

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA PRODI S1 BIOLOGI FKIP UKI TERHADAP KINERJA DOSEN BIOLOGI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PRAKTIKUM

Adisti Ratnapuri

Program Studi Pendidikan Biologi Universitas Kristen Indonesia
adistiratnapuri@gmail.com

Abstract

The quality management of biological laboratories can be detected through laboratory personnel evaluation that includes an evaluation of the quality of the laboratory, evaluation of student satisfaction as a practitioner, as well as the evaluation of the lecturer of biology, laboratory chief and head of the biology education courses as service providers practicum. This study aimed to analyze the satisfaction of practicum student of biology education S1 FKIP - UKI to quality of lecturer performance in providing service practicum. The usefulness of this research can be used as an evaluation of the quality of lecturer performance so that the results can be used for follow up as consideration in designing the management of the laboratory. Samples are students of Biology Education FKIP UKI third semester until seventh. The collection of data obtained by observation techniques, distribution of questionnaires and interviews. The data were collected and analyzed using descriptive methods percentage. The results of this study showed that the students of Biology Education FKIP UKI are satisfied with the services provided by a lecturer practicum.

Keywords: student satisfaction, laboratories quality, management of biological laboratories quality, lecturer performance

PENDAHULUAN

Program Studi (Prodi) Pendidikan Biologi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Kristen Indonesia Jakarta berkonsentrasi dalam menyiapkan Sumber Daya Manusia untuk menjadi calon guru biologi yang profesional. Oleh karena itu Prodi Biologi selalu berupaya untuk mengembangkan program - programnya untuk berorientasi ke depan. Orientasi ini memprioritaskan kepuasan belajar mahasiswa, pelayanan terhadap mahasiswa dan perbaikan kualitas pembelajaran, pada penelitian ini khususnya yang dibahas adalah perbaikan

dalam pelayanan dan pembelajaran biologi di bidang pelaksanaan praktikum biologi.

Strategi rancangan pembelajaran praktikum merupakan pengintegrasian antara teori dan keterampilan dasar profesional. Strategi ini mencakup peningkatan kinerja dosen dalam memberikan pelayanan praktikum. Oleh karena itu penelitian ini akan menganalisis kinerja dosen dalam memberikan pelayanan praktikum. Hal ini dimaksudkan sebagai upaya peningkatan pelayanan praktikum. Upaya peningkatan ini akan memberikan umpan balik terhadap kepuasan belajar praktikum mahasiswa,

karena kepuasan praktikum mahasiswa akan menjadi salah satu parameter berhasil atau tidaknya suatu kegiatan praktikum.

Kinerja Dosen

Kinerja merupakan hasil atau suatu tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan. Dalam hal ini kinerja dapat diartikan sebagai presentasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja dan hasil kerja (LAN,2004). Dosen merupakan profesi profesional yang dituntut untuk berupaya semaksimal mungkin menjalankan profesinya. Dosen hendaknya dapat meningkatkan terus kinerjanya yang merupakan modal utama bagi keberhasilan pendidikan.

UU Nomor 14 Tahun 2005 tentang guru dan dosen, dan peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2009 tentang dosen, disebutkan bahwa dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan ilmu pengetahuan, mengembangkan ilmu pengetahuan dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat atau yang disebut dengan Tridarma Perguruan Tinggi. Pemahaman tentang kinerja dosen tidak terlepas dari pemahaman tentang kriteria kerja dosen. Kriteria kinerja pendidikan menurut Blazey, *et al.* (2001:31) bertujuan

untuk: meningkatkan kinerja, kapabilitas, dan *output* pendidikan, mempermudah komunikasi dan tukar menukar informasi tentang praktik pendidikan dan sebagai alat untuk meningkatkan kinerja institusi pendidikan serta pedoman dalam perencanaan strategik. Mangkunegara (2004:67) mendefinisikan kinerja adalah hasil kerja yang secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Sebagai seorang profesional, kinerja dosen juga perlu dinilai. Mulyadi (2007) menyatakan, penilaian kinerja adalah penentuan secara periodik efektivitas operasional suatu organisasi dan personalnya, berdasarkan sasaran strategik, standar, dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Ramsden (2003), dalam organisasi pendidikan tinggi, evaluasi dosen merupakan cara untuk mengetahui pengaruh pengajaran dosen terhadap mahasiswa. Penilaian kinerja dosen meliputi kegiatan pengumpulan informasi mengenai bagaimana dosen melakukan pekerjaan, menginterpretasi informasi, dan membuat penilaian mengenai tindakan apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pengajaran. Berdasarkan uraian tersebut, disimpulkan bahwa kinerja dosen erat

kaitannya dengan hasil pekerjaan seseorang dalam suatu organisasi. Hasil pekerjaan tersebut dapat menyangkut kualitas, kuantitas, kinerja, loyalitas dan ketepatan waktu.

Pelayanan

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono 1999). Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini sangat penting bagi pelayanan publik, karena kepuasan pelanggan merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan suatu pelayanan dari penyedia jasa pelayanan kepada publik.

Pelayanan yang baik membutuhkan instruktur pelayanan yang sangat baik pula. “pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan” (Boediono 1999). Berdasarkan uraian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan

upaya bagaimana cara kita melayani kepada konsumen/pengguna jasa agar pelayanan yang kita berikan dapat menumbuhkan rasa kepercayaan dan keyakinan pada diri pelanggan, sehingga pelanggan merasa mendapat perhatian, pelayanan serta dipuaskan kebutuhannya. Mahasiswa merupakan pelanggan internal akademik dan administratif dalam lingkungan pendidikan tinggi. Kepuasan mahasiswa adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa tentang pelayanan dan kompetensi dosen yang didukung oleh sarana prasarana (Sarjono, 2007). Tingkat kepuasan praktikum diukur dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan praktikum.

Kualitas pelayanan kepada mahasiswa terhadap pembelajaran dapat dilihat dari 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu : *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dimensi pertama dari kualitas pelayanan adalah *tangible* yang merupakan dimensi fisik. Suatu jasa tidak dapat dicium, dan tidak dapat diraba, sehingga bukti fisik menjadi penting sebagai ukuran penilaian kepuasan terhadap pelayanan. *Tangible* merupakan kemampuan pihak pemberi layanan, dalam hal ini adalah pihak kampus untuk memberi dan menyediakan fasilitas fisik serta perlengkapan perkuliahan yang memadai untuk mendukung kegiatan perkuliahan

yang meliputi sarana umum, misalnya: ketersediaan sarana prasarana. Mahasiswa akan menilai suatu kualitas pembelajaran dari segala sarana prasarana pembelajaran dan perkuliahan, fasilitas yang ada serta pelayanan dari dosennya, baik pelayanan akademik maupun pelayanan konsultasi mahasiswa. Khusus pelayanan akademik dalam kegiatan perkuliahan tentu saja dosen harus didukung juga dengan fasilitas pendukung perkuliahan dan fasilitas pendukung kegiatan praktikum.

Dimensi kepuasan kedua adalah *reliability*, yaitu dimensi yang mengukur kehandalan dari pendidikan tinggi dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswanya. Ada dua aspek dari dimensi ini, yaitu kemampuan dosen untuk memberikan metode pembelajaran secara akurat dan kehandalan dosen dalam menggunakan media pembelajaran yang tepat sesuai dengan materi perkuliahan yang diajarkan. *Reliability* merupakan kemampuan dosen dalam memberikan pembelajaran dengan tepat waktu, segera, relevan dan akurat sesuai dengan kurikulum perkuliahan, materi perkuliahan dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa sehingga dapat memuaskan mahasiswa dari sisi akademiknya.

Ketiga adalah *responsiveness* yaitu, dimensi kualitas pelayanan yang

merupakan kesediaan dan daya tanggap para dosen untuk membantu mahasiswa, menyediakan waktu bagi mahasiswa untuk berkonsultasi, melayani mahasiswa dari sisi akademik dan non akademik, serta memberikan materi pembelajaran sesuai dengan kurikulum perkuliahan tetapi tetap melihat kebutuhan mahasiswa. Dimensi ini tampak pada situasi dimana dosen mudah ditemui untuk keperluan konsultasi. Dimensi keempat dari dimensi kualitas pelayanan adalah *assurance*, yaitu jaminan kualitas yang berhubungan dengan perilaku dan kecakapan dosen yang mencakup kompetensi, pengetahuan, keterampilan, kedisiplinan dan kesopanan dosen. Terdapat empat aspek dari dimensi *assurance*, yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas, dan keamanan dalam proses perkuliahan.

Dimensi kualitas pelayanan yang terakhir adalah *empathy*, yaitu bagaimana sikap dosen dalam memberikan pelayanan sepenuh hati, serta pemahaman bahwa setiap mahasiswa memiliki kemampuan dan kebutuhan yang berbeda. Sikap ini dapat ditunjukkan dengan pemahaman bahwa peran dosen yang tidak hanya sebagai pendidik, melainkan juga sebagai konselor dalam hal ini berperan dalam melayani konsultasi mahasiswa selain itu dosen juga berperan sebagai orang tua kedua di kampus. Dimensi ini berkaitan

dengan teori Maslow, yaitu bahwa kebutuhan manusia tidak hanya berupa kebutuhan fisik, keamanan dan sosial, namun ada juga kebutuhan ego dan aktualisasi diri. Oleh karena itu *emphaty* memiliki peranan penting dalam setiap pelayanan. Terlebih karena UKI memiliki moto melayani bukan dilayani, sehingga membutuhkan tingkat empati yang tinggi.

Penilaian tingkat kepuasan mahasiswa merupakan salah satu aspek penilaian terhadap kualitas pelayanan pendidikan dan pelayanan pendidikan memiliki arti yang sangat penting bagi kelangsungan sistem pendidikan (Widarti, dkk, 2008). Kepuasan mahasiswa terhadap segala pelayanan yang diberikan oleh dosen tentu akan menumbuhkan rasa semakin cinta mahasiswa terhadap FKIP UKI dan secara khusus menumbuhkan rasa cinta serta rasa bangga kepada program studi pendidikan biologi secara keseluruhan, baik itu terhadap dosennya, terhadap teman - teman ataupun suasana perkuliahannya. Kepuasan belajar praktikum mahasiswa tentu saja akan memberikan dampak positif dan memberikan peluang besar terhadap promosi kampus, khususnya promosi yang dilakukan dari mulut ke mulut dengan menyatakan bahwa mahasiswa tersebut merasa senang, merasa nyaman serta merasa puas atas pelayanan yang dirasakannya selama kuliah di Prodi

Biologi FKIP UKI dan bahkan merasa bangga karena kuliah di Prodi Biologi FKIP UKI.

METODOLOGI

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Lingkungan Program Studi S1 Pendidikan Biologi FKIP UKI. Penelitian dilakukan dari bulan September 2016 sampai bulan Oktober 2016.

Data dan Variabel Penelitian

Data yang diperlukan untuk mencapai tujuan dalam penelitian ini yaitu, pertama adalah data hasil transkrip wawancara dengan dosen biologi, wawancara kepala laboratorium biologi dan wawancara kepala program studi pendidikan biologi. Data kedua adalah kuisisioner penilaian kinerja dosen dalam memberikan pelayanan praktikum yang didistribusikan kepada mahasiswa prodi Biologi.

Pada penelitian ini terdapat satu variabel terikat yaitu kepuasan praktikum mahasiswa (Y) dan satu variabel bebas yaitu kinerja dosen dalam memberikan pelayanan praktikum (X). Data tentang kepuasan mahasiswa diperoleh dari kuisisioner yang didistribusikan kepada mahasiswa secara menyeluruh. Kuisisioner untuk pernyataan tentang kinerja dosen dalam memberikan pelayanan praktikum dibuat menjadi dua bentuk, yaitu pertama

adalah kuisioner tertutup dengan menggunakan skala likert dengan 5 (lima) alternatif jawaban yaitu Sangat Puas (SP), Puas (P), Netral (N), Tidak Puas (TP), dan Sangat Tidak Puas (STP). Kuisioner kedua yaitu kuisioner dengan pertanyaan terbuka.

Definisi Konseptual dan Operasional

Definisi Konseptual kinerja dosen dalam pelayanan praktikum adalah kemampuan dan keterampilan dosen memberikan pelayanan dalam pelaksanaan praktikum kepada mahasiswa. Definisi konseptual kepuasan Mahasiswa yaitu Kepuasan Mahasiswa adalah tingkat perasaan mahasiswa setelah mendapatkan hasil kinerja dosen dan pelayanan praktikum dari dosen yang dirasakan sudah sesuai harapan mahasiswa. Pada penelitian ini, faktor yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan terhadap kinerja dosen dalam memberikan pelayanan praktikum bersifat *tangible* (nampak) dan *intangible* (tidak nampak).

Definisi Operasional kinerja dosen dalam memberikan pelayanan praktikum adalah skor penilaian yang diperoleh dari jawaban responden(mahasiswa) yang mengukur dimensi kinerja dosen (dengan indikator: dosen sebagai perencana praktikum yang mencakup penyampaian tujuan praktikum dan menyampaikan bagaimana prosedur atau tata laksana

kegiatan praktikum, kemudian indikator berikutnya adalah dosen sebagai pelaksana praktikum yang mencakup kedisiplinan dosen dalam mengawali dan mengakhiri praktikum sesuai dengan jadwal dan waktu yang telat ditentukan, kecakapan dosen dalam penyampaian dan penjelasan materi, keterampilan dosen dalam pengoperasian instrument praktikum, dan kecakapan dosen dalam penggunaan media pembelajaran, serta dosen sebagai evaluator praktikum yang mencakup penyampaian tata penilaian praktikum kepada mahasiswa, pemberian umpan balik terhadap pertanyaan dan keluhan mahasiswa dan bagaimana pelayanan dosen kepada mahasiswa).

Definisi operasional kepuasan mahasiswa adalah skor penilaian yang diperoleh dari hasil hitung jawaban responden (mahasiswa) yang mengukur dimensi kepuasan terhadap kinerja dosen yaitu dengan indikator: kepuasan terhadap kinerja dosen secara keseluruhan, kepuasan terhadap keterampilan dosen dalam kegiatan pembelajaran, kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh dosen kepada mahasiswa baik pelayanan akademik maupun pelayanan non akademik, dan kepuasan terhadap umpan balik yang diberikan dosen kepada mahasiswa dari respon keluhan mahasiswa kepada dosen.

Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa S1 Program Studi Pendidikan Biologi FKIP UKI Jakarta. Sugiyono (2011) berpendapat bahwa semakin besar jumlah sampel yang mendekati populasi, maka peluang kesalahan generalisasi semakin kecil dan sebaliknya semakin kecil jumlah sampel menjauhi jumlah populasi, maka makin besar kesalahan generalisasi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini diambil berdasarkan data yang dapat mewakili populasi mahasiswa S1 Prodi Biologi secara keseluruhan (representatif) yang telah mendapatkan matakuliah khusus biologi yang melaksanakan kegiatan praktikum. Oleh karena itu, sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah keseluruhan jumlah populasi mahasiswa yang sudah pernah melakukan kegiatan praktikum menjadi subjek penelitian atau disebut dengan *total sampling*.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Sugiyono (2011) bahwa jumlah anggota sampel diharapkan 100% mewakili populasi adalah sama dengan jumlah anggota populasi itu sendiri. Berdasarkan pendapat tersebut, maka sampel dalam penelitian ini mengambil seluruh populasi mahasiswa semester 3 – 7 untuk dijadikan sumber data. Semester 1 tidak dilibatkan karena dengan

pertimbangan bahwa mahasiswa semester 1 belum mendapat mata kuliah khusus biologi (mata kuliah yang melaksanakan kegiatan praktikum biologi). Adapun jumlah responden (mahasiswa) yang dijadikan sampel penelitian adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1 Jumlah Responden Penelitian

No	Responden	Jumlah (mahasiswa)
1	Semester 3	10 mahasiswa
2	Semester 5	19 mahasiswa
3	Semester 7	10 mahasiswa
	Jumlah	39 mahasiswa

(Sumber data: Data Kemahasiswaan Prodi Biologi)

Teknik Pengumpulan Data

a. Riset Lapangan

Wawancara, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan tanya jawab atau wawancara dengan dosen biologi, kepala laboratorium dan kepala program studi secara sistematis berdasarkan tujuan penelitian terkait kinerja dosen biologi saat ini. Wawancara ini bersifat terbuka dengan menggunakan instrument pertanyaan yang telah disiapkan.

Kuisisioner, pengumpulan data melalui daftar pertanyaan yang diajukan kepada dosen berhubungan langsung dengan masalah yang akan diteliti. Kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner tertutup yang sudah disediakan jawabannya

dan kuisioner terbuka terkait dengan ungkapan kepuasan praktikum yang dirasakan oleh mahasiswa terhadap variable yang akan diteliti (kinerja dosen).

b. Riset kepustakaan dan riset internet

Pengumpulan data dengan penelitian secara teoritis kepustakaan dalam bentuk buku – buku, jurnal dan penelitian lain yang terkait untuk mendapatkan teori-teori yang berhubungan dan relevan, serta mendukung pemecahan masalah dalam penelitian. Pengumpulan data riset orang lain dalam bentuk jurnal online yang diperoleh dari internet dengan cara mendownload untuk dijadikan acuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

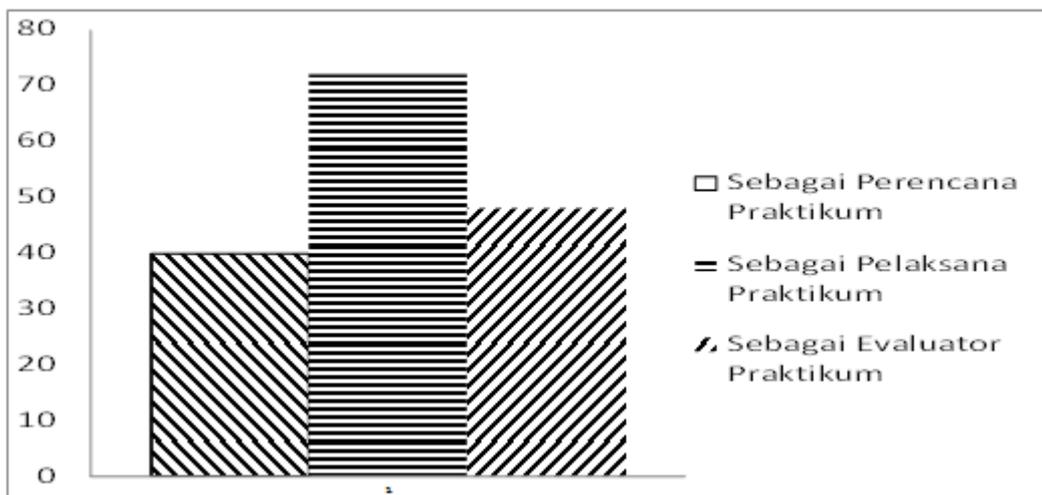
Berdasarkan hasil distribusi kuisioner kepada mahasiswa tentang kepuasan praktikum mahasiswa terhadap kinerja dosen dalam memberikan pelayanan praktikum kepada mahasiswa, diperoleh hasil sebagai berikut gambar 1 dan gambar 2.

Berdasarkan analisis gambar 1 diagram hasil kepuasan praktikum mahasiswa terhadap kinerja dosen dalam memberikan pelayanan praktikum, menunjukkan bahwa sebesar 40% mahasiswa merasa sangat setuju dengan pernyataan bahwa dosen menyampaikan

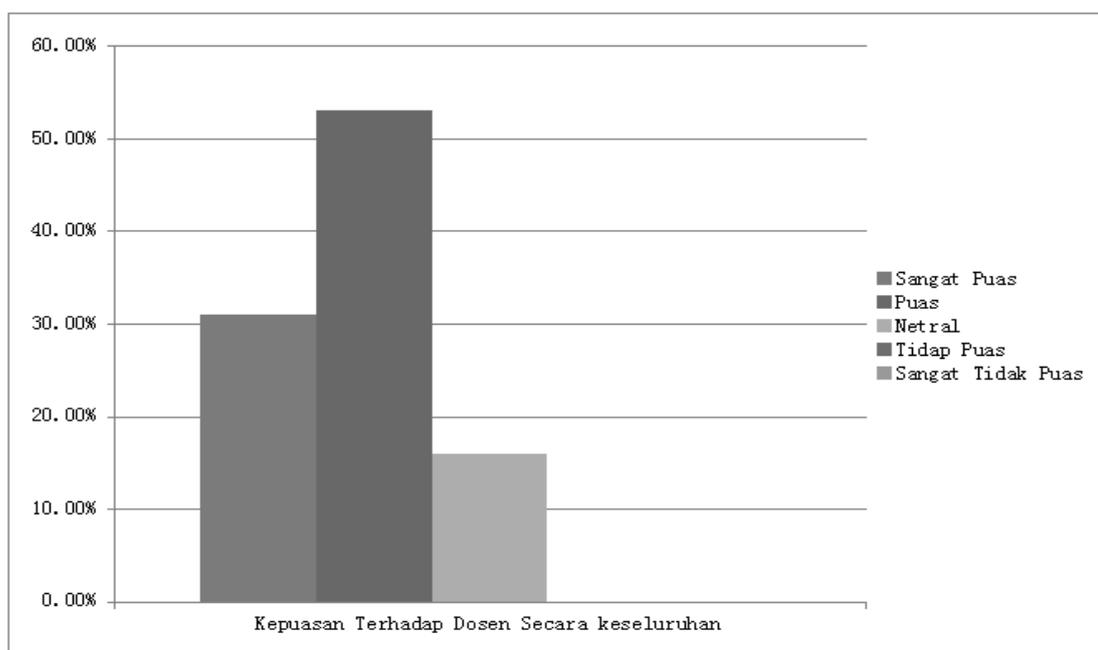
tujuan praktikum, dosen memberikan worksheet dan petunjuk praktikum, serta dosen menjelaskan tata tertib dan prosedur praktikum. Pada indikator dosen sebagai pelaksana praktikum, sebesar 72% mahasiswa setuju terhadap pernyataan bahwa dosen memulai dan mengakhiri praktikum dengan tepat waktu sesuai, menyampaikan materi praktikum, dosen terampil dalam mengoperasikan instrument praktikum, membantu dan melayani mahasiswa, serta menggunakan berbagai media pembelajaran penunjang praktikum.

Analisis terhadap pernyataan dosen sebagai evaluator praktikum yaitu 48% mahasiswa setuju terhadap pernyataan dosen menyampaikan tata cara penilaian praktikum, dosen memberikan penilaian secara objektif, dan umpan balik terhadap pertanyaan. Rata – rata mahasiswa merasa setuju dan puas terhadap pelayanan praktikum yang diberikan oleh dosen.

Berdasarkan analisis gambar 2 diagram hasil kepuasan praktikum mahasiswa terhadap kinerja dosen dalam memberikan pelayanan praktikum, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan praktikum yang diberikan oleh dosen biologi kepada mahasiswa dalam pelaksanaan kegiatan praktikum sebesar 31% mahasiswa merasa sangat puas, sebesar 53% merasa puas dan 16% merasa netral.



Gambar 1. Diagram hasil kepuasan praktikum mahasiswa terhadap kinerja dosen dalam memberikan pelayanan praktikum kepada mahasiswa biologi FKIP UKI



Gambar 2. Diagram hasil kepuasan praktikum mahasiswa terhadap kinerja dosen dalam memberikan pelayanan praktikum kepada mahasiswa biologi FKIP UKI secara keseluruhan

Diagram tersebut menunjukkan secara keseluruhan bahwa jumlah mahasiswa yang merasa puas terhadap pelayanan praktikum yang diberikan oleh dosen mendominasi dengan kategori tinggi. Hasil temuan observasi dan refleksi peneliti yang juga sebagai dosen biologi pengampu mata kuliah praktikum, menyatakan bahwa pada

kenyataannya dosen biologi FKIP UKI menerapkan moto UKI dalam setiap kegiatan pembelajaran, yaitu *melayani bukan dilayani*, sehingga walaupun dalam keterbatasan laboratorium, dosen biologi tetap mampu melayani mahasiswa dengan sepenuh hati. Adapun kendala yang dihadapi selama persiapan dan pada saat

pelaksanaan praktikum memang tidak sedikit, tetapi sejauh ini dapat diatasi oleh dosen dengan dibantu oleh mahasiswa.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan analisis data tentang kepuasan mahasiswa terhadap variabel independen yang diukur (pelayanan praktikum yang diberikan oleh dosen), maka diperoleh kesimpulan yaitu mahasiswa merasa puas dengan pelayanan praktikum yang diberikan oleh dosen biologi FKIP UKI. Pelayanan praktikum yang diberikan dosen kepada mahasiswa tidak lepas dari setiap pribadi dosen biologi FKIP UKI yang menerapkan moto UKI, yaitu melayani bukan dilayani,

sehingga meskipun sering berada dalam keterbatasan alat dan bahan praktikum, dosen biologi tetap bisa melayani mahasiswa dengan baik, profesional dan sepenuh hati.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, disarankan kepada pihak Universitas untuk menambahkan jumlah fasilitas pendukung laboratorium yang masih kurang, serta memperbaiki alat – alat dan fasilitas pendukung laboratorium yang rusak atau mengganti dengan yang baru untuk menunjang kegiatan praktikum sehingga dosen biologi dapat memberikan pelayanan praktikum yang lebih maksimal lagi kepada mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Bafadal, Ibrahim, 2003, *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Kuliah, Manajemen Perlengkapan Kuliah Teori dan Aplikasi*. Jakarta, PT Bumi Aksara
- Barnawi dan Arifin, 2012. *Manajemen Sarana & Prasarana Sekolah*. Jogjakarta: Ar Ruzz Media.
- Decaprio, R. 2013. *Tips Mengelola Laboratorium Sekolah*. Yogyakarta: Diva Press.
- Depdikbud. 1999. *Panduan Manajemen Sekolah*. Jakarta: Direktorat Pendidikan Menengah Umum.
- Hofstein, A. & Lunetta, V. N. (2003). *The laboratory in science education: Foundations for the twenty-first century* (e-journal)
- Hofstein, A., & Naaman, R. M. (2007). The laboratory in science education: the state of the art. *Journal The Royal Society of Chemistry*, 8 (2), 105-107.
- Indriastuti, Lina Herlina, Priyantini Widiyaningrum. 2013. *Unnes Journal of Biology Education*. Unnes.J.Biol.Educ.Diunduh tanggal 1 September 2016 dari e-journal <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/ujeb>
- Margono, Gaguk. 2005. *Validitas Konstruk Instrumen Pengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa sebagai Pelanggan Internal*. Jurnal PTM. Vol. 5. No. 1. 9 – 18
- Mulyadi. 2007. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

Adisti Ratnapuri: Analisis kepuasan mahasiswa prodi S1 biologi FKIP UKI terhadap kinerja dosen biologi dalam memberikan pelayanan praktikum

- Ramsden, P. 2003. *Learning to Teach in Higher Education*, 2th. Ed, London & New York: Routledge.
- Ratna, Adisti. 2016. Analisis Kualitas Laboratorium, Kualitas Manajemen Laboratorium dan Kinerja Dosen Biologi S1 Pendidikan Biologi FKIP UKI.
- Riduwan. 2010. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sestri, Elly. 2013. *Penilaian Kinerja Dosen Dengan Menggunakan Metode AHP (Studi Kasus di STIE Ahmad Dahlan Jakarta)*. Jurnal Liquidity. Vol. 2, No. 1, Januari-Juni.2013, hlm. 100-109
- Sudiro. 2015. *Pengaruh Sarana, Proses Pembelajaran dan Persepsi Kinerja Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Politeknik Indonusa Surakarta*. Jurnal Sainstech Politeknik Indonusa Surakarta ISSN: 2355-5009 Vol. 1 Nomor 4 Desember Tahun Program Studi Mesin Otomotif Politeknik Indonusa Surakarta
- Sudjana. 2000. *Manajemen Program Pengajaran*. Bandung : Falah Production.
- Sugiharto, B. 2008. *Optimalisasi Pengelolaan Laboratorium IPA SMP*. Semarang: FKIPUNS.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susilowati. 2012. *Makalah Administrasi dan pengelolaan laboratorium IPA*. Yogyakarta: UNY.
- Suyanta. 2010. *Manajemen Operasional Laboratorium*. Yogyakarta: Jurusan Pendidikan Kimia FMIPA Universitas Negeri Yogyakarta
- UU Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2009 tentang Dosen
- Widodo, A. & Ramdhaningsih, V. 2001. Analisis Kegiatan Praktikum Biologi dengan Menggunakan Video. *Metalogika*. 9(2): 146- 158