

PENINGKATAN KINERJA DAN MOTIVASI DOSEN SEBAGAI USAHA MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN KEPADA MAHASISWA

DENI FEBRINI

Abstract: *Based on some of the results of the survey, ranking universities in Indonesia is still in the order of two hundred, even most of the ranks thousand large, even college pioneers are still there that is above three thousand. Compare with several universities Singapore, Hong Kong, Japan, and Korea. It became a reality that challenges the perpetrator or managers educational institutions to improve the quality and service in higher education. Because only by improving the quality of research, education and service activities Advancement lab, higher education can be improved in accordance with the mandate of the tri dharma college.*

Kata Kunci: Kinerja, Motivasi, Kualitas Layanan

A. PENDAHULUAN

Pendidikan diyakini oleh banyak bangsa di dunia sebagai satu-satunya jalan untuk keluar dari keterbelakangan, kemiskinan dan kebodohan. Pendidikan juga sudah terbukti dapat berkontribusi pada upaya memajukan ilmu pengetahuan dan teknologi di hampir semua negara di dunia. Bangsa - bangsa yang telah maju ilmu pengetahuan dan teknologinya, adalah bangsa yang telah bersusah payah membangun fondasi yang kokoh bagi kelangsungan pendidikannya, seperti Singapura, Jepang, Iran, Jerman, Inggris, Amerika Serikat, dan Australia.

Pendidikan juga diyakini menjadi satu- satunya jalan untuk memutus mata rantai kemiskinan. Istilah lingkaran setan dalam kemiskinan, adalah kondisi dimana orang akan sulit keluar dari kemiskinan yang menjeratnya. Para ahli meyakini bahwa, dengan pendidikan orang diberikan pengetahuan, keterampilan dan bahkan keahlian, sehingga dengan bekal pengetahuan, keterampilan dan keahlian itu, orang akan dapat menolong dirinya sendiri untuk keluar dari lingkaran setan kemiskinan. Selanjutnya secara simultan, orang yang sudah terbebas dari kemiskinan dapat menolong orang lain, seperti keluarga dan orang - orang dekatnya. Salah satu penyebab kemiskinan adalah kebodohan.

Seseorang yang bodoh tidak memiliki kemampuan dan posisi tawar yang cukup untuk memasarkan kemampuannya dalam dunia kerja. Mereka selalu kalah dalam persaingan kehidupan, karena itu mereka tidak dapat mengakses sumber -

sumber ekonomi sehingga menjadi miskin. Pendidikan diyakini dapat memberikan bekal pengetahuan, keterampilan, keahlian dan akses informasi bagi semua orang untuk dapat bersaing maupun bekerjasama dalam kehidupan nyata. Mereka yang berpendidikan dapat bersaing di dunia kerja untuk mendapatkan penghasilan bagi kebutuhannya. Mereka yang berpendidikan memiliki akses untuk dapat bekerja sama dalam berbagai bidang bisnis dan usaha meningkatkan kemampuan mengajar.

Singkat kata, pendidikan yang dimiliki akan dapat menolong hidupnya. Usaha untuk memajukan dunia pendidikan telah dilakukan oleh pemerintah sejak republik ini berdiri, sehingga lebih dari setengah abad pendidikan kita dibangun. Namun, jika dibanding dengan bangsa - bangsa lainya, kita patut untuk instropeksi dan kemudian memperbaiki mutu pendidikan kita, khususnya pendidikan tinggi kita. Berdasarkan berbagai survey yang dilakukan oleh lembaga survey internasional, posisi perguruan tinggi kita belum ada yang masuk sepuluh besar perguruan tinnggi dunia, bahkan seratus besar pun belum. Ini tentu kalah dengan China, Jepang, Korea, dan Singapura yang perguruan tingginya masuk seratus besar dunia. Jepang misalnya, 6 perguruan tingginya masuk ke dalam 100 besar dunia, disusul Hongkong yang 3 perguruan tinggi dan Korea Selatan dan China ada 2 perguruan tingginya masuk juga seratus besar. Meskipun berada di Asia Tenggara, ternyata Singapura juga masuk peringkat seratus besar, sedangkan perguruan tinggi Indonesia harus puas diperingkat 201 dunia, yakni Universitas Indonesia.

Berdasarkan beberapa hasil survey tersebut, rangking perguruan tinggi Indonesia masih berada pada urutan dua ratusan, bahkan sebagian besar berada pada peringkat seribu besar, bahkan perguruan tinggi perintis masih ada yang berada diatas tiga ribu. Bandingkan dengan beberapa perguruan Singapura, Hongkong, Jepang, dan Korea. Ini menjadi realitas yang menantang pelaku atau pengelola lembaga pendidikan untuk meningkatkan mutu dan pelayanan pada pendidikan tinggi. Karena hanya dengan meningkatkan mutu penelitian, pendidikan dan kegiatan layanan pengembangan illmu lah, pendidikan tinggi dapat ditingkatkan sesuai dengan amanat tri dharma perguruan tinggi.

Faktor penting yang dapat meningkatkan mutu pendidikan tinggi kita adalah layanan dosen dan pengelola perguruan tinggi kepada mahasiswa. Mahasiswa diyakini menjadi variable penting yang harus ditingkatkan guna meningkatkan mutu

pendidikan tinggi. Karena itu faktor mahasiswa menjadi salah satu faktor kunci. Untuk meningkatkan layanan kepada mahasiswa diperlukan kemampuan dan motivasi mengajar dosen. Kemampuan dosen bukan hanya kemampuan akademis, tetapi juga kemampuan pendukung lainya yang diperlukan untuk meningkatkan manajemen layanan kampus kepada para mahasiswa.

Dosen yang memiliki kemampuan yang baik diharapkan dapat meningkatkan motivasi belajar bagi mahasiswa. Sebab berbagai hasil studi menunjukkan bahwa, kemampuan mengajar, kemampuan membimbing, kemampuan menjadi trainer dan mentor dari dosen, sangat berpengaruh positif terhadap keberhasilan belajar mahasiswa, terutama perguruan tinggi yang ingin meningkatkan statusnya menjadi perguruan tinggi bertaraf dunia. Survey teradap perguruan taraf dunia mendasarkan pada 6 indikator. Yakni publikasi atas hasil penelitian, animo mahasiswa internasional, rasio dosen dengan mahasiswa, hasil penelitian pada tiap bidang ilmu, program pendidikan internasional, dan jumlah mahasiswa internasional (The QS Words University Rankings. Quacquareilly Symonds. 2009).

Berdasarkan indicator kinerja perguruan tinggi top dunia tersebut diatas, maka dapat diketahui bahwa setiap perguruan tinggi yang akan menjadi word class university harus membangun indikator-indikator tersebut. Untuk dapat mencapai indikator tersebut, diperlukan sumberdaya manusia yang berkualitas. Kulalitas sumberdaya manusia dapat meningkat jika kemampuan juga meningkat. Kemampuan akan meningkat kalau motivasinya meningkat, karena itu kemampuan dan motivasi mengajar segenap civitas akademika sangatlah penting bagi perguruan tinggi yang akan meningkatkan diri.

Motivasi mengajar juga diyakini memiliki potensi pengaruh positif bagi dosen untuk melayani mahasiswa. Motivasi yang kuat untuk melayani mahasiswa, tidak hanya berdampak pada hubungan antara dosen dan mahasiswa dalam bidang akademik, tetapi secara psikologis akan berpengaruh terhadap minat, perhatian, persepsi, bahkan karakter mahasiswa setelah keluar dari bangku kuliah. Mahasiswa yang dilayani dengan baik oleh dosennya, akan cenderung memiliki perhatian dan motivasi yang baik jika kelak melayani orang lain sehubungan dengan tugasnya.

Kemampuan dan motivasi dosen juga diharapkan akan memacu perguruan tinggi untuk meningkatkan kinerjanya dalam melaksanakan amanat tridharma

perguruan tinggi, yakni pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat. Jika dosen memiliki kemampuan dan motivasi tertentu, diharapkan akan dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja perguruan tinggi, termasuk layanan pendidikan kepada para mahasiswa. Melalui penelitian ini diharapkan akan dapat diketahui sejauhmana pengaruh kemampuan dosen dan motivasi mengajar dosen terhadap layanan pendidikan kepada mahasiswa.

keterampilan dan kemampuan adalah dua hal yang saling berhubungan dimana kemampuan seseorang dapat dilihat dari keterampilan yang diwujudkan melalui tindakannya. Kemampuan yang didasari oleh kreativitas dan keterampilan adalah proses mental, yang diarahkan untuk mencapai tujuan tertentu.

Dosen dalam menjalankan tugas dan fungsinya dalam layanan pendidikan harus dilandasi oleh kesadaran akan tugas, tanggung jawab, dan keinginan yang tinggi agar tugas melayani mahasiswa dapat terselenggara dengan baik dan memuaskan. Oleh karena itu, setiap kepala perguruan tinggi hendaknya memperhatikan kebutuhan dosen sebagaimana diuraikan dalam teori motivasi. Kebutuhan utama para dosen harus diperhatikan yang meliputi antara lain: kebutuhan fisik dan kebutuhan jaminan bekerja. Pemenuhan kebutuhan fisik yang wajar dapat diharapkan dosen akan melaksanakan tugas kependidikan secara baik dan sungguh-sungguh.

B. Kualitas Jasa Pelayanan

Kotler (2000; 428 dalam P. Ratnawati; 2001; 1) mendefinisikan pelayanan/jasa, adalah suatu perbuatan di mana seseorang atau suatu kelompok menawarkan pada kelompok/orang lain sesuatu yang pada dasarnya tidak berwujud dan produksinya berkaitan atau tidak berkaitan dengan fisik produk. Stanton (1981; 529 dalam Ratnawati; 1) mengungkapkan definisi jasa adalah sesuatu yang dapat didefinisikan secara terpisah, tidak berwujud, dan ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan di mana jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak. Kotler (2000) dalam Sihombing mendefinisikan pelayanan/jasa adalah perbuatan suatu kelompok menawarkan kepada kelompok/orang lain sesuatu yang pada dasarnya tidak berwujud, sedangkan produksinya berkaitan atau tidak berkaitan dengan fisik produk. Stanton (1981) dalam Sihombing mengungkapkan definisi jasa sebagai berikut: Jasa adalah sesuatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah, tidak berwujud, dan

ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan. Jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak.

Selanjutnya, Zeithaml dan Bitner (2000) dalam Sihombing menyatakan jasa pelayanan adalah suatu kegiatan ekonomi yang outputnya bukan merupakan produk tetapi dikonsumsi bersamaan dengan waktu produksi dan memberikan nilai tambah (seperti kenikmatan, hiburan, santai, sehat) yang bersifat tidak berwujud. Zeithaml dan Berry (1990) dalam Sihombing menyatakan, jasa adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang pada dasarnya tidak berwujud, yang biasanya terjadi pada hubungan timbal balik antara konsumen dengan penyedia jasa dan atau produk fisik atau sistem pelayanan yang baik atas jasa yang disediakan sebagai sarana untuk mengatasi masalah konsumen. Keluaran dari usaha ini tidak dapat dilihat dan diraba (Ratnawati; 2001; 4). Kottler (1997; 465 dalam Ratnawati; 2001; 4) mengatakan bahwa jasa yang diberikan kepada konsumen mengandung karakteristik: ;Intangibility (tidak berwujud), Inseparability (tidak dapat dipisahkan), Variability (bervariasi)

Kottler (1997; 465 dalam Ratnawati; 2001; 4) memberikan empat karakteristi jenis-jenis pelayanan jasa ; jasa berbeda berdasarkan basis peralatan (*equipment based*) atau basis orang (*people based*), beberapa jenis jasa adalah yang memerlukan kehadiran dari *klien (client's presence)*, juga dibedakan dalam memenuhi kebutuhan perorangan (personal need) atau kebutuhan bisnis (business need); jasa yang dibedakan atas tujuannya.

Kualitas pelayanan adalah keunggulan-keunggulan atas pelayanan yang diberikan kepada konsumen dengan harapan mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen. Kualitas pelayanan meliputi sikap *customer service*, tanggapan terhadap keluhan konsumen, jasa pembayaran, fasilitas tambahan dan ketepatan waktu (Hadiati dan Ruci; 199; 1).

Kualitas dipersepsikan sebagai satu bentuk sikap umum – terkait tetapi tidak sama dengan *satisfaction* - yang merupakan hasil dari perbandingan harapan dengan persepsi tentang suatu tampilan jasa (Olstavsky; 1985; 98 dalam Poerwanto; 2000; 61). Kualitas jasa adalah evaluasi menyeluruh yang merujuk pada sikap (Parasuraman, dan Zeithaml *et al.*; 1997; 422 Poerwanto; 2000; 61).

Selanjutnya, Irawan (2002) dalam Sihombing memberikan definisi pelanggan sebagai orang yang paling penting dalam satu lingkungan usaha. Handoko (1992) dalam anonim; 2006; 1) kepuasan merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan yang dialami oleh seseorang ketika memandang pekerjaan mereka. Menurut Locke (dalam anonim ; 2006; 2) kepuasan dinilai dari pertimbangan 2 aspek yaitu adanya pertentangan yang dipersepsikan antara apa yang diinginkan dengan apa yang diterima dan pentingnya apa yang diinginkan bagi individu. Seseorang akan terpuaskan apabila tidak ada selisih antara kondisi yang diinginkan dengan kondisi yang terjadi. Zeithaml et al (1990) dalam Sihombing, menyimpulkan bahwa kepuasan konsumen dalam bisnis pelayanan diukur dari kesenjangan antara ekspektasi/harapan dan persepsi pelanggan tentang pelayanan yang akan diterima. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh dua variabel kognitif yakni harapan pada saat sebelum pembelian (*prepurchase expectation*) dan "disconfirmation" yaitu perbedaan antara perbedaan prapembelian dan persepsi dari purnapembelian (*post purchase prescription*) (Ratnawati; 2001; 5). Kusnadi (2004; 17) mengatakan, hal-hal yang menentukan puas atau tidak puasnya pelanggan adalah; mutu produk atau jasa, mutu pelayanan, harga, waktu penyerahan dan keamanan.

Proses pembelajaran di perguruan tinggi pada dasarnya merupakan penciptaan situasi belajar mengajar yang dilakukan oleh dosen untuk membentuk sikap dan kepribadian yang baik para mahasiswa melalui pengajaran ilmu pengetahuan, teknologi dan keterampilan. Hal ini terkait dengan tujuan belajar dalam rangka mengubah sikap dan perilaku mahasiswa setelah menerima, memahami, dan menghayati materi kuliah yang diajarkan oleh dosen. Tentu saja hanya dosen yang profesional saja yang dapat menciptakan situasi kuliah efektif, yang mendorong mahasiswa untuk belajar yang lebih baik.

Dalam pandangan mahasiswa seorang dosen yang baik adalah dosen yang menguasai ilmu dan materi yang akan diajarkan, yang tampil dengan penuh percaya diri, tidak ragu-ragu, dan materi perkuliahan tidak banyak menyimpang dari yang seharusnya dibahas, sehingga mudah dimengerti oleh mahasiswa. Selain itu, yang juga diharapkan oleh para mahasiswa adalah dosen yang dapat memberi kuliah dengan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, menggunakan strategi atau metode yang memudahkan mahasiswa untuk mengerti, sistematis, dan dapat

menguasai kelas, sehingga kelas tidak gaduh, dan mahasiswa bisa mengikuti proses perkuliahan dengan serius. Di samping kehandalan dosen dalam mengelola proses pembelajaran, juga diharapkan keseriusan dosen memeriksa/menilai setiap pekerjaan/tugas yang diberikan kepada mahasiswa dan mendokumentasikan secara akurat nilai setiap mata kuliah yang diajarkan.

Jika semua dosen mempunyai kehandalan dalam memberikan layanan pembelajaran seperti yang dipaparkan di atas, maka dapat diduga bahwa semakin handal dosen dalam memberikan layanan pembelajaran, maka semakin baik kualitas layanan pembelajaran.

Tugas dosen yang utama adalah melaksanakan pembelajaran. Dalam melaksanakan tugas pembelajaran, seorang dosen di samping harus memiliki kompetensi pedagogik, kepribadian, dan profesional, juga dituntut untuk memiliki kompetensi sosial. Kompetensi sosial dibutuhkan terutama untuk melakukan komunikasi dengan mahasiswa dalam pembelajaran. Seorang dosen diharapkan mempunyai daya tanggap yang baik, dalam memahami kebutuhan mahasiswa, sehingga dapat memberikan layanan pembelajaran dengan baik.

C. Tugas dan Tanggung Jawab Dosen

Dalam Undang-undang Guru dan Dosen No.4 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, dalam Pasal 3, ayat 1 dikemukakan mempunyai kedudukan sebagai tenaga profesional pada jenjang pendidikan tinggi yang diangkat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Lebih jauh dikemukakan bahwa dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Tugas utama dosen adalah sebagai pendidik. Sebagai pendidik, dosen mengemban tugas dan tanggung jawab untuk mendidik mahasiswa menjadi individu yang memiliki kemampuan dan kecakapan yang berguna bagi kehidupannya dan diperlukan untuk memasuki dunia kerja, melalui kemampuannya mengajar berbagai ilmu pengetahuan dan keterampilan, di samping tanggung jawab dalam bentuk sikap dan perilaku yang benar dan tidak benar dalam bertindak melalui sifat ketauladannya sebagai manusia yang bermoral.

Tugas dan tanggung jawab dosen tidak hanya sebagai pendidik dan peneliti tetapi juga berperan sebagai penyebar informasi dan agen pembaharuan, yang mana sejalan dengan fungsi perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan. Tugas dan tanggung jawab dosen yang diamanatkan dalam Tri Dharma Perguruan Tinggi mencakup: pendidikan dan pengajaran, penelitian dan kegiatan pengabdian kepada masyarakat (Peraturan Pemerintah Nomor 60 tahun 1999 tentang Perguruan Tinggi), sebagai berikut:

1. Pendidikan dan pengajaran meliputi:
 - a. Melaksanakan program kerja sesuai rencana
 - b. Mempersiapkan bahan-bahan perkuliahan
 - c. Memberi perkuliahan, respons, tugas, ujian, evaluasi, penilaian
 - d. Menjadi pembimbing, sponsor dalam penyusunan skripsi, tesis dan disertasi
 - e. Menjadi penguji dalam sidang
 - f. Membimbing dan membantu pelaksanaan praktikum
 - g. Membuat laporan kegiatan
 - h. Menyampaikan orasi ilmiah
2. Penelitian dan penulisan karya ilmiah
 - a. Melakukan penelitian ilmiah
 - b. Menghasilkan penelitian dan karya ilmiah
 - c. Penulisan buku ajar
 - d. Membimbing penelitian persiapan penulisan skripsi, tesis dan disertasi
 - e. Memimpin/berpartisipasi aktif dalam seminar, pertemuan ilmiah
 - f. Membimbing penelitian untuk menjurus ke spesialisasi dan membimbing pembuatan laporan ilmiah
 - g. Asisten penelitian dalam persiapan skripsi
3. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat
 - a. Pembinaan institusional dan kader ilmiah
 - b. Merancang kebijaksanaan dan keseluruhan rencana induk akademis
 - c. Merancang kebijaksanaan dalam keseluruhan rencana induk (akademik dan fisik)
 - d. Pemegang otoritas dalam bidang spesialisasinya
 - e. Merencanakan dan melaksanakan program pembentukan/pembinaan kader

- f. Membantu masyarakat dengan memberikan penyuluhan dan pelaksanaan hasil penelitian

D. Kemampuan yang Perlu Dimiliki Dosen

Secara psikologis, kemampuan karyawan terdiri dari dua faktor, yaitu pengetahuan dan keahlian. Dengan kata lain seseorang yang memiliki tingkat kecerdasan yang baik dan terampil dalam mengerjakan tugas-tugas yang diberikan dipandang akan mampu menghasilkan kinerja karyawan yang diharapkan. Faktor pengetahuan seseorang dapat diperoleh melalui latar belakang yang dimiliki, diklat-diklat yang diikuti, bidang minat yang dikaji serta pengalaman kerja.

Sementara factor keahlian seseorang dapat diperoleh melalui keterampilan-keterampilan kerja yang dimiliki serta kepribadian atau sikap mental yang baik. Kemampuan yang perlu dimiliki seorang pegawai ditentukan oleh tugas dan tanggung jawab yang dihadapi oleh pegawai tersebut. Demikian pula halnya dengan kemampuan yang perlu dimiliki dosen ditentukan dengan tugas yang diemban, yang meliputi tugas melaksanakan pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat. Berkenaan dengan kemampuan yang perlu dimiliki dosen Achmad Sanusi dan Rochman Natawidjaja (1991:38) menyatakan secara konseptual kemampuan yang perlu dimiliki dosen, antara lain:

1. Kemampuan professional meliputi penguasaan materi bahan ajar, konsep-konsep keilmuan bahan ajar tersebut, landasan kependidikan, proses-proses pendidikan dan pembelajaran peserta didik.
2. Kemampuan social meliputi kemampuan untuk menyesuaikan diri kepada tujuan kerja dan lingkungan sekitar sewaktu menjalankan tugas sebagai pengajar.
3. Kemampuan personal meliputi penampilan sikap positif atas situasi kerja sebagai pengajar dan situasi pendidikan, pemahaman atas nilai-nilai yang seharusnya dianut oleh seorang pengajar dan penampilan upaya untuk menjadikan dirinya sebagai panutan dan teladan anak didiknya.

Dewasa ini jabatan dosen telah diakui sebagai suatu profesi, hal ini sebagaimana ditetapkan Dalam UU Guru dan Dosen. Sebagai suatu profesi, tuntutan kompetensi yang harus dimiliki dosen, tidak jauh berbeda dengan kompetensi guru,

seperti dijelaskan dalam pasal 10, bahwa Kompetensi guru sebagaimana dimaksud; meliputi kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, dan kompetensi profesional yang diperoleh melalui pendidikan profesi.

Profesi guru dan profesi dosen merupakan bidang pekerjaan khusus yang dilaksanakan berdasarkan prinsip sebagai berikut:

1. memiliki bakat, minat, panggilan jiwa, dan idealisme;
2. memiliki komitmen untuk meningkatkan mutu pendidikan, keimanan, ketakwaan, dan akhlak mulia;
3. memiliki kualifikasi akademik dan latar belakang pendidikan sesuai dengan bidang tugas;
4. memiliki kompetensi yang diperlukan sesuai dengan bidang tugas;
5. memiliki tanggung jawab atas pelaksanaan tugas keprofesionalan;
6. memperoleh penghasilan yang ditentukan sesuai dengan prestasi kerja;
7. memiliki kesempatan untuk mengembangkan keprofesionalan secara berkelanjutan dengan belajar sepanjang hayat;
8. memiliki jaminan perlindungan hukum dalam melaksanakan tugas keprofesionalan; dan
9. memiliki organisasi profesi yang mempunyai kewenangan mengatur hal-hal yang berkaitan dengan tugas keprofesionalan guru.

E. Kinerja Dosen

Kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibanding dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau criteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Depdiknas (2004), menyatakan kinerja dosen adalah kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan atau tugas yang dimiliki dosen dalam menyelesaikan suatu pekerjaannya. Prestasi kerja atau penampilan kerja (performance). Kinerja atau performansi dapat diartikan sebagai presentasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, hasil kerja atau unjuk kerja (LAN, 2004).

Untuk lebih memahami tentang kinerja dosen, Berkaitan dengan kinerja dosen, ditetapkan dalam Keputusan Menteri Negara Koordinator Bidang Pengawasan Pembangunan dan Pemberdayaan Aparatur Negara No.30/KEP/MK

WASPAN/8/1999, tentang Jabatan Fungsional Dosen dan Angka Kreditnya. Dalam Kepmen tersebut dinyatakan bahwa tugas pokok dosen adalah melaksanakan pendidikan dan pengajaran pada perguruan tinggi, penelitian serta pengabdian kepada masyarakat. Selanjutnya unsur utama kinerja dosen dinyatakan dalam Bab II pasal 4 ayat (2), yaitu:“..b) melaksanakan penelitian dan pengembangan serta menghasilkan karya ilmiah, karya teknologi, karya seni monumental/seni, pertunjukkan dan karya sastra, meliputi:

- a. Menghasilkan karya penelitian;
- b. Menerjemahkan/menyadur buku ilmiah;
- c. Mengedit/menyunting karya ilmiah;
- d. Membuat rancangan dan karya teknologi;
- e. Membuat rancangan dan karya seni;

Melaksanakan pengabdian kepada masyarakat, meliputi:

- a. Menduduki jabatan pimpinan dalam lembaga pemerintah/pejabat Negara sehingga harus dibebaskan dari jabatan organiknya;
- b. Melaksanakan pengembangan hasil pendidikan dan penelitian yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat
- c. Memberi latihan/penyuluhan/penataran pada masyarakat
- d. Memberi pelayanan kepada masyarakat atau kegiatan lain yang menunjang pelaksanaan tugas umum pemerintahan dan pembangunan
- e. Membuat/menulis karya pengabdian pada masyarakat.

Kinerja dosen juga dapat dilihat dari unsur penunjang kegiatan pendukung pelaksanaan tugas pokoknya (Keputusan Menteri Negara Koordinator Bidang Pengawasan Pembangunan dan Pemberdayaan Aparatur Negara No.30/KEP/MK-WASPAN/8/1999, pasal 4 ayat 3, yaitu:

- a. Menjadi anggota dalam suatu panitia/badan PT
- b. Menjadi anggota panitia/badan pada lembaga pemerintah
- c. Menjadi anggota organisasi profesi
- d. Mewakili PT/lembaga pemerintah duduk dalam panitia antar lembaga
- e. Menjadi anggota delegasi nasional ke pertemuan internasional
- f. Berperan serta aktif dalam pertemuan ilmiah
- g. Mendapat tanda jasa/penghargaan

- h. Menulis buku pelajaran SLTA ke bawah
- i. Mempunyai prestasi di bidang olah raga, kesenian/social

Tolok ukur lainnya dapat dilihat dari unjuk kerja dosen dalam wujud pelayanan, baik yang bersifat kuantitatif maupun kualitatif dalam satuan waktu tertentu. Untuk melihat sejauh mana mutu kinerja dosen diperlukan penjelasan tentang dimensi, indicator, unsure dan criteria yang menyatakan kinerja dosen. Dimensi kinerja menyangkut masukan proses dan keluaran atau produk. Input merujuk kepada pelaku, yakni dosen, proses merujuk kepada cara pencapaian tujuan dan produk berkaitan dengan hasil yang dicapai.

F. Penilaian Kinerja

Dalam praktiknya, istilah penilaian kinerja (performance appraisal) dan evaluasi kinerja (performance evaluation) dapat digunakan secara bergantian atau bersamaan karena pada dasarnya mempunyai maksud yang sama.

Menurut Veithzal Rivai (2004:309):” penilaian kinerja digunakan perusahaan untuk menilai kinerja karyawannya atau mengevaluasi hasil pekerjaannya.” Kinerja ditentukan oleh faktor-faktor kemampuan, motivasi dan kesempatan. Kesempatan kinerja adalah tingkatan-tingkatan kinerja yang tinggi yang sebagian merupakan fungsi dari tiadanya rintangan-rintangan yang mengendalikan karyawan itu. Kinerja pegawai ditentukan oleh dua factor yaitu factor kemampuan dan motivasi. Berikut dijelaskan berbagai pendapat para pakar tentang kemampuan dan motivasi.

Megginson, mengemukakan bahwa penilaian kinerja adalah suatu proses yang digunakan majikan untuk menentukan apakah seorang pegawai melakukan pekerjaannya sesuai dengan apa yang dimaksudkan).

G. Tujuan dan Kegunaan Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja merupakan kegiatan penting dalam kehidupan organisasi. Dengan penilaian pimpinan organisasi dapat mengetahui kinerja pegawainya menurut Marwansyah dan Mukaram (2000:106) mengemukakan bahwa:

Tujuan umum sistem penilaian unjuk kerja adalah:

- a. untuk meningkatkan unjuk kerja karyawan dengan cara membantu mereka agar dapat menyadari dan menggunakan seluruh potensi mereka dalam mewujudkan tujuan-tujuan organisasi, dan
- b. untuk memberikan informasi kepada karyawan dan manajer sebagai dasar untuk mengambil keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan.

Standar kinerja menunjukkan sebagai tolok ukur dalam mengadakan perbandingan antara apa yang telah dilakukan dengan yang diharapkan, kaitannya dengan pekerjaan atau jabatan yang telah dipercayakan kepada seseorang. Standar dapat pula dijadikan ukuran dalam mengadakan pertanggungjawaban terhadap sesuatu yang telah dilakukan. Sejalan dengan itu.

Kriteria kinerja yang sangat berguna, yang perlu dimiliki dosen, antara lain:

- a. Kemampuan intelektual.Kapasitas untuk berpikir secara logis, praktis dan analisis dan sesuai dengan konsep, begitu juga halnya kemampuan dalam mengungkapkan dirinya dengan jelas.
- b. Ketegasan.Menganalisis kemungkinan dan memiliki komitmen terhadap pilihan yang pasti secara cepat atau singkat, cepat tanggap memiliki perencanaan karier yang pasti.
- c. Semangat, antusias.Kapasitas untuk bekerja secara aktif tanpa mengenal lelah. Hal ini merupakan kecenderungan untuk mengungkapkan perilaku positif, emosi dan semangat.
- d. Berorientasi pada hasil. Keinginan intrinsik dan memiliki komitmen untuk mencapai suatu hasil dan menyelesaikan apa yang telah dimulai olehnya.
- e. Kedewasaan.Sikap dan perilaku yang pantas. Suatu kemampuan dalam melatih control emosi, dan disiplin diri.
- f. Assersif. Suatu kemampuan untuk mengambil alih tanggung jawab)
- g. Keterampilan interpersonal.Bersahabat, cepat tanggap, dan menekankan setiap orang untuk memberikan tanggapan. Suatu kecenderungan untuk memperhatikan dan menunjukkan perhatian, pemahaman, dan mempedulikan perasaan orang lain.
- h. Keterbukaan.Kemampuan untuk mengungkapkan pendapat dan perasaan secara jujur, ada adanya dan bersikap langsung.
- i. Keingintahuan.Suatu kemampuan untuk melakukan usaha-usaha yang rumit secara objektif dan singkat.Menilai suatu peristiwa atau seseorang.

- j. Proaktif. Kemampuan untuk melakukan inisiatif sendiri, mengantisipasi permasalahan dan menerima tanggung jawab dalam melaksanakan sesuatu pekerjaan.
- k. Pemberdayaan kemampuan. Kemampuan untuk mempercayai dan memberikan harapan, petunjuk-petunjuk dan kewenangan kepada yang lainnya untuk melaksanakan tanggung jawab masing-masing.

H. Kriteria Pengukuran Kinerja Dosen

Dalam menilai kinerja personil perlu adanya criteria atau indicator yang jelas. Indikator penilaian tidak saja berkaitan dengan keterampilan kerja pegawai dalam mengerjakan tugas pokoknya, juga hendaknya mencakup sikap. Hasibuan (1997) menyebutkan tidak kurang dari 11 dimensi kinerja yang biasa dinilai, yaitu: kesetiaan, prestasi kerja, kejujuran, kedisiplinan, kreativitas, kerjasama, kepemimpinan, kepribadian, prakarsa, kecakapan dan tanggung jawab.

Dalam menetapkan jumlah dan jenis obyek yang dinilai dari seorang pegawai harus memperhatikan berbagai pertimbangan. Demikian pula hal jika akan melihat atau menilai sejauh mana mutu kinerja dosen diperlukan penjelasan tentang dimensi, indicator, unsure dan criteria yang menyatakan kinerja dosen. Dimensi kinerja menyangkut masukan proses dan keluaran atau produk. Input merujuk kepada pelaku, yakni dosen, proses merujuk kepada cara pencapaian tujuan dan produk berkaitan dengan hasil yang dicapai; Dalam mengadakan pengukuran terhadap kinerja, sering didasarkan pada suatu formula yang dapat dinyatakan di bawah ini:

$$\text{Performance (P)} = f(\text{Ability} \times \text{Motivation})$$

Dari formula tersebut dapat digambarkan bahwa untuk mengukur kinerja perlu diadakan pengkajian secara teliti terhadap abilitas dan motivasi. Dimensi atau sub variabel kinerja dosen yang dikembangkan dan dimodifikasi dari pemikiran Mitchel, T.R dan Larson (1987:343) mengemukakan dalam suatu area of performance, tentang aspek-aspek performance, yaitu :

- a) kualitas hasil kerja (quality of works);
- b) kemampuan (capability);
- c) prakarsa/inisiatif (Initiative);
- d) komunikasi, dan

e) ketepatan waktu (promitness).

Kelima sub variable kinerja dosen tersebut dapat dijadikan patokan dalam mengkaji tingkat kinerja dosen dalam suatu lembaga pendidikan tinggi. Indikator–indikator kinerja dosen dikembangkan dan dimodifikasi dari pemikiran Mitchel, T.R dan Larson (1987) sebagai berikut:

a. Kualitas hasil kerja

- 1) kepuasan mahasiswa
- 2) Pemahaman mahasiswa
- 3) Prestasi mahasiswa

b. Kemampuan

- 1) penguasaan materi
- 2) penguasaan metode pengajaran

c. Prakarsa

- 1) Berpikir positif yang baik
- 2) Mewujudkan kreativitas
- 3) Pencapaian prestasi

d. Komunikasi

- 1) Mutu pelayanan materi
- 2) Penguasaan keadaan kelas

e. Ketepatan waktu

- 1) Waktu kedatangan
- 2) Waktu pulang

Untuk melihat kinerja dosen juga dapat dilihat dari berbagai usaha yang dilakukan dosen dalam meningkatkan kemampuan akademik dan Profesionalnya

I. Motivasi Dosen

a. Pengertian Motivasi

Motivasi adalah keadaan dalam diri pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan guna mencapai tujuan

Motivasi dapat diartikan sebagai daya penggerak yang telah aktif. Motivasi akan menyebabkan suatu perubahan energi yang ada pada diri manusia. Hal tersebut didorong karena adanya tujuan dan keinginan. Tujuan, kebutuhan, dan keinginan

tersebut dapat dicapai jika individu mampu menghayatinya (Winkel, 1984). Brophy (1998), menjelaskan motivasi disini merupakan teori yang digunakan untuk menjelaskan inisiatif, arah, intensitas, dan persistensi perilaku, khususnya perilaku dalam mencapai suatu tujuan. Selanjutnya Brophy (1998) juga menjelaskan, bahwa motivasi belajar siswa tergantung pada apakah materi yang dipelajari atau proses belajarnya menyenangkan atau tidak menyenangkan Jadi motivasi belajar menurut penulis adalah usaha yang disadari yang menimbulkan perilaku seseorang untuk melakukan kegiatan belajar yang terarah sehingga mencapai tujuan dan keinginan belajar yang dikehendaki orang tersebut

b. Fungsi Motivasi Belajar

1. Motivasi mendorong manusia untuk bertindak. Motivasi belajar berfungsi sebagai penggerak atau sebagai motor yang memberikan kekuatan menyelesaikan suatu tugas dalam kegiatan belajar. (Sardiman (1986) ; Purwanto M.N (2004).
2. Motivasi menentukan arah tujuan belajar.Yakni kearah suatu tujuan/cita- cita yang hendak dicapai. Motivasi mencegah penyelewengan dari jalan yang harus ditempuh untuk mencapai tujuan dari belajar.(Sardiman (1986) ; Purwanto M.N (2004).
3. Motivasi menyeleksi perbuatan. Artinya menentukan perbuatan mana yang harus dilakukan yang serasi guna mencapai tujuan belajar dengan mengesampingkan perbuatan yang tidak bermanfaat bagi tujuan belajar tersebut.(Sardiman (1986) ; Purwanto M.N (2004).
4. Motivasi berfungsi untuk mendorong usaha dan pencapaian prestasi belajar. (Purwanto M.N (2004).

c. Macam - macam Motivasi

Macam atau jenis motivasi dapat dilihat dari dasar pembentukannya, dibagi dalam:

- a) Motivasi bawaan Yang dimaksud dengan motivasi bawaan adalah motif yang dibawa sejak lahir tanpa dipelajari. Sebagai contoh adalah : dorongan untuk makan, minum, bekerja, istirahat, seksual, dll. Motivasi ini sering disebut motif biologis atau motif psysiological drive

- b) Motivasi yang dipelajari Maksudnya adalah motif-motif yang timbul karena dipelajari. Sebagai contoh adalah: dorongan untuk belajar, dorongan untuk mengajar di masyarakat, dan lain-lain. Motivasi ini sering disebut social motives.

J. Penutup

Berdasarkan beberapa hasil survey tersebut, ranking perguruan tinggi Indonesia masih berada pada urutan dua ratusan, bahkan sebagian besar berada pada peringkat seribu besar, bahkan perguruan tinggi perintis masih ada yang berada diatas tiga ribu. Bandingkan dengan beberapa perguruan Singapura, Hongkong, Jepang, dan Korea. Ini menjadi realitas yang menantang pelaku atau pengelola lembaga pendidikan untuk meningkatkan mutu dan pelayanan pada pendidikan tinggi. Karena hanya dengan meningkatkan mutu penelitian, pendidikan dan kegiatan layanan pengembangan ilmu lah, pendidikan tinggi dapat ditingkatkan sesuai dengan amanat tri dharma perguruan tinggi.

Penulis: Deni Febrini, M.Pd adalah dosen tetap Fakultas Tarbiyah dan Tadris IAIN Bengkulu.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Somad. 2001. Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Kompetensi Mengajar Dosen Mata Kuliah Kebidanan di Akademi Kebidanan Depkes Jambi Tahun 2001. [http:// www.digilib.ui.ac.id/opac/themes/libri2/detail.jsp?id=72297](http://www.digilib.ui.ac.id/opac/themes/libri2/detail.jsp?id=72297).
- Anita Tri Lestari. 2010. Hubungan Kualitas Layanan Registrasi Akademik dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa di Perguruan tinggi Tinggi Keguruan Ilmu Pendidikan (STKIP) PGRI Pasuruan. Skripsi. Universitas Negeri Malang.
- Arikunto, Suharsimi (1998). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Cetakan Ke-8, Rineka Cipta. Yogyakarta.
- Bob Davis. Et.al. 1994. Physical Education and The Study of Sport. (Second Edition) Mosby: Times Mirror International Publisher Limited.
- E. Mulyasa. 2005. Menjadi Dosen Profesional. Remaja Rosda Karya. Jakarta.
- Eko Nugroho. 2007. Pengaruh Persepsi Mahasiswa Mengenai Kemampuan Dosen Dalam Proses Perkuliahan Dan Motivasi Belajar Terhadap Prestasi Belajar Pada Mahasiswa PPKn Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun Akademik 2006/2007. Skripsi. Universitas Muhammadiyah. Surakarta.

- Gaspersz, Vincent. 1997. Manajemen Kualitas. Penerapan Konsep - Konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Hendrik Isu. 1996. Unsur Kreatifitas dalam Supervisi Pengajaran dan Pengembangan Situasi Belajar Mengajar. Tesis. FSP. IKIP Bandung.
- Lovelock, Christopher.H. 1992. Managing Services: Marketing, Operations and Human Resources. Prentice Hall. Englewood Cliffs. New Jersey.
- Parasuraman . A. 1994. Dilivering Quality Service. Balancing Customer Perceptions and Expectations. The Free Press. New York.
- Riduwan ,2004. Metode dan Teknik Menyusun Tesis. Pengantar Oleh : Dr.H.Buchori Alma. CV.Alfabeta. Bandung.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*, (Terjemahan) Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- Sedarmayanti. 2001. Sumberdaya Manusia dan Produktivitas Kerja. Ilham Jaya. Bandung.
- Sonny Sumarsono, (2004). Metode Riset Sumber Daya Manusia, Graha Ilmu. Jakarta.
- Sri Budi Rahayu, 2004. Pengaruh Kemampuan dan Motivasi mengajar Perawat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Santo Boromoeous Bandung, Universitas Pendidikan Indonesia. Bandung.
- Sri Kusumadewi. 2004. Fuzzy Quantification Theory I Untuk Analisis Hubungan Antara Penilaian Kinerja Dosen Oleh Mahasiswa, Kehadiran Dosen, Dan Nilai Kelulusan Mahasiswa.
- Sri Sulastri. (2002). Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi mengajar Terhadap Prestasi Kerja Dosen (PPS). Universitas Pajajaran. Bandung.
- Sudjana, Endang (2000) Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kreativitas Dosen dalam, Proses Belajar Mengajar. Tesis, Program Pasca Sarjana Universitas Pendidikan Indonesia. Bandung.
- Sugiyono ,2002. Metode Penelitian Administrasi. Alfabeta. Bandung .
- Suharto, Nugraha (2000) Pelaksanaan Penilaian Jabatan Fungsional Dosen dan Pengaruhnya terhadap Kualitas Kinerja Dosen Perguruan tinggi Dasar. Tasis, Program Pasca Sarjana Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.