapat membantu kedua belah pihak dalam mengembangkan pengetahuan, menambah pengalaman mahasiswa dan mendukung para dosen. Dari semua aspek yang diukur, dapat juga dilihat aspek dengan rerata tertinggi adalah pada **kompetensi profesional dosen STIE Jambi dalam kemampuan memberi contoh relevan dari konsep yang diajarkan (rerata 3,485)**. Dengan ini, diharapkan untuk dapat terus dilakukan para dosen untuk mendukung pemahaman mahasiswa mengenai implementasi keilmuan yang disampaikan dalam pembelajaran.

5. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa dari ke 24 indikator penilaian yang dikembangkan dari unsur penilaian kompetensi pedagogik, Kompetensi Profesional, Kompetensi Kepribadian, Kompetensi Sosial, sebagian besar responden memberikan respon yang baik atas unsur penilaian kinerja dosen di STIE Jambi. Kompetensi pedagogik yang mendapatkan rerata tertinggi pada indikator 8 Kesesuaian nilai yang diberikan dengan hasil belajar (3,418) sedangkan yang terendah pada Indikator 5

- Pemanfaatan media dan teknologi pembelajaran (3,214). Kompetensi profesional yang mendapatkan rerata tertinggi pada indikator 10 Kemampuan memberi contoh relevan dari konsep yang diajarkan (3,485) sedangkan yang terendah pada Indikator 11 Kemampuan menjelaskan keterkaitan bidang/topik yang diajarkan dengan bidang/topik lain (3,377). Kompetensi Kepribadian dosen yang mendapatkan rerata tertinggi pada indikator 19 Adil dalam memperlakukan mahasiswa (3,407) sedangkan yang rendah pada Indikator 15 Kewibawaan sebagai pribadi dosen (3,398). Kompetensi Sosial dosen yang mendapatkan rerata tertinggi pada indikator 24 Toleransi terhadap keberagaman mahasiswa (3,462) sedangkan yang rendah pada Indikator 21 kemampuan menerima kritik, saran, dan pendapat orang lain (3,386).
2. Secara keseluruhan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen STIE Jambi Semester Genap Tahun Akademik 2018-2019 adalah 3,418, yang setara dengan 85,46. Artinya persepsi mahasiswa terhadap kinerja dosen STIE Jambi adalah bernilai **A** dengan kinerja pelayanan **Sangat Baik**. Rerata paling tinggi untuk semua kompetensi, berkenaan dengan kompetensi profesional dalam kemampuan memberi contoh relevan dari konsep yang diajarkan (rerata 3,485), rerata paling rendah berkenaan dengan kompetensi pedagogik dalam hal pemanfaatan media dan teknologi yang digunakan dalam perkuliahan (rerata 3,214). Bahwa diperlukan peningkatan penggunaan media teknologi baik dalam dan luar kelas yang dapat membantu interaksi dan keefektifan transfer ilmu dari dosen ke mahasiswa.

Saran

Bahwa diperlukan peningkatan kompetensi pedagogik dalam penggunaan media teknologi yang digunakan dalam perkuliahan baik dalam dan luar kelas yang dapat membantu interaksi dan keefektifan transfer ilmu dari dosen ke mahasiswa. Pada Kompetensi profesional dalam Kemampuan menjelaskan keterkaitan bidang/topik yang diajarkan dengan bidang/topik lain perlu dilakukan peningkatan dengan cara dilakukan sharing antar dosen pengampu terkait materi yang diajarkan pada matakuliah yang sama dan juga bisa mengikuti pelatihan kompetensi bidang. Pada Kompetensi Kepribadian dosen dalam hal kewibawaan sebagai pribadi dosen perlu diperhatikan dan ditingkatkan seperti membuat kebijakan misalnya standar penggunaan pakaian dosen, Etika Dosen di saat melakukan pembelajaran. Selanjutnya pada kompetensi Sosial dosen dalam hal kemampuan menerima kritik, saran, dan pendapat orang lain diharapkan dosen bersedia menerima kritik, saran, dan pendapat orang lain untuk memperbaiki diri. Hal lain yang perlu dilakukan mengadakan evaluasi secara rutin per semester terhadap proses pembelajaran yang telah dilakukan.

Bagi peneliti selanjutnya, dapat meneliti pada ruang lingkup yang lebih luas misal dengan mengkaji indeks kepuasan mahasiswa unit pelayanan yang lainnya seperti soft skill, pelayanan kependidikan kemudian dilakukan perbandingan antara tiap unit pelayanan agar dapat diketahui unit pelayanan mana yang masih memerlukan peningkatan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, S., & Sofyan, S. (2008). *Manajemen Pemasaran*, edisi pertama, cetakan kedelapan. Jakarta: Raja Grafindo.
- Arief, M. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan, Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan*. Malang: Bayumedia.

- Bhakti, Y. B., & Rahmawati, E. Y. (2018). Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Program Studi Pendidikan Matematika. *Formatif: Jurnal Ilmiah Pendidikan MIPA*, Vol 7 (3), 272-285.
- Dokumen Standar STIE Jambi Badan penjaminan Mutu tahun 2018
- Gultom, D. K., Ginting, P., & Sembiring, B. K. (2014). Pengaruh bauran pemasaran jasa dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa program studi manajemen fakultas ekonomi universitas muhammadiyah sumatera utara. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, Vol 14 (01), 21-33.
- Hayati, N. 2007. Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa) dalam Pelayanan Pendidikan Sebagai Perbaikan Mutu Berkelanjutan dalam Perguruan Tinggi (Studi Kasus di Universitas Widyatama). Universitas Widyatama, Bandung.
- Hekarchizadeh, A. 2011. SERVQUAL in Malaysian Universities: perspectives of international students. *Business Process Management Journal*, 17 (1).
- Irawan, H. 2003. Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICOSA. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Javadi, M. 2011. Quality Assessment for Academic Services in University of Isfahan According to the Students' Opinion Using SERVQUAL Model. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3 (4).
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2010). *Principles of marketing*. Pearson education.
- Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia Jilid I. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Marcel, Davidson, 2003. Service Quality in Concept and Theory. USA: American Press.
- Minor, M. 2002. Perilaku Konsumen. Jakarta: Erlangga.
- Muin, Rahmawati. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Kampus. *Jurnal ASSETS*, 4 (1).
- Nasution, MN. 2001. Manajemen Mutu Terpadu. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Negara, M. P. A. (2004). Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. 1988. Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1).
- Siswoyo, Dwi dkk. 2007. Ilmu Pendidikan. Yogyakarta: UNY Press.
- Sukanti. 2009. Analisis Kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi FISE UNY. *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia*, 8 (1).
- Sumarwan, U. 2011. Riset Pemasaran dan Konsumen. Bogor: IPB Press. Tjiptono, F. 2008. Manajemen Jasa. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono. 2012. Service Management: Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: ANDI.
- Wijatno, S. 2009. Pengelolaan Perguruan Tinggi Secara Efisien, Efektif, dan Ekonomis (Untuk Meningkatkan Mutu Penyelenggaraan Pendidikan dan Mutu Lulusan). Jakarta: Salemba Empat.
- Rahman, W. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Luwuk. *Jurnal Ilmiah Manajemen Emor (Ekonomi Manajemen Orientasi Riset)*, 1(2), 90-115.
- Rosmitha, Aisyah Anggita. (2011). Kepuasan Pelayanan Publik Di Kecamatan Kedungkandang Kota Malang. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, Vol 9 (1), 1-20.
- Sutariah, F. (2017). Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Lembaga Pendidikan Tinggi ABC di Cikarang. *Formatif: Jurnal Ilmiah Pendidikan MIPA*, 7(1).

- Samosir, Z. Z. (2005). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan perpustakaan USU. *Pustaka: Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, Vol 1 (1), 28-36.
- Susanto, H. (2014). Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, 15(2), 88-98.