



## Analisis Kepuasan Layanan Akademik Mahasiswa Fakultas Soshum dan Pendidikan Universitas Haji Sumut

Wiwik Lestari<sup>1\*</sup>, Nurliana<sup>2</sup>, Suwanto<sup>3</sup>

<sup>1,3</sup>Universitas Haji Sumatera Utara

<sup>2</sup>Institut Teknologi Sawit

Email: [wiwiklestari@unhaj.ac.id](mailto:wiwiklestari@unhaj.ac.id)<sup>1\*</sup>

### Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan akademik mahasiswa Fakultas Soshum dan Pendidikan (FSP) Universitas Haji Sumatera Utara (UNHAJ). Oleh karena itu variabel yang digunakan kepuasan mahasiswa dan populasi mahasiswa FSP Tahun akademik 2021/2022 yang berjumlah 51 mahasiswa. Pengumpulan data menggunakan kuesioner kepuasan layanan akademik mahasiswa dengan indikator, kehandalan, kepastian, empati, daya tangkap dan sarpras. Namun untuk mendukung data dan kevalidan data instrument wawancara juga dilakukan kepada beberapa responden. Teknik analisis data yang digunakan yaitu teknik analisis deskriptif kuantitatif untuk menjawab rumusan masalah. Hasil yang diperoleh dari analisis indeks kepuasan layanan akademik mahasiswa FSP pada kategori puas. Namun pada beberapa komponen kepuasan layanan akademik mahasiswa kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) dan kepastian (*assurance*) berkategori sangat puas. Sedangkan komponen daya dukung sarpras (*tangible*) dan komponen empati (*empaty*) berkategori puas. Kelemahan kedua komponen ini dikarenakan umur FSP yang masih baru dan UNHAJ yang sedang melakukan relokasi dan renovasi gedung. Disamping itu gempuran Covid-19 menguji kesiapan FSP menyelenggarakan pendidikan dengan sistem daring yang kurang sempurna membuat fokus FSP terbagi. Perbaikan yang harus dilakukan FSP diantaranya memperhatikan daya dukung sarpras dan menambah sumber beasiswa eksternal serta *responsive* terhadap tugas-tugas mahasiswa.

**Keywords:** *Tingkat Kepuasan; Layanan Akademik; Deskriptif; Analisis Kuantitatif*

### Abstract

This study aims to determine the level of satisfaction of academic service students of the Faculty of Social and Education (FSP) Haji University of North Sumatra (UNHAJ). Therefore, the variables used are student satisfaction and the FSP student population for the 2021/2022 academic year, amounting to 51 students. Data collection uses a student academic service satisfaction questionnaire with indicators, reliability, certainty, empathy, grasping power and infrastructure. However, to support the data and the validity of the interview instrument data, several respondents were also conducted. The data analysis technique used is quantitative descriptive analysis technique to answer the problem formulation. The results obtained from the analysis of the academic service satisfaction index of FSP students in the satisfied category. However, in some components of student academic service satisfaction, reliability, responsiveness and assurance are categorized as very satisfied. Meanwhile, the components of infrastructure support capacity (*tangible*) and components of empathy (*empathy*) are categorized as

satisfied. The weakness of these two components is due to the age of the FSP which is still new and UNHAJ is relocating and renovating the building. In addition, the Covid-19 attack tested FSP's readiness to provide education with a less than perfect online system, which divided FSP's focus. Improvements that must be made by FSP include paying attention to the carrying capacity of the infrastructure and adding external scholarship sources as well as being responsive to student assignments.

**Keywords:** *Level Of Satisfaction; Academic Services; Descriptive; Quantitative Analysis*

## PENDAHULUAN

Keberhasilan Fakultas Soshum dan Pendidikan (FSP) - Universitas Haji Sumatera Utara (UNHAJ) dalam mencapai visi dan misi, salah satunya ditentukan oleh kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik yang diberikan pada masing- masing program studi di lingkungan FSP. Selain berperan sebagai *input*, mahasiswa merupakan pengguna jasa perguruan tinggi dalam penyelenggaraan kegiatan pendidikan. Oleh karena itu, dalam konsep pelayanan baik sektor akademik dan non akademik perlu diperhatikan, kepuasan mahasiswa menjadi penting untuk dijadikan referensi sebagai umpan balik bagi peningkatan kualitas layanan (Dewi, 2013) Fakultas dan Program Studi yang ada di UNHAJ.

FSP merupakan salah satu fakultas di UNHAJ yang saat ini menaruh perhatian besar pada kualitas pelayanan terhadap mahasiswa khususnya pada bidang akademik. FSP memandang hal ini sebagai upaya untuk mencapai fakultas yang unggul dan mampu berkompetisi dengan fakultas sejenisnya dalam menyelenggarakan program studi sejenis. Keunggulan kompetitif ini akan terlihat dari keberhasilan keterserapan alumni FSP yang mampu berkompetisi dan masuk di dunia kerja nantinya. Keberhasilan ini akan selaras dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh mahasiswa. Jika kualitas pelayanan FSP mendapat hasil yang kurang memuaskan akan berdampak pada penurunan kualitas lulusan (Safi'i et al., 2015) yang dapat dilihat dari penurunan kualitas kompetensi yang mereka miliki dan sekaligus berdampak pada penurunan jumlah mahasiswa FSP.

Dalam hal ini kualitas pelayanan FSP akan dibagi menjadi beberapa komponen kualitas pelayanan yang digunakan melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan kepuasan akademik mahasiswa FSP baik oleh tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan yang diadopsi dari Laub (1999) dan Spears (1995):

- 1) Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan FSP dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, santun dan lain sebagainya. Pada komponen reliability akan mengevaluasi sejauh mana kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.
- 2) Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah kemampuan FSP dalam hal tanggap memberikan pelayanan yang responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti. Pada komponen responsiveness (daya tanggap) akan mengevaluasi sejauh mana daya tanggap/sisi respon dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa akademik dengan cepat dan tepat.
- 3) Kepastian (*Assurance*) adalah kemampuan FSP dalam memberikan jaminan dan kepastian pelayanan yang ditunjukkan oleh sikap sopan santun, komunikasi yang baik, dan wawasan serta pengetahuan yang dimiliki dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. sehingga menimbulkan level pelayanan yang terpercaya yang ditunjukkan oleh tenaga kependidikan. Pada komponen assurance

ini akan mengevaluasi sejauh mana dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola mampu memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.

- 4) Empati (*Empathy*) adalah kemampuan FSP dalam memberikan perhatian yang tulus dengan cara memberikan strategi pendekatan personal secara profesional kepada mahasiswa, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan mahasiswa secara akurat, spesifik dan jelas. Pada komponen ini akan mengevaluasi sejauh mana kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.
- 5) Daya dukung sarpras (*tangibles*) adalah bukti konkret kualitas pelayanan FSP untuk memberikan pelayanan prima bagi mahasiswa, baik dari sisi fisik tampilan bangunan, kenyamanan sarana dan prasarana, kelengkapan fasilitas utama dan penunjang, kelengkapan teknologi pendukung, hingga performance dari tenaga pendidik dan tenaga kependidikan di lingkungan FSP. Pada komponen ini akan mengevaluasi sejauh mana kepuasan mahasiswa terhadap ketercukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana yang ada di lingkungan FSP yang dapat digunakan untuk mendukung kegiatan akademik.

Kelima komponen kualitas pelayanan ini sejatinya harus benar-benar dipahami, dihayati, serta ditunjukkan oleh segenap Sivitas Akademika FSP baik oleh tenaga pendidik dan tenaga kependidikan memberikan layanan terhadap mahasiswa. Kemudian tingkat keseriusan dampak dari layanan akademik perlu ada perbaikan. Jika masalah ini tidak ditindaklanjuti maka daya saing FSP akan menurun dan sulit berkembang. Hal ini dikarenakan FSP yang bergerak di bidang jasa, pelayanan prima dianggap paling penting untuk keberhasilan komersil (Yusa et al., 2021). Pelayanan akademik yang prima dan berkualitas harus melibatkan seluruh system dan sumberdaya sehingga melahirkan struktur organisasi dan rumusan kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Disamping itu, Sumber daya manusia, sarpras, sistem pembelajaran dan sumber belajar yang memadai sangat mendukung tingkat kepuasan pelayanan akademik mahasiswa FSP. Dengan demikian, pelayanan yang prima menjadi ujung tombak dalam menangkap peluang dan memahami konsumen atau klien yang akan menggunakan jasa yang ditawarkan. Kebutuhan mahasiswa sebagai konsumen/pelanggan FSP salah satunya adalah menjadi lulusan yang berkualitas. Oleh karena itu pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelayanan akademik perlu dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik. Hasil dari penelitian ini menjadi masukan serta umpan balik bagi perbaikan serta peningkatan kualitas pelayanan FSP mendatang.

## **METODE**

Penelitian menggunakan dua hal, yakni sistem monitoring dan evaluasi (Wijaya, 2018) dan metode survey (Kusmana, 2017) agar dapat menggambarkan kondisi kepuasan layanan akademik FSP dan dapat memanfaatkannya sebagai bahan perbaikan bagi peningkatan kualitas layanan akademik di FSP.

### **Sistem Monev**

Monitoring dan evaluasi kepuasan layanan akademik mahasiswa FSP dilaksanakan di lingkungan internal FSP yang melibatkan mahasiswa pada semester ganjil T.A. 2021/2022 tepatnya pada November 2021. Pengumpulan data dan *input* data dimulai dari tanggal 18 s.d. 22 November 2021. Penyusunan instrumen kepuasan layanan akademik mahasiswa berdasarkan pada lima komponen antara lain *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* pada tabel 1:

Tabel 1. Indikator layanan Akademik

No	Indikator Layanan	Deskripsi	Jumlah Pernyataan
1	Keandalan ( <i>reliability</i> )	kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan akademik.	10
2	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )	kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	7
3	Kepastian ( <i>assurance</i> )	kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	6
4	Empati ( <i>empathy</i> )	kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	6
5	<i>Tangible</i>	Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	6

Sumber: (BAN PT, 2008)

### Metode Survey

Pelaksanaan penelitian kepuasan mahasiswa dilakukan dengan menggunakan pendekatan survey. Survey merupakan salah satu jenis penelitian yang digunakan untuk meneliti gejala suatu kelompok atau perilaku individu. Dalam survey, penggalan data umumnya menggunakan kuesioner sebagai alat pengambil data dengan tujuan untuk mengetahui: siapa, apa yang responden pikirkan, rasakan, atau kecenderungan suatu tindakan (Agung, 2014). Atau jika disesuaikan dengan maksud tujuan pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi sejauh mana tingkat keterpuasan berdasarkan kebutuhan mahasiswa FSP dalam menerima pelayanan dari tenaga pendidik dan tenaga kependidikan di lingkungan FSP. Selain itu, penelitian ini didukung oleh instrumen berupa kuesioner (Khusniawati & Saktiono, 2020) dalam bentuk pernyataan (Tabel 1) dan dianalisis dengan deskriptif kuantitatif (Agung, 2014). Sehingga, diharapkan hasil penelitian ini nantinya dapat mendeskripsikan kepuasan layanan akademik FSP dengan tepat. Teknik sampling yang digunakan adalah sampling jenuh (Syazali, 2015), karena jumlah populasinya hanya 51 orang (Tabel 2). Namun dari 51 angket yang disebarakan kemahasiswa 70% yang mengembalikan angket.

Tabel 2. Demografi Sampel

Program Studi	Tahun Angkatan	
	2020	2021
1) Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD)	5	10
2) Manajemen	5	17
3) Hukum	5	9
Jumlah	15	36

Kategori tingkat kepuasan layanan akademik mahasiswa FSP menggunakan tingkat kepuasan dengan 4 kategori (Tabel 3).

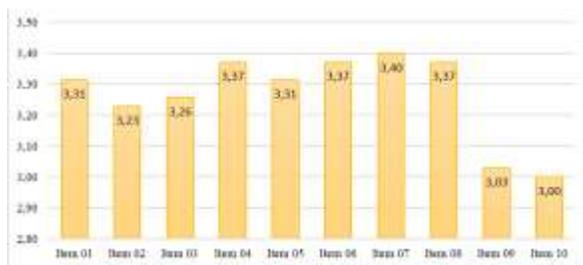
**Tabel 3. Rentang Kategori Indeks Kepuasan Mahasiswa**

No	Rentang	Kategori
1	$3,25 < X$	Sangat Puas
2	$2,50 < X < 3,25$	Puas
3	$1,75 < X < 2,50$	Cukup Puas
4	$X < 1,75$	Tidak Puas

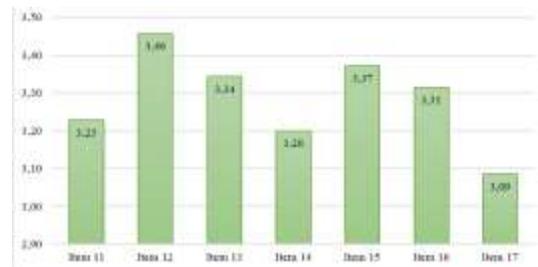
Sumber: (Nugroho, 2021; Rahmawati, 2013)

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengumpulan data melalui instrument kepuasan layanan akademik mahasiswa untuk komponen kehandalan (*Reliability*) yang terdiri dari 10 item pernyataan dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Indeks *Reliability*  
Sumber: Data Primer (FSP, 2022)



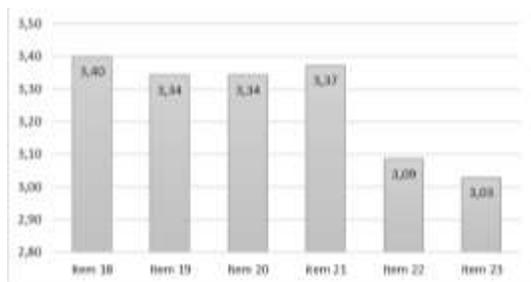
Gambar 2. Indeks *Responsiveness*  
Sumber: Data Primer (FSP, 2022)

Dari 10 item pernyataan, terdapat 6 pernyataan mendapatkan kategori sangat baik, dan 4 pernyataan mendapatkan kategori baik. Diantara pernyataan-pernyataan tersebut pada item 07 yang mendapatkan indeks tertinggi 3,40, pernyataan tersebut adalah “Penggunaan strategi/metode pembelajaran yang bervariasi dalam penyajian materi perkuliahan”. Mahasiswa merasa puas terhadap penggunaan metode pembelajaran yang digunakan oleh dosen, setelah ditelisik walaupun pembelajaran secara daring para dosen melakukan inovasi pembelajaran seperti memberikan sumber belajar yang menarik tidak hanya dari *e-book* atau bacaan lainnya. Komponen *reliability* yang mendapatkan indeks yang paling rendah pada item pernyataan 10 dengan pernyataan “Kemudahan mendapatkan bahan dan ketersediaan bahan ajar yang diberikan oleh dosen”. Walaupun banyak buku yang ada diperpustakaan, namun belum dapat menjawab kebutuhan belajar mahasiswa, hal ini dikarenakan selain buku-buku dengan terbitan lebih dari lima tahun juga dikarenakan kebutuhan mahasiswa mengenai teknologi sangat kuat. Bahan ajar yang diberikan kepada mahasiswa oleh dosen merupakan modul hasil penelusuran di media elektronik, sehingga buku ajar tersebut terlihat monoton dan masih terdapat pengetikkan yang tidak sempurna. Secara umum tingkat kepuasan komponen *reliability* sangat puas, Ini

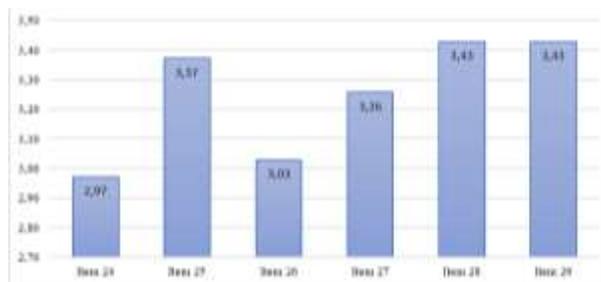
membuktikan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan oleh dosen dan staf dalam beberapa hal layanan akademik diantaranya : (1) pemberian waktu oleh dosen untuk memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk berdiskusi; (2) memberikan kejelasan materi pada perkuliahan; (3) penggunaan waktu yang digunakan dalam perkuliahan; (4) perangkat pembelajaran yang telah diberikan sebelum kegiatan perkuliahan dimulai; (5) ketersediaan bahan ajar yang diberikan oleh dosen.

Pada komponen daya tanggap (*Responsiveness*) dengan 7 item pernyataan yang mendeskripsikan daya tanggap tenaga pendidik dan tenaga kependidikan FSP dalam menyani kebutuhan akademik mahasiswa. Pada komponen ini, pernyataan item 12 mendapatkan indeks tertinggi (3,46) dan pernyataan item 17 yang memperoleh indeks kepuasan yang terendah (3,09). Pernyataan item 12 adalah “Keramahan petugas pelayanan administrasi”. Salah satu motto Universitas Haji Sumatera Utara (UNHAJ) adalah *Harmonis*, sehingga admin prodi dan admin fakultas dituntut untuk menjunjung tinggi motto tersebut. Iklim harmonis seperti saling menyapa antar warga UNHAJ menjadikan kebiasaan positif untuk menunjang daya tanggap (*responsiveness*) terhadap layanan akademik mahasiswa FSP. Pada item 17 dengan pernyataan “Layanan asuransi dan bantuan biaya bagi mahasiswa yang sakit”, memperoleh indeks kepuasan layanan akademik. Kelemahan ini muncul dikarenakan, FSP yang masih baru belum fokus pada kebutuhan skunder akademik mahasiswa yang berkaitan asuransi dan bantuan biaya. Namun walaupun demikian indeks kepuasan layanan akademik item 17 masih dalam kategori baik, karena masih ada program beasiswa yang berasal dari Yayasan sehingga membantu beban keuangan mereka. Untuk lebih jelas indeks komponen *responsiveness* dapat dilihat pada [gambar 2](#). Penting kiranya beberapa aspek pada indikator pada komponen daya tanggap (*responsiveness*) untuk menjadi pertimbangan dengan pendekatan kemanusiaan oleh para pimpinan FSP. Aspek pada indikator ini akan menjadi intrinsik motivasi/semangat bagi mahasiswa untuk meningkatkan kompetensi dan hasil belajar. Dengan mempertimbangkan dan diharapkan nantinya mengimplementasikan aspek ini, maka menimbulkan dampak tersentuhnya kebutuhan dasar mahasiswa.

Hasil kuesioner tingkat kepuasan layanan akademik mahasiswa untuk komponen kepastian (*assurance*) terdiri dari 6 item pernyataan (item 18 s.d. item 23). Dari 6 item pernyataan yang mengukur tingkat *assurance* diperoleh 4 pernyataan masuk dalam kriteria sangat baik dan 2 pernyataan masuk dalam kriteria baik dapat dilihat pada [gambar 3](#). Kedua pernyataan yang mendapatkan tanggapan baik tersebut adalah pernyataan “Ketersediaan, kenyamanan, serta kebersihan sarana dan prasarana” dan pernyataan “Ketersediaan aturan/etik terkait alur pelayanan berbagai aktivitas akademik”. Kedua pernyataan ini berkaitan dengan sarana pendukung mahasiswa untuk melaksanakan kelancaran akademik mahasiswa. FSP perlu perlu memperhatikan perihal pengembalian umpan balik hasil tugas/UTS/UAS mahasiswa. Hal ini sangat penting sebagai *feedback* kegiatan perkuliahan, mahasiswa menjadi tahu materi apa saja yang harus ditingkatkan. Disamping itu UNHAJ yang sedang melakukan renovasi besar-besaran menyebabkan tingkat kebersihan fasilitas mahasiswa kurang diperhatikan. Selain dikarenakan renovasi gedung juga disebabkan system kerja pegawai yang dipaksakan harus melakukan *Work Form Home* (WFH). Pelaksanaan WFH yang terlalu dipaksakan, membuat banyak standar operasional kinerja secara *online* tidak tersosialisasi dan tidak disusun dengan matang, sehingga banyak sekali kebijakan atau atauran yang tidak tersosialisasi dengan baik.

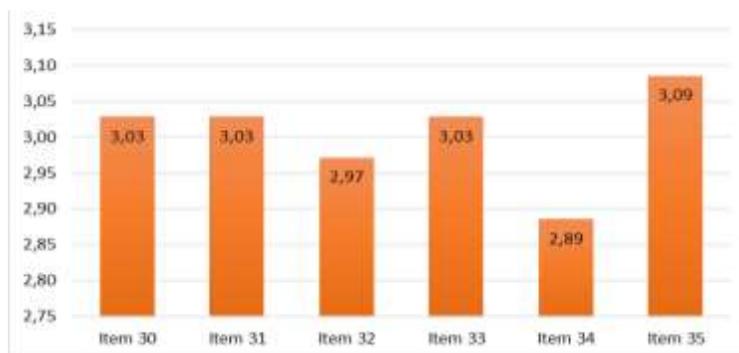


Gambar 3. Indeks Assurance  
Sumber: Data Primer (FSP, 2022)



Gambar 4. Indeks Emptay  
Sumber: Data Primer (FSP, 2022)

Komponen tingkat kepuasan layanan akademik selanjutnya adalah komponen *emptay* atau kepedulian. Komponen *emptay* terdiri dari 6 item pernyataan (item 24 s.d. item 29) dan dari 6 item pernyataan tersebut 2 item pernyataan masuk dalam kategori baik dan 4 item pernyataan lainnya masuk dalam kriteria sangat baik. Item 24 dengan pernyataan “Ketersediaan layanan pembimbingan akademik/pembimbingan skripsi/ bimbingan konseling” mendapatnya tanggapan yang paling rendah dengan indeks 2,97 (gambar 4). Layanan ini jarang dilakukan oleh mahasiswa sehingga pengalaman mereka terhadap layanan ini tidak berkesan bagi mahasiswa. Layanan pembimbingan akademik merupakan layanan yang telah dilakukan oleh mahasiswa dalam bentuk penyusunan Kartu Rencana Studi (KRS) setiap awal semester. Selama ini pelaksanaan bimbingan akademik dilakukan secara daring dan sebagian besar mahasiswa FSP tidak mengalami kendala yang berarti dalam urusan akademik mereka. Walaupun demikian FSP perlu memperhatikan aspek pemberian layanan konseling (konseling kerja dan karir), ini sangat dibutuhkan oleh mahasiswa untuk dapat lebih mendekatkan tujuan perkuliahan yaitu menuju keberhasilan terserapnya alumni FSP di dunia kerja.

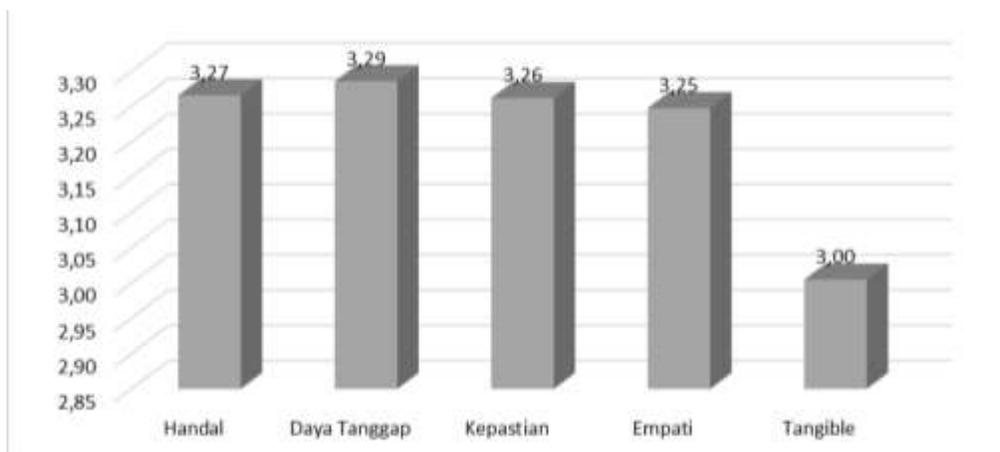


Gambar 5. Indeks Komponen Tangible  
Sumber: Data Primer (FSP, 2022)

Berdasarkan hasil kuesioner kepuasan layanan akademik FSP, komponen *Tangible* (gambar 5) merupakan komponen yang mendapatkan indeks paling rendah dari semua komponen dengan rata-rata 3,00 atau masuk dalam kategori puas. Selain mahasiswa, FSP sebagai pengelola juga tidak memungkirkan kelemahan komponen kepuasan layanan akademik ini. Proses renovasi yang berlangsung cukup lama dan proses tata ruang administrasi yang belum permanen sehingga membuat kesan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana akademik UNHAJ tidak mendapatkan respon yang baik. Namun kelemahan ini akan landasan FSP untuk membuat kebijakan guna mewujudkan layanan akademik

mahasiswa yang prima. Tidak hanya akademik, FSP melalui kebijakan UNHAJ juga memfasilitasi kegiatan non akademik mahasiswa yang dapat mengembangkan minat dan bakat mahasiswa. Setiap komponen layanan akademik mahasiswa mendapat penilaian yang berbeda-beda dari mahasiswa, untuk komponen handal, daya tanggap, dan kepastian berkategori sangat puas. Sedangkan pada komponen empati dan komponen tangible berkategori puas, untuk lebih jelas dapat diperhatikan gambar 6 di bawah ini.

Secara keseluruhan, berdasarkan hasil kuesioner indeks kepuasan layanan akademik mahasiswa FSP 3,22, indeks ini menunjukkan bahwa mahasiswa FSP merasa puas terhadap layanan akademik Fakultas Soshum dan Pendidikan. Komponen yang harus diperhatikan FSP sebagai pengelola akademik untuk memperbaiki indeks kepuasan layanan akademik adalah komponen *Tangible* dan komponen *Empaty*. Pada komponen daya dukung sarpras (*tangible*), FSP dapat memperhatikan kebersihan tempat ibadah dan toilet sebagai pendukung terwujudnya misi UNHAJ. Kemudian sarpras pendukung akademik seperti kantin dan area parkir harus diperhatikan keamanan dan kenyamanannya. kedua area ini dapat dikembangkan sedemikian rupa sehingga dapat membangun suasana akademik kampus, dimana kantin dapat menjadi ruang diskusi santai antar mahasiswa saat mereka beristirahat. Kemudian yang tidak kalah penting adalah sarana olahraga dan sarana perkembangan minat dan bakat mahasiswa perlu diperbanyak sehingga dapat menampung kebutuhan minat dan bakat mahasiswa secara menyeluruh.



Gambar 6. Indeks Kepuasan Layanan Akademik Mahasiswa FSP  
Sumber: Data Primer (FSP, 2022)

Pada komponen *empaty* perlu adanya perbaikan berupa kepedulian pada kondisi mahasiswa, baik secara mental, psikologi dan finansial. Kondisi mental mahasiswa terganggu biasanya pada awal studi dan akhir studi. Pada awal studi, kemampuan mahasiswa untuk beradaptasi dari sistem pendidikan menengah ke sistem pendidikan tinggi, sedangkan pada akhir studi tuntutan kemampuan mahasiswa dalam menghadapi tekanan Menyusun tugas akhir atau skripsi. Untuk mengatasi kondisi mental mahasiswa dapat dilakukan melalui pembimbingan yang didampingi oleh pembimbing akademik. Selain pembimbing akademik penanganan mental mahasiswa juga dapat didukung oleh bidang kemahasiswaan melalui unit bimbingan konseling. Unit bimbingan konseling ini juga dapat menangani kondisi psikologi mahasiswa. Kemudian pada kondisi finansial mahasiswa, FSP dapat berkoordinasi dengan pihak Yayasan Pendidikan Haji Sumut dalam membuat kebijakan pemberian beasiswa pendidikan kepada mahasiswa. Kebijakan tersebut tentunya disesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa dan kesanggupan

Yayasan. Selain mengharapkan beasiswa Yayasan, FSP juga dapat menjalin Kerjasama dengan pihak-pihak eksternal yang mengelolah beasiswa pendidikan tinggi.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi yang dilakukan ada berapa perbaikan yang harus dilakukan FSP, secara garis besar perbaikan-perbaikan tersebut perlu ada pembenahan yang serius terhadap daya dukung sarana dan prasarana pelaksanaan akademik dari sisi kenyamanan mahasiswa. Selain itu, FSP perlu menambah sumber beasiswa eksternal dan mengoptimalkan layanan bimbingan konseling sehingga dapat mendukung kelancaran akademik mahasiswa. Kemudian komponen kehandalan, daya tanggap dan *assurance* perlu ditingkat seperti kedisiplinan dosen dan administrasi FSP, serta *responsive* terhadap hasil penilaian mahasiswa sebagai *feedback* dari upaya akademik mahasiswa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, A. A. G. (2014). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Aditya Media.
- BAN PT. (2008). *Buku IIIA tentang Akreditasi Program Studi Sarjana*. Depdiknas.
- Dewi, N. R. (2013). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Menggunakan Analisis Faktor. *Prosiding Semirata FMIPA Universitas Lampung*, 403–408.
- Khusniawati, F., & Saktiono, M. A. (2020). Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Pada Program Diploma Pelayaran Universitas Hang Tuah Surabaya. *J Statistika: Jurnal Ilmiah Teori Dan Aplikasi Statistika*, 13(2), 20–24. <https://doi.org/10.36456/jstat.vol13.no2.a2871>
- Kusmana, C. (2017). *Metode Survey dan Interpretasi Data Vegetasi* (W. Winata, T. Hidayat, & N. D. Andani (eds.); 1st ed.). PT Penerbit IPB Press.
- Laub. (1999). *Assessing The Servant Organization: Development of the servant organizational leadership assessment (SOLA) Instrument*. Atlantic University.
- Nugroho, W. (2021). Kepuasan Siswa terhadap Pembelajaran Daring Menggunakan Microsoft Teams dan Video Youtube pada Materi Program Linier. *Jurnal THEOREMS (The Original Research of Mathematics)*, 5(2), 111. <https://doi.org/10.31949/th.v5i2.2518>
- Rahmawati, D. (2013). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Economia*, 9(1), 52–65. <https://doi.org/10.21831/economia.v9i1.1376>
- Safi'i, I., Sutriyono, & Handoko, F. (2015). Kualitas Pelayanan di Tinjau Dari Prestasi Akademik Mahasiswa Studi Kasus Pada Universitas Kadiri. *Teknologi Dan Manajemen Industri*, 1(2), 22–27. <http://jurnal.fmipa.unila.ac.id/index.php/semirata/article/download/910/729>
- Spears, L. (1995). *Reflections on Leadership: How Robert K. Greenleaf's Theory of Servant- Leadership Influenced Today's Top Management Thinkers*. John Wiley & Sons.
- Syazali, M. (2015). Pengaruh model pembelajaran creative problem solving berbantuan maple II terhadap kemampuan pemecahan masalah matematis Muhamad. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 6(1), 91–98.
- Wijaya, C. A. (2018). Sistem Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Program Studi di Institusi Pendidikan Tinggi. *Indonesian Journal of Information Systems*, 1(1), 13–24. <https://doi.org/10.24002/ijis.v1i1.1723>
- Yusa, M., F Alqap, A. S., Helmizar, & Hidayati, N. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik di Fakultas Teknik Universitas Bengkulu. *Jurnal Bisnis , Manajemen, Dan Informatika*, 18(II), 103–118. <https://doi.org/10.26487/jbmi.v18i2.14104>