

**LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA ATAS KINERJA  
DOSEN UM PALANGKARAYA  
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2020/2021**



**GUGUS KENDALI MUTU  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA  
FAKULTAS KEGURUAN ILMU PENDIDIKAN  
PALANGKARAYA, 2021**

---

Alamat : Jln RTA Milono KM 1,5 Palangka Raya., Kalimantan Tengah 73111  
Telp./Fax. (0536) 3238259  
e-mail : fkip\_umpraya@yahoo.com

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah Subhanahuwata'ala atas Laporan Kepuasan Dosen atas layanan di FKIP Semester Genap Tahun Akademik 2020/2021 ini dapat tersusun tepat pada waktunya.

Evaluasi Kepuasan Dosen pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2020/2021 menjadi bagian yang sangat penting sebagai salah satu penentu reputasi sebuah institusi pendidikan. Proses pembelajaran yang baik diharapkan akan menghasilkan lulusan yang baik. sesuai standar mutu dan kompetensi lulusan Hasil penilaian kinerja dapat menunjukkan apakah SDM yang ada telah memenuhi tuntutan yang dikehendaki lembaga, baik dilihat dari kualitas maupun kuantitas. Informasi dalam penilaian kinerja dosen merupakan refleksi dari berkembang tidaknya Institusi.

Kami menyadari bahwa Laporan Kepuasan Dosen ini masih jauh dari sempurna baik secara konseptual maupun kualitas hasil yang dicapai, oleh sebab itu segala kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan laporan ini dinantikan penyusun. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan merupakan awal yang baik untuk menyusun perencanaan pada tahun berikutnya.

Palangkaraya, 1 Maret 2021

Koordinator GKM FKIP

Esty Aryani Safithry, M.Psi, Psi

## DAFTAR ISI

Halaman Cover .....	i
Kata pengantar .....	ii
Daftar Isi .....	iii
A. Latar Belakang .....	1
B. Tinjauan Teoritis .....	2
C. Metode Survey .....	3
D. Pelaksanaan .....	6
E. Hasil Evaluasi .....	6
F. Penutup .....	11

## **A. LATAR BELAKANG**

Kualitas dan kuantitas Tri Dharma Perguruan Tinggi sangat penting dalam upaya untuk membekali para mahasiswa dengan seperangkat ilmu pengetahuan, keterampilan. Bekal ilmu pengetahuan, keterampilan tersebut akan menjadi kompetensi setiap mahasiswa yang bisa diterapkan baik itu masih dalam masa kuliah atau setelah lulus nantinya. Untuk menghasilkan tenaga pendidik yang kompeten sejalan dengan Visi dan Misi UM Palangkaraya tentunya memerlukan berbagai upaya yang terukur dan berkesinambungan. Banyak upaya yang bisa dilakukan agar tujuan tersebut dapat dicapai, salah satunya melalui evaluasi kinerja dosen akademik dan perkuliahan. Setiap institusi Pendidikan Tinggi sebagai wadah tempat mempersiapkan generasi penerus pembangun bangsa dituntut untuk senantiasa terbuka dan berubah kearah yang lebih baik. Hal ini sangat diperlukan agar kedepan setiap institusi pendidikan tinggi termasuk UM Palangkaraya menjadi bagian dari pembangunan bangsa. Pihak akademik akan sangat terbantu dengan adanya penilaian kinerja dosen ini, yang akan berguna untuk memetakan kelemahan atau kekurangan, sehingga usaha perbaikan di masa yang akan datang tepat sasaran.

Evaluasi kinerja dosen akademik dan perkuliahan dilingkungan UM Palangkaraya disambut baik oleh dosen dan kalangan mahasiswa serta mendapat dukungan yang optimal dari seluruh civitas akademika dalam proses dan pelaksanaannya. Penilaian kinerja dosen ini mencakup penilaian terhadap seluruh aspek kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi terdiri dari penilaian PBM, penelitian dan pengabdian masyarakat. Penilaian PBM dilaksanakan dengan metode penyebaran kuesioner kepada mahasiswa, dilaksanakan secara tertutup tanpa mencantumkan nama mahasiswa selaku koresponden sebagai penilaian. Aspek-aspek yang terungkap dalam evaluasi kinerja dosen akademik dan perkuliahan yang dinilai masih perlu ditingkatkan akan sangat bermanfaat jika perbaikan dan penyempurnaannya dapat direalisasikan sesegera mungkin sehingga hasilnya juga bisa dirasakan oleh mahasiswa dalam pelaksanaan semester berikutnya.

## **B. TUJUAN DAN MANFAAT**

Evaluasi kinerja dosen akademik dan perkuliahan ini mempunyai tujuan untuk mencapai visi dan misi UM Palangkaraya. Secara umum evaluasi kinerja dosen

akademik dan perkuliahan ini akan dimanfaatkan UM Palangkaraya untuk upaya meningkatkan kualitas kinerja dosen di lingkungan UMP. Bagi mahasiswa selaku *stakeholder* utama, merupakan salah satu sarana penyampaian aspirasi dan keluhan atas mutu layanan, bagi penyelenggara layanan pendidikan akan menjadi dasar pijakan untuk terus melakukan perbaikan dalam pelaksanaan tugasnya. UM Palangkaraya sangat berkepentingan dengan hasil evaluasi kinerja dosen akademik dan perkuliahan ini untuk tujuan merumuskan kebijakan sebagai upaya meningkatkan mutu pembelajaran dan kinerja dosen pendidikan sesuai dengan kebutuhan seluruh pemangku kepentingan.

### **C. SASARAN**

Sasaran utama dari evaluasi kinerja dosen akademik dan perkuliahan ini untuk mengetahui kualitas kinerja dosen selama satu semester. Evaluasi ini diupayakan agar semakin meningkatnya kinerja dosen yang memudahkan Dosen dan karyawan dalam proses PBM.

### **D. RESPONDEN**

Responden pada penilaian dosen ini adalah pimpinan di lingkungan FKIP, Dosen pengampu mata kuliah dan mahasiswa aktif dan masih memprogramkan mata kuliah karena survei akan diisi pada saat mahasiswa selesai ujian akhir semester.

### **E. ASPEK PENGUKURAN**

Pada survey ini dua instrumen gunakan yaitu Instrumen evaluasi kinerja dosen dan instrumen kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan. Adapun komponen dari survey tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles* adalah bukti konkret kemampuan suatu perguruan tinggi untuk menampilkan yang terbaik bagi mahasiswa, baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan dosen dan tenaga kependidikan.
2. *Reliability* adalah kemampuan perguruan tinggi untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.
3. *Responsiveness* adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau

responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.

4. *Assurance* adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun tenaga kependidikan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya terhadap tenaga kependidikan.
5. *Empathy* adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada mahasiswa, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan mahasiswa secara akurat dan spesifik.

Kelima dimensi kualitas pelayanan ini sejatinya harus benar-benar diterapkan oleh perguruan tinggi dalam memberikan layanan terhadap mahasiswa.

## **F. ALAT UKUR DAN SISTEM SKORING**

Hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dosen berupa indeks kepuasan (skala 1-5). Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan analisis dengan teknik statistik *deskriptive* sederhana. Proses pengolahan data dilakukan dengan program excel. Sedangkan data yang berupa deskripsi analisisnya dilakukan secara kualitatif. Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat skala kepuasan dosen terhadap aspek yang dinilai. Tabel klasifikasi sikap responden terhadap aspek yang dinilai dapat disusun dari jumlah skor jawaban responden, yaitu dicari skor tertinggi, skor terendah, jumlah kelas, dan jarak interval.

Berdasarkan perhitungan diatas dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan dosen dari tiap-tiap aspek yang dinilai.

<b>No</b>	<b>Skala Penilaian</b>	<b>Kualifikasi</b>	<b>Keterangan</b>
1	80 – 100	A	Sangat Puas/ Istimewa
2	60 – 79	B	Puas
3	40 – 59	C	Cukup Puas
4	20 – 39	D	Kurang Puas

FKIP mempunyai 4 program studi yaitu PGSD, BK, Pendidikan TI dan Pendidikan ekonomi. Perincian jumlah mahasiswa dan dosen serta mata kuliah yang diberikan umpan balik yang datanya sudah diserahkan ke GKM FKIP sampai dengan tanggal 29 September 2020, dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Jumlah Mahasiswa dan Dosen yang Melaksanakan Umpan Balik Mahasiswanya di FKIP

No	Fakultas/Program Studi	Jumlah Mahasiswa yg Menilai	Jumlah Dosen yg Dinilai
1	PGSD	50	18
2	BK	30	5
3	Pend. Ekonomi	50	8
4	PTI	30	4
Jumlah		160	35

Hasil presentase setiap aspek untuk pada balik mahasiswa untuk setiap program studi untuk setiap item pertanyaan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Rekapitulasi hasil penilaian kepuasan terhadap kinerja dosen prodi PGSD

No	Nama dosen	Skor	Kualifikasi	Keterangan
1	A'am Rifaldi Khunaifi, M.Pd	82	A	Sangat Puas
2	Agung Riadin, M.Pd	83	A	Sangat Puas
3	Amelia Dwi Astuti, M.Pd	81	A	Sangat Puas
4	Arif Supriyadi, M.Pd	84	A	Sangat Puas
5	Dedy Setyawan, M.Pd	86	A	Sangat Puas
6	Dr. Fathul Jannah, M.Pd	87	A	Sangat Puas
7	Dr. Indah Sari Dewi, M.Pd	78	B	Puas
8	Dr. Nurul Hikmah Kartini, S.Si., M.Pd	85	A	Sangat Puas

9	Dr. Rita rahmaniati, M.Pd	79,5	B	Puas
10	Dwi Sari Usop, M.Si	79	B	Puas
11	Haris Munandar, M.Psi	83	A	Sangat Puas
12	Hendri, M.Pd	81	A	Sangat Puas
13	Isnaeni Marhani, M.Psi	78	B	Puas
14	Istiqamah Hafid, M.Psi	78	B	Puas
15	Misyanto, M.Pd	85	A	Sangat Puas
16	Rospala Hanisah Yukti Sari, M. Pd	78	B	Puas
17	Siti Juhairiah, M.Pd	78	B	Puas
18	Verawati, M.Pd	77	B	Puas

Tabel 3. Rekapitulasi hasil penilaian kepuasan terhadap kinerja dosen prodi BK

No	Nama dosen	Jumlah	Kualifikasi	Keterangan
1	Dina Fariza, M.Psi	78	B	Puas
2	Dr. Asep Solikin, MA	76	B	Puas
3	Dr. M. Fatchurahman, M.Pd	81	A	Sangat Puas
4	Karyanti, M.Pd	84	A	Sangat Puas
5	M. Andi Setiawan, M.Pd	84	A	Sangat Puas

Tabel 4. Rekapitulasi hasil penilaian kepuasan terhadap kinerja dosen prodi PTI

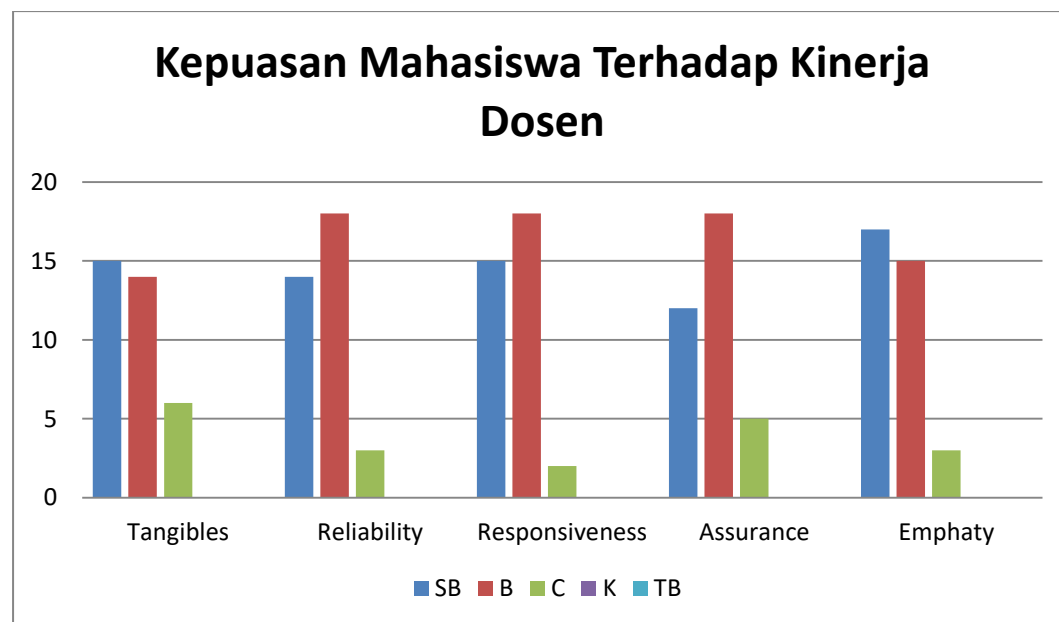
No	Nama dosen	Jumlah	Kualifikasi	Keterangan
1	Ade S Permadi, M.Pd	80	A	Sangat Puas
2	Dr. Chandra Anugrah P	78	B	Puas
3	Dr. Mutiarani Pionera, M.Pd	78	B	Puas
4	M. Noor Fitriyanto, M.Pd	76	B	Puas



Tabel 4. Rekapitulasi hasil penilaian kepuasan terhadap kinerja dosen prodi Ekonomi

No	Nama dosen	Jumlah	Kualifikasi	Keterangan
1	Endang Sri Suyati, M.Pd	75	B	Puas
2	Achmad Zainul Rozikin, M.Pd	75	B	Puas
3	Arna Purtina, M.Pd	78	B	Puas
4	Dr. Iin Nurbudiyani, M.Pd	78	B	Puas
5	Dr. Sonedi, M.Pd	77	B	Puas
6	Istighfaris Rezki, M.Pd	76	B	Puas
7	M. Jailani, M.Pd	80	A	Sangat Puas
8	M. Ramli, M.Pd	76	B	Puas

**Hasil Evaluasi Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen di lingkungan FKIP berdasarkan Aspek yang dinilai**



Berdasarkan diagram diatas terlihat bahwa kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen sudah cukup bagus/sangat puas. Terutama untuk aspek responsivenessl berada pada tingkat paling tinggi. Pada aspek empati dantangibles berada pada tingkat yang hampir sama. Hasil tersebut juga turut didukung oleh data kualitatif yang secara keseluruhan menyatakan kepuasan kinerja tersebut sudah baik hanya saja masih terdapat dosen yang mendapatkan penilaian yang kurang baik dari mahasiswa. Bagi dosen yang mendapat penilaian kurang baik dari mahasiswa selanjutnya akan diberi pembinaan oleh Ketua Program Studi. Dengan adanya survey tersebut akan menjadi evaluasi yang baik bagi dosen untuk terus meningkatkan kinerja kearah yang lebih baik guna mewujudkan lulusan yang unggul, mandiri dan religius.

## **PENUTUP**

### **1. Kesimpulan**

Secara umum, evaluasi kepuasan mahasiswa pada kinerja dosen Semester Ganjil tahun ajaran 2020/2021 cenderung meningkat dibandingkan dengan dua semester sebelumnya.

Proses evaluasi ini dilaksanakan pada akhir perkuliahan minggu ke-14 sampai dengan minggu ke-15 dari 16 pertemuan setiap mata yang disebarkan kepada mahasiswa di FKIP.

Dari hasil analisis didapatkan bahwa kepuasan layanan mahasiswa sebagian besar pada taraf puas (57,2%).

### **2. Saran**

Dengan hasil Penilaian ini, setidaknya institusi masih harus berkerja keras untuk memotivasi dosen agar mampu menyelenggarakan kinerja kemahasiswaan yang bermutu prima sebagaimana tuntutan pemangku kepentingan. Meskipun GKM baru melakukan penilaian evaluasi pada 4 semester ini namun hasilnya cukup membanggakan, diharapkan pengelola program studi termotivasi untuk terus meningkatkan kinerjanya masing-masing. Seluruh civitas diharapkan untuk terus meningkatkan kinerjanya, terutama beberapa dosen yang kinerjanya masih kurang. Secara umum direkomendasikan beberapa hal yang perlu segera diperbaiki antara lain:

1. Memperbaiki SOP Layanan Kemahasiswaan terutama prosedur kerja, ketentuan, instruksi kerja serta formulir yang berkaitan
2. Meningkatkan kualitas staf dengan mengikutsertakan dalam pelatihan pelayanan prima
3. Membuat system antrian (seperti bank) agar waktu tunggu layanan tidak terlalu lama.
4. Melengkapi sarana dan prasarana laboratorium.
5. Dosen meningkatkan kemampuan berkomunikasi secara efektif sehingga bahan ajar lebih mudah dipahami mahasiswa, dan mampu menciptakan kedekatan

Lampiran

**TABEL PENGGABUNGAN NILAI PRODI PGSD**

<b>No</b>	<b>Nama dosen</b>	<b>Skor</b>	<b>Kualifikasi</b>	<b>Keterangan</b>
1	A'am Rifaldi Khunaifi, M.Pd	82	A	Sangat Puas
2	Agung Riadin, M.Pd	83	A	Sangat Puas
3	Amelia Dwi Astuti, M.Pd	81	A	Sangat Puas
4	Arif Supriyadi, M.Pd	84	A	Sangat Puas
5	Dedy Setyawan, M.Pd	86	A	Sangat Puas
6	Dr. Fathul Jannah, M.Pd	87	A	Sangat Puas
7	Dr. Indah Sari Dewi, M.Pd	78	B	Puas
8	Dr. Nurul Hikmah Kartini, S.Si., M.Pd	85	A	Sangat Puas
9	Dr. Rita rahmaniati, M.Pd	79,5	B	Puas
10	Dwi Sari Usop, M.Si	79	B	Puas
11	Haris Munandar, M.Psi	83	A	Sangat Puas
12	Hendri, M.Pd	81	A	Sangat Puas
13	Isnaeni Marhani, M.Psi	78	B	Puas
14	Istiqamah Hafid, M.Psi	78	B	Puas
15	Misyanto, M.Pd	85	A	Sangat Puas
16	Rospala Hanisah Yukti Sari, M. Pd	78	B	Puas
17	Siti Juhairiah, M.Pd	78	B	Puas
18	Verawati, M.Pd	77	B	Puas

**TABEL PENGGABUNGAN NILAI PRODI BK**

No	Nama dosen	Jumlah	Kualifikasi	Keterangan
1	Dina Fariza, M.Psi	78	B	Puas
2	Dr. Asep Solikin, MA	76	B	Puas
3	Dr. M. Fatchurahman, M.Pd	81	A	Sangat Puas
4	Karyanti, M.Pd	84	A	Sangat Puas
5	M. Andi Setiawan, M.Pd	84	A	Sangat Puas

**TABEL PENGGABUNGAN NILAI PRODI PTI**

No	Nama dosen	Jumlah	Kualifikasi	Keterangan
1	Ade S Permadi, M.Pd	80	A	Sangat Puas
2	Dr. Chandra Anugrah P	78	B	Puas
3	Dr. Mutiarani Pionera, M.Pd	78	B	Puas
4	M. Noor Fitriyanto, M.Pd	76	B	Puas

**TABEL PENGGABUNGAN NILAI PRODI PEND. EKONOMI**

No	Nama dosen	Jumlah	Kualifikasi	Keterangan
1	Endang Sri Suyati, M.Pd	75	B	Puas
2	Achmad Zainul Rozikin, M.Pd	75	B	Puas
3	Arna Purtina, M.Pd	78	B	Puas
4	Dr. Iin Nurbudiyani, M.Pd	78	B	Puas
5	Dr. Sonedi, M.Pd	77	B	Puas
6	Istighfaris Rezki, M.Pd	76	B	Puas
7	M. Jailani, M.Pd	80	A	Sangat Puas

8	M. Ramli, M.Pd	76	B	Puas
---	----------------	----	---	------

**LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA ATAS KINERJA  
DOSEN UM PALANGKARAYA  
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2019/2020**



**GUGUS KENDALI MUTU  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA  
FAKULTAS KEGURUAN ILMU PENDIDIKAN  
PALANGKARAYA, 2020**

---

Alamat : Jln RTA Milono KM 1,5 Palangka Raya., Kalimantan Tengah 73111  
Telp./Fax. (0536) 3238259  
e-mail : fkip\_umpraya@yahoo.com

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah Subhanahuwata'ala atas Laporan Kepuasan Dosen atas layanan di FKIP Semester Genap Tahun Akademik 2019/2020 ini dapat tersusun tepat pada waktunya.

Evaluasi Kepuasan Dosen pada Semester Genap Tahun Akademik 2019/2020 menjadi bagian yang sangat penting sebagai salah satu penentu reputasi sebuah institusi pendidikan. Proses pembelajaran yang baik diharapkan akan menghasilkan lulusan yang baik. sesuai standar mutu dan kompetensi lulusan Hasil penilaian kinerja dapat menunjukkan apakah SDM yang ada telah memenuhi tuntutan yang dikehendaki lembaga, baik dilihat dari kualitas maupun kuantitas. Informasi dalam penilaian kinerja dosen merupakan refleksi dari berkembang tidaknya Institusi.

Kami menyadari bahwa Laporan Kepuasan Dosen ini masih jauh dari sempurna baik secara konseptual maupun kualitas hasil yang dicapai, oleh sebab itu segala kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan laporan ini dinantikan penyusun. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan merupakan awal yang baik untuk menyusun perencanaan pada tahun berikutnya.

Palangkaraya, 22 September 2020

Koordinator GKM FKIP

Esty Aryani Safithry, M.Psi, Psi



## DAFTAR ISI

Halaman Cover .....	i
Kata pengantar .....	ii
Daftar Isi .....	iii
A. Latar Belakang .....	1
B. Tinjauan Teoritis .....	2
C. Metode Survey .....	3
D. Pelaksanaan .....	6
E. Hasil Evaluasi .....	6
F. Penutup .....	11

## **A. LATAR BELAKANG**

Kualitas dan kuantitas Tri Dharma Perguruan Tinggi sangat penting dalam upaya untuk membekali para mahasiswa dengan seperangkat ilmu pengetahuan, keterampilan. Bekal ilmu pengetahuan, keterampilan tersebut akan menjadi kompetensi setiap mahasiswa yang bisa diterapkan baik itu masih dalam masa kuliah atau setelah lulus nantinya. Untuk menghasilkan tenaga pendidik yang kompeten sejalan dengan Visi dan Misi UM Palangkaraya tentunya memerlukan berbagai upaya yang terukur dan berkesinambungan. Banyak upaya yang bisa dilakukan agar tujuan tersebut dapat dicapai, salah satunya melalui evaluasi kinerja dosen akademik dan perkuliahan. Setiap institusi Pendidikan Tinggi sebagai wadah tempat mempersiapkan generasi penerus pembangun bangsa dituntut untuk senantiasa terbuka dan berubah kearah yang lebih baik. Hal ini sangat diperlukan agar kedepan setiap institusi pendidikan tinggi termasuk UM Palangkaraya menjadi bagian dari pembangunan bangsa. Pihak akademik akan sangat terbantu dengan adanya penilaian kinerja dosen ini, yang akan berguna untuk memetakan kelemahan atau kekurangan, sehingga usaha perbaikan di masa yang akan datang tepat sasaran.

Evaluasi kinerja dosen akademik dan perkuliahan dilingkungan UM Palangkaraya disambut baik oleh dosen dan kalangan mahasiswa serta mendapat dukungan yang optimal dari seluruh civitas akademika dalam proses dan pelaksanaannya. Penilaian kinerja dosen ini mencakup penilaian terhadap seluruh aspek kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi terdiri dari penilaian PBM, penelitian dan pengabdian masyarakat. Penilaian PBM dilaksanakan dengan metode penyebaran kuesioner kepada mahasiswa, dilaksanakan secara tertutup tanpa mencantumkan nama mahasiswa selaku koresponden sebagai penilaian. Aspek-aspek yang terungkap dalam evaluasi kinerja dosen akademik dan perkuliahan yang dinilai masih perlu ditingkatkan akan sangat bermanfaat jika perbaikan dan penyempurnaannya dapat direalisasikan sesegera mungkin sehingga hasilnya juga bisa dirasakan oleh mahasiswa dalam pelaksanaan semester berikutnya.

## **B. TUJUAN DAN MANFAAT**

Evaluasi kinerja dosen akademik dan perkuliahan ini mempunyai tujuan untuk mencapai visi dan misi UM Palangkaraya. Secara umum evaluasi kinerja dosen

akademik dan perkuliahan ini akan dimanfaatkan UM Palangkaraya untuk upaya meningkatkan kualitas kinerja dosen di lingkungan UMP. Bagi mahasiswa selaku *stakeholder* utama, merupakan salah satu sarana penyampaian aspirasi dan keluhan atas mutu layanan, bagi penyelenggara layanan pendidikan akan menjadi dasar pijakan untuk terus melakukan perbaikan dalam pelaksanaan tugasnya. UM Palangkaraya sangat berkepentingan dengan hasil evaluasi kinerja dosen akademik dan perkuliahan ini untuk tujuan merumuskan kebijakan sebagai upaya meningkatkan mutu pembelajaran dan kinerja dosen pendidikan sesuai dengan kebutuhan seluruh pemangku kepentingan.

### **C. SASARAN**

Sasaran utama dari evaluasi kinerja dosen akademik dan perkuliahan ini untuk mengetahui kualitas kinerja dosen selama satu semester. Evaluasi ini diupayakan agar semakin meningkatnya kinerja dosen yang memudahkan Dosen dan karyawan dalam proses PBM.

### **D. RESPONDEN**

Responden pada penilaian dosen ini adalah pimpinan di lingkungan FKIP, Dosen pengampu mata kuliah dan mahasiswa aktif dan masih memprogramkan mata kuliah karena survei akan diisi pada saat mahasiswa selesai ujian akhir semester.

### **E. ASPEK PENGUKURAN**

Pada survey ini dua instrumen digunakan yaitu Instrumen evaluasi kinerja dosen dan instrumen kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan. Adapun komponen dari survey tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles* adalah bukti konkret kemampuan suatu perguruan tinggi untuk menampilkan yang terbaik bagi mahasiswa, baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan dosen dan tenaga kependidikan.
2. *Reliability* adalah kemampuan perguruan tinggi untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.
3. *Responsiveness* adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah

dimengerti.

4. *Assurance* adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun tenaga kependidikan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya terhadap tenaga kependidikan.
5. *Empathy* adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada mahasiswa, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan mahasiswa secara akurat dan spesifik.

Kelima dimensi kualitas pelayanan ini sejatinya harus benar-benar diterapkan oleh perguruan tinggi dalam memberikan layanan terhadap mahasiswa.

## F. ALAT UKUR DAN SISTEM SKORING

Hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dosen berupa indeks kepuasan (skala1-5). Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan analisis dengan teknik statistik *deskriptive* sederhana. Proses pengolahan data dilakukan dengan program excel. Sedangkan data yang berupa deskripsi analisisnya dilakukan secara kualitatif. Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat skala kepuasan dosen terhadap aspek yang dinilai. Tabel klasifikasi sikap responden terhadap aspek yang dinilai dapat disusun dari jumlah skor jawaban responden, yaitu dicari skor tertinggi, skor terendah, jumlah kelas, dan jarak interval.

Berdasarkan perhitungan diatas dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan dosen dari tiap-tiap aspek yang dinilai.

No	Skala Penilaian	Kualifikasi	Keterangan
1	80 – 100	A	Sangat Puas/ Istimewa
2	60 – 79	B	Puas
3	40 – 59	C	Cukup Puas
4	20 – 39	D	Kurang Puas

FKIP mempunyai 4 program studi yaitu PGSD, BK, Pendidikan TI dan Pendidikan ekonomi. Perincian jumlah mahasiswa dan dosen serta mata kuliah yang diberikan umpan balik yang datanya sudah diserahkan ke GKM FKIP sampai dengan tanggal 29 September 2020, dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Jumlah Mahasiswa dan Dosen yang Melaksanakan Umpan Balik Mahasiswanya di FKIP

No	Fakultas/Program Studi	Jumlah Mahasiswa yg Menilai	Jumlah Dosen yg Dinilai
1	PGSD	50	16
2	BK	30	8
3	Pend. Ekonomi	50	8
4	PTI	30	4
Jumlah		160	36

Hasil presentase setiap aspek untuk pada balik mahasiswa untuk setiap program studi untuk setiap item pertanyaan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Rekapitulasi hasil penilaian kepuasan terhadap kinerja dosen prodi PGSD

No	Nama dosen	Skor mahasiswa	Kualifikasi	Keterangan
1	A'am Rifaldi Khunaifi, M.Pd	81.5	A	Sangat Puas
2	Agung Riadin, M.Pd	80	A	Sangat Puas
3	Amelia Dwi Astuti, M.Pd	79.5	B	Puas
4	Arif Supriyadi, M.Pd	79.5	B	Puas
5	Dedy Setyawan, M.Pd	78	B	Puas
6	Dr. Fathul Zannah, M.Pd	84	A	Sangat Puas
7	Dr. Indah Sari Dewi, M.Pd	78	B	Puas
8	Dr. Nurul Hikmah kartini, M.Pd	84	A	Sangat Puas
9	Dr. Rita Rahmaniati, M.Pd	75	B	Puas
10	Dr. Supardi, M.Pd	78	B	Puas

11	Dwi Sari Usop, M.Si	78.5	B	Puas
12	Haris Munandar, M.Psi	79	B	Puas
13	Hendri, M.Pd	78.5	B	Puas
14	Misyanto, M.Pd	78	B	Puas
15	Siti Juhairiah, M.Pd	77	B	Puas
16	Verawati, M.Pd	75	B	Puas

Tabel 3. Rekapitulasi hasil penilaian kepuasan terhadap kinerja dosen prodi BK

No	Nama dosen	Skor mahasiswa	Kualifikasi	Keterangan
1	Dina Fariza, M.Psi	78	B	Puas
2	Dr. Asep Solikin, MA	74	B	Puas
3	Dr. M. Fatchurahman, M.Pd	73	B	Puas
4	Esty Aryani S, M.Psi	76	B	Puas
5	Isnaeni Marhaeni, M.Psi	78	B	Puas
6	Istiqomah Hafid, M.Psi	75	B	Puas
7	Karyanti, M.Pd	80	A	Sangat Puas
8	M. Andi Setiawan, M.Pd	78	B	Puas

Tabel 4. Rekapitulasi hasil penilaian kepuasan terhadap kinerja dosen prodi PTI

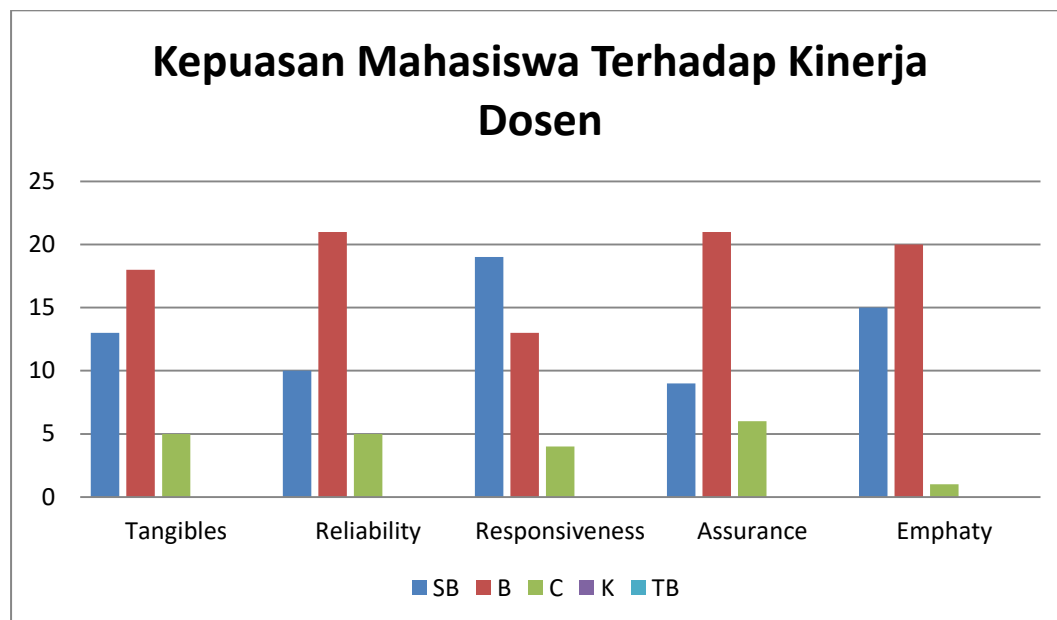
No	Nama dosen	Skor mahasiswa	Kualifikasi	Keterangan
1	Ade S Permadi, M.Pd	77	B	Puas
2	Dr. Mutiarani Pionera, M.Pd	70	B	Puas
3	M. Noor Fitriyanto, M.Pd	72	B	Puas
4	Dr. Chandra Anugrah P	70	B	Puas

Tabel 4. Rekapitulasi hasil penilaian kepuasan terhadap kinerja dosen prodi Ekonomi

No	Nama dosen	Jumlah	Kualifikasi	Keterangan
1	Endang Sri Suyati, M.Pd	70	B	Puas
2	Dr. Iin Nurbudiyani, M.Pd	72	B	Puas

3	Dr. Sonedi, M.Pd	72	B	Puas
4	M. Ramli, M.Pd	64	B	Puas
5	Achmad Zainul Rozikin, M.Pd	75	B	Puas
6	Istighfaris Rezki, M.Pd	75	B	Puas
7	Arna Purtina, M.Pd	70	B	Puas
8	M. Jailani, M.Pd	72	B	Puas

**Hasil Evaluasi Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen di lingkungan FKIP berdasarkan Aspek yang dinilai**



Berdasarkan diagram diatas terlihat bahwa kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen sudah cukup bagus/sangat puas. Terutama untuk aspek responsivenessl berada pada tingkat paling tinggi. Pada aspek empati dantangibles berada pada tingkat yang hampir sama. Hasil tersebut juga turut didukung oleh data kualitatif yang secara keseluruhan menyatakan kepuasan kinerja tersebut sudah baik hanya saja masih terdapat dosen yang mendapatkan penilaian yang kurang baik dari mahasiswa. Bagi dosen yang mendapat penilaian kurang baik dari mahasiswa selanjutnya akan diberi pembinaan oleh Ketua Program Studi. Dengan adanya survey tersebut akan menjadi evaluasi yang baik bagi dosen untuk terus

meningkatkan kinerja kearah yang lebih baik guna mewujudkan lulusan yang unggul, mandiri dan religius.

## **PENUTUP**

### **1. Kesimpulan**

Secara umum, evaluasi kepuasan mahasiswa pada kinerja dosen Semester Genap tahun ajaran 2019/2020 cenderung meningkat dibandingkan dengan dua semester sebelumnya.

Proses evaluasi ini dilaksanakan pada akhir perkuliahan minggu ke-14 sampai dengan minggu ke-15 dari 16 pertemuan setiap mata yang disebarkan kepada mahasiswa di FKIP.

Dari hasil analisis didapatkan bahwa kepuasan layanan mahasiswa sebagian besar pada taraf puas (86,5%).

### **2. Saran**

Dengan hasil Penilaian ini, setidaknya institusi masih harus berkerja keras untuk memotivasi dosen agar mampu menyelenggarakan kinerja kemahasiswaan yang bermutu prima sebagaimana tuntutan pemangku kepentingan. Meskipun GKM baru melakukan penilaian evaluasi pada 4 semester ini namun hasilnya cukup membanggakan, diharapkan pengelola program studi termotivasi untuk terus meningkatkan kinerjanya masing-masing. Seluruh civitas diharapkan untuk terus meningkatkan kinerjanya, terutama beberapa dosen yang kinerjanya masih kurang. Secara umum direkomendasikan beberapa hal yang perlu segera diperbaiki antara lain:

1. Memperbaiki SOP Layanan Kemahasiswaan terutama prosedur kerja, ketentuan, instruksi kerja serta formulir yang berkaitan
2. Meningkatkan kualitas staf dengan mengikutsertakan dalam pelatihan pelayanan prima
3. Membuat system antrian (seperti bank) agar waktu tunggu layanan tidak terlalu lama.
4. Melengkapi sarana dan prasarana laboratorium.



5. Dosen meningkatkan kemampuan berkomunikasi secara efektif sehingga bahan ajar lebih mudah dipahami mahasiswa, dan mampu menciptakan kedekatan

Lampiran

**TABEL PENGGABUNGAN NILAI PRODI PGSD**

NO	NAMA DOSEN	SKOR MAHASISWA	KUALIFIKASI	KETERANGAN
1	A'am Rifaldi Khunaifi, M.Pd	81.5	A	Sangat Puas
2	Agung Riadin, M.Pd	80	A	Sangat Puas
3	Amelia Dwi Astuti, M.Pd	79.5	B	Puas
4	Arif Supriyadi, M.Pd	79.5	B	Puas
5	Dedy Setyawan, M.Pd	78	B	Puas
6	Dr. Fathul Zannah, M.Pd	84	A	Sangat Puas
7	Dr. Indah Sari Dewi, M.Pd	78	B	Puas
8	Dr. Nurul Hikmah kartini, M.Pd	84	A	Sangat Puas
9	Dr. Rita Rahmaniati, M.Pd	75	B	Puas
10	Dr. Supardi, M.Pd	78	B	Puas
11	Dwi Sari Usop, M.Si	78.5	B	Puas
12	Haris Munandar, M.Psi	79	B	Puas
13	Hendri, M.Pd	78.5	B	Puas
14	Misyanto, M.Pd	78	B	Puas
15	Siti Juhairiah, M.Pd	77	B	Puas
16	Verawati, M.Pd	75	B	Puas

**TABEL PENGGABUNGAN NILAI PRODI BK**

NO	NAMA DOSEN	SKOR MAHASISWA	KUALIFIKASI	KETERANGAN
1	Dina Fariza, M.Psi	78	B	Puas
2	Dr. Asep Solikin, MA	74	B	Puas
3	Dr. M. Fatchurahman, M.Pd	73	B	Puas
4	Esty Aryani S, M.Psi	76	B	Puas
5	Isnaeni Marhaeni, M.Psi	78	B	Puas
6	Istiqomah Hafid, M.Psi	75	B	Puas
7	Karyanti, M.Pd	80	A	Sangat Puas
8	M. Andi Setiawan, M.Pd	78	B	Puas

**TABEL PENGGABUNGAN NILAI PRODI PTI**

NO	NAMA DOSEN	SKOR MAHASISWA	KUALIFIKASI	KETERANGAN
1	Ade S Permadi, M.Pd	77	B	Puas
2	Dr. Mutiarani Pionera, M.Pd	70	B	Puas
4	M. Noor Fitriyanto, M.Pd	72	B	Puas
5	Dr. Chandra Anugrah P	70	B	Puas

**TABEL PENGGABUNGAN NILAI PRODI PENDIDIKAN EKONOMI**

<b>NO</b>	<b>NAMA DOSEN</b>	<b>SKOR MAHASISWA</b>	<b>KUALIFIKASI</b>	<b>KETERANGAN</b>
1	Endang Sri Suyati, M.Pd	70	B	Puas
2	Dr. Iin Nurbudiyani, M.Pd	72	B	Puas
3	Dr. Sonedi, M.Pd	72	B	Puas
4	M. Ramli, M.Pd	64	B	Puas
5	Achmad Zainul Rozikin, M.Pd	75	B	Puas
6	Istighfaris Rezki, M.Pd	75	B	Puas
7	Arna Purtina, M.Pd	70	B	Puas
8	M. Jailani	72	B	Puas