



Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran
<http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jrpp>
 Volume 6 Nomor 4, 2023
 P-2655-710X e-ISSN 2655-6022

Submitted : 27/11/2023
 Reviewed : 04/12/2023
 Accepted : 10/12/2023
 Published : 15/12/2023

Maya Saftari¹

SURVEI KEPUASAAN MAHASISWA TERHADAP KINERJA DOSEN FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMATIKA DI ISB ATMA LUHUR

Abstrak

Permasalahan utama penelitian ini adalah melihat berapa besar tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen yang ditinjau dari beberapa aspek, yaitu pengajaran, penelitian, pengabdian masyarakat (PKM), dan aspek penilaian atasan untuk kinerja dosen. Aspek utama yang menggambarkan kepuasan mahasiswa dilihat dari aspek pengajaran, karena pengajaran terhubung langsung dengan mahasiswa. Penelitian ini merupakan hasil survei kepuasan dengan instrumen berupa angket yang memuat lima variabel sebagai indikator kinerja dosen. Kelima variabel tersebut yaitu keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan kecukupan. Penelitian ini dilakukan di lingkup kerja Fakultas Teknologi Informatika (FTI) ISB Atma Luhur Pangkalpinang dengan subyek penelitian adalah mahasiswa aktif di dua Program Studi yaitu Prodi Teknik Informatika dan Prodi Sistem Informasi. Data diperoleh dari Bagian Sistem Informasi Akademik dari tahun 2019 sampai 2023. Berdasarkan pengolahan data tersebut didapatkan bahwa rerata kepuasan mahasiswa terhadap kinerja hasil penelitian menunjukkan kualitas pengajaran dosen yang baik. Meskipun demikian, adanya fluktuasi, terutama pada indikator keandalan tahun 2022 ganjil untuk Prodi Teknik Informatika, menunjukkan perlunya evaluasi dan upaya perbaikan terus-menerus dalam memberikan pengajaran yang berkualitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kualitas pengajaran dosen di Program Studi Teknik Informatika dan Sistem Informasi mengalami peningkatan atau stabil dari tahun ke tahun. Namun, terdapat fluktuasi yang perlu mendapatkan perhatian khusus.

Kata Kunci: Kepuasan Mahasiswa, Angket, Pengajaran

Abstract

The main problem of this research is to examine the level of student satisfaction with the performance of lecturers, assessed from several aspects, namely teaching, research, community service (PKM), and the assessment aspects by superiors for the lecturer's performance. The key aspect that reflects student satisfaction is seen from the teaching perspective, as teaching is directly connected to students. This research is the result of a satisfaction survey using a questionnaire as an instrument that includes five variables as indicators of lecturer performance. These five variables are reliability, responsiveness, certainty, empathy, and adequacy. The research was conducted within the scope of the Faculty of Information Technology (FTI) at ISB Atma Luhur Pangkalpinang, with research subjects being active students in two study programs, the Informatics Engineering Program and the Information Systems Program. Data were obtained from the Academic Information System Department from 2019 to 2023. Based on the data processing, it was found that the average student satisfaction with the results of the research indicates good quality of lecturer teaching. However, there is fluctuation, especially in the reliability indicator in odd year 2022 for the Informatics Engineering Program, indicating the need for continuous evaluation and improvement efforts in providing quality teaching. The research results show that overall, the quality of lecturer teaching in the Informatics Engineering and Information Systems Study Programs has improved or remained stable from year to year. However, there are fluctuations that need special attention.

Prodi Teknik Informatika, ISB Atma Luhur Pangkalpinang
 email: mayasaftari@atmaluhur.ac.id

Keywords: Student Satisfaction, Questionnaire, Teaching.

PENDAHULUAN

Pendidikan tinggi adalah fase kritis dalam perjalanan setiap individu untuk mencapai kemampuan akademik, perkembangan pribadi, dan persiapan untuk masa depan yang sukses. Dalam lingkungan pendidikan tinggi, peran dosen dan tenaga pendidik adalah elemen kunci dalam memberikan panduan, pengetahuan, dan pengalaman yang diperlukan bagi mahasiswa untuk mencapai tujuan mereka (Firman and Rahayu 2020). Kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen dan tenaga pendidik adalah indikator penting yang mencerminkan sejauh mana sistem pendidikan tinggi memenuhi harapan, kebutuhan, dan tujuan mahasiswa.

Kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen dan tenaga pendidik adalah aspek yang tak terpisahkan dalam penilaian efektivitas pendidikan tinggi (Cahyani and Trihantoyo 2020). Dosen dan tenaga pendidik yang mampu menyampaikan materi pembelajaran secara jelas, memberikan bimbingan yang tepat, dan menciptakan lingkungan belajar yang kondusif cenderung menciptakan pengalaman belajar yang lebih memuaskan bagi mahasiswa (Setiadi 2021). Sebaliknya, ketidakpuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen dan tenaga pendidik dapat berdampak negatif pada motivasi belajar, partisipasi aktif, dan pencapaian akademik mereka.

Penelitian mengenai kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen dan tenaga pendidik adalah topik yang semakin penting dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan tinggi. Dalam lingkungan di mana mahasiswa memiliki beragam latar belakang, harapan, dan kebutuhan, pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mereka terhadap kinerja dosen dan tenaga pendidik sangat relevan (Indiwo and Wahyuhastuti 2018). Penelitian ini bukan hanya memberikan wawasan berharga untuk meningkatkan pendidikan tinggi, tetapi juga memberikan dasar bagi pengembangan kurikulum yang lebih efektif dan peningkatan pengalaman belajar mahasiswa secara keseluruhan.

Seperti penelitian yang telah dilakukan oleh (Mulyawan and Rinawati 2016), dikemukakan bahwa untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas mahasiswa perlu diperhatikan permasalahan yang terkait dengan kualitas akademik oleh pihak manajemen perguruan tinggi. Penelitian lain (Sutariah 2017) mengemukakan bahwa adanya pengaruh pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa serta masih memerlukan perbaikan dalam peningkatan kualitas layanan, diantaranya kinerja dosen, penambahan jumlah dosen sehingga kegiatan belajar mengajar dapat berjalan maksimal, serta peningkatan hubungan pegawai maupun fasilitas penunjang lainnya. Perguruan tinggi masih menghadapi beberapa masalah yang menimbulkan ketidakpuasan di kalangan mahasiswa. Isu-isu tersebut terutama terkait dengan kualitas pelayanan administrasi akademik serta kurangnya ketersediaan dan kualitas sarana serta prasarana yang masih dianggap belum memadai. (Marthalina 2018)

Dari beberapa permasalahan penelitian terdahulu, peneliti akan menyelidiki konsep kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen, faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tersebut, serta dampaknya pada pengalaman belajar mahasiswa. Penelitian ini dilakukan dengan melihat hasil survei mahasiswa. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuisioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya menggunakan *software SPSS versi 17.0*. Data mahasiswa di Fakultas Teknologi Informasi yang aktif dari tahun 2019 sampai dengan 2023 diperoleh dari bagian Sistem Informasi Akademik (BSI). Manfaat yang didapat dari hasil survei ini adalah memberikan umpan balik langsung dari perspektif mahasiswa terhadap kinerja dosen, membantu identifikasi area kekuatan dan kelemahan dalam setiap aspek kinerja dosen, serta menyediakan data dasar bagi institusi untuk merancang program pengembangan dosen yang sesuai.

METODE

Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah melihat berapa besar tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen yang ditinjau dari beberapa aspek. Penelitian ini dilakukan melalui survei terhadap responden mahasiswa, yang memberikan pandangan dan penilaian mereka terhadap beberapa aspek kinerja dosen. Aspek ini meliputi pengajaran, penelitian, pengabdian masyarakat (PKM), dan aspek penilaian atasan untuk kinerja dosen. Aspek pengajaran, mengevaluasi kinerja dosen dalam memberikan pengajaran kepada mahasiswa. Ini

mencakup metode pengajaran, kejelasan materi, interaktivitas, dan kemampuan dosen dalam menjelaskan konsep. Aspek penelitian, menilai kontribusi dosen dalam kegiatan penelitian. Ini mencakup jumlah dan kualitas publikasi ilmiah, partisipasi dalam konferensi, dan kontribusi pada penelitian di bidang akademik. Aspek PKM, menilai keterlibatan dosen dalam kegiatan pengabdian masyarakat, seperti memberikan pelatihan, penyuluhan, atau proyek-proyek yang memberikan manfaat langsung kepada masyarakat. Aspek penilaian atasan, menilai penilaian atasan terhadap kinerja dosen, yang dapat mencakup semua aspek kinerja, baik pengajaran, penelitian, maupun pengabdian masyarakat. Dari keempat aspek tersebut, aspek pengajaran yang dipilih karena mahasiswa bertindak sebagai responden untuk menilai kinerja tersebut. Dalam aspek pengajaran ada 5 variabel sebagai indikator kinerja dosen. Kelima variabel tersebut yaitu keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan kecukupan. (Sulastrri 2016)

Keandalan mencerminkan sejauh mana dosen dapat diandalkan dalam melaksanakan tugas-tugas pengajaran. Dosen yang dapat diandalkan akan memberikan materi pembelajaran sesuai jadwal, memberikan umpan balik tepat waktu, dan memenuhi komitmen terhadap mahasiswa. Menurut (Taman et al. 2013), keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Daya tanggap mengukur sejauh mana dosen responsif terhadap kebutuhan dan pertanyaan mahasiswa. Dosen yang responsif akan memberikan bantuan yang cepat, merespons pertanyaan mahasiswa, dan memberikan umpan balik yang konstruktif. Menurut (Arimawati and Djastuti 2013), hubungan daya tanggap dengan kepuasan mahasiswa adalah daya tanggap mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa. Semakin baik persepsi Mahasiswa terhadap daya tanggap pelayanan akademik, maka kepuasan Mahasiswa juga akan semakin tinggi

Kepastian menggambarkan sejauh mana dosen memberikan informasi dan arahan yang jelas kepada mahasiswa. Dosen yang memberikan kepastian akan memberikan panduan yang jelas terkait materi pembelajaran, penilaian, dan ekspektasi. Empati menunjukkan kemampuan dosen untuk memahami dan merasakan kebutuhan serta perasaan mahasiswa. Dosen yang memiliki empati akan menciptakan lingkungan pembelajaran yang mendukung, memahami tantangan mahasiswa, dan bersedia membantu. Kecukupan mencerminkan sejauh mana materi pembelajaran dan sumber daya yang disediakan dosen memadai untuk mendukung pemahaman mahasiswa. Dosen yang memastikan kecukupan akan memberikan materi yang relevan, jelas, dan tersedia dengan baik. Setiap variabel tersebut sangat penting dalam menilai kualitas pengajaran dosen dan pengalaman mahasiswa dalam proses pembelajaran. Pengukuran variabel-variabel ini dapat dilakukan melalui berbagai metode, termasuk kuesioner, wawancara, atau observasi, yang dapat memberikan gambaran yang lebih holistik tentang kinerja dosen.

Penelitian ini dilakukan di lingkup kerja Fakultas Teknologi Informatika (FTI) ISB Atma Luhur Pangkalpinang. Subjek penelitian adalah mahasiswa angkatan 2019 sampai dengan angkatan 2023 yang aktif dari dua Prodi yaitu Prodi Teknik Informatika dan Prodi Sistem Informasi menggunakan teknik sampling. Data subyek terlihat pada tabel 1 berikut:

Tabel 1. Data Mahasiswa Aktif

Tahun	Semester	Jumlah
2019	Ganjil	1204
	Genap	1147
2020	Ganjil	1146
	Genap	1107
2021	Ganjil	1126
	Genap	1099
2022	Ganjil	1079
	Genap	1045
2023	Ganjil	944
	Genap	Belum Ada Data
Total		8693

Data dosen yang aktif mengajar tiap semester sebanyak 35 orang dosen tetap di tambah dengan beberapa dosen Luar Biasa (LB). Data penelitian bersumber dari jawaban mahasiswa yang sudah mengisi kuisioner berupa pertanyaan dengan skala Likert. Ada 4 pilihan jawaban kuisioner tersebut yaitu Sangat Baik (skala 4), Baik (Skala 3), Cukup Baik (skala 2), dan Kurang (skala 1). Sebelum kuisioner disebarakan kepada mahasiswa, kuisioner tersebut diuji validitas dan reabilitasnya menggunakan software SPSS versi 17.0. Berikut contoh kuisioner yang diberikan kepada mahasiswa (gambar 1).

**KUISIONER PENILAIAN KINERJA DOSEN
SEMESTER GASAL 2019/2020
ISB ATMA LUHUR**

1. **Identitas Dosen yang dinilai**
 Nama Dosen : _____
 Matakuliah : _____

2. **Petunjuk penilaian**
 Saudara diminta memberikan penilaian terhadap kinerja dosen dalam melaksanakan tugas pembelajaran sesuai dengan matakuliah yang diajarkannya.

3. **Penilaian dengan memberikan tanda check () pada skala penilaian yang telah ditetapkan**

4. **Skala penilaian**
 4 = Sangat Baik 3 = Baik 2 = Cukup 1 = Kurang

NO	PERNYATAAN	SKALA PENILAIAN			
		4	3	2	1
1	Penampilan Dosen seperti kerapuhan, kebersihan, dan keserasian dalam berpakaian				
2	Etika dosen dalam berinteraksi dengan mahasiswa dalam perkuliahan				
3	Dosen dalam menjelaskan materi perkuliahan sangat jelas				
4	Dosen mamru dan bisa menangani keadaan dan suasana di kelas pada				

Gambar 1. Contoh Kuisioner

Kuisioner terdapat 15 pertanyaan yang merupakan indikator dari 4 variabel yaitu keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan kecukupan. Kuisioner ini telah melalui uji validitas dan uji reabilitas. Awalnya kuisioner ini terdiri dari 20 pertanyaan tetapi karena ada pertanyaan yang tidak valid dan reabilitas maka beberapa pertanyaan tersebut dihilangkan atau dibuang, sehingga didapatkan pertanyaan yang sudah valid dan reabilitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam proses penelitian ini, peneliti menggunakan metode survei dengan angket (kuisioner) sebagai instrumen utama pengumpulan data yang sudah melalui tahapan validitas dan reabilitas. Tahapan pengolahan data untuk validitas dan reabilitas instrumen ini menggunakan bantuan software SPSS versi 17.0. Data responden sebanyak 40 mahasiswa sebagai sampel analisis yang bukan subjek penelitian, yaitu mahasiswa prodi Manajemen Informatika. Hasil pengolahan menunjukkan bahwa nilai validitas konten yang tinggi berdasarkan evaluasi pakar-pakar pendidikan. Analisis faktor mengkonfirmasi konstruksi yang diusulkan, dan koefisien Alpha Cronbach mencapai 0,718, menunjukkan reliabilitas internal yang baik.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.718	.723	5

Gambar 2. Reliability Statistics SPSS 17.0

Sampel penelitian ini terdiri dari mahasiswa aktif dari berbagai Prodi Sistem Informasi dan Prodi teknik Informatika di lingkungan perguruan tinggi ini. Survei dilakukan dengan responden mahasiswa yang aktif dari tahun 2019 sampai dengan 2023. Instrumen utama dari penelitian ini adalah kuisioner yang memuat variabel keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan kecukupan.

Penelitian survei kepuasan mahasiswa ini dimulai dengan mengumpulkan data yang sumber datanya dari bagian akademik dan bagian Sistem Informasi di ISB Atma Luhur. Dari pengumpulan data diperoleh data mahasiswa aktif terlihat pada tabel 1 (dari tahun 2019 sampai dengan 2023). Dari total ini, peneliti mengambil sampel mahasiswa aktif yang dijadikan responden untuk menjawab angket yang sudah dipersiapkan. Angket berisi pertanyaan untuk menjawab dari lima variabel yaitu keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan kecukupan. Dalam penelitian kepuasan mahasiswa, keandalan merupakan salah satu dimensi atau variabel yang digunakan untuk mengukur sejauh mana mahasiswa merasa bahwa dosen dan tenaga kependidikan dapat diandalkan dan konsisten dalam memberikan layanan dan informasi. Keandalan dosen dilihat dari konsistensi materi dalam hal mahasiswa mengharapkan bahwa dosen menyampaikan materi pembelajaran secara konsisten sesuai dengan rencana pembelajaran yang telah ditetapkan serta konsistensi penilaian, dosen dianggap andal jika cara penilaian yang digunakan konsisten dan dapat diprediksi oleh mahasiswa.

Dari hasil survei kepuasan ini untuk rerata untuk semua variabel dalam satu semester hasilnya selama rentang waktu tahun 2019 sampai dengan 2023 terlihat pada tabel 2 dan tabel 3.

Tabel 2. Data Rerata berdasarkan Variabel Prodi Teknik Informatika

Tahun	Semester	Jumlah Dosen	Rerata Keandalan	Rerata Daya Tanggap	Rerata Kepastian	Rerata Empati	Rerata Kecukupan
2019	Ganjil	41	3,15	3,334	3,260	3,268	3,331
	Genap	23	3,420	3,420	3,473	3,356	3,421
2020	Ganjil	36	3,468	3,468	3,487	3,441	3,497
	Genap	24	3,492	3,492	3,499	3,470	3,507
2021	Ganjil	28	3,530	3,530	3,531	3,508	3,526
	Genap	25	3,461	3,451	3,462	3,441	3,452
2022	Ganjil	29	3,125	3,483	3,495	3,466	3,490
	Genap	39	3,493	3,462	3,502	3,472	3,488
2023	Ganjil	32	3,619	3,601	3,622	3,454	3,413
	Genap	Belum Ada Data	Tahun akademik belum berjalan				

Berdasarkan data tabel 2, diketahui bahwa di Prodi Teknik Informatika secara umum, keandalan dosen menunjukkan tren peningkatan dari tahun 2019 hingga 2023 ganjil. Namun, terdapat penurunan pada tahun 2022 ganjil. Dalam hal ini perlu dilakukan evaluasi mendalam pada tahun 2022 ganjil untuk memahami penyebab penurunan keandalan. Mungkin perlu pengembangan keterampilan mengajar atau pelatihan tambahan. Daya tanggap dosen terhadap kebutuhan mahasiswa relatif stabil dari tahun 2019 hingga 2023, Meskipun sudah baik, dosen dapat tetap mempertimbangkan umpan balik mahasiswa secara rutin untuk terus meningkatkan interaktivitas dalam pembelajaran. Kepastian dalam mengajar menunjukkan variasi kecil dari tahun ke tahun. Meskipun sudah stabil, dosen tetap perlu memastikan bahwa mahasiswa mendapatkan kepastian dalam pembelajaran, mungkin dengan memberikan jadwal dan rincian pembelajaran dengan jelas. Empati dosen terhadap mahasiswa menunjukkan variasi kecil dan relatif stabil. Meskipun sudah baik, dosen dapat terus meningkatkan keterlibatan emosional dengan mahasiswa melalui pendekatan yang lebih personal dalam mengajar. Rerata kecukupan dosen dalam memberikan materi mengalami variasi kecil dari tahun 2019 hingga 2023. Dosen perlu memastikan bahwa materi ajar yang disampaikan memadai dan dapat dipahami oleh mahasiswa. Evaluasi materi dan metode pengajaran dapat membantu meningkatkan kecukupan.

Tabel 3. Data Rerata Berdasarkan Variabel Prodi Sistem Informasi

Tahun	Semester	Jumlah Dosen	Rerata Keandalan	Rerata Daya Tanggap	Rerata Kepastian	Rerata Empati	Rerata Kecukupan
2019	Ganjil	40	3,451	3,265	3,572	3,147	3,542

	Genap	36	3,478	3,466	3,483	3,188	3,499
2020	Ganjil	43	3,530	3,527	3,542	3,514	3,541
	Genap	34	3,510	3,508	3,519	3,493	3,515
2021	Ganjil	36	3,578	3,571	3,585	3,564	3,587
	Genap	35	3,613	3,608	3,611	3,604	3,608
2022	Ganjil	35	3,572	3,560	3,591	3,562	3,578
	Genap	40	3,626	3,607	3,620	3,604	3,600
2023	Ganjil	25	3,705	3,704	3,699	3,703	3,720
	Genap	Belum Ada Data	Tahun akademik belum Berjalan				

Dari tabel 3 diketahui bahwa di Prodi Sistem Informasi secara umum menunjukkan pada tahun 2019 terdapat perbedaan yang cukup signifikan antara semester ganjil dan genap pada beberapa aspek seperti keandalan dan kecukupan. Hal ini bisa menjadi fokus untuk menyeimbangkan kualitas pengajaran di kedua semester. Pada tahun 2020-2022, perbedaan antara semester ganjil dan genap menjadi lebih kecil, menunjukkan upaya untuk meningkatkan konsistensi kualitas pengajaran. Tren secara menyeluruh menunjukkan bahwa terjadi peningkatan yang berkesinambungan pada keandalan dan daya tanggap dosen dapat dianggap sebagai hasil positif. Ini mungkin mencerminkan investasi dalam pengembangan profesional atau peningkatan kesadaran terhadap kebutuhan mahasiswa. Selanjutnya untuk variabel kepastian dan kecukupan, keduanya menunjukkan peningkatan yang konsisten, menunjukkan adanya upaya untuk memberikan panduan yang jelas dan materi pengajaran yang memadai.

Pada tahun 2023 di semester ganjil, dengan jumlah dosen yang lebih rendah, hasil yang sangat tinggi pada beberapa aspek (seperti keandalan dan kecukupan) mungkin dapat dijelaskan oleh pengalaman atau keterampilan khusus dari dosen yang ada. Di semester genap karena belum ada data, penting untuk tetap memantau dan mengevaluasi kualitas pengajaran pada semester genap 2023 saat tahun akademik berlangsung.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan kualitas pengajaran dosen yang baik dengan tren umum yang stabil atau meningkat dari tahun ke tahun. Meskipun demikian, adanya fluktuasi, terutama pada keandalan tahun 2022 ganjil untuk Prodi Teknik Informatika, menunjukkan perlunya evaluasi dan upaya perbaikan terus-menerus dalam memberikan pengajaran yang berkualitas. Evaluasi berkala dan umpan balik dari mahasiswa dapat menjadi alat yang efektif untuk meningkatkan kualitas pengajaran. Hasil penelitian untuk Prodi Sistem Informasi menunjukkan peningkatan yang positif dalam berbagai aspek pengajaran dosen dari tahun ke tahun. Keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan kecukupan semuanya mengalami peningkatan yang stabil. Meskipun demikian, penting untuk terus memantau dan mengevaluasi kualitas pengajaran secara berkala serta memberikan dukungan dan pelatihan yang diperlukan kepada dosen. Belum adanya data untuk tahun genap 2023 menunjukkan perlunya pemantauan lanjutan saat tahun akademik berlangsung.

Evaluasi mendalam perlu dilakukan pada fluktuasi atau perbedaan yang signifikan untuk menentukan penyebabnya. Dukungan dan pelatihan perlu diberikan terus-menerus kepada dosen untuk memastikan mereka memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan. Melibatkan mahasiswa secara aktif dalam umpan balik dan evaluasi pengajaran untuk mendapatkan perspektif langsung. Dengan mengambil langkah-langkah ini, diharapkan Prodi Teknik Informatika dapat meningkatkan konsistensi keandalan pengajaran, sementara Prodi Sistem Informasi dapat terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pengajarannya yang sudah baik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada rekan-rekan sejawat yang sudah membantu dalam melakukan penelitian ini, terutama untuk memberika suport data terkait dengan penelitian. Ucapan terima kasih juga kepada pihak kampus yang sudah memberikan izin bagi penulis untuk melakukan penelitian di ISB Atma Luhur.

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kualitas pengajaran dosen di Program Studi Teknik Informatika dan Sistem Informasi mengalami peningkatan atau stabil dari tahun ke tahun. Namun, terdapat fluktuasi yang perlu mendapatkan perhatian khusus, terutama pada keandalan di Prodi Teknik Informatika pada tahun 2022 ganjil.

1. Prodi Teknik Informatika, tren umum menunjukkan kualitas pengajaran yang baik dengan peningkatan seiring waktu. Adanya fluktuasi pada tahun 2022 semester ganjil pada indikator keandalan di tahun tersebut menunjukkan perlunya evaluasi mendalam untuk mengidentifikasi penyebab dan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan. Evaluasi dan umpan balik rutin dari mahasiswa dapat menjadi alat efektif untuk memahami kebutuhan dan memperbaiki kualitas pengajaran.
2. Prodi Sistem Informasi, menunjukkan peningkatan positif dalam semua aspek pengajaran dosen dari tahun ke tahun. Prodi ini menunjukkan konsistensi yang baik dalam memberikan pengajaran yang dapat diandalkan, responsif, dan memadai. Meskipun hasil yang positif, penting untuk terus memantau dan mengevaluasi kualitas pengajaran, terutama saat tahun 2023 akademik berlangsung.

DAFTAR PUSTAKA

- Arimawati, Renata, and Indi Djastuti. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro." *Diponegoro Journal Of Management* 2(2):1–9.
- Cahyani, Galuh Herlina Novia, and Syunu Trihantoyo. 2020. "Pengaruh Kinerja Dosen Dan Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Jurusan Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya." *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan* 08(02):50–60.
- Firman, Firman, and Sari Rahayu. 2020. "Pembelajaran Online Di Tengah Pandemi Covid-19." *Indonesian Journal of Educational Science (IJES)*. doi: 10.31605/ijes.v2i2.659.
- Indiworo, Hawik Ervina, and Novika Wahyuhastuti. 2018. "Faktor-Faktor Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Perempuan." *Journal of Management Dan Bisnis* 1(1):46–56.
- Marthalina. 2018. "Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Dan Kepuasan Mahasiswa Di IPDN Kampus Jakarta." *Jurnal MSDM* 5(1):1–18.
- Mulyawan, Ali, and Rinawati. 2016. "Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Implikasinya Pada Loyalitas Mahasiswa." *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship* 10(2):119–31.
- Setiadi, Henky. 2021. "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Jambi." *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan* 10(03):497–511.
- Sulastris, Tuti. 2016. "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen." *Jurnal Optimal* 10(2):167–84.
- Sutariah, Farliana. 2017. "Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Lembaga Pendidikan Tinggi ABC Di Cikarang." *Jurnal String* 2(1).
- Taman, Abdullah, Sukirno, Ngadiri Setiawan, and Adeng Pustikaningsih. 2013. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta." *Jurnal Nominal* 2(1):99–111.