



Umpan Balik (feedback) Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan Dosen di Perguruan Tinggi. (KASUS DI POLITEKNIK NEGERI BANDUNG)

Eddy Syah Yahya

Politeknik Negeri Bandung

Jl. Gegerkalong Hilir, Ds Ciwaruga, Bandung, Telp dan Fax (022) 2013789 dan 2013788
e-mail: eddy.syahyahya@gmail.com

Abstract

This study seek clearly the organization development in higher education refer to market orientation, it means the higher education has concern through the quality and process in one hand, on the other hands, as an education institution should gives satisfaction through their customer. As a result of this study is supposed to give the contribution in order to understand the relationship between the customer feedback (Bandung Polytechnic student in this case) and the lecturer performance which is based on the variable dimensions such as competency, efectivity, and evaluation, conversely the variable dimension of discipline is undifference significantly. And then Anova analysis as a whole there are no changes on six semesters. In conclusion this study will give the benefit for Institution Development of Higher Education in managing the lecturer performance service. Nonetheless, the impact of student evaluation through the lecturer performance, it can be new challenging for the best lecturer perform improvement, and finally this study can be used as an input to sustain of lecturer self evaluation.

Keyword: satisfaction, feedback, lecturer perform.

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Krisis multi dimensi yang dialami bangsa Indonesia telah mengakibatkan semakin menurunnya kemampuan masyarakat serta pemerintah untuk mendukung terlaksananya pendidikan yang berkualitas. Hal tersebut secara tidak langsung mengakibatkan semakin terbatasnya kemampuan lembaga pendidikan untuk memuaskan konsumennya. Disisi lain, perkembangan lembaga-lembaga pendidikan luar negeri yang memasuki pasar domestik dimana lembaga pendidikan dari luar negeri yang mempunyai kualitas yang lebih

baik menjadi tantangan bagi lembaga pendidikan kita untuk meningkatkan kualitas sehingga mampu bersaing untuk menyiapkan lulusan yang profesional dan kompetitif dalam memperebutkan lapangan kerja (Buchbinder, 1993; Dikti, 2003).

Dalam situasi seperti ini, maka lembaga pendidikan tinggi dituntut untuk mencari strategi yang tepat sehingga mampu tetap hidup (*survive*) dan berkembang. Salah satu strategi yang sekarang sedang dicoba adalah dengan menggunakan pendekatan bisnis yaitu menerapkan strategi orientasi pasar atau *market orientation* dalam mengelola aktivitasnya. Usaha untuk mendorong diterapkannya orientasi pasar tersebut nampak pada visi pendidikan tinggi 2010 yang mendasarkan pada *Quality* (kualitas), *Access and Equity* (akses dan ekuity), serta *Authonomy* (otonomi) pada Renstra Dikti (Dikti, 2003). Secara implisit ketiga hal tersebut menuntut perguruan tinggi yang semula merupakan menara gading pendidikan untuk berorientasi pada kepuasan konsumennya.

Proses Identifikasi Penelitian.

Dengan diadopsinya pola pengembangan yang diarahkan untuk lebih memuaskan pasar perguruan tinggi dituntut untuk lebih *customer focus*, yaitu mengarahkan semua aspek kegiatannya untuk memuaskan konsumennya, baik internal maupun eksternal (Suhartanto, 2004; Sahney, Bahnet, dan Karunes 2004).

Mengetahui apa yang membuat konsumen *delightful* dan yang membikin mereka puas/tidak puas merupakan suatu hal yang kritis bagi keberhasilan organisasi dalam pasar yang kompetitif seperti di dunia pendidikan tinggi saat ini (Fundin dan Bergman, 2003). Karena kepuasan pelanggan merupakan sesuatu persepsi, yaitu apa yang dirasakan oleh konsumen dibandingkan dengan harapan mereka, maka memonitor umpan balik dari para pelanggan tersebut akan memungkinkan suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kepuasan konsumennya yang pada akhirnya dapat



meningkatkan daya saingnya (Wisner dan Corney, 2001).

Begitu pentingnya umpan balik pelanggan, dunia bisnis telah secara luas mengukur dan memanfaatkannya. Namun demikian, penerapan dan pemanfaatan umpan balik di sektor pendidikan masih sangat terbatas bahkan di negara maju sekalipun (King dkk., 1999). Banyak studi dilakukan tentang umpan balik pelanggan dilakukan seperti: (Wirtz dan Tomlin, 2000; Fundin dan Bergman, 2003; dan Opoku, 2006). Tentang bagaimana peran umpan balik terhadap kinerja dosen di dunia pendidikan masih mendapatkan sedikit perhatian. Sehingga bagaimana efek pemberian umpan balik pelanggan terhadap kinerja dosen di dunia pendidikan masih belum banyak dipahami.

Oleh karenanya riset ini difokuskan untuk menjawab pertanyaan **”bagaimana peran umpan balik pelanggan terhadap kinerja layanan dosen?”**. Jawaban ini akan sangat bermanfaat bagi pembinaan dosen maupun pengelolaan pengajaran di perguruan tinggi.

Model dan Hipotesis

Manfaatnya dari kajian ini sangat strategis, karena mengindikasikan bahwa umpan balik dari pelanggan dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas proses pemberian pelayanan (Wirtz dan Tomlin, 2000; Wisner dan Corney, 2001; King, Morison, Reed, dan Grazyna, 1999). Dengan demikian dapat diduga bahwa umpan balik pelanggan atas pelayanan yang diberikan akan terdorong untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Berdasarkan kajian tersebut, maka hipotesis pertama yang akan diuji dalam studi ini adalah:

H1: Umpan balik mahasiswa secara positif dan signifikan mempengaruhi kinerja pengajaran dosen.

Faktor demografi dosen seperti umur, pendidikan, dan kepangkatan akan mempengaruhi kinerja pengajaran dosen. Dalam konteks ini, seorang dosen senior dengan kepangkatan dan pendidikan yang tinggi akan berbeda kinerjanya dibanding dosen junior atau kepangkatan dan pendidikannya masih rendah. Faktor jenis kelamin diduga tidak akan menjadi pembeda yang signifikan terhadap kinerja pengajaran dosen. Dari penjelasan diatas maka hipotesis selanjutnya yang dibangun adalah:

H2: Umur, tingkat pendidikan dan kepangkatan dosen akan mem-pengaruhi kinerja pengajaran dosen secara signifikan.

H3: Faktor jender tidak mempengaruhi kinerja pengajaran dosen secara signifikan.

2. PERMODELAN SISTEM

Desain Penelitian

Studi ini dikhususkan untuk meneliti kinerja pengajaran dosen dengan pertimbangan bahwa konsumen pengajaran adalah mahasiswa yang mengikuti proses pengajaran selama satu semester. Untuk mencapai tujuan penelitian digunakan pendekatan longitudinal yaitu analisis dilakukan dengan menggunakan data dari kurun waktu tiga tahun atau enam semester sejak dilakukannya penilaian kinerja.

Operasionalisasi Variabel

Penelitian ini menggunakan data sekunder, yaitu data yang dikumpulkan oleh Institusi Pendidikan yang secara konsisten mengukur kualitas pengajaran dosennya. Mengingat metode, sistim, serta unsur penilaian kinerja dosen di setiap perguruan tinggi berbeda-beda, hasil penilaian yang akan digunakan merujuk kepada King dkk. (1999) yaitu meliputi data evaluasi terhadap proses, persiapan, dan pasca pengajaran.

Sampel dan Sampling

Untuk mendapatkan hasil yang *robust*, penelitian ini menggunakan tingkat kepastian sebesar 95% dan *margin of error* sebesar 5%. Merujuk pada ukuran sampel sebagaimana dinyatakan oleh Saunders, Lewis, dan Thornhill (2003), bahwa untuk jumlah populasi 10.000 jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 370 sampel, jika populasinya 100.000 maka jumlah sampelnya 384 (Lampiran1). Dengan pertimbangan bahwa studi ini akan dilaksanakan di Politeknik Negeri Bandung dimana jumlah dosen lebih dari 10,000 maka sampel yang digunakan dalam studi ini minimal sebanyak 370 sampel.

Prosedur Pengumpulan Data

Pelaksanaan survey pengukuran kinerja pengajaran dilakukan pada akhir setiap semester sebelum dilaksanakan ujian semester. Hal ini dilakukan agar supaya mahasiswa mengalami bagaimana kualitas pengajaran dosen selama satu semester penuh. Alasan waktu pengambilan data sebelum ujian dilakukan dengan pertimbangan untuk menghindari bias dari pemberian nilai akhir semester.

Analisis Data

Prosedur dalam menganalisis data adalah dengan persiapan, tabulasi, dan pengolahan. Persiapan adalah mengumpulkan dan memeriksa kebenaran data yang diperoleh dari Bagian Akademik Polban. Kemudian dilakukan tabulasi hasil kuesioner sesuai dengan penilaian yang telah ditetapkan dengan menggunakan hasil angka yang didapat. Alat



analisis yang digunakan adalah statistik deskriptif, T-test dan Analisis of Variance (ANOVA).

Deskriptif statistik

Penggunaan metode analisa ini untuk mengukur persepsi mahasiswa terhadap kinerja dosen untuk setiap item maupun unsur penilaian disetiap semester. Kemudian dari hasil penilaian tersebut akan dilakukan perbandingan setiap semester untuk mengetahui perubahan dari kinerja dosen.

T-Test

Untuk menguji apakah terdapat perubahan kinerja yang nyata dari satu semester ke semester berikutnya (Hipotesis 1) H1: akan dilakukan uji T-test dari rerata setiap unsur pada semester yang diukur. Jika dalam pengujian tersebut hasilnya signifikan, artinya terdapat bukti yang nyata bahwa persepsi mahasiswa terhadap kinerja dosennya berbeda dari semester sebelumnya.

Analisis ANOVA

Karena tujuan ketiga dari penelitian ini adalah mengukur pengaruh faktor demografi dosen terhadap kinerja pelayanan pengajaran maka alat analisis yang sesuai untuk pengujian ini adalah analisis of variance atau ANOVA. Penggunaan metode ini sesuai karena unsur demografi yang digunakan dalam studi ini terdiri dari beberapa kelompok (Sekaran 1992). Dengan demikian metode ini akan digunakan untuk menguji hipotesis H2: dan H3.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A.Hasil Pengukuran.

1. Analisis Deskriptif Profil Responden.

Karakteristik responden yang diperlukan dalam penelitian ini adalah tenaga pengajar atau dosen di perguruan tinggi (sample dosen Politeknik Negeri Bandung) yang dapat dibedakan berdasarkan empat dimensi profil dosen yaitu, **masa kerja, tingkat pendidikan, kepegangatan dan jenis kelamin**, untuk profil usia menurut peneliti tidak relevan untuk itu tidak dilakukan, maka penulis ganti dari usia menjadi masa kerja.

1.1 Profil dosen berdasarkan Masa Kerja.

Dari 502 orang dosen Politeknik Negeri Bandung disimpulkan bahwa lebih dari 50% tepatnya 56% dari jumlah 502 dosen dengan usia masa kerja rata-rata sudah mencapai/melampaui masa kerja 20 tahun.

1.2 Profil dosen berdasarkan Tingkat Pendidikan.

Sebagian besar dosen Politeknik Negeri Bandung telah menyelesaikan sekolah S-2 (strata 2), sementara S-3 (strata 3) masih relative sedikit dan S-1 (strata 1) masih mendominasi sementara ini.

1.3 Profil dosen berdasarkan Kepegangatan

Tingkat kepegangatan berdasarkan aturan PNS (Pegawai Negeri Sipil) dosen Politeknik Negeri Bandung masih terlihat *'Bottle Neck'* artinya berkumpul ditingkat asisten ahli dan tingkat lektor

1.4 Profil dosen berdasarkan jenis kelamin (Jender).

Dari profil jender jumlah dosen yang berjenis kelamin pria lebih banyak dari jumlah dosen yang berjenis kelamin wanita.

2. Analisis Persepsi terhadap Kinerja melalui pengujian T-Test.

Melalui pengujian T-tes ini menjawab pertanyaan hypothesis pertama yaitu, mengukur progress persepsi mahasiswa terhadap proses belajar mengajar dosen. Apakah terjadi peningkatan atau kemunduran atas kinerja dosen ditiap semester:

H1: Umpan balik mahasiswa secara postif dan signifikan mempengaruhi kinerja pengajaran dosen.

Untuk menjawab hypothesis pertama lebih jelas dapat dilihat pada table berikut yaitu table hasil uji T-hitung sebagai berikut:

Hasil Uji T-hitung.

Tabel 1:

Dimensi	Smt 1-2 t (sig)	Smt 2-3 t (sig)	Smt 3-4 t (sig)	Smt 4-5 t (sig)	Smt 5-6 t (sig)
Ko	-2,448 (0,015)	1,007 (0,315)	2,996 (0,003)	0,462 (0,645)	3,049 (0,002)
Ke	0,022 (0,982)	1,297 (0,195)	3,458 (0,001)	0,279 (0,781)	3,277 (0,001)
Ef	-4,473 (0,000)	0,995 (0,320)	2,642 (0,009)	0,608 (0,543)	2,852 (0,005)
Ev	-7,491 (0,000)	2,175 (0,030)	2,187 (0,029)	0,777 (0,438)	2,628 (0,009)
Ki	-4,329 (0,000)	1,062 (0,289)	-0,099 (0,921)	1,319 (0,188)	38,421 (0,000)

Sumber: output program SPSS (diolah 2008).

Keterangan:



Dimensi Kompetensi (Ko).

Hasil t-hitung semester 1 - semester 2 Ho: diterima atau (ko) kompetensi memang tidak berbeda, pada semester 2 - semester 3, Ho: ditolak atau (ko) kompetensi secara signifikan berbeda, semester 3 - semester 4 Ho: ditolak atau (ko) kompetensi memang berbeda dibanding dengan semester lainnya, semester 4 - semester 5 Ho: diterima atau (ko) kompetensi memang tidak berbeda dan pada semester 5 – semester 6 Ho: ditolak artinya, (ko) kompetensi berbeda secara signifikan.

Dimensi Kedisiplinan (Ke).

Hasil t-hitung semester 1 - semester 2, Ho: diterima atau (Ke) kedisiplinan tidak berbeda, semester 2 - semester 3, Ho: diterima artinya, (Ke) kedisiplinan secara signifikan tidak berbeda, semester 3 - semester 4, Ho: ditolak artinya, (Ke) kedisiplinan secara signifikan berbeda dari semester sebelumnya, semester 4 – semester 5, Ho: diterima yang artinya, (Ke) kedisiplinan tidak berbeda dan pada semester 5 - semester 6, Ho: ditolak artinya (Ke) kedisiplinan secara signifikan berbeda.

Dimensi Efektifitas (Ef).

Hasil t-hitung semester 1 - semester 2, Ho: ditolak atau (Ef) efektifitas sangat berbeda, semester 2 - semester 3, Ho: diterima artinya (Ef) efektifitas tidak berbeda selanjutnya, semester 3 k- semester 4, Ho: ditolak artinya (Ef) efektifitas secara signifikan berbeda, semester 4 - semester 5, Ho: diterima artinya (Ef) efektifitas tidak berbeda dan pada semester 5 - semester 6, Ho: ditolak artinya (Ef) efektifitas berbeda.

Dimensi Evaluasi (Ev).

Hasil dari t-hitung semester 1 - semester 2, Ho: ditolak atau (Ev) evaluasi berbeda, semester 2 - semester 3, Ho: diterima artinya, (Ev) evaluasi secara signifikan tidak berbeda, semester 3 - semester 4, Ho: diterima artinya, (Ev) evaluasi secara signifikan tidak berbeda, semester 4 - semester 5, Ho: diterima yang artinya, (Ev) evaluasi tidak berbeda dan pada semester 5 - semester 6, Ho: ditolak artinya (Ev) evaluasi secara signifikan berbeda.

Kinerja (Ki)

Hasil t-hitung semester 1 - semester 2, Ho: ditolak atau (Ki) kinerja sangat berbeda, semester 2 - semester 3, Ho: diterima artinya (Ki) kinerja tidak berbeda dan selanjutnya, semester 3 - semester 4, Ho: diterima artinya (Ki) kinerja secara signifikan tidak berbeda, semester 4 - semester 5, Ho: diterima artinya (Ki) kinerja tidak berbeda dan pada semester 5 - semester 6, Ho: ditolak artinya (Ki) kinerja sangat berbeda.

3. Analysis of Variance (ANOVA)

Hasil telaah pada anggapan bahwa melalui umpan balik yang diterima akan dapat diidentifikasi bagian-bagian pelayanan mana yang harus diperbaiki, dihilangkan, atau dipertahankan, maka hipotesis kedua yang akan diuji dalam studi ini adalah sebagai berikut:

H2: Masa kerja, tingkat pendidikan dan kepangkatan dosen akan mem-

pengaruhi kinerja pengajaran dosen secara signifikan.

H3: Faktor jender tidak mempengaruhi kinerja pengajaran dosen secara signifikan.

Maka dengan menggunakan analysis of variance (ANOVA). Menurut Sugiyama (2008:220) ANOVA ditujukan untuk menguji apakah ada perbedaan nyata antara rata-rata hitung dua kelompok data atau lebih. Faktor analisis pada one-way ANOVA dibagi kedalam dua variabel yaitu, variabel dependent dan variabel independent. Kelompok data dibagi kedalam dimensi variabel seperti; Kompetensi (Ko), kedisiplinan (Ke), Efektifitas (Ef), Evaluasi (Ev) dan Kinerja (Ki). Berikut table pengujian dengan One-Way ANOVA sebagai berikut:

Hasil One-Way ANOVA (Masa Kerja)

Tabel 2

Smt 1-1	Smt 1-2	Smt 2-3	Smt 2-4	Smt 3-5	Smt 3-6
f (sig)					
.336	.887	1.651	.621	1.651	1.453
.799	.448	.177	.602	.177	.227
.776	.883	1.792	.648	1.435	1.433
.508	.450	.148	.584	.232	.232
.532	.816	1.285	.634	1.481	1.427
.661	.486	.279	.593	.219	.234
.489	1.281	1.372	.637	1.586	1.016
.690	.280	.251	.592	.192	.385
.569	1.036	1.911	.713	2.147	1.486
.636	.377	.127	.544	.093	.217

Sumber: output program SPSS (diolah 2008).

Keterangan:

3.1 Masa Kerja terhadap Dimensi Kompetensi.

Hasil dari semester 1 - 6 dapat dikatakan secara signifikan ada interaksi masa kerja terhadap (Ko) kompetensi yang berbeda secara nyata.



3.2 Masa Kerja terhadap Dimensi Kedisiplinan.

Secara keseluruhan semester 1 - 6 dapat dikatakan adanya interaksi masa kerja terhadap dimensi (Ke) kedisiplinan berbeda secara nyata (berbeda secara signifikan).

3.3 Masa Kerja terhadap Dimensi Efektifitas.

Signifikansi dari semester 1 sampai dengan semester 6 dapat dikatakan adanya interaksi masa kerja terhadap dimensi (Ef) efektifitas berbeda secara nyata (berbeda secara signifikan).

3.4 Masa Kerja terhadap Dimensi Evaluasi.

Signifikansi dari semester 1 sampai dengan semester 6 dapat dikatakan adanya interaksi masa kerja terhadap dimensi (Ev) evaluasi berbeda secara nyata (berbeda secara signifikan).

3.5 Masa Kerja terhadap Dimensi Kinerja.

Hasil signifikansi tidak berbeda atau dapat dikatakan tidak berbeda secara signifikan artinya masa kerja terhadap dimensi kinerja terdapat interaksi yang positif.

Hasil One-Way ANOVA (Tingkat Pendidikan)

Tabel 3

Smt 1-1	Smt 1-2	Smt 2-3	Smt 2-4	Smt 3-5	Smt 3-6
f (sig)					
2.180	.779	.334	.052	.345	.268
.090	.506	.801	.984	.793	.849
1.159	1.415	.173	.064	.582	.126
.325	.238	.914	.979	.627	.945
2.030	1.336	.360	.035	.267	.433
.109	.262	.782	.991	.849	.729
.979	1.493	.207	.087	.390	.337
.403	.216	.891	.967	.760	.799
2.023	1.396	1.029	.280	.226	.380
.110	.243	.380	.840	.879	.768

Sumber: output program SPSS (diolah 2008).

3.6 Tingkat Pendidikan terhadap Dimensi Kompetensi.

Hasil signifikansi berbeda nyata secara signifikan, tetapi walaupun begitu tingkat pendidikan terhadap kompetensi.

3.7 Tingkat Pendidikan terhadap Dimensi Kedisiplinan.

Hasil signifikansi tidak berbeda atau dapat dikatakan tidak berbeda secara signifikan.

3.8 Tingkat Pendidikan terhadap Dimensi Efektifitas.

Hasil signifikansi tidak terlalu berbeda (tidak berbeda secara signifikan).

3.9 Tingkat Pendidikan terhadap Dimensi Evaluasi.

Hasil signifikansi tidak berbeda atau dapat dikatakan (tidak berbeda secara signifikan).

3.10 Tingkat Pendidikan terhadap Dimensi Kinerja.

Hasil signifikansi tidak berbeda atau dapat dikatakan (tidak berbeda secara signifikan).

Hasil One-Way ANOVA (Kepangkatan)

Tabel 4

Smt 1-1	Smt 1-2	Smt 2-3	Smt 2-4	Smt 3-5	Smt 3-6
f (sig)					
1.212	2.055	.593	1.194	.299	.249
.305	.105	.620	.312	.826	.862
.987	1.808	.680	1.376	.292	.304
.399	.145	.565	.249	.831	.823
1.211	1.530	.713	1.170	.298	.256
.305	.206	.544	.320	.827	.857
1.034	1.850	.779	1.220	.288	.468
.377	.137	.506	.302	.834	.705
1.297	1.750	.920	.557	.079	.039
.275	.156	.431	.644	.972	.990

Sumber: output program SPSS (diolah 2008).

3.11 Kepangkatan terhadap Dimensi Kompetensi.

Hasil signifikansi tidak berbeda atau dapat dikatakan (tidak berbeda secara signifikan).

3.12 Kepangkatan terhadap Dimensi Kedisiplinan.

Hasil signifikansi tidak berbeda atau dapat dikatakan (tidak berbeda secara signifikan).



3.13 Kepangkatan terhadap Dimensi Efektifitas.

Hasil signifikansi tidak berbeda atau dapat dikatakan (tidak berbeda secara signifikan).

3.14 Kepangkatan terhadap Dimensi Evaluasi

Hasil signifikansi tidak berbeda atau dapat dikatakan (tidak berbeda secara signifikan).

3.15 Kepangkatan terhadap Dimensi Kinerja.

Hasil signifikansi tidak berbeda atau dapat dikatakan (tidak berbeda secara signifikan).

Dibawah ini hasil perhitung menjawab hypothesa ketiga yaitu,

H3: Faktor jender tidak mempengaruhi kinerja pengajaran dosen secara signifikan.

Selanjutnya adalah hasil analysis one-way anova berdasarkan jender kinerja dosen terhadap dimensi kompetensi, kedisiplinan, efektifitas, evaluasi dan kinerja yang dihitung dalam jangka waktu tiga tahun dan terbagi dalam enam semester sebagai berikut:

Hasil One-Way ANOVA (Jender)

Tabel 5

Sumber: output program SPSS (diolah 2008).

Smt 1-1 f (sig)	Smt 1- 2 f (sig)	Smt 2- 3 f (sig)	Smt 2- 4 f (sig)	Smt 3- 5 f (sig)	Smt 3- 6 f (sig)
2.818 .094	.000 .986	3.142 .077	.688 .407	4.756 .030	.613 .434
1.957 .163	.701 .403	.985 .321	1.005 .317	3.860 .050	.585 .445
.031 .859	.020 .887	2.659 .104	.582 .446	5.472 .020	.740 .390
.600 .439	.716 .398	1.428 .233	.855 .356	4.619 .032	.514 .474
.900 .343	.108 .743	.706 .401	.004 .952	5.214 .023	.668 .414

Sumber: output program SPSS (diolah 2008).

3.16 Jender terhadap Kompetensi.

Secara signifikan. Nilai F berada didaerah penerimaan yang berarti tidak ada perbedaan pendapat. Sedangkan signifikansi tidak berbeda atau dapat dikatakan tidak berbeda secara signifikan.

3.17 Jender terhadap Kedisiplinan.

Secara signifikan. Nilai F berada didaerah penerimaan yang berarti tidak ada perbedaan

pendapat. Sedangkan signifikansi tidak berbeda atau dapat dikatakan tidak berbeda secara signifikan.

3.18 Jender terhadap Efektifitas.

Secara signifikan. Nilai F berada didaerah penerimaan yang berarti tidak ada perbedaan pendapat. Sedangkan signifikansi tidak berbeda atau dapat dikatakan tidak berbeda secara signifikan

3.19 Jender terhadap Evaluasi.

Secara signifikan. Nilai F berada didaerah penerimaan yang berarti tidak ada perbedaan pendapat. Sedangkan signifikansi tidak berbeda atau dapat dikatakan tidak berbeda secara signifikan.

3.20 Jender terhadap Kinerja.

Secara signifikan. Nilai F berada didaerah penerimaan yang berarti tidak ada perbedaan pendapat. Sedangkan signifikansi tidak berbeda atau dapat dikatakan tidak berbeda secara signifikan.

B. Diskusi.

Lebih dari 50% tepatnya 56% dari jumlah 502 dosen dengan usia masa kerja dosen Polban yang rata-rata sudah mencapai / melampaui masa kerja 20 tahun. Sebagian besar dosen terutama pada kelompok S-1 dan kelompok S-2 merupakan lulusan dalam negeri dari perguruan tinggi ternama dan perguruan tinggi luar negeri, hal ini merupakan suatu kekuatan bagi profesi dosen dalam proses belajar mengajar. Untuk kepangkatan dosen masih belum merata yang kemungkinan besar masih adanya suatu kendala bagi peningkatan jenjang kepangkatan dosen.

B.1 Pembahasan Hasil uji-T.

Dari hasil uji-T tentang persepsi mahasiswa terhadap proses belajar mengajar dosen Politeknik Negeri Bandung pada dimensi pengajaran yang terdiri dari: kompetensi, kedisiplinan, efektifitas, evaluasi dan kinerja. Maka hasil pengukuran dalam rumusan masalah pada hypothesis 1. Bahwa dimensi pengajaran tentang kompetensi pengajaran dosen secara keseluruhan, kompetensi dosen terdapat perbedaan. Artinya, persepsi mahasiswa terhadap kompetensi dosen dari pengajaran terdapat perubahan untuk perbaikan. Pada dimensi kedisiplinan atas perhitungan secara keseluruhan masih belum terlihat perbedaan secara signifikan, kemungkinan hal ini disebabkan banyak para dosen masih belum konsisten dalam kedisiplinan diri dan belum mengetahui dampak yang ditimbulkannya. Dimensi efektifitas ber-dasarkan hasil dimensi dibberapa semester terlihat sangat ekstrim tidak terdapat perubahan, kemungkinan hal ini disebabkan banyak dosen terfokus kepada pengajaran secara serius. Dimensi evaluasi atas perhitungan hasil t-test dapat disimpulkan bahwa para dosen pada dimensi



evaluasi masih belum konsisten dalam perubahan sikap dan pada sisi lainnya diterima sangat positif. Dimensi kinerja yaitu dimensi gabungan dari dimensi lainnya terlihat bahwa hasil perhitungan dimensi kinerja disimpulkan bahwa kinerja dosen rata-rata berbeda secara signifikan hal ini menandakan sangat positif adanya perubahan proses belajar mengajar pada dosen.

B.2 Pembahasan Hasil One-way (ANOVA).

Untuk menjawab rumusan permasalahan hypothesis 2. Pelayanan atas pengajaran yang diberikan dosen terhadap mahasiswa dari semester 1 sampai dengan semester 6 sebagai berikut:

B.2.1 Nilai Analysis of Variance masa kerja terhadap dimensi kompetensi.

Masa kerja dosen mempengaruhi kompetensi dosen atau terdapat adanya interaksi, dengan kata lain kompetensi berbeda secara nyata (berbeda secara signifikan).

B.2.2 Nilai Analysis of Variance masa kerja terhadap kedisiplinan.

Dari semester 1 sampai dengan 6 terdapat adanya interaksi masa kerja terhadap dimensi kedisiplinan artinya berbeda secara nyata (berbeda secara signifikan).

B.2.3 Nilai Analysis of Variance masa kerja terhadap efektifitas.

Adanya interaksi yang berbeda secara nyata (berbeda secara signifikan). Dari penilaian masa kerja dosen terhadap efektifitas kerja dosen ini sangat beralasan disebabkan, hampir seluruh dosen sangat efektif dalam menjalankan fungsinya.

B.2.4 Nilai Analysis of variance masa kerja terhadap evaluasi.

Terdapat interaksi masa kerja terhadap dimensi evaluasi yang berbeda secara nyata (berbeda secara signifikan). Maka untuk penilaian masa kerja dosen terhadap hasil evaluasi pengajaran dosen secara keseluruhan positif.

B.2.5 Nilai Analysis of variance masa kerja terhadap kinerja.

Signifikansi nilai tertinggi dan nilai terendah dapat dikatakan tidak berbeda secara signifikan. Artinya, tingkat masa kerja seorang dosen di perguruan tinggi terhadap dimensi kinerja/pelaksanaan pengajaran dosen di kelas terdapat interaksi yang positif.

B.2.6 Nilai Analysis of variance tingkat pendidikan terhadap kompetensi.

Signifikansi nilai tertinggi dan nilai terendah berbeda nyata secara signifikan, artinya tingkat pendidikan terhadap kompetensi terdapat interaksi positif.

B.3.7 Nilai Analysis of variance tingkat pendidikan terhadap kedisiplinan

Signifikansi tertinggi dan nilai terendah tidak berbeda atau dapat dikatakan tidak berbeda nyata secara signifikan. Dilihat dari tingkat pendidikan terhadap kedisiplinan dosen terdapat interaksi positif.

B.2.8 Nilai Analysis of variance tingkat pendidikan terhadap efektifitas.

Signifikansi tertinggi dan nilai terendah, artinya dapat dijelaskan bahwa pendapat tersebut tidak terlalu berbeda (tidak berbeda secara signifikan). Untuk tingkat pendidikan terhadap efektifitas dosen adanya interaksi secara positif.

B.2.9 Nilai Analysis of variance tingkat pendidikan terhadap evaluasi.

Signifikansi tertinggi dan nilai terendah tidak berbeda secara signifikan. Hal ini dapat diartikan bahwa untuk tingkat pendidikan terhadap evaluasi selama enam semester tidak ada perubahan secara signifikan.

B.2.10 Nilai Analysis of variance tingkat pendidikan terhadap kinerja.

Nilai signifikansi tertinggi dan nilai terendah, dapat tidak berbeda secara signifikan. Maka dapat disimpulkan bahwa di tingkat pendidikan dari semester ke semester terhadap dimensi kinerja positif ada perubahan.

B.2.11 Nilai Analysis of variance kepangkatan terhadap kompetensi.

Nilai Sig. tertinggi dan nilai terendah, dapat dijelaskan bahwa pendapat tersebut tidak berbeda atau dapat dikatakan tidak berbeda secara signifikan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa nilai kepangkatan dosen terhadap kompetensi bukan merupakan suatu penghalang untuk kompetensi seorang dosen.

B.2.12 Nilai Analysis of variance kepangkatan terhadap kedisiplinan.

Nilai Signifikansi tertinggi dan nilai terendah dapat dijelaskan bahwa pendapat tersebut tidak berbeda atau dapat dikatakan tidak berbeda secara signifikan. Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi perubahan secara signifikan.

B.2.13 Nilai Analysis of variance kepangkatan terhadap efektifitas.



Nilai Signifikansi tertinggi dan nilai terendah dapat dijelaskan bahwa tidak berbeda secara signifikan. Arti lain tidak terjadi perubahan secara signifikan.

B.2.14 Nilai Analysis of variance kepangkatan terhadap evaluasi.

Nilai Signifikansi tertinggi dan nilai terendah dapat dijelaskan bahwa pendapat tersebut tidak berbeda atau dapat dikatakan tidak berbeda secara signifikan disimpulkan hasil diatas bahwa tidak terjadi perbedaan secara signifikan.

B.2.15 Nilai Analysis of variance kepangkatan terhadap kinerja.

Nilai Signifikansi tertinggi dan nilai terendah dapat dikatakan tidak berbeda secara signifikan. Dari hasil diatas ditarik kesimpulan bahwa tidak terjadi perbedaan.

B.2.16 Nilai Analysis of variance jender terhadap kompetensi.

Nilai Signifikansi tertinggi dan nilai terendah, dapat dikatakan bahwa pendapat tersebut tidak berbeda atau tidak berbeda secara signifikan.

B.2.17 Nilai Analysis of variance jender terhadap kedisiplinan.

Nilai Signifikansi tertinggi dan nilai terendah dapat dijelaskan bahwa pendapat tersebut tidak berbeda atau dapat dikatakan tidak berbeda secara signifikan.

B.2.18 Nilai Analysis of variance jender terhadap efektifitas.

Nilai Signifikansi tertinggi dan nilai terendah tidak berbeda atau dapat dikatakan tidak berbeda secara signifikan.

B.2.19 Nilai Analysis of variance jender terhadap evaluasi.

Nilai F tertinggi dan terendah berada didaerah penerimaan yang berarti tidak ada perbedaan pendapat. Sedangkan nilai Sig. tertinggi dan nilai terendah, dapat dijelaskan bahwa pendapat tersebut tidak berbeda atau dapat dikatakan tidak berbeda secara signifikan.

B.2.20 Nilai Analysis of variance jender terhadap kinerja.

Nilai Signifikansi tertinggi dan nilai terendah, dapat dikatakn bahwa pendapat tersebut tidak berbeda atau dapat dikatakan tidak berbeda secara signifikan

4. KESIMPULAN

Dari hasil alat uji statistik dapat disimpulkan bahwa hasil yang didapat dari profil Jender didominasi oleh dosen berjenis kelamin pria selebihnya oleh dosen berjenis kelamin wanita. Untuk profil masa kerja dibagi kedalam 4 (empat) cluster yaitu, pertama calon pegawai negeri sipil (cpns), kedua dosen honorer, cluster ketiga masakerja dibawah 20 tahun dan terakhir cluster keempat masa kerja dosen sudah mencapai/melampaui masa kerja 20 tahun.

Dari hasil analisis frekuensi tentang profil tingkat pendidikan kemungkinan akan bertambah sesuai dengan perkembangan dosen untuk dapat meningkatkan karir ke jenjang pendidikan lebih tinggi. Profil kepangkatan seorang dosen diawali sebagai dosen 'honorar' sebelum diangkat sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan kepangkatan diatur dalam tatanan pemerintah pegawai negeri sipil (PNS) atas keputusan Menteri Pendidikan Nasional.

Kesimpulan tentang persepsi mahasiswa terhadap dosen dengan dimensi kompetensi, kedisiplinan, efektifitas, evaluasi dan kinerja, yang hasilnya dapat disimpulkan bahwa dimensi kompetensi dosen terdapat perbedaan dari semester ke semester. Artinya, Umpan balik mahasiswa yang diberikan secara positif dan signifikan mempengaruhi kinerja pengajaran dosen.

Pada dimensi kedisiplinan masih belum terlihat perbedaan secara signifikan, kemungkinan hal ini disebabkan para dosen masih belum mengetahui dampak yang ditimbulkan dalam kenaikan pangkat.

Dimensi efektifitas terlihat sangat ekstrim berbeda, kemungkinan hal ini disebabkan banyak dosen berkonsentrasi kepada proses belajar mengajar saja.

Pada dimensi evaluasi diterima secara positif oleh mahasiswa dan pada dimensi kinerja yaitu, dimensi gabungan disimpulkan bahwa kinerja dosen rata-rata sangat berbeda dari semester ke semester secara signifikan hal ini menandakan sangat positif proses belajar mengajar dosen di Politeknik Negeri Bandung. Untuk hasil uji-t dimensi diatas secara keseluruhan dapat menjawab hypothesis yang dikemukakan. Untuk menilai secara keseluruhan masa kerja dosen, tingkat pendidikan, kepangkatan dan jender yang dihubungkan dengan dimensi selama tiga tahun seperti, masa kerja terhadap kompetensi dosen, dapat dikatakan terdapat adanya interaksi, dengan kata lain kompetensi berbeda secara nyata (berbeda secara signifikan). Untuk kedisiplinan, selama 3 tahun interaksi berpengaruh secara signifikan.

Pada penilaian efektifitas berbeda secara nyata (berbeda secara signifikan), artinya hampir seluruh dosen sangat efektif dalam menjalankan fungsinya.



Dimensi evaluasi berbeda secara nyata, untuk penilaian evaluasi pengajaran tidak seluruh dosen mengevaluasi pengajarannya dengan baik. Dimensi kinerja/pelaksanaan pengajaran dosen di kampus terdapat interaksi yang positif, artinya berbeda nyata secara signifikan dari semester ke semester.

Pada tingkat pendidikan terhadap efektifitas dosen terdapat interaksi secara positif, dapat dikatakan tidak berbeda secara signifikan. Penilaian tingkat pendidikan terhadap dimensi kinerja tidak ada perubahan, artinya, tidak berbeda atau dapat dikatakan tidak berbeda secara signifikan.

Nilai kepangkatan dosen terhadap kompetensi tidak terdapat perubahan secara signifikan atau dapat dikatakan tidak berbeda secara signifikan. Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi perubahan secara signifikan.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan Terima Kasih ditujukan kepada:

- Allah Subhanahuwataala
- Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi atas dana Penelitian Dosen Muda 2008
- Drs.Dwi Suhartanto MCM.

Daftar Pustaka

Buchbinder, Howard. 1993. The Market Oriented University and the changing role of knowledge. **Higher education**. Vol. 26.

Dikti (2003) **Rencana Strategis**. Depdiknas.

Fundin, Anders dan Bergman, Bo (2003) Exploring the Customer Feedback Process.

Measuring Business Excellence. Vol. 7-2. Pp. 55-65

Garavan, Thomas, Morley, Michael, dan Flynn, Mary (1997) 360 Degree Feedback: Its Role In Employee Development. **Journal of Management Development**. Vol. 16. No 2. pp. 134-147.

Heskett, James L.; Jones, Thomas O.; Loveman, Garry W.; Sasser, W. Earl; and Schlesinger, Leonard A. (1994). Putting the Service-Profit Chain to Work. **Harvard Business Review**, March-April, (164-174).

King, Malcolm; Morison, Ian; Reed, Gary; Stackow, Grazyna (1999) Student Feedback Systems in the Business School: a departemental model. **Quality Assurance in Education**. Vol. 7. No. 2. Pp. 90-100.

Laere, Wim (2006). Five Ways To Dramatically Improve The Effectiveness Of Your Performance Appraisal Process. **Human Capital**. No. 32. Novemver.

Mondy, Wayne & Robert, Noe (2004) **Human Resources Management**, 9ed. Prentice Hall.

Opoku, Robert A. (2006). Gathering customer feedback online and Swedish SMEs. **Management Research News**. Vol. 29 No. 3. pp. 106-127

Robbins, Stephen (2003). **Organisational Behavior**. 10th edition. Prentice Hall

Sahney, Sangeeta, Banwet, DK, dan Karunes.S (2004). Customer Requirement Constructs: The Premise for TQM in Education. **International Journal of Productivity and Performance Management**. Vol. 53. No. 6. pp. 499-520.

Sekaran, Uma (1992) **Research Methods for Business**. 2th Edition. John Willey.

Suhartanto, Dwi (2004) Orientasi Pasar di Sektor Pendidikan: Sebuah Kajian Teoritis. **Pelangi Pendidikan**. Universitas Sanata Dharma. Jogjakarta.

Wisner, Joel, D. dan Corney, William J. (2001) Comparing practice for capturing bank customer feedback Internet versus traditional banking. **Benchmarking: An International Journal**, Vol.8No.3,2001,