

## **Analisis Kinerja Dosen Berdasarkan Persepsi Mahasiswa pada Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar**

**Fienni Maranatha Situmorang, Melisa Feodora Quon Manurung, Mastiur Verawaty  
Silalahi, Masni Veronika Situmorang**

Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar

Email: [fienni.maranatha8008@gmail.com](mailto:fienni.maranatha8008@gmail.com)  
[melisamanurung915@gmail.com](mailto:melisamanurung915@gmail.com)  
[mastiur.verawaty@gmail.com](mailto:mastiur.verawaty@gmail.com)  
[masniveronika@gmail.com](mailto:masniveronika@gmail.com)

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja dosen berdasarkan persepsi mahasiswa pada Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar dengan mengadaptasi lima dimensi kualitas layanan (SERVQUAL), yaitu *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, *empathy*, dan *tangibles*. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain survei, melibatkan 42 mahasiswa sebagai responden yang dipilih dari kelompok mahasiswa yang telah mengikuti perkuliahan dengan dosen-dosen yang dinilai; data dikumpulkan menggunakan angket tertutup skala Likert lima poin yang memuat item-item kinerja dosen yang telah dipetakan ke dalam lima dimensi SERVQUAL. Data dianalisis secara deskriptif melalui perhitungan rata-rata (*mean*) dan persentase tiap dimensi, kemudian diturunkan menjadi *Respondent Achievement Level* (RAL) dan *Customer/Student Satisfaction Index* (CSI) untuk menggambarkan tingkat pencapaian dan kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen pada masing-masing dimensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL berada pada kategori kepuasan tinggi hingga sangat tinggi, dengan nilai mean di atas 4,0 (skala 1–5) dan CSI di atas 85% untuk semua dimensi; *reliability* memiliki CSI tertinggi ( $\approx 90,6\%$ ), diikuti *assurance* dan *empathy* ( $\approx 88\%$ ), *responsiveness* ( $\approx 87,2\%$ ), dan *tangibles* ( $\approx 86\%$ ). Temuan ini mengindikasikan bahwa keandalan dosen dalam menyiapkan dan melaksanakan perkuliahan serta jaminan mutu akademik (penguasaan materi dan keadilan evaluasi) merupakan kekuatan utama persepsi mahasiswa, sementara daya tanggap, empati, dan pemanfaatan teknologi pembelajaran juga dipersepsikan sangat baik namun tetap menyimpan ruang untuk perbaikan. Penelitian ini merekomendasikan agar program studi mempertahankan praktik pengajaran yang telah dinilai sangat baik, sekaligus memperkuat kebijakan dan program pengembangan dosen pada aspek disiplin waktu, intensitas komunikasi dan bimbingan akademik, serta optimalisasi penggunaan teknologi pembelajaran, sehingga kualitas layanan akademik dan kepuasan mahasiswa dapat terus ditingkatkan

**Kata Kunci:** *Kinerja Dosen; SERVQUAL; Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris*

### **Abstract**

This study aims to analyze lecturers' performance based on students' perceptions in the English Education Study Program at Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar by adapting five service quality dimensions (SERVQUAL), namely reliability, assurance, responsiveness, empathy, and tangibles. A quantitative approach with a survey design was employed, involving 42 students selected from those who had attended courses taught by the lecturers under evaluation; data were collected using a closed-ended questionnaire with a five-point Likert scale consisting of lecturer performance items mapped onto the five SERVQUAL dimensions. The data were analyzed descriptively by calculating the mean and percentage for each dimension, which were then converted into the Respondent Achievement Level (RAL) and the Customer/Student Satisfaction Index (CSI) to describe students' performance achievement and satisfaction levels for each dimension. The results show that all SERVQUAL dimensions fall into the high to very high satisfaction categories, with mean scores above 4.0 (on a 1–5 scale) and CSI values above 85% for all dimensions; reliability has the highest CSI ( $\approx 90.6\%$ ), followed by assurance and empathy ( $\approx 88\%$ ), responsiveness ( $\approx 87.2\%$ ), and tangibles ( $\approx 86\%$ ). These findings indicate that lecturers' reliability in preparing and delivering lectures and the assurance of academic quality (subject-matter mastery and fairness in assessment) constitute the main strengths in students' perceptions, while responsiveness, empathy, and the use of learning technology are also perceived as very good, but still offer room for improvement. The study recommends that the study program maintain existing high-quality teaching practices while strengthening policies and professional development programs for lecturers in terms of time discipline, the intensity of communication and academic guidance, and the optimization of learning technologies, so that academic service quality and student satisfaction can be further enhanced.

**Keywords:** *Lecturer Performance; SERVQUAL; English Education Students*

### **Pendahuluan**

Kinerja dosen merupakan salah satu penentu utama mutu pendidikan tinggi dan daya saing lulusan dalam menghadapi persaingan global (Garnjost & Lawter, 2019). Pada program studi pendidikan bahasa Inggris, kualitas proses belajar-mengajar tidak hanya ditentukan oleh penguasaan materi, tetapi juga oleh kemampuan dosen mengelola kelas, memfasilitasi interaksi akademik, dan mendorong kemandirian belajar mahasiswa (Patfield et al., 2025). Analisa awal menunjukkan bahwa Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar harus membuka diri kepada persepsi mahasiswa untuk melihat kinerja dosen yang merupakan indikator penting untuk menilai sejauh mana proses pendidikan telah berjalan efektif sekaligus menjadi dasar refleksi institusi untuk melakukan perbaikan berkelanjutan.

Evaluasi kinerja dosen memunculkan perdebatan antara pendekatan yang menekankan penilaian berbasis indikator administratif dan pendekatan yang mengutamakan pengalaman belajar mahasiswa sebagai sumber informasi utama. *Student evaluation of teaching* (SET) telah menjadi instrumen yang paling luas digunakan untuk menilai kinerja pengajaran dosen (Spooren & Christiaens, 2017), namun keabsahan dan reliabilitasnya terus menjadi bahan diskusi di kalangan akademisi (Pounder, 2007). Di satu sisi, SET dipandang mampu menangkap dimensi kualitas instruksi, inovasi pembelajaran, dan komitmen waktu dosen; di sisi lain, kritik diarahkan pada kemungkinan bias mahasiswa, pengaruh faktor *likeability*, dan perbedaan persepsi antar kelompok mahasiswa (Khoir et al., 2023). Hal ini juga dapat memengaruhi penilaian terhadap

kinerja dosen (Li et al., 2025). Secara teoretis penjelasan terkait dengan mutu pendidikan menjadikan studi tentang persepsi mahasiswa terhadap kinerja dosen relevan untuk terus dikaji, terutama pada konteks program studi dan institusi yang spesifik.

Pentingnya penelitian ini juga terkait dengan temuan empiris yang menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap kinerja pengajaran dosen berkorelasi positif dengan kepuasan belajar dan keberhasilan akademik mereka. Berdasarkan penelitian evaluasi kinerja dosen di berbagai perguruan tinggi Indonesia menemukan bahwa kinerja dosen dalam menyiapkan, membuka, mengelola inti, dan menutup pembelajaran berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Penelitian lain menegaskan bahwa persepsi mahasiswa mengenai pengetahuan dosen, sikap kerja, serta keterampilan mengajar berhubungan erat dengan kualitas pengalaman belajar dan pencapaian hasil belajar mahasiswa. Dengan demikian, pemetaan kinerja dosen dari sudut pandang mahasiswa menjadi penting bukan hanya bagi pengembangan profesional dosen, tetapi juga strategis untuk peningkatan kualitas layanan akademik program studi.

Penelitian lainnya juga telah mengkaji persepsi mahasiswa terhadap kinerja atau kompetensi dosen di berbagai konteks. (Bawah & Wan Nasir, 2021) melaporkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pengetahuan dosen, sikap terhadap pekerjaan, dan keterampilan mengajar memiliki hubungan positif dengan kinerja dosen di kelas serta prestasi akademik mahasiswa di International Islamic University Malaysia. Dikemukakan oleh (Duyar et al., 2015) bahwa persepsi mahasiswa terhadap kinerja pengajaran dapat menjadi prediktor penting bagi efektivitas pengajaran di pendidikan tinggi, terutama ketika pengukuran dilakukan secara multidimensional mencakup aspek

pedagogik, komunikasi, dan dukungan akademik. Di Indonesia, studi lain mengenai mahasiswa program studi bahasa Inggris menemukan bahwa kompetensi pedagogik dosen—meliputi perencanaan, penyampaian, dan penilaian—secara umum dipersepsikan baik hingga sangat baik dan hal ini menjadi dasar bagi upaya peningkatan kualitas pengajaran bahasa Inggris di perguruan tinggi (Achmad Firmansyah et al., 2023; Silalahi, 2021).

Tulisan ini penting untuk memberikan rekomendasi kritis terhadap program studi di Perguruan Tinggi yang belum banyak dijawab oleh kajian terdahulu, khususnya terkait konteks program studi pendidikan bahasa Inggris di universitas swasta daerah seperti Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar. Penelitian-penelitian sebelumnya cenderung berfokus pada perguruan tinggi besar, universitas negeri, atau program studi non-kependidikan, serta belum banyak yang menelaah secara spesifik dimensi-dimensi kinerja dosen bahasa Inggris berdasarkan persepsi mahasiswa di program studi kependidikan bahasa Inggris. Padahal, karakteristik mahasiswa, kultur akademik, dan tuntutan kompetensi lulusan di program pendidikan bahasa Inggris memiliki kekhasan tersendiri, misalnya tuntutan penguasaan pedagogi bahasa, kemampuan mengintegrasikan keterampilan berbahasa dengan metode pengajaran, dan kecakapan komunikasi akademik dalam bahasa Inggris. Novelty penelitian ini terletak pada fokusnya untuk menganalisis secara mendalam kinerja dosen pada Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar berdasarkan penilaian mahasiswa, dengan menyoroti aspek-aspek pengajaran yang paling menentukan kualitas pembelajaran dalam konteks lokal tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis

kinerja dosen berdasarkan persepsi mahasiswa pada Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar secara komprehensif. Penelitian ini diarahkan untuk mengungkap bagaimana mahasiswa menilai kinerja dosen dalam dimensi penguasaan materi, metode pengajaran, interaksi dan komunikasi di kelas, serta praktik penilaian pembelajaran yang diterapkan. Selain itu, penelitian ini bertujuan mengidentifikasi aspek-aspek kinerja dosen yang dipersepsikan kuat dan aspek yang masih dipandang lemah oleh mahasiswa, sehingga dapat dirumuskan rekomendasi yang relevan bagi program studi dan fakultas dalam merancang strategi pengembangan kinerja dosen dan peningkatan kualitas pembelajaran di lingkungan Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar.

### **Metode**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei untuk menganalisis kinerja dosen berdasarkan persepsi mahasiswa pada lima dimensi kualitas layanan (SERVQUAL) yang diadaptasi, yaitu *reliability, assurance, responsiveness, empathy*, dan *tangibles*. Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa aktif Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar, sedangkan sampel penelitian terdiri atas 42 mahasiswa yang telah mengikuti perkuliahan dengan dosen-dosen yang dinilai, sehingga memiliki pengalaman langsung terhadap proses pembelajaran yang dievaluasi. Pengumpulan data dilakukan menggunakan angket tertutup berskala Likert lima poin (sangat sesuai, sesuai, tidak tahu, tidak sesuai, sangat tidak sesuai) yang disusun dalam bentuk pernyataan-pernyataan yang merepresentasikan dimensi SERVQUAL dalam konteks kinerja dosen, seperti kesiapan mengajar, penguasaan materi,

disiplin mengajar, evaluasi pembelajaran, kepribadian dosen, dan pemanfaatan teknologi.

<b>Dimensi SERVQUAL</b>	<b>Kode item</b>	<b>Pernyataan</b>
<i>Tangibles</i>	K16	Dosen terampil menggunakan sarana teknologi modern dalam memberi kuliah.
	K1	Dosen menyediakan silabus mata kuliah.
	K2	Dosen mendiskusikan silabus dengan mahasiswa.
	K3	Dosen menyediakan bahan bacaan yang sesuai dengan materi silabus.
	K6	Dosen selalu memberi contoh konkret setiap menjelaskan suatu hal.
	D2	Dosen menyelesaikan perkuliahan sesuai waktu yang telah ditetapkan.
<i>Reliability</i>	D3	Dosen jarang membatalkan perkuliahan tanpa alasan yang jelas.
	Responsiveness	Dosen sangat komunikatif
<i>Responsiveness</i>	K7	Dosen sangat komunikatif

<b>Assurance</b>		dalam proses pembelajaran.			mengikuti mata kuliah tersebut.
	K9	Dosen mengajar tidak terlalu cepat atau lambat sehingga mudah dimengerti mahasiswa.		K13	Mata kuliah tersebut sangat mudah dipahami oleh mahasiswa.
	K10	Dosen selalu memberi kesempatan kepada mahasiswa untuk bertanya.		E1	Dosen menjelaskan kriteria penilaian sejak awal perkuliahan.
	D1	Dosen hadir tepat waktu sesuai jadwal perkuliahan.		E2	Dosen melaksanakan penilaian sesuai dengan kriteria yang telah disampaikan.
	D4	Dosen mengatur waktu pembelajaran secara efektif selama perkuliahan.		E3	Dosen memberikan umpan balik terhadap tugas dan hasil ujian mahasiswa.
	K4	Dosen memperlihatkan penguasaan materi mata kuliah.		E4	Dosen melakukan penilaian secara objektif dan adil.
	K5	Dosen mengajarkan materi dengan metode yang efektif.		E5	Dosen menyampaikan hasil penilaian tepat waktu.
	K11	Materi mata kuliah telah menambah dan memperluas pengetahuan serta wawasan mahasiswa.		P3	Dosen menunjukkan keteladanan dalam sikap, tutur kata, dan perilaku di lingkungan kampus.
	K12	Mahasiswa merasa puas setelah		K8	Dosen menciptakan suasana kelas yang kondusif
	Empathy				

		dan membuat mahasiswa termotivasi.
K14		Dosen menciptakan suasana kelas yang menyenangkan .
K15		Dosen memperlihatkan sikap menghormati mahasiswa dan mendorong atau memotivasi mahasiswa.
P1		Dosen bersikap ramah dan mudah didekati oleh mahasiswa.
P2		Dosen bersedia mendengarkan keluhan atau kesulitan belajar mahasiswa.

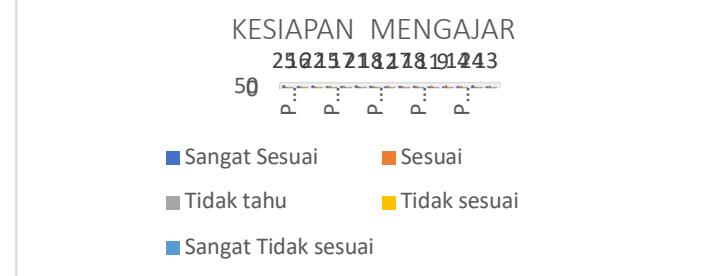
Instrumen angket dikembangkan dengan memetakan setiap butir ke dalam lima dimensi SERVQUAL yang diadaptasi: *reliability* (penyediaan silabus, konsistensi pelaksanaan kuliah), *assurance* (penguasaan materi, kejelasan dan keadilan penilaian), *responsiveness* (daya tanggap, komunikasi, kesempatan bertanya, ketepatan waktu), *empathy* (sikap menghormati, suasana kelas yang menyenangkan, kepedulian terhadap kesulitan mahasiswa), dan *tangibles* (penggunaan sarana teknologi pembelajaran). Skor respon dianalisis secara deskriptif dengan menghitung rata-rata (*mean*) tiap item dan tiap dimensi, serta persentase respon pada masing-masing kategori skala Likert untuk

menggambarkan kecenderungan persepsi mahasiswa. Selanjutnya dihitung pula *Respondent Achievement Level* (RAL) dan *Customer/Student Satisfaction Index* (CSI) per dimensi, dengan mengonversi rata-rata skor menjadi persentase ( $CSI \approx \bar{X}/5 \times 100\%$ ), sehingga diperoleh gambaran tingkat pencapaian dan kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen pada setiap dimensi SERVQUAL yang menjadi dasar untuk interpretasi hasil, pembahasan, dan perumusan rekomendasi kebijakan peningkatan mutu pembelajaran.

### Hasil dan Pembahasan

Studi ini menggunakan lima dimensi kualitas layanan (SERVQUAL), yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (wujud nyata). Kelima dimensi tersebut dirumuskan ke dalam butir-butir pernyataan yang relevan, dengan setiap butir dikaitkan secara tematis pada aspek proses pembelajaran dosen. Setiap data yang telah dioleh disajikan dalam bentuk diagram chart berikut ini:

### Kesiapan Mengajar



Pada diagram dimensi kesiapan mengajar, tampak bahwa mayoritas respon mahasiswa menempatkan penilaian pada kategori “sangat sesuai” dan “sesuai”, dengan rata-rata skor keseluruhan sekitar 4,53, sehingga hampir seluruh indikator kesiapan—seperti kehadiran tepat waktu, persiapan RPS dan bahan ajar, serta kejelasan tujuan pembelajaran—dipersepsi sangat baik oleh mahasiswa.

## Materi Pengajaran

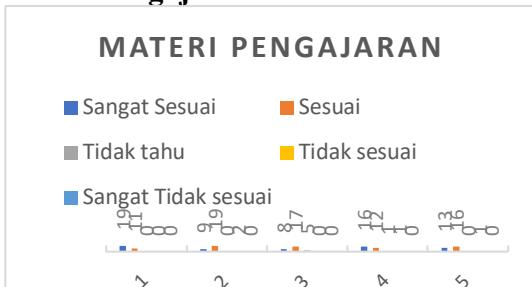


Diagram dimensi materi pengajaran menunjukkan kecenderungan serupa, dengan rata-rata sekitar 4,34 dan dominasi kategori “sesuai” dan “sangat sesuai”, yang mengindikasikan bahwa isi materi, relevansi dengan kompetensi pendidikan bahasa Inggris, dan aktualitas contoh yang digunakan dosen telah memenuhi harapan mahasiswa

## Evaluasi Mengajar

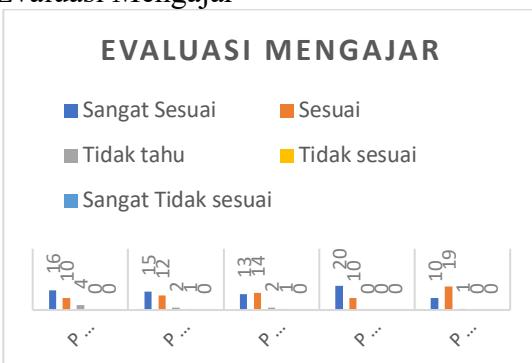
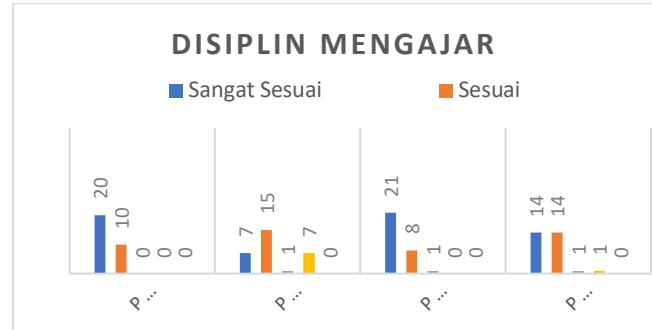


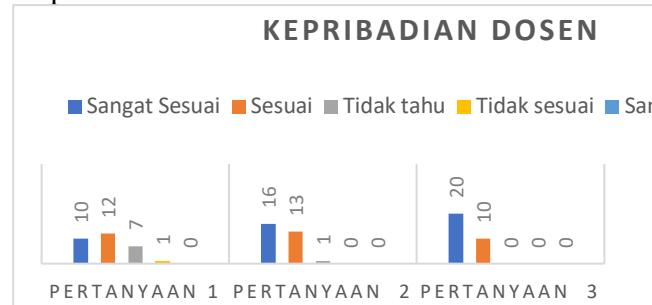
Diagram evaluasi mengajar menegaskan bahwa sistem evaluasi yang diterapkan dosen—baik dari sisi kejelasan kriteria, cara penilaian, maupun pemberian umpan balik—dipandang positif, dengan rata-rata skor 4,41 dan mayoritas respon “sangat sesuai” dan “sesuai”, sementara kategori “tidak tahu” dan “tidak sesuai” relatif kecil

## Disiplin Mengajar



Pada diagram disiplin mengajar, meskipun nilai rata-rata sekitar 4,36 masih berada pada kategori tinggi dan sebagian besar respon jatuh pada dua kategori tertinggi, terlihat bahwa proporsi jawaban “tidak sesuai” sedikit lebih besar dibanding dimensi lain, sehingga dapat ditafsirkan bahwa masih ada sebagian kecil mahasiswa yang merasakan ketidakkonsistenan dalam hal ketepatan waktu atau pemanfaatan jam kuliah

## Kepribadian Dosen



Dalam diagram kepribadian dosen, rata-rata skor sekitar 4,40 dengan dominasi penilaian “sangat sesuai” dan “sesuai” menggambarkan bahwa dosen dipersepsikan memiliki kepribadian yang baik, ramah, dan mampu menjadi teladan, meskipun masih tampak porsi penilaian “tidak tahu” yang lebih besar daripada dimensi lain yang dapat dimaknai sebagai keterbatasan sebagian mahasiswa untuk berinteraksi lebih dekat dengan dosen di luar konteks formal kelas.

## RAL per dimensi SERVQUAL (persepsi mahasiswa)

Dimensi SERVQUAL	Aspek utama yang diukur	Mea n (≈)	Kategori pencapaian respon den
Reliability	Kesiapan & konsistensi mengajar (silabus, contoh, dsb.)	4,53	Sangat tinggi
Assurance	Materi, penguasaan, evaluasi, dan keteladanan dosen	4,40 – 4,41	Sangat tinggi
Responsiveness	Komunikasi, kesempatan bertanya, ketepatan waktu	4,36 – 4,40	Tinggi–sangat tinggi
Empathy	Suasana kelas, penghormatan, dukungan kepada mahasiswa	4,40	Sangat tinggi
Tangibles	Penggunaan teknologi dalam pembelajaran	>4,30*	Tinggi–sangat tinggi

Berdasarkan hasil perhitungan RAL per dimensi SERVQUAL, rata-rata skor persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan pembelajaran berada pada kategori tinggi hingga sangat tinggi, dengan nilai

mean setiap dimensi berada di atas 4 dari skala 1–5 (setara lebih dari 80% jika dikonversi menjadi persentase). Dimensi dengan RAL tertinggi adalah reliability, dengan rata-rata sekitar 4,53 yang menunjukkan bahwa mahasiswa menilai dosen sangat andal dalam menyiapkan dan melaksanakan perkuliahan secara konsisten, terutama terkait ketersediaan silabus, bahan ajar yang relevan, dan kejelasan penyampaian materi. Sementara itu, dimensi dengan RAL relatif terendah namun tetap tinggi adalah tangibles, dengan rata-rata sekitar 4,30, yang berarti fasilitas dan penggunaan teknologi pembelajaran dianggap baik dan memuaskan, meskipun masih sedikit di bawah kekuatan dimensi lainnya.

Hasil ini sejalan dengan pemahaman bahwa SERVQUAL tidak hanya dapat digunakan untuk menilai kualitas layanan perusahaan, tetapi juga kualitas layanan akademik di perguruan tinggi melalui lima dimensi yang terukur secara kuantitatif berdasarkan persepsi responden. Rata-rata skor tiap dimensi memberikan gambaran tentang aspek layanan mana yang telah mencapai mutu sangat baik dan mana yang masih perlu penguatan, sehingga respon mahasiswa terhadap pernyataan persepsi dapat dijadikan dasar evaluasi kualitas layanan pembelajaran. Dalam konteks penelitian ini, dimensi reliability dan assurance yang sudah berada pada RAL dan CSI sangat tinggi perlu dipertahankan kualitasnya, sedangkan dimensi yang relatif lebih rendah seperti tangibles dan sebagian indikator responsiveness layak menjadi fokus peningkatan, misalnya dengan memperkuat pemanfaatan teknologi pembelajaran dan memperbaiki sistem layanan akademik yang menyangkut ketepatan waktu dan kecepatan respon dosen terhadap kebutuhan mahasiswa.

#### **CSI Results for Five SERVQUAL Dimensions (persepsi mahasiswa)**

Dimensi SERVQUAL	Mea n skor (1– 5)	CS I (%) ≈	Interpretasi kepuasan
Reliability	4,53	90, 6	Sangat puas terhadap keandalan dosen
Assurance	4,41	88, 2	Sangat puas terhadap kompetensi & evaluasi dosen
Responsiveness	4,36	87, 2	Puas–sangat puas terhadap daya tanggap dosen
Empathy	4,40	88, 0	Sangat puas terhadap kedulian dosen
Tangibles	4,30 *	86, 0	Puas–sangat puas terhadap fasilitas/teknologi

Hasil perhitungan CSI menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan pembelajaran pada lima dimensi SERVQUAL berada pada rentang puas hingga sangat puas, dengan indeks di atas 85% untuk semua dimensi. Dimensi *reliability* memiliki nilai CSI tertinggi, sekitar 90,6%, yang menandakan bahwa mahasiswa sangat puas terhadap keandalan dosen dalam menyiapkan silabus, menyediakan bahan ajar yang relevan, dan melaksanakan perkuliahan secara konsisten sesuai jadwal dan rencana pembelajaran.

Dimensi *assurance* dan *empathy* juga menunjukkan nilai CSI yang sangat tinggi, masing-masing sekitar 88,2% dan 88,0%, sehingga dapat diartikan bahwa mahasiswa merasa sangat yakin terhadap kompetensi akademik, keadilan evaluasi,

serta keteladanan dosen, sekaligus merasakan kepedulian dan dukungan emosional yang kuat dalam proses pembelajaran. Dimensi *responsiveness* memiliki CSI sekitar 87,2%, yang tetap berada pada kategori puas–sangat puas, menunjukkan bahwa dosen dinilai cukup cepat dan tanggap dalam komunikasi, pemberian kesempatan bertanya, dan pengelolaan waktu, meskipun masih menyisakan ruang perbaikan kecil terkait konsistensi daya tanggap di semua kelas.

Dimensi *tangibles* memperoleh CSI sekitar 86,0%, menjadikannya yang relatif paling rendah di antara lima dimensi, tetapi tetap pada kategori puas–sangat puas, yang berarti pemanfaatan teknologi dan fasilitas pembelajaran oleh dosen sudah baik namun belum setinggi dimensi keandalan dan jaminan mutu akademik. Pola CSI ini mengisyaratkan bahwa program studi perlu mempertahankan kualitas dimensi yang sudah sangat kuat—khususnya *reliability*, *assurance*, dan *empathy*—sekaligus menjadikan dimensi *responsiveness* dan *tangibles* sebagai prioritas penguatan, misalnya melalui optimalisasi penggunaan teknologi pembelajaran dan peningkatan kecepatan serta konsistensi layanan akademik di kelas (Rahmawati et al., 2023).

Jika dikaitkan dengan *Customer/Student Satisfaction Index* (CSI), rata-rata dimensi *reliability* menghasilkan CSI sekitar 90,6%, *assurance* sekitar 88,2%, *responsiveness* sekitar 87,2%, *empathy* sekitar 88,0%, dan *tangibles* sekitar 86,0%, sehingga seluruh dimensi masuk kategori puas–sangat puas dan dapat disejajarkan dengan kategori “*excellent*” dalam contoh penyajian studi SERVQUAL di pendidikan tinggi. Indeks CSI ini menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan dosen secara keseluruhan sangat positif, dengan kekuatan utama terletak pada keandalan (*reliability*) dan jaminan mutu akademik (*assurance*), sementara aspek daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*), dan

sarana fisik/teknologi (*tangibles*) juga berada pada tingkat yang memuaskan tetapi tetap membutuhkan perhatian untuk terus ditingkatkan.

### **Kesimpulan**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kinerja dosen pada Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar dipersepsikan sangat baik oleh mahasiswa pada lima dimensi kualitas layanan (SERVQUAL) yang diadaptasi, yakni *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, *empathy*, dan *tangibles*. Rata-rata penilaian dan RAL di seluruh dimensi berada pada kategori tinggi–sangat tinggi, dengan CSI di atas 85% untuk semua dimensi, menunjukkan bahwa tujuan penelitian untuk menganalisis kinerja dosen berdasarkan persepsi mahasiswa tercapai dengan mengidentifikasi bahwa keandalan (*reliability*) dan jaminan mutu akademik (*assurance*) merupakan kekuatan utama, sedangkan *responsiveness*, *empathy*, dan *tangibles* juga kuat tetapi masih menyimpan ruang perbaikan pada aspek kedisiplinan waktu, intensitas interaksi, dan optimalisasi teknologi pembelajaran.

Implikasinya, program studi dan fakultas perlu mempertahankan praktik-praktik pengajaran yang sudah dinilai sangat baik—terutama kesiapan mengajar, penguasaan materi, dan keadilan evaluasi—sebagai standar mutu kinerja dosen yang konsisten dijaga. Di sisi lain, rekomendasi penguatan dapat diarahkan pada: (1) pengembangan kebijakan dan pelatihan untuk meningkatkan disiplin akademik dan daya tanggap dosen terhadap kebutuhan mahasiswa; (2) program mentoring atau bimbingan akademik yang lebih intens untuk menguatkan dimensi *empathy*; serta (3) investasi dan pendampingan pemanfaatan teknologi pembelajaran agar dimensi *tangibles* naik setara dengan *reliability* dan *assurance*, sehingga kualitas layanan pembelajaran secara keseluruhan

semakin unggul dan berdampak positif pada kepuasan serta keberhasilan studi mahasiswa.

### **Daftar Pustaka**

- Achmad Firmansyah, Untung Waluyo, & Azis, A. D. (2023). Students' Perception Of Lecturers' Teaching Performance. *International Journal of Education, Language, Literature, Arts, Culture, and Social Humanities*, 1(4), 74–83. <https://doi.org/10.59024/ijellacush.v1i4.410>
- Bawah, M., & Wan Nasir, Z. (2021). Students' Perception of Lecturers' Performance at The International Islamic University Malaysia, Department of Business Administration. *International Journal of Academic Research in Progressive Education and Development*, 10(2 SE-Articles). <https://ijarped.com/index.php/journal/article/view/2126>
- Duyar, I., Ras, N., & Pearson, C. L. (2015). Analysis of teachers' task and extra-role performance under different autonomy regimes. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 64(4), 499–522. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-06-2013-0103>
- Garnjost, P., & Lawter, L. (2019). Undergraduates' satisfaction and perceptions of learning outcomes across teacher- and learner-focused pedagogies. *The International Journal of Management Education*, 17(2), 267–275. <https://doi.org/10.1016/j.ijme.2019.03.004>
- Khoir, M., Saiban, K., & Mustofa, M. (2023). Implementation of Islamic Religious Education (PAI) Learning in the Formation of Religious Character and Social Concern Attitudes. *EDU-*

- RELIGIA : Jurnal Keagamaan Dan Pembelajarannya*, 6(1), 23–32.  
<https://doi.org/10.52166/edu-religia.v6i1.4138>
- Li, Y., Sun, C., Wang, Y., Chi, H., Tang, H., Ma, M., Wei, L., Zhong, L., Li, J., Wei, K., Sha, Z., Fan, C., Zhang, G., Sun, P., & Jiao, M. (2025). Bias in student evaluations of teaching in undergraduate medical education: a qualitative study from a medical school in Northern China. *BMC Medical Education*, 25(1), 784.  
<https://doi.org/10.1186/s12909-025-07300-w>
- Patfield, S., Gore, J., Prieto, E., Fray, L., & Sincock, K. (2025). Towards quality teaching in higher education: pedagogy-focused academic development for enhancing practice. *International Journal for Academic Development*, 30(4), 553–568.  
<https://doi.org/10.1080/1360144X.2022.2103561>
- Pounder, J. S. (2007). Is student evaluation of teaching worthwhile? *Quality Assurance in Education*, 15(2), 178–191.  
<https://doi.org/10.1108/09684880710748938>
- Rahmawati, R., Permana, J., Nurdin, D., Triatna, C., & Fadhlil, F. (2023). Analysis of University Student Satisfaction Levels with the Learning Process on Five Dimensions of Service Quality (SERVQUAL). *AL-ISHLAH: Jurnal Pendidikan*, 15(2), 1944–1957.  
<https://doi.org/10.35445/alishlah.v15i2.2355>
- Silalahi, R. M. (2021). English teachers' perceptions of student evaluation of teaching in an Indonesian university. *Teflin Journal*, 32(2), 316–341.  
<https://doi.org/10.15639/http://teflinjournal.v32i2/316-341>
- Spooren, P., & Christiaens, W. (2017). I liked your course because I believe in (the power of) student evaluations of teaching (SET). Students' perceptions of a teaching evaluation process and their relationships with SET scores. *Studies in Educational Evaluation*, 54, 43–49.  
<https://doi.org/10.1016/j.stueduc.2016.12.003>