

Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bimbingan Akademik di Program Studi Sarjana Kebidanan

Feri Anita Wijayanti*, Hindun Mila Hudzaifah, Yulizawati, Ulfa Farrah Lisa

Universitas Andalas, Padang, Indonesia

*ferianitawijayanti@gmail.com

Abstract

The quality of academic services can affect students' satisfaction at the university. The aim of this study was to evaluate students' satisfaction with the academic services provided by lecturers in the bachelor of midwifery study program. A descriptive design was utilized in this study. The population was active Bachelor of Midwifery students, Faculty of Medicine, Andalas University, in 2022, using a sample of 191 respondents with purposive sampling. Indicators of students' satisfaction with academic services included reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Data was collected using a ten-item questionnaire developed by the researchers with a Likert scale (1-4). This study was conducted in October 2022 using an online form. The respondents' level of achievement was in the fairly satisfactory category. The empathy indicator had the highest average TCR value among other indicators and was within the satisfied category. This research may give insight into providing opportunities for faculty management, especially study programs, to overcome weaknesses in the offered services and ensure better academic service quality. In addition, this research will stimulate more research attention on how the quality of academic services by academic supervisors can give better satisfaction to students.

Keywords: *Satisfaction; Students; Academic Service*

Abstrak

Kualitas layanan akademik dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang disediakan oleh institusi, khususnya universitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik yang diberikan oleh dosen di prodi Sarjana Kebidanan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan populasi yaitu seluruh mahasiswa prodi Sarjana Kebidanan, Fakultas Kedokteran, Universitas Andalas dengan status aktif pada tahun 2022 dengan sampel 191 orang dengan teknik *purposive* sampling. Indikator tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik meliputi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), dan wujud fisik (*tangible*). Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner berjumlah 10 item pernyataan yang dikembangkan sendiri oleh peneliti dengan menggunakan skala likert (1-4). Proses pengambilan data dilakukan pada bulan Oktober 2022 dengan cara *online form*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat capaian responden dalam kategori cukup puas. Indikator rasa empati memiliki nilai rerata nilai TCR tertinggi diantara indikator lain dengan kategori puas. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan peluang bagi manajemen fakultas khususnya prodi untuk memperbaiki kelemahan dalam layanan yang ditawarkan kepada mahasiswa sehingga memastikan bahwa kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa yang optimal ketika belajar di institusi. Selain itu, penelitian ini akan merangsang lebih banyak perhatian penelitian tentang bagaimana

kualitas layanan akademik yang diberikan untuk dapat memberikan kepuasan yang lebih baik kepada mahasiswa.

Kata Kunci: Kepuasan; Layanan Bimbingan Akademik; Mahasiswa

Pendahuluan

Kinerja/pencapaian akademik adalah parameter seorang siswa, guru, atau institusi dalam meraih tujuan pendidikan jangka pendek dan jangka panjang yang telah dirumuskan sebelumnya dan diukur baik dengan penilaian berkelanjutan atau nilai rata-rata kumulatif atau indeks prestasi kumulatif (Talib & Sansgiry 2012). Pencapaian akademik juga memiliki dampak untuk menciptakan warga negara yang lebih baik dan memainkan peran penting dalam menghasilkan kualitas terbaik dalam hal sumber daya manusia yang berdaya saing ketika lulus dan siap untuk bekerja serta sebagai pemimpin dalam pembangunan ekonomi dan sosial suatu negara. Selain peran dari orang tua dalam memotivasi siswa untuk memperoleh akademik yang baik, peran institusi pendidikan juga penting untuk menciptakan lingkungan belajar yang tepat dan menanamkan pemahaman guru dan siswa dalam pencapaian nilai akademik yang optimal (Alam & Islam 2022).

Salah satu peran institusi pendidikan yang lain dalam rangka meningkatkan pencapaian akademik siswa adalah memberikan layanan bimbingan akademik. Layanan bimbingan akademik merupakan proses kegiatan konsultasi yang dilaksanakan oleh dosen yang ditunjuk dalam memberikan layanan akademik kepada mahasiswa untuk membuat perencanaan studi, mengidentifikasi masalah selama studi dan menemukan solusi terhadap permasalahan tersebut yang tujuan akhir adalah mahasiswa dapat menyelesaikan studi tepat waktu dan berjalan dengan baik sesuai dengan minat dan kemampuan mahasiswa (Zakiyatunufus 2019). Bimbingan akademik juga diperlukan mahasiswa untuk meningkatkan kesejahteraan. Wahyuni dkk (2016) dalam penelitiannya pada mahasiswa di salah satu PTN di Jakarta menemukan bahwa kondisi kesejahteraan mahasiswa tingkat pertama masih berada di bawah normal yang ditetapkan, khususnya dimensi diri esensial dan diri sosial. Sub faktor yang perlu mendapatkan perhatian adalah spiritualitas, perawatan diri dan cinta. Oleh karena itu, diharapkan ada upaya untuk merancang program yang dapat meningkatkan seluruh minat dan potensi mahasiswa dengan tolok ukur dalam keberhasilan di bidang akademik serta dapat mencegah risiko gangguan mental pada mahasiswa di masa mendatang (Wahyuni *et al.* 2018).

Selama proses bimbingan, fakultas akan mengatur jumlah bimbingan dalam tiap semester, materi bimbingan yang disusun berdasarkan kebutuhan mahasiswa (motivasi, prestasi belajar, cara belajar efektif, cara menghitung IPK, dan perencanaan karir), dan teknik bimbingan. Dalam proses teknik bimbingan dalam layanan akademik tergantung dari kesepakatan dosen dan mahasiswa meliputi teknik bimbingan individu jika mahasiswa menginginkan untuk proses bimbingan yang berkaitan dengan permasalahan pribadi dan teknik bimbingan kelompok jika ingin menyelesaikan masalah dalam kelompok. Dosen pembimbing akademik juga dapat menggunakan kedua teknik ini secara bersamaan, misalnya pada sesi pertama diadakan bimbingan kelompok, dan selanjutnya dosen dalam memanfaatkan waktu untuk bimbingan secara personal dengan masing-masing mahasiswa (Zakiyatunufus 2019). Akan tetapi, dalam pelaksanaannya, ada beberapa institusi, terutama institusi yang memiliki jumlah dosen sedikit, setiap dosen pembimbing memiliki jumlah mahasiswa yang cukup banyak. Akibatnya, jumlah pertemuan yang direncanakan setiap semester tidak terpenuhi karena kesibukan baik dosen maupun mahasiswa bimbingannya. Hal ini menyebabkan kemungkinan

ketidakpuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di program studi atau fakultas serta ketidakmampuan dosen dalam memahami karakter mahasiswa bimbingannya dan mendeteksi permasalahan akademik mahasiswa.

Kepuasan mahasiswa didefinisikan sebagai kebahagiaan mahasiswa atau kepuasan dengan pengalaman kuliah secara keseluruhan. Kepuasan mahasiswa dinilai berdasarkan tingkat penilaian positif yang diberikan terhadap kualitas pendidikan di institusi tersebut, pengalaman perguruan tinggi secara keseluruhan, apakah mahasiswa akan memilih untuk mendaftar lagi di perguruan tinggi yang sama jika memiliki pilihan untuk memulai kembali, dan apakah program studi lainnya telah membantu beradaptasi dengan kehidupan kampus (Al-Sheeb *et al.* 2018).

Kepuasan mahasiswa menjadi perhatian utama bagi institusi pendidikan tinggi. Kanca dan Dartini (2015) dalam penelitiannya pada 268 mahasiswa di salah satu PTN di Bali menemukan bahwa level kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di institusi tersebut adalah cukup puas pada dimensi *tangible* dan puas pada kategori lain yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* serta kualitas bimbingan akademik tersebut cukup baik (Kanca & Dartini 2015). Kualitas layanan akademik yang baik, khususnya oleh dosen akan meningkatkan kepuasan mahasiswa, yang pada akhirnya akan memiliki dampak positif bagi institusi pendidikan. Pelayanan akademik yang baik oleh dosen juga dapat memenuhi harapan mahasiswa sehingga akan melakukan promosi dengan senang hati mengenai institusi pendidikan tempat belajar (Tawas *et al.* 2015). Menghadiri kebutuhan psikososial dan akademik mahasiswa dengan memfasilitasi transisi dalam pengalaman selama kuliah dan persepsi mahasiswa bahwa dihargai oleh institusi pendidikan, hal tersebut dapat meningkatkan rasa memiliki terhadap institusi, memfasilitasi interaksi sosial dan hubungan dengan orang lain, termasuk fakultas, dan akhirnya berdampak kemajuan institusi pendidikan tersebut (Barnett 2011).

Parasuraman dan Berry (1991) dalam Wei dkk (2011) membagi dimensi kepuasan menjadi lima dimensi yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), dan empati (*empathy*). Keandalan (*reliability*) merupakan usaha dalam memberikan pelayanan yang diinginkan secara andal, tepat dan secara berkelanjutan. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemampuan untuk merespon permintaan klien tepat waktu. Sedangkan jaminan kepastian (*assurance*) adalah kemampuan untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada klien terhadap pelayanan. Pengertian dari empati (*empathy*) merupakan kemampuan untuk menunjukkan kepedulian dan perhatian secara personal kepada pelanggan. Sedangkan wujud fisik (*tangible*) meliputi sarana prasarana fisik dan lainnya yang diperlukan untuk menunjang pelayanan (Wei & Ramalu 2011).

Hasil penelitian di Bali pada mahasiswa pascasarjana dengan menggunakan 5 parameter yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles* didapatkan bahwa, sebanyak 12 % responden merasa kurang puas dengan layanan bimbingan akademik dan 41% responden cukup puas dengan bimbingan akademik yang diberikan dosen. Pada dimensi *reliability*, mayoritas mahasiswa yaitu sebanyak 55% terdapat pada kategori cukup memuaskan, dimensi *responsiveness* menyatakan mayoritas mahasiswa yaitu 44% ada pada kategori cukup memuaskan, dimensi *asurance* menunjukkan bahwa 43% mahasiswa ada pada kategori cukup memuaskan, dimensi *emphaty* menemukan sekitar 40% mahasiswa termasuk pada kategori memuaskan, dan dimensi *tangible* sekitar 48% mahasiswa termasuk pada kategori memuaskan (Raka & Putra 2022).

Prodi Sarjana Kebidanan adalah salah satu prodi di Fakultas Kedokteran, Universitas Andalas yang berdiri berdasarkan Surat Keputusan Mendikbud Nomor

393/E/O/2012 tanggal 14 November 2012 dan prodi sarjana kebidanan pertama di pulau Sumatera. Prodi ini didirikan untuk menampung keinginan masyarakat yang mempunyai minat untuk melanjutkan studi pendidikan kebidanan pada program sarjana. Untuk menunjang kegiatan perkuliahan, prodi telah memfasilitasi mahasiswanya untuk mendapatkan layanan akademik dengan menunjuk dosen pembimbing akademik untuk mendampingi mahasiswa mulai dari merencanakan kegiatan pembelajaran tiap awal semester, memonitor dan mengevaluasi kegiatan perkembangan kemajuan studi mahasiswa di akhir semester. Akan tetapi, belum ada penelitian yang mengeksplorasi tentang tentang kepuasan mahasiswa akan pelayanan akademik yang diberikan oleh dosen pembimbing akademik.

Studi pendahuluan dilakukan pada 10 orang mahasiswa di prodi Sarjana Kebidanan Fakultas Kedokteran Universitas Andalas yang menemukan bahwa ada indikasi belum puasnya mahasiswa terhadap layanan akademik dosen dikarenakan kesulitan mencari dosen pembimbing akademik untuk membuat kesepakatan untuk pertemuan bimbingan akademik dan kurangnya pelayanan terkait akademik. Selain itu, belum banyak penelitian yang mengeksplorasi kepuasan mahasiswa di Program Sarjana Kebidanan terhadap layanan akademik yang didapatkan. Berdasarkan paparan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan bimbingan akademik di Program Sarjana Kebidanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dengan 5 indikator atau aspek, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), dan wujud fisik (*tangible*).

Metode

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dideskripsikan melalui 5 aspek yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), dan wujud fisik (*tangible*). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa prodi Sarjana Kebidanan Fakultas Kedokteran Universitas Andalas dengan status aktif pada tahun 2022 dengan sampel sebanyak 191 orang dengan teknik sampling yaitu *purposive* sampling. Indikator tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan kepastian, empati, dan wujud fisik layanan.

Penelitian ini menggunakan kuesioner tentang kepuasan mahasiswa dan dikembangkan sendiri oleh peneliti dengan skala likert (1-4) yaitu angka 1 (sangat tidak puas), 2 (tidak puas), 3 (puas), dan 4 (sangat puas). Pada awalnya, kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik terdiri dari 12 pernyataan dan dilakukan uji coba terhadap 10 orang mahasiswa yang tidak diikutkan dalam sampel penelitian tentang keterbacaan kuesioner. Dari hasil pilot studi yang dilaksanakan, 2 item kuesioner meragukan subyek uji coba untuk menjawabnya. Berdasarkan diskusi oleh tim peneliti, akhirnya 2 item pernyataan kuesioner tersebut tidak disertakan dalam kuesioner final karena sudah terwakili oleh pertanyaan lain. Kuesioner final dalam penelitian ini berjumlah 10 item kuesioner. Proses pengambilan data dilakukan pada bulan Oktober 2022 dengan cara *online form*. Data yang berhasil dikumpulkan telah dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif dengan SPSS versi 23. Untuk menjelaskan makna hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan kriteria 90% - 100% (sangat puas), 80% - 89% (puas), 65% - 79% (cukup puas), 45% - 64% (kurang puas), dan $\leq 44\%$ (tidak puas).

Hasil dan Pembahasan

1. Gambaran Umum Layanan Akademik Di Prodi Sarjana Kebidanan Fakultas Kedokteran Universitas Andalas

Layanan bimbingan akademik di prodi Sarjana Kebidanan Fakultas Kedokteran Universitas Andalas dilaksanakan minimal 3 kali dalam satu semester atau satu kali setiap blok. Metode yang digunakan dalam layanan bimbingan akademik adalah metode *luring* dengan mahasiswa menghubungi dosen untuk jadwal pertemuan. Untuk materi selama layanan bimbingan akademik diserahkan kepada dosen dan berdasarkan kepada kebutuhan mahasiswa. Sekaitan dengan waktu dan tempat layanan akademik disesuaikan dengan kesepakatan antara dosen yang ditunjuk untuk membimbing akademik dan mahasiswa yang dibimbing. Tempat untuk proses bimbingan akademik adalah ruang dosen, kelas, atau ruangan lain yang dapat dijadikan tempat bimbingan.

Waktu bimbingan akademik tergantung dari kesepakatan dosen dan mahasiswa serta biasanya berlangsung kurang lebih 60 menit. Media yang dipakai dalam proses bimbingan akademik meliputi buku konsultasi akademik, kartu rencana studi (KRS), dan kartu hasil studi (KHS) yang menunjang pelaksanaan kegiatan bimbingan akademik. Setiap mahasiswa memiliki buku konsultasi akademik yang wajib diisi oleh dosen setiap kali bimbingan yang mendeskripsikan masalah dan pemecahan masalah. Dalam buku tersebut juga memiliki grafik kemajuan akademik yang wajib diisi oleh dosen sebagai gambaran perkembangan IP mahasiswa tiap semester hingga lulus kuliah.

Sebagai penasihat akademik, dosen memiliki tugas dan tanggung jawab yaitu:

- a. Menjelaskan tentang sistem pendidikan dan administrasi akademik di tingkat universitas dan fakultas.
- b. Membimbing mahasiswa dalam merencanakan studi, mengisi KRS sebelum pembelajaran di awal semester dimulai dan mengesahkannya.
- c. Menjelaskan dan memberikan nasihat tentang cara belajar yang efektif, memanfaatkan waktu, sarana, dan prasarana secara optimal.
- d. Membimbing mahasiswa secara maksimal dengan memberikan waktu yang cukup minimal 3 kali dalam satu semester, awal semester, pertengahan semester, dan akhir semester
- e. Melakukan evaluasi terhadap prestasi mahasiswa bimbingan akademiknya dan memberikan laporan tersebut secara teratur kepada wakil dekan bidang akademik dan dekan.
- f. Mengevaluasi dan memberikan masukan bagi mahasiswa bimbingannya yang memiliki prestasi menurun, menganalisis penyebab, dan memberikan solusi terhadap permasalahan yang dialami mahasiswa.
- g. Menyarankan untuk ke *student service unit* (SSU) atau tim konseling, jika dosen pembimbing akademik tidak mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi mahasiswa.
- h. Dosen pembimbing akademik berhak melakukan panggilan terhadap mahasiswa bimbingannya jika mahasiswa tersebut tidak melaksanakan kewajibannya.

2. Gambaran Hasil Penelitian mengenai Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik

Penelitian ini menggambarkan kepuasan mahasiswa terhadap bimbingan akademik di prodi Sarjana Kebidanan Fakultas Kedokteran Universitas Andalas dengan lima parameter yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan

kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), dan wujud fisik (*tangible*). Hasil analisis data mengenai kepuasan mahasiswa terhadap bimbingan akademik disajikan pada tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Sebaran Responden

Tahun studi	Jumlah	Persentase
Pertama	65	34%
Kedua	59	30,9%
Ketiga	31	16,2%
Keempat	36	18,9%
Jumlah	191	100%

(Sumber: Olahan Data Penelitian)

Tabel 1 menunjukkan distribusi sebaran mahasiswa yang secara sukarela menjadi responden penelitian. Sebanyak 191 responden berpartisipasi dengan mengisi kuesioner yang telah didistribusikan. Mayoritas responden adalah mahasiswa tahun pertama studi yaitu sebesar 34%, dan diikuti oleh mahasiswa tahun kedua studi yaitu 30,9%. Mahasiswa tahun ketiga memiliki tingkat partisipasi terendah yaitu sebesar 16,2%.

Tabel 2. Kepuasan Mahasiswa Tentang Bimbingan Akademik

No	Indikator & item	Rerata	TCR	Keterangan
1	Keandalan (<i>reliability</i>)			
	a. Kesesuaian layanan bimbingan dengan prosedur yang telah ditetapkan	3,11	77,47%	Cukup puas
	b. Kecukupan alokasi waktu layanan bimbingan akademik oleh dosen PA	2,99	74,48%	Cukup puas
	Rerata	3,05	75,98%	Cukup puas
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)			
	a. Ketelitian dalam mengisi rekapitulasi prestasi akademik dan grafik kemajuan akademik kartu menuju sarjana kebidanan	3,09	76,95%	Cukup puas
	b. Pemahaman terkait dengan tata cara KRS dan portal akademik	3,20	79,56%	Cukup puas
	Rerata	3,14	78,25%	Cukup puas
3	Jaminan kepastian (<i>assurance</i>)			
	Ketelitian dalam pemeriksaan input KRS di dalam portal akademik	3,24	80,60%	Puas
	Pemberian saran untuk rencana studi, proses belajar, dan masalah akademik mahasiswa	3,17	78,91%	Cukup puas
	Rerata	3,20	79,75%	Cukup puas
4	Empati (<i>empathy</i>)			
	a. Kemampuan menindaklanjuti permasalahan mahasiswa	3,18	79,04%	Cukup puas
	Sikap dalam memberikan layanan bimbingan akademik	3,29	81,77%	Puas
	Rerata	3,23	80,4%	Puas
5	Wujud fisik (<i>tangible</i>)			

No	Indikator & item	Rerata	TCR	Keterangan
	Ketepatan jadwal pelayanan	2,82	70,18%	Cukup puas
	Kemudahan dalam menemui dan menghubungi dosen PA	2,93	72,79%	Cukup puas
	Rerata	2,87	71,48%	Cukup puas
	Rerata total	3,1	77,17	Cukup puas

(Sumber: Olahan Data Penelitian)

Tabel 2 menyajikan skor rata-rata kepuasan mahasiswa prodi Sarjana Kebidanan Fakultas Kedokteran Universitas Andalas mengenai layanan bimbingan akademik adalah 3,1 dengan capaian rata-rata (TCR) 77,17%. Hasil penelitian ini, khususnya tingkat capaian responden dalam kategori cukup puas. Secara umum, mahasiswa program studi Sarjana Kebidanan merasa cukup puas pada pelayanan akademik yang dilaksanakan oleh dosen terutama di 5 aspek yang diukur yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan kepastian, rasa empati, dan wujud fisik layanan yang diberikan oleh dosen. Indikator rasa empati memiliki nilai rerata nilai TCR tertinggi diantara indikator lain yaitu 80,4% dalam kategori puas, hal ini berarti mahasiswa puas terhadap layanan bimbingan akademik yang di peroleh dari dosen pembimbing akademik. Selain itu, dalam kategori jaminan kepastian, nilai TCR di item input KRS adalah 80,6% dalam kategori puas, hal ini dapat diartikan yaitu mahasiswa merasa puas dengan ketelitian dosen dalam pemeriksaan input KRS di dalam portal akademik. Sebaliknya, indikator wujud fisik layanan memiliki nilai rerata TCR terendah yaitu 71,48% dalam kategori cukup puas, yang artinya mahasiswa merasa cukup puas dengan ketepatan jadwal layanan dan kemudahan dalam menemui dan menghubungi dosen pembimbing akademik.

Kepuasan pelanggan merupakan aspek paling penting bagi setiap organisasi. Bagi institusi yang memberikan pelayanan jasa, kepuasan pelanggan secara langsung tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Sektor jasa tergantung pada kualitas produk dan proses layanan. Proses layanan dapat didefinisikan sebagai keseluruhan transaksi antara penyedia layanan dan pelanggan. Kepuasan pelanggan di perusahaan jasa didasarkan pada kriteria perbandingan subyektif antara harapan pelanggan dalam hal ini mahasiswa, pengalaman mahasiswa tentang layanan, hasil layanan, penyediaan layanan reguler, dan pemecahan masalah yang efektif. Suatu institusi harus memantau, mengevaluasi, dan mengendalikan perilaku staf untuk memberikan layanan yang memuaskan sesuai dengan harapan pelanggan (Deepak *et al.* 2011). Kualitas layanan adalah keseluruhan penilaian kinerja dari pelanggan atau klien kepada sebuah layanan dan layanan organisasi. Khususnya, kualitas pelayanan berkonsentrasi pada cara pemenuhan harapan pelanggan. Karena ekspektasi bersifat dinamis, evaluasi juga dapat menyesuaikan berdasarkan waktu, orang, dan budaya. Kualitas layanan yang diberikan merupakan cara mengukur tingkat pelayanan berdasarkan kebutuhan dan harapan klien yang terkait dengan kepuasan klien (Kusumawati 2018). Faktor yang berpengaruh pada kepuasan klien yang dalam hal ini mahasiswa terhadap kualitas akademik meliputi kemampuan dosen dalam menyampaikan materi pembelajaran, keadaan gedung dan kelas, proses penyampaian materi, ketersediaan fasilitas, pentingnya kehadiran dosen, dan evaluasi penilaian oleh dosen (Syahmer *et al.* 2022).

Kepuasan dapat memotivasi siswa untuk bekerja lebih keras, mencapai kesuksesan, dan bertahan hingga lulus. Dengan bertanya kepada mahasiswa seberapa puas dengan pengalaman pendidikan di berbagai bidang seperti efektivitas petunjuk atau instruksional, bimbingan akademik, pendaftaran, dan iklim kampus, sebuah institusi dapat mengidentifikasi bidang-bidang yang berkinerja baik dan bidang-bidang yang perlu

menjadi prioritas peningkatan. Tanggapan terhadap survei kepuasan memungkinkan mahasiswa untuk memiliki suara pengambilan keputusan institusi. Semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa pada layanan yang di peroleh, maka semakin tinggi pula jumlah mahasiswa yang lulus (Bryant & Bodfish 2014). Dhaqane dan Afrah (2016) menemukan bahwa kepuasan meningkatkan prestasi akademik dan retensi siswa (Dhaqane & Afrah 2016).

Kepuasan mahasiswa dapat dimulai dari persepsi mahasiswa terhadap layanan akademik dan kualitas pelayanan akademik yang juga dipengaruhi oleh sistem layanan yang diimplementasikan kepada mahasiswa khususnya kemudahan dan kecepatan mahasiswa dalam mendapatkan pelayanan dan informasi yang diperlukan. Membangun persepsi mahasiswa dapat dilakukan dengan membudayakan pelayanan yang berkualitas oleh prodi dengan berusaha memahami karakteristik mahasiswa, cepat tanggap terhadap keluhan mahasiswa, mengembangkan panduan atau petunjuk dalam kegiatan akademik dengan jelas, memberikan pelayanan yang ramah dan terbuka serta adil. Dengan demikian, mahasiswa akan selalu merekomendasikan institusi kepada orang lain. Selain itu, upaya optimalisasi sistem layanan kepada mahasiswa seperti jadwal kuliah, waktu pemberian informasi (beasiswa atau kegiatan akademik lain), kemudahan akses informasi, ramahnya staf institusi, kecepatan dalam pelayanan akan memberikan pengaruh yang positif pada tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik (Mokodompit & Luneto 2019).

Hasil penelitian ini adalah secara keseluruhan dari 5 indikator yang diukur, mahasiswa merasa cukup puas dengan pelayanan akademik oleh dosen pembimbing akademik. Penelitian serupa yang dilakukan oleh Kanca dan Dartini (2015) di Universitas di Bali menemukan bahwa mahasiswa merasa cukup puas dengan pelayanan akademik yang diselenggarakan di jurusan serta kualitas layanan tersebut tergolong cukup baik. Lima indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan menggambarkan tingkat kepuasan aspek *tangible* dalam kategori cukup puas, sedangkan dimensi lain yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* memiliki kategori puas. Kondisi ini disebabkan sarana prasarana yang kurang dalam menunjang proses perkuliahan seperti LCD dan alat laboratorium yang kurang, kehadiran yang tidak tepat waktu baik dosen, petugas laboratorium maupun tenaga kependidikan lainnya, terlambatnya urusan surat menyurat, informasi beasiswa, dan kegiatan akademik, ketidakramahan pegawai dalam melayani mahasiswa, dan terkadang staf akademik tidak bersemangat dalam memberikan layanan akademik (Kanca & Dartini 2015).

Dalam penelitian ini, aspek keandalan (*reliability*) memiliki nilai terendah dalam rerata kepuasan mahasiswa terhadap layanan bimbingan akademik. Hal ini tidak senada dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Shabri dan Yanti (2020) yang melaporkan mahasiswa yang menjadi responden penelitian memiliki kepuasan pada tingkat sedang terhadap layanan akademik yang diberikan di tingkat prodi. Aspek *reliability* atau keandalan, adalah kemampuan dosen atau pengelola prodi dalam melayani mahasiswa, dapat dipercaya, dan konsisten, merupakan indikator yang memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan mahasiswa (Shabri & Yanti 2020). Hal ini mungkin disebabkan adanya jadwal tugas dosen yang cukup padat sehingga belum dapat memaksimalkan alokasi waktu yang ditentukan dalam layanan bimbingan akademik dan kurangnya komunikasi antara mahasiswa dan dosen pembimbing akademik. Staf pengelola di bidang akademik mempunyai pengaruh positif pada kepuasan mahasiswa dalam ruang lingkup pembelajaran, hal ini menunjukkan bahwa sikap yang lebih baik, komunikatif,

termotivasi dan layanan dalam proses pembelajaran dan layanan akademik oleh semua staf pengelola akan meningkatkan kepuasan mahasiswa (Susilowati & Sugiono 2018).

Komunikasi seharusnya terbangun dengan baik antara mahasiswa dan dosen. Keseluruhan gagasan orang dewasa khususnya mahasiswa dalam kehidupan sehari-hari dan komunikasi yang teratur merupakan aspek penting yang harus diperhatikan. Seiring bertambahnya usia, kemampuan dan perkembangan orang dewasa dalam berpikir, bertindak tanpa henti juga meningkat. Dalam hal ini, orang dewasa khususnya mahasiswa memiliki pilihan untuk memutuskan dan memutuskan pilihan yang berkaitan dengan diri sendiri dan situasi saat ini. Berkaitan dengan kapasitas tersebut, orang dewasa perlu diberi kesempatan untuk menentukan mentalitas dan pilihan, termasuk yang berkaitan dengan belajar serta bagaimana berkomunikasi dengan pembimbing akademiknya (Mawarni *et al.* 2022).

Akan tetapi, Salbiyah dkk (2019) dalam penelitiannya melaporkan bahwa aspek kehandalan (*reliability*) dan empati (*emphaty*) tidak mempunyai asosiasi yang cukup signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam menerima pelayanan akademik oleh dosen. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa tersebut tidak dipengaruhi oleh kehandalan dosen dan staf kependidikan. Selain itu, kondisi ini juga menunjukkan bahwa mahasiswa tidak terlalu tertarik dalam kualitas layanan akademik, misalnya respon dosen terhadap kemajuan atau kesulitan yang dialami mahasiswa dan tingkat pemahaman dosen terhadap minat dan bakat mahasiswa (Salbiyah *et al.* 2019). Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas, lingkungan kampus yang ramah terhadap mahasiswa, ketersediaan sumber daya dan kemampuan untuk cepat tanggap terhadap sesuatu dapat menjadi mekanisme untuk mencapai kepuasan mahasiswa (Patalinghug *et al.* 2021).

Selain minat dan bakat mahasiswa, salah satu hal yang penting lainnya adalah bagaimana dosen dapat memahami karakter mahasiswa yang dibimbingnya. Pada kesempatan dalam pertemuan layanan bimbingan akademik merupakan salah satu wahana untuk membina dan mengajarkan karakter kepada mahasiswa selain proses pendidikan dan pembelajaran berlangsung. Pengajaran karakter bagi seseorang dapat dilakukan setiap pilar dalam pendidikan nasional yaitu entitas pendidikan dengan mengoptimalkan nilai-nilai (ideal, instrumental, dan praktis) pada proses intervensi (intervensi antar unsur pendidikan) dan pembiasaan (situasi dalam dunia pendidikan). Proses penyebaran nilai tidak hanya dilaksanakan dalam proses pembelajaran di kelas, tetapi dapat menggunakan berbagai unsur di dunia pendidikan yang mempermudah mahasiswa dalam mewujudkan nilai-nilai yang berharga dan kewajiban yang bermanfaat bagi dirinya sebagai penentu karakternya (Marasabessy *et al.* 2022). Salah satu unsur tersebut adalah bagaimana dosen memaksimalkan layanan bimbingan akademik untuk membantu membentuk karakter mahasiswa. Selain itu, alat yang dapat digunakan untuk membantu mensosialisasikan gagasan tentang nilai-nilai yang membimbing karakternya adalah perencanaan kurikulum, karena rencana kurikulum di setiap jenjang pendidikan dapat memenuhi pencapaian pembentukan karakter mahasiswa (Marasabessy *et al.* 2022). Karakteristik mahasiswa sebagai salah satu proses prasyarat dalam proses pembelajaran merupakan faktor yang paling menentukan dan dapat memprediksi keterlibatan mahasiswa dan prestasi akademik mahasiswa selanjutnya. Oleh karena itu, keterampilan dosen dalam memantau keterlibatan mahasiswa dan secara akurat menilai karakteristik siswa yang mendasari dianggap sebagai elemen penting dari kompetensi pengajar profesional (Heitzmann *et al.* 2019).

Aspek empati memiliki nilai tertinggi rerata dalam pengukuran evaluasi kepuasan mahasiswa akan pelayanan akademik pada penelitian ini. Kondisi ini seiringan dengan

hasil penelitian Sutanto (2014) yang menemukan aspek empati mempunyai faktor dominan terhadap kepuasan mahasiswa (Susanto 2014). Empati telah didefinisikan sebagai kemampuan untuk mengidentifikasi pemikiran atau perasaan orang lain dan menanggapi pikiran dan perasaan itu dengan emosi yang sesuai (Cohen 2011). Empati memainkan peranan penting dalam membantu untuk menghubungkan antara dosen dan mahasiswa. Menjadi dosen yang memiliki empati yang tinggi yaitu dengan cara meluangkan waktu untuk belajar tentang mahasiswanya secara spesifik sehingga dapat memahami perilaku mahasiswa. Dosen dapat membuat survey tentang konteks individual mahasiswa dan faktor risiko akademik yang relevan yang dapat dilakukan pada awal atau sepanjang semester. Dengan memahami mahasiswanya melalui cerita dan pengalaman individu dapat membantu dalam menempatkan diri pada mahasiswa dan membantu dalam mengidentifikasi perilaku dengan cara yang lebih empatik (Meyers *et al.* 2019). Dosen yang memiliki empati yang tinggi cenderung memberikan pelayanan dan perhatian secara individual bagi mahasiswa bimbingannya. Selain itu, dosen tersebut memahami permasalahan yang dialami oleh mahasiswanya dan mampu memberikan solusi sesuai yang diharapkan oleh mahasiswa bimbingannya.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Yusa dkk (2021) di salah satu PTN di Bengkulu dan melaporkan bahwa indikator terendah pada kepuasan pelanggan adalah *tangibles*, terutama tata ruang dan fasilitas yang berwujud di institusi dan indikator tertinggi adalah *assurance* yang meliputi pelayanan akademik tentang beasiswa, kesehatan, dan sebagainya (Yusa *et al.* 2021). Fasilitas kampus yang memadai merupakan aspek penting dan alasannya mungkin karena kampus dan layanan serta fasilitas pendukung mahasiswa merupakan salah satu tolok ukuran tingkat kepuasan. Semakin banyak fasilitas dan pelayanan tersebut maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa dan mahasiswa akan lebih bahagia (Siming *et al.* 2015). Yang dkk (2013) mengeksplorasi bagaimana atribut kelas memengaruhi kepuasan dan kinerja siswa di ruang kelas pendidikan tinggi dan menemukan bahwa persepsi siswa sangat bergantung pada karakteristik spasial seperti visibilitas dan furnitur dan karakteristik ambien seperti kualitas udara dan suhu, yang secara signifikan dipengaruhi oleh desain kelas, manajemen, dan pemeliharaan (Yang *et al.* 2013). Fasilitas kampus mempunyai pengaruh yang signifikan mengenai kepuasan siswa saat pembelajaran, hal ini menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas yang ada di institusi, maka semakin mempengaruhi tingkat kepuasan siswa dalam pembelajaran di kelas. Fasilitas yang disukai mahasiswa terkait seperti fasilitas akademik berupa ruang kelas, perpustakaan, dan teknologi terkait dengan pendidikan. Selain itu, sarana dan prasarana ini merupakan fasilitas komunal. Mahasiswa yang merasa puas dengan pelayanan oleh institusi akan mempengaruhi aspek akademik dan emosional (Susilowati & Sugiono 2018).

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu manajemen pada fakultas khususnya prodi untuk mengidentifikasi dimensi kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik oleh dosen. Manajemen di tingkat prodi dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai landasan dalam melakukan aksi atau kegiatan untuk mengoptimalkan layanan akademik untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa. Misalnya dengan adanya upaya untuk meningkatkan peran dosen dan kualitas pelayanan akademik dan memperbarui buku panduan layanan akademik mahasiswa untuk meningkatkan kepuasan layanan. Selain itu, sebaiknya prodi memberikan tindak lanjut terhadap saran yang diberikan oleh mahasiswa misalnya dengan adanya pelayanan yang mengutamakan keramahan, cepat, dan tanggap kepada mahasiswa sehingga layanan yang bermutu dapat diberikan dan mahasiswa akan merasa puas terhadap pelayanan apapun termasuk layanan akademik.

Survei tentang konteks individual mahasiswa dan faktor risiko akademik dapat dilakukan oleh dosen pembimbing akademik di prodi agar lebih memahami perilaku dan mendalami karakter mahasiswa yang dibimbingnya.

Kesimpulan

Studi ini mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik oleh dosen pada prodi Sarjana Kebidanan. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar mahasiswa menyatakan cukup puas dengan layanan akademik di institusi. Mahasiswa menilai indikator empati lebih tinggi daripada indikator-indikator lain. Dengan adanya studi ini, diharapkan sebagai salah satu kontribusi pada pengetahuan, khususnya kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa mengingat pentingnya semua indikator layanan untuk menjamin kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian dapat memberikan peluang bagi manajemen fakultas khususnya prodi untuk memperbaiki kelemahan dalam layanan yang ditawarkan kepada mahasiswa sehingga memastikan bahwa kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa yang optimal ketika belajar di institusi. Peneliti berharap bahwa penelitian ini akan merangsang lebih banyak perhatian penelitian tentang bagaimana kualitas layanan akademik dapat memberikan kepuasan yang lebih baik kepada mahasiswa.

Daftar Pustaka

- Al-Sheeb, B., Hamouda, A. M., & Abdella, G. M. (2018). Investigating determinants of student satisfaction in the first year of college in a public university in the state of Qatar. *Education Research International*, 2018, 1-14.
- Alam, Rashed, and Rafiqul Islam. 2022. "Determinants of Academic Performance of the Students of Public Universities in Bangladesh." *Athens Journal of Education* 9(4):641–54.
- Barnett, E. A. (2011). Validation experiences and persistence among community college students. *The Review of Higher Education*, 34(2), 193-230.
- Baron-Cohen, S. 2011. *The Science of Evil: On Empathy and the Origins of Cruelty*. New York: Basic Books.
- Bryant, J., & Bodfish, S. (2014). The Relationship of Student Satisfaction to Key Indicators for Colleges and Universities. 2014 National Research Report. *Noel-Levitz, Inc*.
- Chuah, C. W., & Sri Ramalu, S. (2011). Students satisfaction towards the university: does service quality matters?. *International Journal of Education*, 3(2), 1-15.
- Juneja, D., Ahmad, S., & Kumar, S. (2011). Adaptability of total quality management to service sector. *International Journal of Computer Science & Management Studies*, 11(2), 93-98.
- Dhaqane, M. K., & Afrah, N. A. (2016). Satisfaction of students and academic performance in Benadir university. *Journal of Education and Practice*, 7(24), 59-63.
- Heitzman, N., Seidel, T., Opitz, A., Hetmanek, A., Wecker, C., Fischer, M., ... & Fischer, F. (2019). Facilitating diagnostic competences in simulations: A conceptual framework and a research agenda for medical and teacher education. *Frontline Learning Research*, 7(4), 1-24.
- Kanca, I. N., & Dartini, N. P. D. S. (2015). Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Akademik Jurusan Penjaskesrek. *JURNAL PENJAKORA*, 2(2), 1-11.

- Kusumawati, Andriani. 2018. *Perilaku Konsumen Dan Pemasaran Pendidikan Tinggi : Konsep Dan Aplikasinya Dalam Penelitian*. Malang: UB Press.
- Marasabessy, A. C., Hayati, E., & Utaminingsih, S. (2022). Internalization Values of Character Education As a Solution for Degradation of Civility of the Nation. *Cetta: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 5(2), 150-159.
- Mawarni, A., Munandar, M. H., Harto, K., & Suryana, E. (2022). Education in The Period of Adult Development and Its Implications on Education. *Cetta: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 5(3), 235-252.
- Meyers, S., Rowell, K., Wells, M., & Smith, B. C. (2019). Teacher empathy: A model of empathy for teaching for student success. *College Teaching*, 67(3), 160-168.
- Mokodompit, F., & Luneto, B. (2019). Pengaruh Persepsi dan Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Al-Minhaj: Jurnal Pendidikan Islam*, 2(1), 93-110.
- Patalinghug, Mark Erana, Joan Hortilano, Ernil Repaso, Angel Mollona, and Haidee Fuentes Patalinghug. 2021. Students' Satisfaction on School Services in a State College in the Philippines. *Jurnal Pendidikan Progresif* 11(2):165–75.
- Raka, I. Nyoman, and I. Nyoman Miarta Putra. 2022. Analisis Indeks Kepuasan Layanan Akademik Mahasiswa Untuk Meningkatkan Layanan Manajemen Pada Program Pascasarjana Prodi PAH STAHN Mpu Kuturan Singaraja. *Cetta: Jurnal Ilmu Pendidikan* 5(1):62–78.
- Salbiyah, Siti, Fitri Nuraini, and Asyidatur Rosmaniar. 2019. The Effect of Academic Service Quality on Student Satisfaction Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Surabaya. *Saudi Journal of Economics and Finance* 3(1):10–22.
- Shabri, Irsyad, and Rahma Yanti. 2020. “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Prodi Sastra Inggris Universitas Dharma Andalas Padang.” *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis* 2(1):51–56.
- Siming, Luo, Jianying Gao, and Dan Xu. 2015. "Factors Leading to Students' Satisfaction in the Higher Learning Institutions." *Journal of Education and Praticice* 6(31):114–18.
- Susanto, Hery. 2014. Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (Upbjj) Mataram. *Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh* 15(2):88–98.
- Susilowati, Luky, and Pandji Sugiono. 2018. Factors Affecting the Students' Satisfaction on Learning and Teaching Process with Persprective as a Consumer of University. 2017(2017):298–304.
- Syahmer, V., R. Nurcahyo, DS Gabriel, and E. Kristiningringrum. 2022. Student Satisfaction in Higher Education. *Communication in Humanities and Social Sciences* 2(1):14–21.
- Talib N; Sangiry SS. 2012. Determinants of Academic Performance of University Students. *Pakistan. J Psychol Res* 27(2):265–78.
- Tawas, Hendra, Lisbeth Mananeke, and Febriany Feibe Rosaline Tuerah. 2015. Analisis Kualitas Layanan Akademik Dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 3(4):422–32.
- Wahyuni, Eka, Juntika Nurihsan, and Syamsu Yusuf. 2018. Kesejahteraan Mahasiswa: Implikasi Terhadap Program Konseling Di Perguruan Tinggi. *Insight: Jurnal Bimbingan Dan Konseling* 7(1):96–106.

- Yang, Zheng, Burcin Becerik-Gerber, and Laura Mino. 2013. A Study on Student Perceptions of Higher Education Classrooms: Impact of Classroom Attributes on Student Satisfaction and Performance. *Building and Environment* 70:171–88.
- Yusa, Mochammad, Asep Sofwan F Alqap, Helmizar, and Nurul Hidayati. 2021. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Di Fakultas Teknik Universitas Bengkulu. *Jurnal Bisnis , Manajemen, Dan Informatika* 18(II):103–18.
- Zakiyatunufus, Ridhi Antika. 2019. Layanan Bimbingan Akademik Untuk Meningkatkan Prestasi Akademik Mahasiswa. *Irsyad : Jurnal Bimbingan, Penyuluhan, Konseling, Dan Psikoterapi Islam* 7(April):203–24.