



Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Mutu Layanan Pembelajaran dan Manajerial

Eka Ariyati^{*1}, Sahidi², Rio Pranata³, Irvan Izudin⁴, Rizki Hazazi Ali⁵

^{1,2,3,4,5}Universitas Tanjungpura, Indonesia

E-mail: eka.ariyati@fkip.untan.ac.id

Article Info	Abstract
Article History Received: 2026-02-05 Revised: 2026-03-10 Published: 2026-04-14	The quality of service in higher education is a crucial factor in determining academic success. This study aims to analyze the level of student satisfaction with the learning process and managerial services in a faculty of teacher training and education. The method used was a descriptive-quantitative survey, 946 students participated in the descriptive-quantitative survey that was used as the methodology. A questionnaire measuring six key indicators; curriculum and learning, academic atmosphere, facilities, management services, technology, and self-development was used to collect data. The curriculum aspects and self-development support received high appreciation. Communication with academic supervisors is also considered easy. However, some areas require significant improvements, especially in technology infrastructure such as campus Wi-Fi access, as well as student involvement in research activities and PkM. Physical facilities such as classrooms and laboratories also show mixed assessments. The implication of these findings is the need for institutions to prioritize improving digital and physical infrastructure and increase student-based research programs to improve overall satisfaction.
Keywords: <i>Student Satisfaction;</i> <i>Managerial Services;</i> <i>Quality of Education;</i> <i>Learning Process.</i>	

Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2026-02-05 Direvisi: 2026-03-10 Dipublikasi: 2026-04-14	Mutu layanan di perguruan tinggi merupakan faktor krusial dalam menentukan keberhasilan akademik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran dan layanan manajerial di sebuah fakultas keguruan dan ilmu pendidikan. Metode yang digunakan adalah survei deskriptif-kuantitatif, dengan 946 mahasiswa sebagai responden. Data dikumpulkan melalui angket yang mengukur enam indikator utama: (1) Kurikulum dan Pembelajaran, (2) Atmosfer Akademik, (3) Fasilitas, (4) Layanan Manajerial, (5) Teknologi, dan (6) Pengembangan Diri. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan yang umumnya positif. Aspek kurikulum dan dukungan pengembangan diri mendapat apresiasi tinggi. Komunikasi dengan dosen pembimbing akademik juga dinilai mudah. Namun, beberapa area memerlukan perbaikan signifikan, terutama pada infrastruktur teknologi seperti akses Wi-Fi kampus, serta keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan penelitian dan PkM. Fasilitas fisik seperti ruang kelas dan laboratorium juga menunjukkan penilaian yang beragam. Implikasi dari temuan ini adalah perlunya institusi memprioritaskan peningkatan infrastruktur digital dan fisik serta memperbanyak program penelitian berbasis mahasiswa untuk meningkatkan kepuasan secara menyeluruh.
Kata kunci: <i>Kepuasan Mahasiswa;</i> <i>Layanan Manajerial;</i> <i>Mutu Pendidikan;</i> <i>Proses Pembelajaran.</i>	

I. PENDAHULUAN

Seiring dengan meningkatnya persaingan antar institusi, upaya untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan kini telah menjadi sebuah kebutuhan strategis. Hal ini sejalan dengan pendapat Alisultanova et al., (2024), yang menegaskan bahwa meningkatkan kualitas layanan adalah salah satu tugas pokok yang diemban oleh lembaga pendidikan tinggi. Kualitas dalam pendidikan tidak lagi hanya terfokus pada kompetensi lulusan, melainkan juga pada keseluruhan proses dan pengalaman yang diperoleh mahasiswa selama masa studi mereka. Dalam kerangka ini, kepuasan yang dirasakan mahasiswa, selaku pemangku kepentingan primer, menjadi salah satu barometer esensial untuk menilai efektivitas dan mutu dari penyelenggaraan pendidikan. (Ali et al., 2016).

Kepuasan mahasiswa menurut Saif (2014) didefinisikan sebagai persepsi subjektif yang muncul dari komparasi antara ekspektasi dengan realitas yang dirasakan atas jasa layanan yang mereka dapatkan. Spektrum layanan ini sangat luas, bermula dari kegiatan instruksional di kelas, komunikasi dengan tenaga pengajar, efektivitas administrasi, hingga ketersediaan infrastruktur pendukung. Kemampuan institusi dalam memenuhi ekspektasi tersebut merupakan faktor kunci untuk menguatkan loyalitas dan membangun citra positif lembaga. Riset-riset

terdahulu juga telah mengonfirmasi bahwa kepuasan pada aspek *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan layanan), dan *Responsiveness* (ketanggapan) memberikan pengaruh signifikan terhadap persepsi mengenai mutu layanan edukasi (Hidayat & Rohana, 2022).

Di lingkup Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP), asesmen terhadap kepuasan pemangku kepentingan, yang mencakup mahasiswa, dilaksanakan secara periodik sebagai komponen dari siklus penjaminan mutu. Perbaikan yang berkelanjutan memerlukan proses identifikasi yang cermat terhadap aspek-aspek yang telah berhasil dan area-area yang masih membutuhkan pengembangan sebagai langkah utamanya (Oktarina, dkk, 2023). Beberapa riset sebelumnya di institusi lain seringkali melaporkan bahwa meskipun dimensi akademik (seperti kualifikasi dosen) dinilai memuaskan, dimensi pendukung seperti infrastruktur fisik atau sistem informasi justru seringkali hanya dinilai 'cukup' atau bahkan memerlukan pembenahan fasilitas yang sifatnya mendesak.

Atas dasar itu, studi ini dirancang untuk menganalisis secara komprehensif derajat kepuasan mahasiswa FKIP pada dua ranah utama: proses instruksional dan layanan manajerial. Analisis difokuskan pada enam indikator krusial, meliputi kurikulum, suasana akademik, sarana pembelajaran, administrasi, ketersediaan teknologi, serta dukungan bagi pengembangan diri mahasiswa. Temuan dari penelitian ini diharapkan mampu berfungsi sebagai fondasi berbasis data bagi pimpinan fakultas dalam merumuskan kebijakan strategis yang bertujuan untuk peningkatan mutu layanan secara berkesinambungan.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengaplikasikan pendekatan deskriptif kuantitatif. Pendekatan tersebut dipilih karena kesesuaian tujuannya, yakni untuk memotret dan menyajikan gambaran sistematis mengenai persepsi serta tingkat kepuasan mahasiswa terhadap ragam layanan yang mereka terima di lingkungan fakultas (Rofiq, 2022). Subjek dalam penelitian ini adalah mahasiswa FKIP yang masih aktif. Pengambilan data dilaksanakan melalui survei kepuasan pada tahun 2025, yang berhasil menjaring data dari 946 responden. Partisipan survei merupakan perwakilan dari berbagai program studi di fakultas, yang memastikan data yang didapat

dapat merepresentasikan populasi mahasiswa secara memadai.

Proses pengumpulan data memanfaatkan instrumen kuesioner terstruktur yang didistribusikan melalui platform daring. Instrumen tersebut dikembangkan untuk mengukur persepsi mahasiswa atas enam indikator layanan yang telah didefinisikan. Responden diminta untuk memberikan evaluasi mereka menggunakan skala Likert dengan rentang 1 sampai 6. Pada skala ini, skor 1 mengindikasikan persepsi "Sangat Tidak Puas/Sangat Tidak Setuju", sebaliknya skor 6 merepresentasikan "Sangat Puas/Sangat Setuju".

Data yang berhasil dikumpulkan selanjutnya diolah menggunakan statistik deskriptif. Fokus analisis adalah pada kalkulasi distribusi frekuensi dan persentase untuk setiap butir pernyataan. Tren data diidentifikasi melalui pengamatan terhadap persentase kumulatif partisipan yang memberikan evaluasi pada kategori positif (skor 4, 5, dan 6) serta kategori negatif (skor 1, 2, dan 3). Interpretasi data dilaksanakan dengan menganalisis kecenderungan respons partisipan untuk memetakan aspek layanan yang telah dipersepsikan baik dan aspek yang masih memerlukan pembenahan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Analisis terhadap 946 responden mengindikasikan adanya persepsi yang bervariasi menyangkut keenam indikator layanan yang dievaluasi.

- Kurikulum dan Pembelajaran:** Tercatat adanya kepuasan yang tinggi terkait kesesuaian kurikulum dengan tuntutan keahlian. Sejumlah 42,4% partisipan memberikan skor 5 (puas) dan 31,4% memberikan skor 6 (sangat puas). Namun, pada dimensi relevansi partisipasi mahasiswa dalam Riset/PkM Dosen, tingkat kepuasan tertinggi (skor 6) hanya dicatatkan oleh 25,3% responden, sementara skor 5 diberikan oleh 37,5% responden.
- Atmosfer Akademik:** Interaksi dengan Dosen Pembimbing Akademik (PA) dievaluasi secara sangat positif. Mayoritas partisipan, yakni 50,1%, memberikan skor 6, dan 31,1% memberikan skor 5, yang mencerminkan kemudahan dalam menjalin komunikasi dan konsultasi.
- Fasilitas Pembelajaran:** Evaluasi terhadap sarana fisik memperlihatkan hasil yang

beragam. Pada aspek kenyamanan ruang kelas, 36,6% responden memberikan skor 5 dan 22,9% memberikan skor 6. Pola yang mirip tampak pada kenyamanan ruang laboratorium, di mana 34,9% memberikan skor 5 dan 24,4% memberikan skor 6. Meskipun demikian, pada kedua indikator fasilitas ini, masih terdeteksi persentase yang cukup berarti pada kategori kurang puas (skor 3), dengan angka masing-masing sekitar 10,9% dan 11%.

4. **Layanan Manajerial dan Teknologi:** Kemudahan dalam pengurusan administrasi dinilai positif oleh 39,3% partisipan (skor 5) dan 23,2% partisipan (skor 6). Walau begitu, 11,1% responden masih tercatat memberikan skor 3. Aspek yang menunjukkan kepuasan terendah adalah kelancaran akses internet (Wi-Fi) di lingkungan kampus. Hanya 16,6% yang memberikan skor 6 (sangat puas), sementara 12,3% responden memberikan skor 1 (sangat tidak puas).
5. **Pengembangan Diri Mahasiswa:** Dukungan yang diberikan fakultas terhadap pengembangan *hard/soft skill* memperoleh apresiasi yang baik, dengan 39,5% responden memberikan skor 5 dan 23,8% memberikan skor 6.

Secara komprehensif, analisis histogram mengindikasikan adanya kecenderungan data yang sangat positif atau condong kuat ke kanan (*left-skewed*). Mayoritas absolut dari partisipan (94,7%) memberikan evaluasi pada tiga kategori teratas (skor 4-6). Modus atau puncak distribusi data terletak pada skala 5 (42,4% responden), yang diikuti oleh skala 6 (31,4%). Fenomena ini menunjukkan bahwa secara umum, variabel yang menjadi fokus pengukuran diterima dengan sangat baik oleh populasi sampel.

B. Pembahasan

Temuan studi ini memperlihatkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa FKIP secara general berada pada rentang "puas" hingga "sangat puas". Hal ini memberikan indikasi bahwa "realitas" yang dipersepsikan oleh mahasiswa sebagian besar telah sejalan dengan "ekspektasi" mereka, sebuah kondisi yang fundamental bagi penyelenggaraan pendidikan yang berkualitas (Suryanto, 2023).

Dimensi kurikulum dan pembelajaran menerima apresiasi paling tinggi. Tingginya

kepuasan (73,8% memberikan skor 5 atau 6) terhadap kesesuaian kurikulum mengisyaratkan bahwa mahasiswa menilai kurikulum yang diimplementasikan telah relevan dengan tuntutan penguasaan keilmuan. Temuan ini menguatkan studi oleh Laga, dkk (2022) yang mengemukakan bahwa relevansi kurikulum, seperti yang terdapat pada program MBKM, memiliki kontribusi positif terhadap kesiapan kerja para lulusan.

Serupa dengan itu, atmosfer akademik yang direpresentasikan oleh kemudahan dalam konsultasi dengan Dosen PA, dievaluasi sangat baik, dengan 81,2% responden memberikan skor 5 atau 6. Ini mencerminkan berfungsinya dimensi *Reliability* (keandalan) dan *Empathy* (perhatian individual) dari para dosen, yang dinilai mampu menyediakan layanan bimbingan dan menumbuhkan kepercayaan di kalangan mahasiswa (Kumalasari, 2020).

Walaupun demikian, beberapa area teridentifikasi masih berada dalam kategori "cukup puas" dan menuntut adanya perbaikan. Pertama, keterlibatan mahasiswa dalam agenda penelitian dan PkM dosen, meskipun dipersepsikan relevan, skor kepuasannya tidak setinggi dimensi kurikulum. Hal ini mengindikasikan adanya diskrepansi antara ekspektasi mahasiswa untuk berpartisipasi aktif dengan realitas program yang ditawarkan. Oleh karena itu, institusi perlu menginisiasi lebih banyak program penelitian yang berorientasi pada mahasiswa (Seifan et al., 2023).

Kedua, aspek *Tangibles* (bukti fisik), yakni fasilitas ruang kelas dan laboratorium, menyajikan temuan yang bervariasi. Kendati mayoritas merasa puas, keberadaan sekitar 11% responden yang memberikan skor 3 pada kedua item ini mengisyaratkan bahwa "realitas" yang dirasakan belum seragam. Sebagaimana ditekankan oleh Suryanto (2023), infrastruktur dan kenyamanan ruang yang memadai krusial untuk pengalaman belajar yang lebih superior, sehingga pembenahan dan standarisasi fasilitas menjadi sebuah urgensi.

Ketiga, layanan administrasi, walaupun mayoritas puas (62,5% memberikan skor 5 atau 6), masih menyisakan 11,1% responden pada skor 3. Ini mengindikasikan adanya hambatan pada dimensi *Responsiveness* (daya tanggap). Peningkatan efisiensi layanan, khususnya melalui digitalisasi administrasi, dapat menjadi solusi untuk meningkatkan

daya tanggap tersebut (Trisnantya,dkk., 2022).

Area yang paling mendesak untuk dibenahi adalah infrastruktur teknologi, spesifiknya akses Wi-Fi. Dengan hanya 16,6% yang merasa "sangat puas" dan 23% yang merasa "tidak puas" atau "sangat tidak puas", aspek ini menunjukkan "realitas" yang jauh berada di bawah "harapan" mahasiswa. Dalam era pembelajaran digital saat ini, akses internet yang stabil merupakan kebutuhan primer, dan kualitasnya memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. (Ismail et Al., 2021).

Terakhir, dukungan untuk pengembangan *hard skills* dan *soft skills* dievaluasi secara positif oleh mahasiswa. Temuan ini menegaskan signifikansi peran perguruan tinggi tidak hanya dalam ranah akademik, tetapi juga dalam memfasilitasi pengembangan keterampilan non-teknis guna meningkatkan kesiapan kerja lulusan. (Martínez-Gómez, J., & Nicolalde, 2025).

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan analisis data dari 946 responden, dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa FKIP secara umum terkategori baik. Aspek yang dipersepsikan paling memuaskan adalah relevansi kurikulum, kemudahan dalam berkomunikasi dengan Dosen Pembimbing Akademik, serta dukungan fakultas terhadap pengembangan diri mahasiswa.

Meskipun demikian, studi ini sukses mengidentifikasi tiga area krusial yang menuntut perbaikan segera. Pertama, partisipasi mahasiswa dalam penelitian dan PkM yang dinilai masih harus dioptimalkan. Kedua, kualitas dan kenyamanan sarana fisik, seperti ruang kelas dan laboratorium, yang dipersepsikan belum merata. Ketiga, dan yang paling krusial, adalah kinerja infrastruktur teknologi, utamanya kelancaran akses Wi-Fi kampus, yang menerima evaluasi negatif secara signifikan dari sebagian mahasiswa.

B. Saran

Mengacu pada temuan tersebut, institusi direkomendasikan untuk memprioritaskan investasi pada peningkatan infrastruktur digital. Peningkatan ini khususnya mencakup penambahan *bandwidth* dan perluasan cakupan Wi-Fi di seluruh area kampus, guna memenuhi ekspektasi mahasiswa.

Di samping itu, disarankan pula untuk melaksanakan perbaikan dan standarisasi fasilitas fisik (meliputi ruang kelas dan laboratorium) secara reguler.

Terakhir, fakultas diharapkan dapat merancang program-program yang lebih terstruktur untuk menstimulasi keterlibatan mahasiswa dalam aktivitas penelitian, yang sejalan dengan spirit MBKM.

DAFTAR RUJUKAN

- Ali, F., Zhou, Y., Hussain, K., Nair, P.K., & Ragavan, N.A (2016). Does higher education service quality effect student satisfaction, image and loyalty? *Quality Assurance in Education*, 24(1): 70-94. DOI:[10.1108/QAE-02-2014-0008](https://doi.org/10.1108/QAE-02-2014-0008)
- Alisultanova, I. A., Purnova, O. A., & Kakharov, A. S. (2024). Quality of services and student satisfaction with higher education. *Ekonomika i Upravlenie: Problemy, Resheniâ*. <https://doi.org/10.36871/ek.up.p.r.2024.05.07.033>
- Hidayat, R., & Rohana, T. (2022). Pengukuran Loyalitas Mahasiswa dengan Pelayanan Pegawai Administrasi dan Kepuasan Mahasiswa. *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)* 3(4): 849-855. DOI 10.47065/ekuitas.v3i4.1616
- Ismail, N. A. N., Khairul Nazmi, N. A. A., Abdul Razak, N. A., Azhar, N. A., Shaari, R., & Omar, M. S. (2021). *Influence of wi-fi performance on students' satisfaction*. <https://doi.org/10.35631/IJMOE.380018>.
- Kumalasari, I. (2020). *Analisis persepsi dan ekspektasi mahasiswa terhadap peran dan fungsi dosen pembimbing akademik*. <https://doi.org/10.51143/JKSI.V5I2.249>.
- Laga, Y., Nona, R.V., Langga, L., Jamu. M.E. (2022). Persepsi Mahasiswa terhadap Kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM). *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan* 4(1): 699-706.
- Martínez-Gómez, J., & Nicolalde, J. F. (2025). Development of soft and hard skills with a better employability vision for engineering students. *Frontiers in Education*. <https://doi.org/10.3389/feduc.2025.1578287>

- Oktarina, N., Rusdarti, R., Yulianto, A., Wahyuni, K. (2023). Peran Penjaminan Mutu dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Konyemporer*. 13(4): 264-275. DOI: [10.18844/cerj.v14i4.9119](https://doi.org/10.18844/cerj.v14i4.9119)
- Rofiq, M. (2022). Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik menggunakan Metode Deskriptif Kuantitatif. *Jurnal Riset dan Aplikasi: Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 10(1), 1-12. <https://doi.org/10.21009/jraamp.v10i1.01>
- Saif, N. I. (2014). The Effect of Service Quality on Student Satisfaction: A Field Study for Health Services Administration Students. *International Journal of Humanities and Social Science*, 4(8), 172-181.
- Seifan, M., Lal, N., & Berenjian, A. (2021). Effect of undergraduate research on students' learning and engagement: *The International Journal of Mechanical Engineering Education*. <https://doi.org/10.1177/0306419021988962>
- Suryanto, A. E. (2023). *Student Satisfaction With Teaching Performance, Academic Administration Services, And Learning Facilities*. <https://doi.org/10.58330/khidmatuna.v2i1.230>
- Trisnantya, Z.A., Wolor, C.W., Swaramarinda, D.R. (2022). The Influence of Responsiveness and Ease of Access to Online Administration on Student Satisfaction at the Faculty of Economics, Jakarta State University. *International Student Conference on Business, Education, Economics*.