

## **Eksplorasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Proses Pendidikan dan Pelayanan Akademik**

*Exploration of Student Satisfaction Levels Regarding the Quality of the Educational Process and Academic Services*

**Haerana**

Universitas Muhammadiyah Makassar, Makassar, Indonesia

Email: [haerana@unismuh.ac.id](mailto:haerana@unismuh.ac.id)

**Abstract:** This study uses a quantitative descriptive research type, where the survey was distributed to students majoring in Public Administration, Unismuh Makassar. The results of the analysis show that in the aspect of the educational process, the percentage of student satisfaction levels was very good 42.65%, Good 47%, sufficient 7.83% and less good 2.52%. so it can be stated that basically the quality of the educational process in the Public Administration study program still needs to be continuously improved. While the quality of the study program leadership service shows the total achievement of Very Satisfactory assessment 41.66%, Satisfactory 44.74%, Quite Satisfactory 9.89% and Unsatisfactory 3.71%. Thus, it is known that the highest level of student satisfaction is only in the "Satisfactory" category and the results of the analysis on the level of student satisfaction on the quality of faculty leadership services show Very Satisfactory 35.82%, Satisfactory 46.67%, Quite Satisfactory 11.98% and Unsatisfactory 5.54%. So it is expected that faculty leaders, study program leaders, teaching staff and education staff must synergize with each other in making improvement efforts through a series of follow-up plans as recommended by the Quality Control Group.

**Keywords:** student satisfaction, service, academics

**Abstrak:** Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif, di mana survei disebarluaskan kepada mahasiswa jurusan Administrasi Publik, Unismuh Makassar. Hasil analisis menunjukkan bahwa pada aspek proses pendidikan, persentase tingkat kepuasan mahasiswa adalah sangat baik 42,65%, Baik 47%, cukup 7,83% dan kurang baik 2,52%. sehingga dapat dinyatakan bahwa pada dasarnya mutu proses pendidikan pada program studi Administrasi Publik masih perlu terus ditingkatkan. Sedangkan mutu pelayanan pimpinan program studi menunjukkan total capaian Sangat Memuaskan 41,66%, Memuaskan 44,74%, Cukup Memuaskan 9,89% dan Tidak Memuaskan 3,71%. Dengan demikian, diketahui bahwa tingkat kepuasan mahasiswa tertinggi hanya berada pada kategori "Memuaskan" dan hasil analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap mutu layanan pimpinan fakultas menunjukkan Sangat Memuaskan 35,82%, Memuaskan 46,67%, Cukup Memuaskan 11,98% dan Tidak Memuaskan 5,54%. Maka diharapkan pimpinan fakultas, pimpinan program studi, tenaga pendidik dan tenaga kependidikan harus saling bersinergi dalam melakukan upaya perbaikan melalui serangkaian rencana tindak lanjut sebagaimana yang direkomendasikan oleh Gugus Kendali Mutu.

**Kata Kunci:** Kepuasan mahasiswa, layanan, akademik**Article history**Received:  
5 November 2025Accepted:  
5 December 2025Published:  
31 December 2025

© 2025 The Author (s).  
Jurnal Ilmu Manajemen dan  
Pendidikan by Universitas  
Mulawarman

**How to cite this article:**

Haerana, H. (2025). Eksplorasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Proses Pendidikan dan Pelayanan Akademik. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Pendidikan*, 5 (2), 207-214. <https://doi.org/10.30872/impian.v5i2.5900>

**Corresponding author:** Haerana, Email: [haerana@unismuh.ac.id](mailto:haerana@unismuh.ac.id)

Jurnal Ilmu Manajemen dan Pendidikan is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

## PENDAHULUAN

Kepuasan mahasiswa merupakan indikator krusial yang menentukan tingkat kesuksesan lembaga pendidikan secara keseluruhan. Persepsi peserta didik terhadap keberhasilan akademik tidak hanya terbatas pada capaian indeks prestasi, tetapi juga mencakup kompetensi diri, prestasi nonakademik, serta perolehan penghargaan. Mengintegrasikan atribut-atribut keberhasilan akademik tersebut ke dalam dokumen kurikulum diyakini dapat mendorong kesuksesan peserta didik secara lebih komprehensif (Moira & Rosemary, 2024). Selain itu, kepuasan mahasiswa berperan penting dalam meningkatkan reputasi perguruan tinggi, karena mahasiswa yang puas cenderung akan merekomendasikan lembaga pendidikannya kepada pihak lain. Oleh karena itu, lembaga pendidikan perlu memprioritaskan kepuasan mahasiswa guna menciptakan lingkungan belajar yang positif dan mendukung (Yam et al., 2019).

Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa adalah dengan secara aktif mencari dan menanggapi umpan balik dari mahasiswa. Dengan mendengarkan kekhawatiran dan saran mereka, lembaga dapat membuat perbaikan yang diperlukan untuk lebih memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa. Menyediakan sumber daya dan layanan dukungan, seperti konseling akademis, konseling, dan bimbingan karier, juga dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan mahasiswa. Selain itu, mendorong mahasiswa untuk aktif berperan dalam himpunan mahasiswa sesuai jurusan masing-masing maka akan menimbulkan keterikatan emosional antar mahasiswa dan antar mahasiswa dengan program studi. Pada akhirnya, dengan memprioritaskan kepuasan mahasiswa, lembaga pendidikan dapat menciptakan pengalaman belajar yang lebih baik demi peningkatan kualitas mahasiswa. Mendorong komunikasi terbuka dan transparansi antara fakultas, staf, dan mahasiswa juga dapat membantu membangun kepercayaan dan rasa hormat bersama di dalam komunitas pendidikan. Selain itu, menciptakan kesempatan bagi mahasiswa untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan dan mengambil kepemilikan pendidikan mereka dapat memberdayakan mereka untuk menjadi lebih berinvestasi dalam perjalanan akademis mereka.

Kompetensi dosen memainkan peran penting dalam menciptakan lingkungan yang mendukung dan inklusif untuk semua mahasiswa. Dengan pengetahuan, empati, dan kompetensi dosen maka dosen dapat lebih memahami dan menangani berbagai kebutuhan dan tantangan yang mungkin dihadapi mahasiswa. Ini dapat menyebabkan peningkatan kinerja akademik, peningkatan kepuasan, dan kesejahteraan umum bagi mahasiswa. Para dosen yang memprioritaskan kesejahteraan mahasiswa berkontribusi pada kesuksesan keseluruhan komunitas perguruan tinggi dengan mempromosikan lingkungan belajar yang positif di mana semua mahasiswa memiliki kesempatan untuk berkembang. Misalnya, seorang dosen yang meluangkan waktu memahami latar belakang budaya dan pengalaman mahasiswa maka akan menciptakan lingkungan belajar yang lebih inklusif sehingga memungkinkan dosen selaku tenaga pengajar dapat sewaktu-waktu memberikan bantuan kepada mahasiswa jika hal tersebut dibutuhkan. Di sisi lain, jika seorang dosen kurang empati terhadap mahasiswa maka memungkinkan menurunkan motivasi belajar mahasiswa sehingga berdampak pada kinerja perguruan tinggi secara keseluruhan.

Selain dukungan yang diberikan oleh dosen, fasilitas belajar dan infrastruktur di dalam perguruan tinggi juga harus mendukung untuk mendorong kesuksesan akademik. Fasilitas fisik seperti bangunan perguruan tinggi, ruang kelas, perpustakaan, laboratorium, dan infrastruktur lainnya, memainkan peran penting dalam memotivasi mahasiswa untuk belajar dan meningkatkan kinerja akademis. Penelitian telah menunjukkan bahwa ketersediaan dan penggunaan efektif fasilitas ini dapat meningkatkan kinerja akademik mahasiswa. Selain itu, ada hubungan positif antara fasilitas fisik dan kinerja akademik mahasiswa (Comfort & Veronica, 2016; Maria & Dmitry, n.d.). Dengan berinvestasi dalam sumber daya ini, perguruan tinggi dapat memastikan bahwa mahasiswa memiliki akses ke sarana dan prasarana yang mereka butuhkan untuk unggul dalam studi mereka. Selain itu, mempertahankan lingkungan kampus yang aman dan bersih sangat penting untuk menciptakan suasana belajar yang positif di mana mahasiswa merasa nyaman dan termotivasi untuk berhasil dalam studinya. Secara keseluruhan, kombinasi pendidik yang mendukung dan fasilitas yang dipelihara dengan baik dapat berkontribusi pada komunitas perguruan tinggi yang berkembang di mana semua mahasiswa memiliki kesempatan untuk memaksimalkan peningkatan potensi diri mahasiswa.

Dari dinamika atribut menuju ketercapaian keberhasilan akademik mahasiswa tersebut di atas maka penelitian ini akan mengukur tingkat kepuasan mahasiswa pada proses pendidikan dan layanan akademik pada program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar. Kepuasan mahasiswa dalam pendidikan tinggi dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kualitas layanan, sumber daya kampus, dan loyalitas mahasiswa. Penelitian menunjukkan bahwa

kualitas layanan merupakan hal krusial yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa (Raja, 2016). Para peneliti telah mengidentifikasi sejumlah dimensi kunci yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, seperti dukungan fakultas, ukuran kelas, penawaran kursus, dan kesempatan ekstrakurikuler. Dimensi-dimensi ini memainkan peran penting dalam membentuk persepsi mahasiswa tentang pengalaman pendidikan mereka dan pada akhirnya mempengaruhi tingkat kepuasan mereka.

Kepuasan dan kebahagiaan adalah sifat yang berbeda, dengan mahasiswa yang lebih bahagia lebih senang terlibat dalam proses belajar, sementara mahasiswa yang "lebih puas" berfokus pada faktor eksternal. Faktor yang terkait dengan kebahagiaan lebih berkaitan dengan keterlibatan dan keinginan siswa untuk belajar, sedangkan kepuasan eksternal lebih terkait dengan isu-isu eksternal seputar proses pembelajaran (Paul, 2015; Adrian & Chris, 2018). Hal ini dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kualitas pengajaran, layanan pendukung, fasilitas kampus, dan kegiatan ekstrakurikuler. Dengan memahami dan menangani dimensi-dimensi ini, lembaga-lembaga pendidikan dapat meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa dan meningkatkan kualitas keseluruhan pendidikan yang diberikan kepada mahasiswa. Salah satu faktor kunci yang terbukti berdampak signifikan terhadap kepuasan siswa adalah kualitas pengajaran (Janja & Marko, 2018). Penelitian telah menunjukkan bahwa siswa yang merasa didukung dan diperhatikan oleh instruktur mereka cenderung lebih puas dengan pengalaman pendidikan mereka secara keseluruhan (Peter & Zubair, 2017). Selain itu, akses terhadap layanan dukungan seperti bimbingan belajar, konseling, dan bimbingan akademik dapat memainkan peran penting dalam memastikan bahwa siswa merasa diberdayakan untuk berhasil (Norton, 2023). Dengan mempertimbangkan dan mengatasi faktor-faktor ini, lembaga pendidikan dapat menciptakan pengalaman yang lebih positif dan memuaskan bagi mahasiswa mereka.

Kualitas pendidikan secara langsung dan signifikan berdampak pada kepuasan siswa terhadap materi pengajaran, dukungan, fasilitas, peralatan, dan pertumbuhan institusi pendidikan tinggi, sehingga meningkatkan kepuasan siswa secara keseluruhan (Ikram & Kenayathulla, 2023). Dukungan pengajar dalam proses pendidikan berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa dan terhadap kualitas pendidikan dengan meningkatkan kesadaran, motivasi, dan subjektivitas, yang mengarah pada peningkatan keberhasilan di dunia kerja (Konovalova & Rudenko, 2022). Indikator kualitas pendidikan tinggi berdampak positif pada kepuasan mahasiswa. Faktor-faktor seperti kegiatan ekstrakurikuler secara signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan, menekankan pentingnya kualitas layanan untuk kepuasan siswa (Ahmad et al., 2021). Faktor kualitas layanan akademik seperti kualitas informasi, kualitas pengajaran, dan efisiensi layanan berdampak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, sehingga menghasilkan rekomendasi dari mulut ke mulut yang positif. Kualitas layanan bimbingan akademik berdampak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kepercayaan, kualitas jaringan, kualitas layanan, kualitas sistem, kualitas informasi, dan risiko yang dirasakan (Al-Ghonmein et al., 2023). Kualitas layanan akademik dan non-akademik sama-sama memberikan kontribusi terhadap kepuasan mahasiswa. Temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa aspek layanan non-akademik sama pentingnya dengan layanan akademik dalam hal pengaruh kepuasan peserta didik (Kalim et al., 2022).

## METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu penelitian dengan melakukan penggambaran data secara konstruktif yang berupa data statistik sehingga diketahui pola dari data tersebut. Di mana survei didistribusikan kepada mahasiswa untuk mengumpulkan persepsi mereka sebagai upaya dalam mengukur tingkat kepuasan mahasiswa atas kualitas proses pendidikan dan layanan akademik yang telah diberikan kepada mereka selama menjalani studi di program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar.

Survei didistribusikan secara elektronik untuk memastikan jangkauan yang luas dan meningkatkan tingkat tanggapan. Pada aspek kualitas proses pendidikan maka yang diukur adalah *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*, sedangkan pada kualitas layanan akan difokuskan pada layanan yang diterima mahasiswa pada tingkat Program Studi (Prodi) dan tingkat Fakultas. Pengukuran jawaban responden menggunakan skala Likert yang dibedakan atas 4 skala: Kurang (1), Cukup (2), Baik (3), dan Sangat Baik (4).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepuasan mahasiswa penting untuk menjadi perhatian para *stakeholders* dalam dunia pendidikan, sebab kepuasan mahasiswa akan mencerminkan kualitas penyelenggaraan proses pendidikan di Perguruan Tinggi (PT) tersebut. Kualitas proses pendidikan secara garis besar ditentukan oleh kompetensi tenaga pengajar dan tenaga kependidikan serta kualitas sarana dan prasarana pendidikan yang dimiliki. Tabel 1 adalah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan yang diukur melalui aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

**Tabel 1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan**

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Keandalan ( <i>reliability</i> ): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan	45,50	44,16	7,67	2,67
2	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	42,92	46,30	7,89	2,89
3	Kepastian ( <i>assurance</i> ): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	43,38	46,55	7,74	2,33
4	Empati ( <i>empathy</i> ): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa	41,88	48,16	7,63	2,34
5	<i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana	39,58	49,86	8,20	2,37
<b>Total</b>		<b>213,26</b>	<b>235,03</b>	<b>39,13</b>	<b>12,6</b>
<b>Rata-Rata</b>		<b>42,65</b>	<b>47,01</b>	<b>7,83</b>	<b>2,52</b>
<b>Jumlah Responden</b>		<b>327</b>			

Berdasarkan data olahan kuesioner yang disebarluaskan kepada mahasiswa atas kualitas proses pendidikan yang diselenggarakan prodi Ilmu Administrasi Negara di Semester Genap Tahun 2024/2025, diperoleh persentase tingkat kepuasan mahasiswa meliputi kategori sangat baik sebesar 42,65%, baik 47%, cukup 7,83%, dan kurang baik 2,52%. Diketahui bahwa akumulasi tingkat kepuasan mahasiswa yang dominan berada pada rentang nilai persentase sangat baik dan baik, sehingga dapat dinyatakan bahwa pada dasarnya kualitas proses pendidikan pada prodi Ilmu Administrasi Negara masih perlu untuk terus ditingkatkan dengan rencana tindak lanjut sebagai berikut: (1) memaksimalkan upaya pengembangan kompetensi diri dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola; (2) optimalisasi responsivitas dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam berinteraksi dengan para mahasiswa; (3) dosen, tendik, dan pengelola harus memastikan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sesuai dengan standar operasional prosedur; (4) memotivasi dosen, pengelola, dan tenaga kependidikan agar memiliki *empathy* kepada mahasiswa agar terjalin kedekatan yang baik demi peningkatan kualitas pelayanan pendidikan; serta (5) memaksimalkan upaya Fakultas dalam pengadaan sarana dan prasarana yang baik dan melakukan *maintenance* secara berkala dan berkelanjutan.

Staf akademik yang kompeten, melalui refleksi pedagogis dan pengembangan profesional, memberikan dampak positif pada proses pembelajaran siswa dengan meningkatkan kualitas pengajaran dan mendorong keberhasilan siswa (Suzen, Lindgaard, & Grepperud, 2022). Dosen yang kompeten tercermin dalam profesionalismenya, meningkatkan kepuasan dan hasil belajar mahasiswa, mengedepankan keandalan, daya tanggap, kepastian, dan empati dalam proses pengajaran (Musharianto & Aditya, 2022). Dukungan pelayanan yang cepat dari tenaga kependidikan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa, karena kualitas pelayanan dan kinerja staf berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di institusi akademik (Mustafa, Ahsan, Aris, Niswaty, & Arhas, 2022). Dukungan pelayanan yang cepat dari tenaga kependidikan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa, hal ini terlihat dari kajian dukungan teknologi, sosial, akademik, dan pelayanan di perguruan tinggi (Kakada, 2021).

Kepuasan mahasiswa tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas dari dosen, tenaga kependidikan, dan ketersediaan sarana/prasarana pembelajaran, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas layanan pada tingkat pimpinan program studi dan pimpinan fakultas. Tabel 2 adalah gambaran tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek tersebut.

**Tabel 2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Prodi**

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Memuaskan	Memuaskan	Cukup Memuaskan	Tidak Memuaskan
<b>A. Aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan akademik</b>					
1	Kemudahan dalam berkomunikasi dan bertemu dengan pimpinan prodi	44,80	42,13	9,87	3,20
2	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal perkuliahan	44,27	43,73	8,00	4,00
3	Kemudahan mendapatkan informasi penetapan judul dan dosen pembimbing skripsi/tugas akhir	43,87	42,29	11,07	2,77
4	Kemudahan mendapatkan informasi tersedianya panduan skripsi/tugas akhir	45,06	40,71	10,67	3,56
5	Kemudahan mendapatkan informasi jadwal ujian akhir (proposal, seminar hasil dan ujian tutup)	44,66	41,11	11,07	3,16
6	Kecepatan respons pimpinan prodi terhadap keluhan mahasiswa	45,06	41,50	9,88	3,56
<b>B. Aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap Fasilitas Pendukung Layanan Prodi</b>					
7	Tersedianya papan informasi pimpinan prodi	40,80	45,60	9,60	4,00
8	Tersedianya ruang tunggu di prodi	43,73	44,00	9,33	2,93
9	Kepuasan mahasiswa terhadap kebersihan ruangan tunggu	42,93	44,27	9,07	3,73
<b>C. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pembinaan Soft Skill dan Hard Skill</b>					
10	Pembinaan terhadap kemampuan membuat artikel ilmiah	36,53	48,80	10,67	4,00
11	Pembinaan terhadap kemampuan <i>soft skill</i> (Bahasa asing, komunikasi, <i>attitude</i> , manajemen waktu dan pemecahan masalah)	37,07	48,80	9,60	4,53
12	Pembinaan terhadap kemampuan <i>hard skill</i> (penggunaan teknologi, Desain grafis dan kompetensi keilmuan)	37,60	47,47	10,67	4,27
13	Kemanfaatan mengikuti pembinaan <i>soft skill</i> (komunikasi, manajemen waktu dan pemecahan masalah) atau <i>hard skill</i> (penggunaan teknologi, Desain grafis dan pemrograman)	37,87	49,07	8,80	4,27
14	Kompetensi Pembina dalam layanan pembinaan	38,93	46,93	10,13	4,00
<b>Total</b>		<b>583,18</b>	<b>626,41</b>	<b>138,43</b>	<b>51,98</b>
<b>Rata-Rata</b>		<b>41,66</b>	<b>44,74</b>	<b>9,89</b>	<b>3,71</b>
<b>Jumlah Responden</b>				<b>376</b>	

Kepuasan mahasiswa terhadap pimpinan Program Studi Ilmu Administrasi Negara, yang ditinjau dari aspek kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, fasilitas pendukung layanan prodi, serta layanan pembinaan *soft skill* dan *hard skill*, secara keseluruhan telah memenuhi standar. Di mana total capaian penilaian adalah Sangat Memuaskan 41,66%, Memuaskan 44,74%, Cukup Memuaskan 9,89%, dan Tidak Memuaskan 3,71%. Dengan demikian, persentase kepuasan mahasiswa terhadap pimpinan prodi sebesar 86,40% dan telah memenuhi standar capaian  $\geq 75\%$  yang telah ditetapkan.

Berdasarkan data tersebut, diketahui bahwa tingkat kepuasan mahasiswa tertinggi hanya berada pada kategori "Memuaskan", sehingga program studi masih harus mengupayakan perbaikan layanannya dengan melakukan sejumlah rangkaian tindakan tindak lanjut sebagai berikut: (1) memaksimalkan komunikasi dengan mahasiswa terutama melalui WA Grup dan media sosial; (2) memaksimalkan kinerja prodi dan tata usaha dalam penetapan jadwal perkuliahan; (3) memaksimalkan layanan komunikasi terhadap mahasiswa baik melalui WA grup maupun media sosial lainnya dalam menyampaikan informasi; (4) memaksimalkan layanan komunikasi terhadap mahasiswa baik melalui WA grup maupun media sosial lainnya dalam menyampaikan informasi; (5) mengaktifkan kembali papan pengumuman dan pembaharuan informasi pada *website* serta akun media sosial prodi; (6) melakukan evaluasi kinerja pimpinan prodi oleh dekan secara berkala dan berkelanjutan; (7) mengaktifkan kembali papan pengumuman dan pembaharuan informasi pada *website* serta akun media sosial prodi; (8) memastikan kursi di ruang tunggu dapat digunakan dengan baik sehingga perlu dilakukan pemeliharaan secara berkala; (9) melakukan monitoring dan evaluasi atas

kinerja tenaga kebersihan; (10) melakukan pelatihan penyusunan artikel ilmiah pada semua kelas reguler sehingga hal ini tidak hanya dilaksanakan di kelas bilingual; (11) menyelenggarakan pembinaan *soft skill* di setiap semester; (12) menjalin kerja sama dengan instansi pemerintah untuk pelaksanaan magang mahasiswa; (13) menjalin kerja sama dengan instansi pemerintah untuk pelaksanaan magang mahasiswa; dan (14) melakukan evaluasi atas kinerja pembina.

Pelayanan akademik memegang peranan penting dalam menciptakan pengalaman belajar yang baik dengan memperhatikan faktor perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan pendukung untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi Islam swasta (Nasrullah et al., 2022). Penelitian secara konsisten menyoroti pentingnya *soft skill* dalam pengembangan dan kepuasan siswa serta menekankan peran *soft skill* dalam meningkatkan kepribadian siswa secara keseluruhan, prospek karier, dan kesuksesan akademik (Supraptono et al., 2021).

**Tabel 3. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Fakultas**

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Memuaskan	Memuaskan	Cukup Memuaskan	Sangat Memuaskan
<b>A. Aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik</b>					
1	Kemudahan dalam berkomunikasi dan bertemu dengan pimpinan fakultas	33,60	48,27	12,53	5,60
2	Kecepatan respons Pimpinan Fakultas terhadap keluhan mahasiswa	36,27	46,40	11,47	5,87
<b>B. Aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap Fasilitas Pendukung</b>					
3	Tersedianya papan informasi keberadaan dan agenda pimpinan fakultas	36,27	44,27	12,53	6,93
4	Kepuasan mahasiswa terhadap kebersihan ruangan fakultas (ruangan tunggu, ruangan ujian dan ruangan pelayanan)	38,67	44,27	11,20	5,87
5	Ketersediaan sarana pembelajaran (Wifi, LCD/Smart TV dan AC/kipas angin) ( <i>Tangible</i> )	37,87	44,00	12,53	5,60
6	Ketersedian prasarana pembelajaran (Laboratorium, Perpustakaan/ Ruang Baca) yang memadai ( <i>Tangible</i> )	33,87	48,00	12,53	5,60
<b>C. Aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pembinaan Soft Skill, Hard Skill, dan Pembentukan Karakter</b>					
7	Memfasilitasi layanan pembinaan karakter (DAD, DAM, LI, dan Latihan Kepemimpinan) bagi mahasiswa	35,20	48,00	11,20	5,60
8	Memfasilitasi alokasi dana bantuan untuk kegiatan layanan pembinaan karakter Darul Arqam Dasar (DAD) bagi mahasiswa	36,53	46,67	11,73	5,07
9	Layanan pembinaan karakter (DAD, DAM, LI, dan Latihan Kepemimpinan) dilaksanakan secara rutin dan berkesinambungan	35,20	48,00	10,93	5,87
10	Pembinaan terhadap kemampuan hafalan dan baca tulis Al-Qur'an	35,73	46,93	12,00	5,33
<b>D. Aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Tenaga Kependidikan (Tendik)</b>					
11	Keramahan tendik dalam pelayanan administrasi	36,27	46,40	12,00	5,33
12	Ketepatan pelayanan administrasi dalam mengurus keperluan akademik (persuratan, dll)	34,67	48,27	12,53	4,53
13	Ketepatan respon terhadap permasalahan sistem informasi akademik (pengisian KRS, pengecekan nilai, dll)	35,47	47,20	12,53	4,80
<b>Total</b>		<b>465,62</b>	<b>606,68</b>	<b>155,71</b>	<b>72,00</b>
<b>Rata-Rata</b>		<b>35,82</b>	<b>46,67</b>	<b>11,98</b>	<b>5,54</b>
<b>Jumlah Responden</b>				<b>376</b>	

Kepuasan mahasiswa terhadap Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ditinjau dari aspek layanan akademik, fasilitas pendukung, layanan pembinaan *soft skill*, *hard skill*, dan pembentukan karakter, serta kepuasan mahasiswa terhadap layanan tendik secara keseluruhan telah memenuhi standar. Di mana total capaian penilaian menunjukkan kategori Sangat Memuaskan sebesar 35,82%, Memuaskan 46,67%, Cukup Memuaskan 11,98%, dan Tidak Memuaskan 5,54%. Berdasarkan hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa tersebut di atas, maka pihak pimpinan fakultas masih perlu untuk terus mengupayakan peningkatan kualitas layanannya dengan melakukan kegiatan tindak lanjut sebagai berikut: (1) sebaiknya agenda kegiatan pimpinan fakultas dipublikasikan kepada mahasiswa melalui akun media sosial dan situs web program studi; (2) dilakukan evaluasi tingkat responsivitas pimpinan secara berkala; (3) mengaktifkan

kembali papan pengumuman serta memperbarui informasi pada situs web dan akun media sosial program studi; (4) melakukan monitoring dan evaluasi atas kinerja *cleaning service*; (5) sejumlah kelas telah memiliki sarana pembelajaran yang baik dan saat ini hanya perlu dilakukan pemeliharaan yang baik; (6) memastikan prasarana pembelajaran digunakan oleh mahasiswa dengan baik; (7) meningkatkan kinerja fasilitator dalam pembinaan karakter; (8) melakukan evaluasi atas ketepatan alokasi dana bantuan untuk kegiatan layanan pembinaan karakter Darul Arqam Dasar (DAD) bagi mahasiswa; (9) meningkatkan kualitas layanan pembinaan karakter (DAD, DAM, LI, dan Latihan Kepemimpinan); (10) melakukan evaluasi terhadap tingkat kuantitas atas hafalan dan baca tulis Al-Qur'an mahasiswa; (11) melakukan evaluasi atas kinerja tendik; (12) melakukan evaluasi atas kinerja tendik; serta (13) melakukan evaluasi atas kinerja tendik.

Dengan secara rutin melakukan monitoring dan evaluasi atas kinerja dosen, program studi, dan fakultas, maka akan memberikan masukan ke tingkat universitas sebagai upaya perbaikan di segala aspek, sebab melalui kegiatan MONEV pihak perguruan tinggi dapat mengidentifikasi area atau aspek-aspek apa saja yang memerlukan perbaikan sehingga mengakomodir kepuasan semua pihak. Dengan bekerja sama menuju tujuan bersama, universitas dapat lebih baik menangani kebutuhan dan kekhawatiran mahasiswa demi mewujudkan pengalaman pendidikan yang lebih positif.

## PENUTUP

Terus berkemajuan melalui ide kreatif inovasi, akan sangat penting bagi pendidik dan administrator untuk terus mengeksplorasi cara-cara inovatif guna meningkatkan keterlibatan mahasiswa dan prestasi akademik demi memenuhi tuntutan era digital yang berkembang, sehingga akan terjadi perubahan-perubahan ke arah yang lebih baik pada rangkaian layanan akademik yang sesuai ekspektasi mahasiswa. Kualitas pelayanan akademik memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Faktor-faktor seperti ketersediaan fasilitas, kejelasan prosedur administrasi, kompetensi dosen, dan responsifnya sistem pendukung akademik memainkan peran penting dalam membentuk persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan, di mana sudah diyakini bahwa mahasiswa cenderung lebih puas jika mereka merasa didukung dan dihargai oleh lembaga pendidikan. Hal ini mencakup pengalaman positif dalam interaksi dengan dosen dan staf administrasi, kemudahan dalam mengakses sumber daya akademik, serta adanya mekanisme penghargaan terhadap kontribusi dan prestasi mahasiswa. Tenaga pendidik, tenaga kependidikan, serta para pimpinan, baik di tingkat program studi maupun fakultas, harus saling berkoordinasi dalam upaya perbaikan kualitas layanan dan secara bersama-sama menindaklanjuti tanggapan atau umpan balik mahasiswa atas layanan yang diberikan selama proses penyelenggaraan pendidikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, F., Aisyah, N., Razaki, M., Nur, A., & Ahmad, A. (2021). The impact of quality indicators towards student satisfaction in higher education. *Research in Management of Technology and Business*, 2 (1), 542-551. <http://publisher.uthm.edu.my/periodicals/index.php/rmtb>
- Al-Ghonmein, A. M., Al-Moghrabi, K. G., & Alrawashdeh, T. (2023). Students' satisfaction with the service quality of academic advising systems. *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science*, 30 (3), 1838-1845. <https://doi.org/10.11591/ijeeecs.v30.i3.pp1838-1845>
- Aziza, N. (2023). *Metodologi penelitian 1: Deskriptif kuantitatif*. ResearchGate.
- Ikram, M., & Kenayathulla, H. B. (2023). Education quality and student satisfaction nexus using instructional material, support, classroom facilities, equipment and growth: Higher education perspective of Pakistan. *Frontiers in Education*, 8, Article 1140971. <https://doi.org/10.3389/feduc.2023.1140971>
- Kakada, P. (2021). Technology support, social support, academic support, service support. *Journal of Higher Education Theory and Practice*, 18 (1), 549-570.
- Kalim, U., Tran, P. Q. B., Bibi, S., & Khamphouvong, L. (2022). Impact of academic and non-academic service quality on international students satisfaction in Chinese universities. *Journal of Education and Learning*, 11 (6), 86-98. <https://doi.org/10.5539/jel.v11n6p86>

- Konovalova, M. A., & Rudenko, K. A. (2022). Tutor support of the educational process to increase the university students' satisfaction with the quality of education. *Proceedings of the International Scientific and Practical Conference Strategy of Development of Regional Ecosystems "Education-Science-Industry" (ISPCR 2021)*, 208, 245–250. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.220208.035>
- Musharianto, A., & Aditya, M. Y. (2022). Manajemen peningkatan profesionalisme tenaga pendidik di perguruan tinggi. *Manajemen Pendidikan*, 17 (2), 88–100. <https://doi.org/10.23917/jmp.v17i2.18407>
- Mustafa, D., Ahsan, S. C., Aris, M., Niswaty, R., & Arhas, S. H. (2022). Service quality and performance of academic administration employees on student satisfaction. *Sosiohumaniora*, 24 (3), 335–342. <https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v24i3.40870>
- Nasrullah, Y. M., Tb. Abin Syamsudin, S., Sauri, S., & Warta, W. (2022). Management of academic services in building student satisfaction in private Islamic religious college: A descriptive qualitative analysis study at STAI Al Musaddadiyah, STAI Darul Arqam, and STAI Persis in Garut Regency. *Journal of Social Science*, 3 (1), 206–211. <https://doi.org/10.46799/jss.v3i1.294>
- Pham, L. (2015). A reliability and validity study of the SERVQUAL model in higher education: Evidence from Vietnam. *Quality Assurance in Education*, 23 (3), 211–227. <https://doi.org/10.1108/QAE-10-2013-0044>
- Peter, S., & Zubair, S. S. (2017). Quality of teaching and its influence on student satisfaction and intention to continue with institution. *International Journal of Education, Learning and Training*, 2 (1), 1–11. <https://ftms.edu.my/journals/pdf/IJELT/Apr2017/1-11.pdf>
- Raja, N. S. (2016). The effects of service quality on student loyalty: The mediating role of student satisfaction. *Journal of Modelling in Management*, 11 (2), 446–458. <https://doi.org/10.1108/JM2-04-2014-0031>
- Supraptono, S., Sumbodo, W., Masugino, M., Sudiyono, S., Budiman, F. A., Setiadi, R., & Cahyono, R. E. (2021, August 27). *Development of soft skills for vocational students based on pesantren*. Paper presented at the Department of Mechanical Engineering, Universitas Negeri Semarang. <https://doi.org/10.4108/eai.27-8-2020.2305746>
- Suzen, E., Lindgaard, O. M., & Grepperud, G. (2022). Professional development – Creating an arena for pedagogical reflections among academic staff. Dalam *Transformation fast and slow* (hlm. 135–153). Brill. [https://doi.org/10.1163/9789004520912\\_008](https://doi.org/10.1163/9789004520912_008)
- Yam, T. H., Trung, N. S., Hien, N. T., & Huong, L. T. (2019). Does e-learning service quality influence e-learning student satisfaction and loyalty? Evidence from Vietnam. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 16 (1), Article 7. <https://doi.org/10.1186/s41239-019-0136-3>