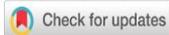




ANALISIS SENTIMEN PADA KOLOM SARAN INDEKS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KINERJA DOSEN

Nadia Salim Bin Usman¹, Nanda Aula Rumana², Daniel Happy Putra³, Puteri Fannya⁴
^{1,2,3,4} Universitas Esa Unggul, Jakarta, Indonesia

Email: nadiabinusman@gmail.com



DOI: <https://doi.org/10.34125/jmp.v9i2.344>

Sections Info

Article history:

Submitted: 4 August 2024

Final Revised: 10 August 2024

Accepted: 13 August 2024

Published: 26 August 2024

Keywords:

Sentiment Analysis

Satisfaction

Students

Lecturers



ABSTRACT

Satisfaction from students can affect performance, because if students are not satisfied then there is something lacking with the performance of a lecturer. The purpose of this study is to determine student satisfaction with lecturer performance using sentiment analysis method. Using descriptive quantitative methods, the population of this study is active RMIK students, both regular and parallel students who have filled out a questionnaire at the end of each semester totalling 2,436 comments on the IKMKD suggestion column for 3 academic years, namely from 2020-2023. Student satisfaction with lecturer performance for positive sentiment the percentage decreased from 85% to 81%, for neutral sentiment remained 6%, and for negative sentiment the percentage increased from 9% to 13%. For neutral sentiments with comments "enough" and "no suggestions," and for negative sentiments related to offline lectures, lack of explanation, and tight deadlines, affecting student interaction, understanding, and time. The period in this study is from 2020-2023. Samples taken directly from active students in the Medical Records and Health Information program. Using Azure Machine Learning Application to process data. The percentage of student satisfaction with lecturer performance for positive sentiment in the 2020-2021 academic year is 85% (943 comments), the 2021-2022 academic year is 82% (553 comments), and the 2022-2023 academic year is 81% (538 comments).

ABSTRAK

Kepuasan dari mahasiswa dapat berpengaruh terhadap kinerja, dikarenakan apabila mahasiswa tidak puas maka ada yang kurang dengan kinerja dari seorang dosen. Tujuan dari penelitian ini adalah Penelitian ini untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen menggunakan metode analisis sentimen. Menggunakan metode kuantitatif deskriptif, populasi penelitian ini yaitu mahasiswa aktif RMIK baik mahasiswa reguler maupun paralel yang sudah mengisi kuesioner disetiap akhir semester berjumlah 2.436 komentar pada kolom saran IKMKD selama 3 tahun akademik yaitu dari 2020-2023. Kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen untuk sentimen positif persentasennya menurun dari 85% ke 81%, untuk sentimen netral tetap 6%, dan untuk sentimen negatif persentasennya naik dari 9% ke 13%. Untuk sentimen netral dengan komentar "cukup" dan "tidak ada saran," dan untuk sentimen negatif terkait kuliah offline, penjelasan kurang, dan deadline ketat, pengaruhi interaksi, pemahaman, dan waktu mahasiswa. Periode dalam penelitian ini dari tahun 2020-2023. Sampel yang diambil langsung dari mahasiswa aktif di prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan. Menggunakan Aplikasi Azure Machine Learning untuk mengolah data. Persentase kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen untuk sentimen positif pada tahun akademik 2020-2021 adalah 85% (943 komentar), tahun akademik 2021-2022 adalah 82% (553 komentar), dan tahun akademik 2022-2023 adalah 81% (538 komentar).

Kata kunci: Analisis Sentimen, Kepuasan, Mahasiswa, Dosen.

PENDAHULUAN

Universitas Esa Unggul (UEU) telah mengadopsi sistem yaitu Sistem Informasi Akademik (Siakad) yang canggih dan terintegrasi, yang menjadi landasan utama untuk menyederhanakan dan memperkuat manajemen akademik serta administrasi di seluruh kampus. Dalam Siakad ini, tersedia berbagai tools. Salah satunya adalah tools kuesioner penilaian kinerja dosen. Tools ini memungkinkan mahasiswa untuk menilai berbagai kinerja dosen selama dia mengajar di kelas maupun di luar kelas tanpa dosen mengetahui nama mahasiswa yang memberikan penilaian terhadapnya. Sehingga, tools ini sangat penting atau berguna sebagai dasar untuk membuat Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen (IKMKD).

Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen (IKMKD) adalah sebuah parameter yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penampilan, kompetensi, dan efektivitas para dosen dalam menyampaikan materi pembelajaran serta memberikan bimbingan akademik. IKMKD sering kali melibatkan pengumpulan data melalui survei atau kuesioner yang diisi oleh mahasiswa, di mana mereka dapat menyampaikan pandangan dan penilaian mereka terhadap kualitas pengajaran dan hubungan interpersonal dengan dosen (Kurniawati, 2016).

Analisis sentimen adalah teknik yang digunakan untuk mengekstrak pendapat, mudah dipahami, dan mengelola data teks untuk mengidentifikasi sentimen yang terkandung dalam suatu pendapat (Sari & Wibowo, 2019). Tujuan utama analisis sentimen adalah untuk menentukan apakah suatu teks atau pendapat memiliki sentimen positif, netral dan negatif dalam beberapa kasus, untuk menentukan sejauh mana intensitas sentimen tersebut. Analisis sentimen terbagi ke dalam dua kelompok jika didasarkan pada sumber datanya yaitu, analisis sentimen yang bersifat umum (*coarse-grained sentiment analysis*) dan analisis sentimen yang bersifat rinci (*fine-grained sentiment analysis*). Analisis sentimen yang bersifat umum melibatkan evaluasi seluruh isi dokumen dan mengkategorikan keseluruhan dokumen sebagai positif atau negatif. Di sisi lain, analisis sentimen yang bersifat rinci memeriksa sentimen pada tingkat kalimat dan dapat mengkategorikan sentimen menjadi sangat positif, positif, netral, negatif, atau sangat negatif (Atimi & Pratama, 2022).

Dampak dari penelitian ini sebagai bahan evaluasi untuk dosen agar dapat meningkatkan proses pembelajaran menjadi lebih baik lagi untuk kedepannya. Sehingga dapat meningkatkan nilai dari kepuasan mahasiswa di Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (Lussianda, 2019).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Noor Ferdiansyah dan Achmad Solichin dari Universitas Budi Luhur mengumpulkan komentar sentimen yang positif sebanyak 2.484, komentar netral sebanyak 267 dan komentar negatif sebanyak 152. Hasil uji sentimen menunjukkan bahwa kinerja dosen, berdasarkan kritik dan saran dari mahasiswa, sudah dinilai baik, meskipun masih ada ruang untuk peningkatan yang dapat menghasilkan kinerja yang lebih unggul (Ferdiansyah & Solichin, 2022). Hasil penelitian dari Sri Wulan Utamy Vitandy dkk, pada semester genap tahun ajaran 2016/2017, terdapat 167 komentar yang bersifat positif, 86 komentar yang bersifat netral, dan 79 komentar yang bersifat negatif. Pada semester ganjil 2017/2018, terdapat 324 komentar yang bersifat positif, 130 komentar yang bersifat negatif, dan 137 komentar yang bersifat netral. Sementara itu, pada semester genap 2017/2018, terdapat 346 komentar yang bersifat positif, 141 komentar yang bersifat netral, dan 87 komentar yang bersifat negatif (Vitandy et al., 2019). Dari hasil penelitian I Komang Andi Sugiarta dkk di STMIK Primakara yang dimulai dari bulan agustus 2022 hingga mei 2023. Pada tahapan seleksi data, informasi dikumpulkan dari basis data PPM STMIK

Primakara di tahun 2019-2022. Data awal yang dikumpulkan sebanyak 7.190 dan kemudian membersihkan dari data duplikat, data kosong, dan data-data yang tidak memiliki value. Selanjutnya dilakukan proses pelabelan secara manual dalam 3 kategori. Terdapat 782 sentimen yang positif, dan 526 jumlah sentimen yang netral, dan 1.300 sentimen yang negatif, (Sugiarta *et al.*, 2023).

Berdasarkan observasi awal didapatkan rata-rata Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen (IKMKD) Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan pada semester ganjil 2022/2023 RMIK sebesar 3,35 dan Universitas sebanyak 3,47 dan pada semester genap Prodi RMIK sebanyak 3,38 dan Universitas sebanyak 3,45. Hal ini menunjukkan bahwa IKMKD pada semester ganjil dan genap 2022/2023 Prodi RMIK masih dibawah pencapaian IKMKD Universitas, sehingga dalam hal ini IKMKD Prodi masih dibawah IKMD Universitas. Oleh karena itu peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian terkait hal tersebut diatas karena masih banyaknya perbedaan dari penelitian terdahulu.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yakni, pendekatan yang datanya berkaitan dengan angka atau bilangan kemudian diolah dengan microsoft excel. Sedangkan metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dimana peneliti mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan dari kuesioner yang ada di SIAKAD pada kolom saran IKMKD. Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa Rekam Medis dan Informasi Kesehatan yang aktif di Universitas Esa Unggul baik mahasiswa reguler maupun pararel yang sudah mengisi kuesioner pada setiap akhir semester di SIAKAD. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 2.436 komentar yang ada pada kolom saran IKMKD selama 3 tahun akademik terakhir. Sampel pada penelitian ini adalah mahasiswa Rekam Medis dan Informasi Kesehatan yang aktif berkuliah di Universitas Esa Unggul pada tahun akademik 2020-2023 yang memberikan komentar.

Tabel 1. Jumlah Komentar Mahasiswa RMIK

| No. | Tahun Akademik | Jumlah Komentar |
|-----|----------------|-----------------|
| 1. | 2020-2021 | 1105 Komentar |
| 2. | 2021-2022 | 666 Komentar |
| 3. | 2022-2023 | 665 Komentar |

Teknik analisis data pada penelitian ini dianalisis menggunakan deskriptif yaitu dengan memaparkan hasil-hasil yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Metode analisis yang digunakan yaitu metode kuantitatif yang mengamati permasalahan secara mendalam dan memaparkan hasilnya dari data yang diambil dari SIAKAD. Pengumpulan data dilihat dari kuesioner yang ada di sistem SIAKAD pada kolom saran IKMKD dengan pertanyaan tentang kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen. Dari kolom saran tersebut datanya dipindahkan ke Microsoft Excel dan di olah menggunakan aplikasi Azzure Machnie Learning untuk mengetahui opini tersebut positif, netral, dan negatif dari aplikasi tersebut akan dilihat persentase dari jawaban dikolom komentar IKMKD dan akan disajikan dalam bentuk grafik dan tabel.

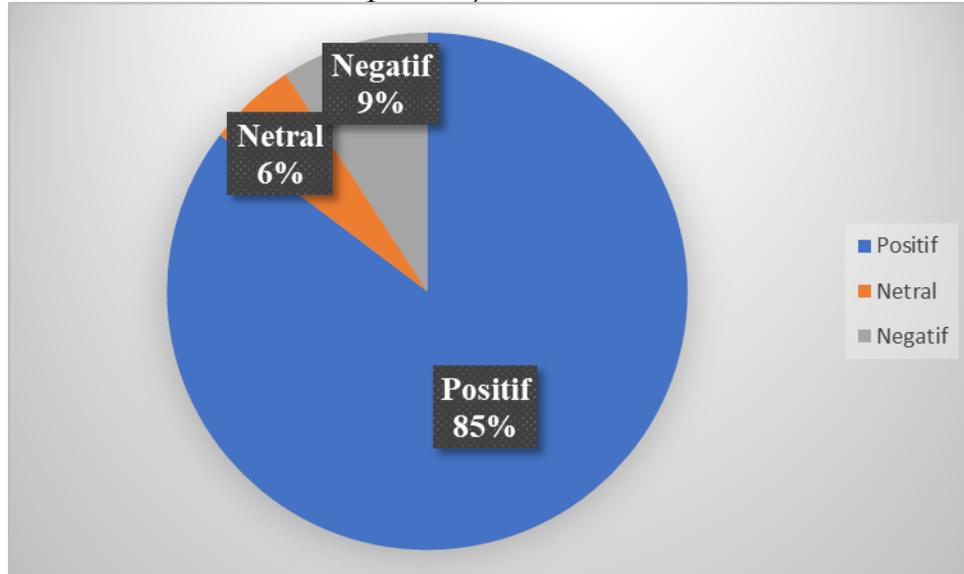
HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil penelitian yang dilakukan selama tiga tahun akademik dari tahun 2020-2023 diolah dan disajikan dalam bentuk persentase, sehingga diperoleh hasilnya sebagai berikut.

Persentase Sentimen Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen

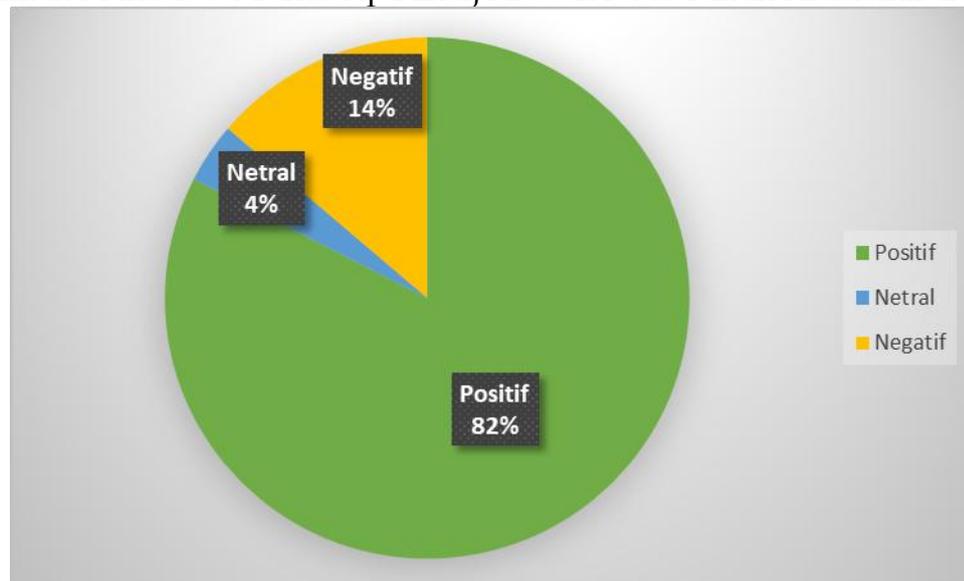
Persentase Sentimen Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Pada Tahun Akademik 2020-2021



Gambar 1. Persentase Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Tahun Akademik 2020-2021

Berdasarkan gambar 1, jumlah responden keseluruhan pada tahun akademik 2020-2021 adalah 1105 komentar. Hasil persentase sentimen mahasiswa terhadap kinerja dosen berdasarkan analisis menunjukkan bahwa terdapat 943 komentar positif (85%), 61 komentar netral (6%), dan 101 komentar negatif (9%).

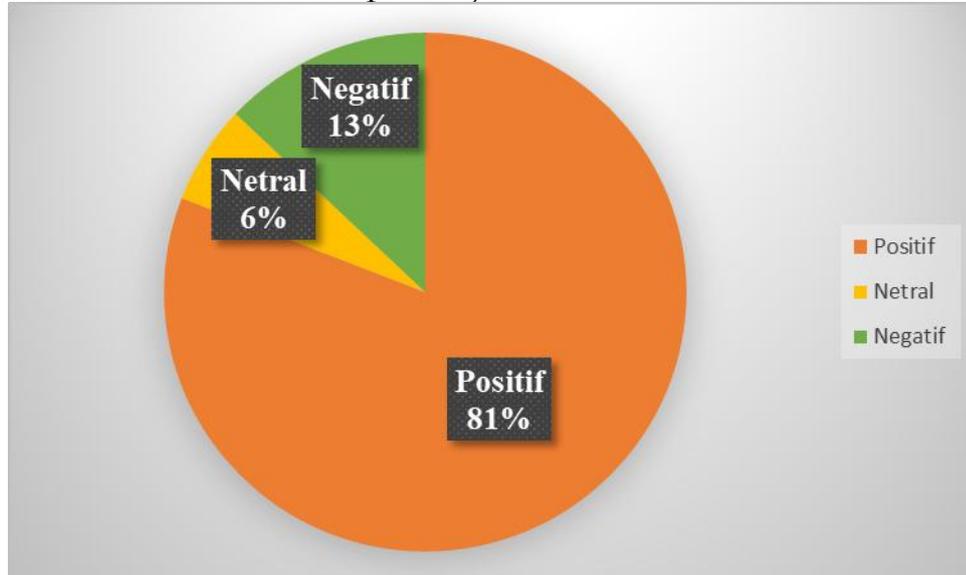
Persentase Sentimen Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Pada Tahun Akademik 2021-2022



Gambar 2. Persentase Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Tahun Akademik 2021-2022

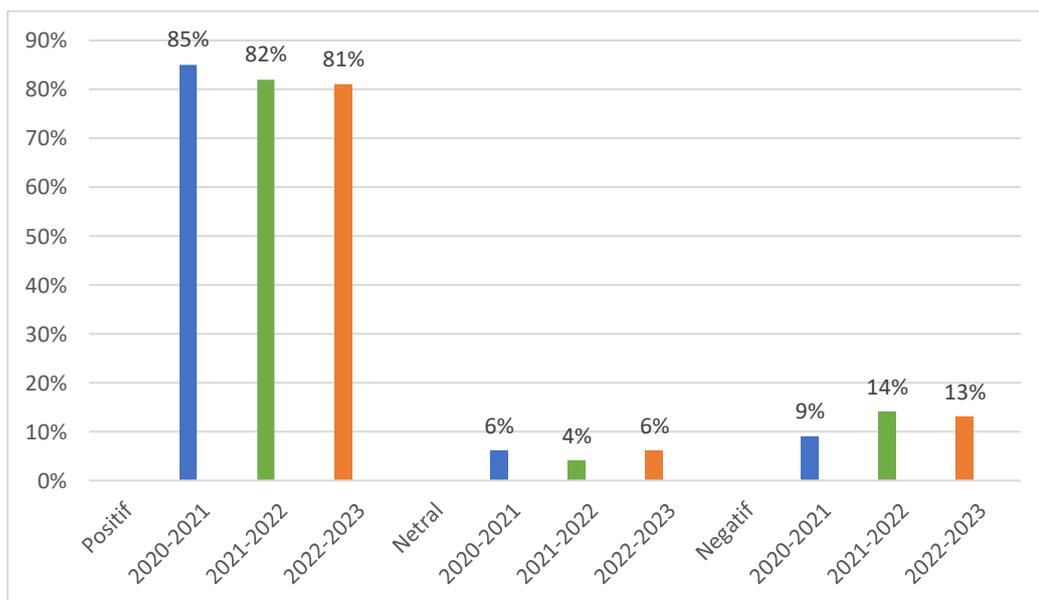
Berdasarkan gambar 2, jumlah responden keseluruhan pada tahun akademik 2020-2021 adalah 680 komentar. Hasil persentase sentimen mahasiswa terhadap kinerja dosen berdasarkan analisis menunjukkan bahwa terdapat 553 komentar positif (82%), 25 komentar netral (4%), dan 92 komentar negatif (14%).

Persentase Sentimen Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Pada Tahun Akademik 2022-2023



Gambar 3. Persentase Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Tahun Akademik 2022-2023

Berdasarkan gambar 3, jumlah responden keseluruhan pada tahun akademik 2020-2021 adalah 678 komentar. Hasil persentase sentimen mahasiswa terhadap kinerja dosen berdasarkan analisis menunjukkan bahwa terdapat 538 komentar positif (65%), 145 komentar netral (6%), dan 86 komentar negatif (13%).



Gambar 4. Persentase Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Tahun Akademik 2020-2023

Berdasarkan gambar 4 di atas dapat dilihat bahwa analisis sentimen positif pada tahun akademik 2020-2021 terdapat 943 komentar (85%), tahun akademik 2021-2022 terdapat 553 komentar (82%), sedangkan tahun akademik 2022-2023 terdapat 538 komentar (81%). Maka analisis sentimen positif tahun akademik 2020-2023 mengalami penurunan. Analisis sentimen netral pada tahun akademik 2020-2021 terdapat 61 komentar (6%), pada tahun akademik 2021-2022 terdapat 25 komentar (4%), sedangkan pada tahun akademik 2022-23 terdapat 41 komentar (6%). Maka analisis sentimen netral tahun akademik 2021-2022 mengalami penurunan dan pada 2022-2023 kembali mengalami kenaikan. Analisis sentimen negatif tahun akademik 2020-2021 terdapat 101 komentar (9%), pada tahun akademik 2021-2022 terdapat 92 komentar (14%), sedangkan pada tahun akademik 2022-2023 terdapat 86 komentar (13%). Maka analisis sentimen negatif mengalami penurunan pada tahun akademik 2020-2021, dan mengalami kenaikan pada tahun akademik 2021-2022.

Gambaran Komentar Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen

Dari hasil persentase data pada tiga tahun (2020-2023) akademik dapat dilanjutkan pengolahan data dengan memisahkan komentar per kategori sehingga diperoleh hasilnya sebagai berikut:

Gambaran Komentar Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Berdasarkan Sentimen Netral Tahun Akademik 2020-2023

Tabel 2. Komentar Mahasiswa Sentimen Netral Terhadap Kinerja Dosen Tahun Akademik 2020-2021

| No. | Kategori Komentar | Jumlah Komentar | Persentase |
|---------------|-------------------|-----------------|-------------|
| 1. | Cukup | 14 | 23% |
| 2. | Tidak ada saran | 47 | 77% |
| Jumlah | | 61 | 100% |

Berdasarkan tabel 2 di atas diperoleh hasil untuk kategori komentar sentimen netral mahasiswa terhadap kinerja dosen tahun akademik 2020-2021 yaitu 3 kategori dengan jumlah komentar 61, pada komentar cukup sebanyak 14 (23%), dan untuk tidak ada saran sebanyak 47 komentar (77%).

Tabel 3. Komentar Mahasiswa Sentimen Netral Terhadap Kinerja Dosen Tahun Akademik 2021-2022

| No. | Kategori Komentar | Jumlah Komentar | Persentase |
|---------------|-------------------|-----------------|-------------|
| 1. | Cukup | 10 | 40% |
| 2. | Tidak ada saran | 15 | 60% |
| Jumlah | | 25 | 100% |

Berdasarkan tabel 3 di atas diperoleh hasil untuk kategori komentar sentimen netral mahasiswa terhadap kinerja dosen tahun akademik 2021-2022 yaitu 3 kategori dengan jumlah komentar 25, pada komentar cukup sebanyak 10 (40%), dan untuk tidak ada sebanyak 15 komentar (60%).

Tabel 4. Komentar Mahasiswa Sentimen Netral Terhadap Kinerja Dosen Tahun Akademik 2022-2023

| No. | Kategori Komentar | Jumlah Komentar | Persentase |
|---------------|-------------------|-----------------|-------------|
| 1. | Cukup | 10 | 24% |
| 2. | Tidak ada saran | 31 | 76% |
| Jumlah | | 41 | 100% |

Berdasarkan tabel 4 diatas diperoleh hasil untuk kategori komentar sentimen netral mahasiswa terhadap kinerja dosen tahun akademik 2022-2023 yaitu 3 kategori dengan jumlah komentar 145, pada komentar cukup sebanyak 10 (24%), dan untuk tidak ada saran sebanyak 31 komentar (74%).

Gambaran Komentar Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Berdasarkan Sentimen Negatif Tahun Akademik 2020-2023

Tabel 5. Komentar Mahasiswa Sentimen Negatif Terhadap Kinerja Dosen Tahun Akademik 2020-2021

| No. | Kategori Komentar | Jumlah Komentar | Persentase |
|---------------|--------------------------------------|-----------------|-------------|
| 1. | Pengurangan uang kuliah | 13 | 13% |
| 2. | Kesesuaian jadwal | 5 | 5% |
| 3. | Ketelitian dalam penilaian | 3 | 3% |
| 4. | Perkuliahan <i>offline</i> | 27 | 27% |
| 5. | Lahan PKL yang susah | 1 | 1% |
| 6. | Kesesuaian waktu pengerjaan | 7 | 7% |
| 7. | Kesesuaian pembelajaran dengan modul | 6 | 6% |
| 8. | Pelaksanaan PKL | 17 | 17% |
| 9. | Penyediaan bahan ajar yang kurang | 3 | 3% |
| 10. | Suara yang kurang jelas | 1 | 1% |
| 11. | Peningkatan metode pembelajaran | 4 | 4% |
| 12. | Dosen susah dihubungi | 1 | 1% |
| 13. | Terburu-buru dalam menjelaskan | 2 | 2% |
| 14. | Kurang detail dalam mejelaskan | 10 | 10% |
| 15. | Kurangnya semangat belajar | 1 | 1% |
| Jumlah | | 101 | 100% |

Berdasarkan tabel 5 diatas diperoleh hasil untuk kategori komentar sentimen negatif mahasiswa terhadap kinerja dosen tahun akademik 2020-2021 yaitu 15 kategori dengan jumlah komentar 101, untuk komentar yang persentasenya yang tinggi ada di kategori komentar tentang perkuliahan offline (27%), pelaksanaan PKL (17%), dan pengurangan uang kuliah (13%).

Tabel 6. Komentar Mahasiswa Sentimen Negatif Terhadap Kinerja Dosen Tahun Akademik 2021-2022

| No. | Kategori Komentar | Jumlah Komentar | Persentase |
|---------------|--|-----------------|-------------|
| 1. | Lupa waktu saat mengajar | 1 | 1% |
| 2. | Hubungan dosen dan mahasiswa yang kurang | 1 | 1% |
| 3. | Ketelitian dalam penilaian | 2 | 2% |
| 4. | Perkuliahan <i>offline</i> | 7 | 8% |
| 5. | Pemilihan tempat PKL | 4 | 4% |
| 6. | Kesesuaian waktu pengerjaan | 10 | 11% |
| 7. | Kesesuaian pembelajaran dengan modul | 7 | 8% |
| 8. | Kesesuaian jadwal | 5 | 5% |
| 9. | Tugas yang berlebihan | 1 | 1% |
| 10. | Suara yang kurang jelas | 2 | 2% |
| 11. | Peningkatan metode pembelajaran | 1 | 1% |
| 12. | Dosen susah dihubungi | 2 | 2% |
| 13. | Terburu-buru dalam menjelaskan | 6 | 7% |
| 14. | Kurang detail dalam menjelaskan | 26 | 28% |
| 15. | Ketepatan waktu | 7 | 8% |
| 16. | Sistem siacad yang <i>error</i> | 1 | 1% |
| 17. | Kurangnya praktikum | 2 | 2% |
| 18. | Kurangnya semangat belajar | 7 | 8% |
| Jumlah | | 92 | 100% |

Berdasarkan tabel 6 di atas diperoleh hasil untuk kategori komentar sentimen negatif mahasiswa terhadap kinerja dosen tahun akademik 2021-2022 yaitu 18 kategori dengan jumlah komentar 92, untuk komentar yang persentasenya yang tinggi ada di kategori komentar tentang kurang detail dalam menjelaskan (28%), kesesuaian waktu pengerjaan (11%), kesesuaian pembelajaran dengan modul dan ketepatan waktu (8%).

Tabel 7. Komentar Mahasiswa Sentimen Negatif Terhadap Kinerja Dosen Tahun Akademik 2021-2022

| No. | Kategori Komentar | Jumlah Komentar | Persentase |
|-----|--|-----------------|------------|
| 1. | Kurangnya semangat belajar | 1 | 1% |
| 2. | Komunikasi dosen dan mahasiswa yang kurang | 7 | 8% |
| 3. | Kurang fokus | 1 | 1% |
| 4. | Perkuliahan <i>offline</i> | 5 | 6% |
| 5. | Tempat PKL | 2 | 2% |
| 6. | <i>Deadline</i> tugas yang dekat waktu pengumpulan | 13 | 15% |

| | | | |
|---------------|--------------------------------------|-----------|-------------|
| 7. | Kesesuaian pembelajaran dengan modul | 6 | 7% |
| 8. | Kesesuaian jadwal | 8 | 9% |
| 9. | PPT yang tidak dibagikan | 3 | 3% |
| 10. | Suara yang kurang jelas | 1 | 1% |
| 11. | Jaringan yang kurang bagus | 3 | 3% |
| 12. | Dosen susah dihubungi | 3 | 3% |
| 13. | Terburu-buru dalam menjelaskan | 9 | 10% |
| 14. | Kurang detail dalam menjelaskan | 11 | 13% |
| 15. | Ketepatan waktu | 11 | 13% |
| 16. | Kurangnya notif pada sistem siacad | 2 | 2% |
| Jumlah | | 86 | 100% |

Berdasarkan tabel 7 di atas diperoleh hasil untuk kategori komentar sentimen negatif mahasiswa terhadap kinerja dosen tahun akademik 2022-2023 yaitu 16 kategori dengan jumlah komentar 86, untuk komentar yang persentasenya yang tinggi ada di kategori komentar tentang deadkine tugas yang mepet (15%), kurang detail dalam menjelaskan dan ketepatan waktu (13%), serta terburu-buru dalam menjelaskan (10%).

Pembahasan

Persentase Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan persentase kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen pada tahun akademik 2020-2021 jumlah keseluruhan 1105 komentar, dengan sentimen positif berjumlah 943 komentar (85%), sentimen netral berjumlah 61 komentar (6%), dan sentimen negatif berjumlah 101 komentar (9%). Pada tahun akademik 2021-2022 jumlah keseluruhan 666 komentar, dengan sentimen positif berjumlah 553 komentar (82%), dan sentimen netral 25 komentar (4%), dan sentimen negatif berjumlah 92 komentar (14%). Pada tahun akademik 2022-2023 jumlah keseluruhan 665 komentar, dengan sentimen positif berjumlah 538 komentar (81%), sentimen netral berjumlah 41 komentar (6%), dan sentimen negatif berjumlah 86 komentar (13%).

Persentase untuk komentar pada aplikasi SIAM ITG (Sistem Informasi Akademik Mahasiswa Institut Teknologi Bandung) untuk sentimen positif berjumlah 57,14%, sentimen netral berjumlah 5,71% dan sentimen negatif berjumlah 37,14%, hal ini sejalan dengan penelitian Indri Tri Julianto yang dimana persentase sentimen positif yang banyak dibandingkan dengan sentimen negatif dan sentimen netral (Julianto, 2022). Adapun penelitian dari Fildzah Adlina untuk persentase dari sentimen positif berjumlah 71,9%, sentimen netral berjumlah 21,6%, dan sentimen negatif berjumlah 6,5% (Aflina, 2022).

Kinerja dosen adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang dosen, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan pendidikan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan norma atau etika (Rivai, 2018). Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya. Kepuasan mahasiswa meliputi kepuasan terhadap kinerja dari dosen. Informasi kepuasan mahasiswa berupa survei pengukuran kepuasan mahasiswa dalam rangka pengembangan kualitas pelayanan dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan (Rahayu & Hidayati, 2022).

Dengan demikian, kepuasan mahasiswa memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja dosen. Kepuasan mahasiswa merupakan indikator penting yang menunjukkan efektivitas pengajaran dan kualitas interaksi antara dosen dan mahasiswa, sehingga apabila mahasiswa merasa tidak puas maka hal tersebut menunjukkan bahwa metode pengajaran yang digunakan kurang efektif, materi kuliah tidak disampaikan dengan baik, atau mungkin ada masalah dalam komunikasi dan keterlibatan antara dosen dan mahasiswa. Oleh karena itu, pentingnya bagi dosen untuk selalu berusaha meningkatkan kualitas pengajaran dan interaksi dengan mahasiswa untuk memastikan kepuasan mahasiswa, yang pada gilirannya dapat meningkatkan keseluruhan kinerja akademik dan suasana belajar.

Gambaran Komentar Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen

Sentimen Netral

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan untuk kategori komentar yang sering muncul pada sentimen netral tahun akademik 2020-2023 yaitu cukup dan tidak ada saran dalam hal ini meskipun penjelasan yang cukup mungkin memberikan dasar yang memadai untuk belajar, ketiadaan saran mengurangi peluang mahasiswa untuk mendapatkan panduan spesifik dan umpan balik yang bisa membantu mereka berkembang. Penjelasan yang hanya cukup dapat membuat mahasiswa merasa bahwa informasi yang diberikan sudah memadai untuk memahami materi dasar, tetapi tanpa adanya saran, mahasiswa mungkin kehilangan panduan yang lebih spesifik untuk mengembangkan pemahaman mereka secara lebih mendalam. Oleh karena itu, meskipun komentar netral mungkin tidak langsung berdampak negatif, menambahkan saran konstruktif dapat memberikan manfaat tambahan bagi mahasiswa dalam meningkatkan kualitas belajar mereka dan mencapai potensi akademik yang lebih tinggi.

Sentimen Negatif

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan untuk kategori komentar yang sering muncul pada sentimen negatif tahun akademik 2020-2021 yaitu tentang perkuliahan offline yang dimana dalam hal ini diketahui pada tahun ini merupakan masa pandemi (COVID) sehingga perkuliahan dilakukan secara online dan mahasiswa merasa kurang dikarenakan perkuliahan offline lebih terstruktur, dengan jadwal tetap dan lingkungan belajar yang kondusif, mahasiswa dapat lebih fokus dan disiplin dalam mengikuti perkuliahan. Kampus juga menyediakan berbagai fasilitas yang mendukung kegiatan belajar dan penelitian, seperti perpustakaan dan laboratorium yang tidak dapat sepenuhnya diakses secara online. Selain itu juga belajar di kampus memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk berinteraksi dengan teman-teman mereka, yang penting untuk pengembangan keterampilan sosial dan networking. Pada tahun akademik 2021-2022 kata yang sering muncul yaitu kurang detail dalam menjelaskan yang dimana diketahui juga pada tahun ini masih dalam masa pandemi (COVID) sehingga pelajaran yang dilakukan masih online sehingga kurangnya detail dosen dalam menjelaskan sehingga hal ini dapat menimbulkan berbagai masalah bagi mahasiswa seperti membuat mahasiswa kebingungan dan ketidakpahaman dan seringkali merasa kesulitan untuk mengikuti alur penjelasan yang disampaikan secara kurang mendetail, mahasiswa juga tidak dapat memahami konsep-konsep penting secara menyeluruh. Ini dapat berujung pada kesulitan dalam mengerjakan quiz, tugas atau mengikuti ujian. Ketidajelasan penjelasan dosen juga dapat berdampak pada interaksi di kelas. Mahasiswa mungkin merasa enggan untuk bertanya atau meminta klarifikasi karena mereka merasa bahwa penjelasan yang mereka butuhkan mungkin tidak akan diberikan secara memadai. Ini

dapat mengurangi partisipasi aktif di kelas dan membuat suasana belajar menjadi kurang dinamis.

Pada tahun akademik 2022-2023 kata yang sering muncul yaitu deadline tugas yang dekat waktu pengumpulan yang dimana hal ini penting bagi dosen dan institusi pendidikan untuk mempertimbangkan pemberian waktu yang cukup bagi mahasiswa untuk menyelesaikan tugas mereka. Memberikan deadline yang realistis dan memperhitungkan beban kerja mahasiswa secara keseluruhan dapat membantu mereka mengelola waktu dengan lebih baik dan menghasilkan pekerjaan yang berkualitas. Selain itu, dosen bisa memberikan panduan yang jelas dan mendetail tentang tugas sejak awal, sehingga mahasiswa memiliki pemahaman yang baik tentang apa yang diharapkan dan dapat merencanakan pekerjaan mereka dengan lebih efektif. Dengan demikian, mahasiswa dapat bekerja dalam kondisi yang lebih tenang dan produktif.

KESIMPULAN

Persentase kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen untuk sentimen positif pada tahun akademik 2020-2021 adalah 85% (943 komentar), tahun akademik 2021-2022 adalah 82% (553 komentar), dan tahun akademik 2022-2023 adalah 81% (538 komentar). Untuk sentimen netral pada tahun akademik 2020-2021 adalah 6% (61 komentar), tahun akademik 2021-2022 adalah 4% (25 komentar), dan tahun 2022-2023 adalah 6% (41 komentar). Untuk sentimen negatif pada tahun akademik 2020-2021 adalah 9% (101 komentar), tahun akademik 2021-2022 adalah 14% (92 komentar), dan tahun akademik 2022-2023 adalah 13% (86 komentar). Berdasarkan penelitian, sentimen netral pada tahun akademik 2020-2023 didominasi oleh komentar "cukup" dan "tidak ada saran." Meskipun penjelasan yang cukup memberikan dasar memadai untuk belajar, ketiadaan saran mengurangi peluang mahasiswa mendapatkan panduan spesifik dan umpan balik yang membantu perkembangan mereka. Sentimen negatif pada tahun akademik 2020-2021 banyak terkait dengan perkuliahan offline, yang dianggap lebih terstruktur dan mendukung interaksi sosial serta penggunaan fasilitas kampus. Pada tahun akademik 2021-2022, komentar mengenai penjelasan yang kurang detail, yang membuat mahasiswa kebingungan dan kesulitan mengikuti materi. Sedangkan pada tahun akademik 2022-2023, yaitu deadline tugas yang terlalu dekat waktu pengumpulannya, yang mempengaruhi manajemen waktu dan kualitas pekerjaan mahasiswa.

REFERENSI

- Aflina, F. (2022). Analisis Sentimen Online Customer Review pada Toko Smartphone Daerah Istimewa Yogyakarta di E-Marketplace Shopee Menggunakan Lexicon Based dan Word Cloud. *Journal of Economic Perspectives*, 2(1), 1–4.
- Atimi, R. L., & Pratama, E. E. (2022). Implementasi Model Klasifikasi Sentimen Pada Review Produk Lazada Indonesia. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 8(1), 88–96. <https://doi.org/10.34128/jsi.v8i1.419>
- Andriyani, N.A., 2019. Optimasi Algoritma K-Nearest Neighbor dalam Mendeteksi Komentar SpamBerbahasa Indonesia pada Instagram Menggunakan ConvertNegation dan TF-IDF (Term Frequency-Inverse Document Frequency) pada Tahap Preprocessing.
- Feldman, R., 2013. Techniques and applications for sentiment analysis. *Communications of the ACM* 56, 82–89
- Fibrianda, M.F., Bhawiyuga, A., 2018. Analisis Perbandingan Akurasi Deteksi

- Serangan Pada Jaringan Computer Dengan Metode Naïve Bayes Dan Support Vector Machine (SVM). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* e-ISSN 2548, 964X
- Ferdyansyah, N., & Solichin, A. (2022). Analisis Sentimen Terhadap Pembelajaran Dosen Berdasarkan Data Kritik Saran Mahasiswa Menggunakan Metode Naive Bayes. *Bit (Fakultas Teknologi Informasi Universitas Budi Luhur)*, 19(2), 104–111.
- Julianto, I. T. (2022). Analisis Sentimen Terhadap Sistem Informasi Akademik Institut Teknologi Garut. *Jurnal Algoritma*, 19(1), 449–456. <https://doi.org/10.33364/algoritma/v.19-1.1112>
- Kurniawati. (2016). No Title. *Jurnal Carkrawala Hukum*.
- Lussianda, E. O. (2019). Pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen sekolah tinggi ilmu ekonomi persada bunda pekanbaru. *Forum Ekonomi*, 21(2), 126–131.
- Muzakki, M. A. (2020). Klasifikasi dan Analisa Sentimen Kuesioner Fasilitas dan Layanan untuk Universitas Qomaruddin Gresik. *Journal of Computer Science and Visual Communication Design*, 5(2), 68-76. <https://doi.org/10.33364/algoritma/v.21-1.1514>
- Muflih, H. Z., Abdillah, A. R., & Hasan, F. N. (2023). Analisis Sentimen Ulasan Pengguna Aplikasi Ajaib Menggunakan Metode Naïve Bayes. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*, 4(3), 1613-1621. <https://doi.org/10.30865/klik.v4i3.1303>
- Rahayu, I. arum tri, & Hidayati, L. (2022). Kepuasan Pengguna (Mahasiswa) Terhadap Dosen Di Prodi S1 Pendidikan Tata Busana Universitas Negeri Surabaya. *Journal of Vocational and Technical Education (JVTE)*, 3(2), 01–08. <https://doi.org/10.26740/jvte.v3n2.p01-08>
- Rivai. (2018). Kinerja Dosen. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Sari, F. V., & Wibowo, A. (2019). Analisis Sentimen Pelanggan Toko Online Jd.Id Menggunakan Metode Naïve Bayes Classifier Berbasis Konversi Ikon Emosi. *Jurnal SIMETRIS*, 10(2), 681–686.
- Sepriasa, A., Helena, H., & Iskandar, M. Y. (2020). The Effect of Instagram Media @ngajilagi.id in Increasing People’s Alquran Reading Ability. *International Journal of Multidisciplinary Research of Higher Education (IJMURHICA)*, 3(2), 65–72. <https://doi.org/10.24036/ijmurhica.v3i2.189>
- Sugiarta, I. K. A., Anugrah Cahya Dewi, P., & Nengah Widya Utami. (2023). Analisa Sentimen Mahasiswa Terhadap Layanan Stmik Primakara Menggunakan Algoritma Naive Bayes Dan K-Nearest Neighbor. *Jurnal Informatika Teknologi Dan Sains (Jinteks)*, 5(3), 364–372. <https://doi.org/10.51401/jinteks.v5i3.3159>
- Vitandy, S. W. U., Supianto, A. A., & Bachtiar, F. A. (2019). Analisis Sentimen Evaluasi Kinerja Dosen menggunakan Term Frequency- Inverse Document Frequency dan Naïve Bayes Classifier. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(6), 6080–6088

Copyright holder:

© Bin Usman, N.S., Rumana, N.A., Putra, D.H., Fannya, P

First publication right:

Jurnal Manajemen Pendidikan

This article is licensed under:

CC-BY-SA