

**SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KINERJA DOSEN
MENGAJAR, SARANA/PRASARANA PEMBELAJARAN DAN LAYANAN
ADMINISTRASI AKADEMIK**

Encep Andriana¹, Sholeh Hidayat², Lukman Nulhakim³

^{1,2,3}Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Jl. Ciwaru Raya, Cipare, Kec. Serang, Kota Serang, Banten 42117

andriana1188@untirta.ac.id

Article info:

Received: 30 November 2024, Reviewed 19 February 2025, Accepted: 16 April 2025

DOI: [10.46368/bjpd.v1i1.2997](https://doi.org/10.46368/bjpd.v1i1.2997)

Abstract: This study aims to evaluate the level of student satisfaction with three main aspects of the educational environment in higher education: lecturer performance in teaching, learning facilities/infrastructure, and academic administration services. This research uses a quantitative approach method with data collection techniques through questionnaire survey instruments specifically designed to measure student perceptions and satisfaction in each aspect studied. The results showed that the level of student satisfaction with the performance of lecturers in teaching was generally high, but there were several indicators that required special attention, such as the provision of learning media in the teaching and learning process. Learning facilities/infrastructure received mixed responses; some facilities are considered adequate, while others still need to be improved, especially in terms of accessibility and comfort. Academic administration services also received an overall positive response, although some aspects, such as service efficiency and responsiveness, still need to be improved.

Keywords: Lecturer Performance, Facilities / Infrastructure, Administrative Services, Academic Student Satisfaction

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap tiga aspek utama dalam lingkungan pendidikan di perguruan tinggi: kinerja dosen dalam mengajar, sarana/prasarana pembelajaran, dan layanan administrasi akademik. Dalam penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui instrumen survei kuesioner yang dirancang khusus untuk mengukur persepsi dan kepuasan mahasiswa pada setiap aspek yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen dalam mengajar umumnya tinggi, namun terdapat beberapa indikator yang memerlukan perhatian khusus, seperti diadakannya media pembelajaran dalam proses belajar-mengajar. Sarana/prasarana pembelajaran mendapat tanggapan yang beragam; beberapa fasilitas dinilai memadai, sementara yang lain masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal aksesibilitas dan kenyamanan. Layanan administrasi akademik juga mendapatkan tanggapan yang positif secara keseluruhan, meskipun beberapa aspek, seperti efisiensi dan responsivitas layanan, masih perlu ditingkatkan.

Kata Kunci: Kinerja Dosen, Sarana/Prasarana, Layanan Administrasi, Akademik Kepuasan Mahasiswa

Kebutuhan masyarakat akan pendidikan semakin meningkat, menjadikan perguruan formal, terutama pendidikan tinggi, tinggi sebagai sektor yang strategis.

Perguruan tinggi diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia berkualitas untuk memenuhi tuntutan ini. Wibowo dkk, (2023) menjelaskan bahwa meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis penghasil sumber daya manusia berkualitas. Pendidikan juga menjadi tolok ukur kualitas individu, mengubah manusia biologis menjadi makhluk sosial yang adaptif. Oleh karena itu, peningkatan layanan di berbagai aspek penting untuk menjamin kepuasan mahasiswa, yang mencerminkan kualitas universitas. Fokus pada layanan berkualitas tinggi akan menciptakan pengalaman pendidikan yang memuaskan dan lingkungan belajar yang positif bagi seluruh pemangku kepentingan.

Cahyani (2020) menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa ialah perasaan atau sikap senang terhadap seluruh layanan yang diperoleh dalam suatu pendidikan tinggi, yang timbul karena adanya kesesuaian antara harapan dan kenyataan. Kepuasan mahasiswa merupakan evaluasi positif terhadap layanan yang diterima dan muncul karena adanya keselarasan antara harapan mahasiswa dan kenyataan yang dijalani selama berinteraksi dengan lembaga pendidikan.

Untuk mencapai tujuan dan pencapaian mahasiswa dalam proses

pembelajaran, maka perlunya dosen yang berkualitas, dengan ini akan menghasilkan mahasiswa yang bisa bersaing di tingkat regional, nasional, dan internasional. Maka dari itu, sebelum mengajar, dosen harus menyiapkan berbagai macam perangkat pembelajaran sebelum mengajar, dan tak lupa dosen juga harus menyiapkan bentuk penilaian atau evaluasi untuk mengukur kemampuan mahasiswa. Hasil penilaian mahasiswa juga dapat digunakan oleh dosen untuk mengetahui keberhasilan kinerja mereka selama pengajaran.

Sebagaimana tercantum pada UU No. 12 Tahun 2012 (Adiawaty 2020) tentang Pendidikan Tinggi, dijelaskan bahwa dosen memiliki peran ganda sebagai guru dan ilmuwan, yang membawa tanggung jawab besar dalam mengubah, mengembangkan, dan menyebarkan ilmu pengetahuan serta teknologi kepada masyarakat melalui pendidikan dan pengabdian. Tugas dosen tidak hanya terbatas pada mentransfer pengetahuan kepada mahasiswa, tetapi juga memastikan proses pembelajaran berlangsung secara efektif. Untuk mencapai hal ini, dosen perlu menggunakan berbagai metode, teknik, dan model pembelajaran yang sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik mahasiswa. Selain itu, kemampuan dosen untuk menyajikan materi secara menarik dan mudah dipahami sangat penting. Oleh karena itu, dosen harus terus melakukan

penyesuaian dan perbaikan dalam metode pengajaran serta media pembelajaran agar proses belajar mengajar dapat berlangsung dengan efisien dan efektif.

Pada proses pembelajaran, tidak semua dosen memanfaatkan media pembelajaran secara optimal. Peran dosen sangat penting dalam menciptakan pengalaman belajar yang menarik dan bermakna bagi mahasiswa, agar proses belajar tidak terasa monoton. Dosen diharapkan tidak hanya menyampaikan materi secara teoritis, tetapi juga menyediakan berbagai metode pembelajaran yang inovatif. Menurut Rosyada (Sholihannisa 2020) mengatakan untuk mencapai hal ini, dosen perlu memiliki kemampuan pedagogis dan loyalitas yang tinggi. Selain itu, kehadiran dan ketepatan waktu dosen juga berkontribusi pada keberhasilan sesi pembelajaran, mencerminkan profesionalisme dan disiplin dalam pendidikan.

Maka, ketika seorang dosen memiliki kombinasi loyalitas dan kapabilitas yang tinggi dalam proses pembelajaran, kemungkinan dosen tersebut juga akan mendemonstrasikan kinerja yang unggul dalam ranah Tridarma Perguruan Tinggi, terutama dalam aspek pendidikan dan pengajaran. Dalam konteks Tridarma Perguruan Tinggi, kinerja dosen tidak hanya dipandang dari perspektif

akademik semata, namun juga dari kemampuan dosen untuk menginspirasi, membimbing, dan memotivasi mahasiswa dalam mencapai potensi maksimal mereka.

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa merupakan salah satu fakultas terkemuka dengan jumlah mahasiswa yang signifikan, mencapai lebih dari seribu mahasiswa setiap tahunnya. FKIP menawarkan 18 program studi yang beragam, sehingga memerlukan perencanaan manajemen yang matang untuk mengatasi tantangan yang muncul akibat padatnya jumlah mahasiswa. Penjadwalan kuliah harus dilakukan secara ketat untuk menghindari tumpang tindih, sementara pembagian ruangan harus disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing program studi agar proses belajar mengajar dapat berlangsung dengan efektif. Namun, tantangan ini semakin kompleks seiring dengan meningkatnya jumlah mahasiswa, terutama ketika ruang kelas menjadi semakin terbatas.

Tak hanya itu, tantangan utama yang dihadapi ialah kondisi prasarana pendukung, seperti lahan parkir yang sempit dan kurang teratur, serta koneksi internet yang terbatas dan lambat. Hal ini menghambat proses pembelajaran dan administrasi online, terutama dalam e-learning, yang berdampak pada efektivitas akademik mahasiswa dan staf pengajar.

Maka dari itu, semua tantangan ini menjadi perhatian utama di FKIP untuk meningkatkan pengalaman belajar dan mengajar.

Belajar dan mengajar dengan kualitas yang baik adalah hal yang sangat penting, terutama ketika didukung oleh sarana dan prasarana pendidikan yang memadai. Fasilitas yang lengkap dapat mendorong mahasiswa untuk lebih aktif dalam belajar dan berpartisipasi dalam kegiatan akademik, serta meningkatkan kepuasan mereka terhadap lembaga pendidikan. Maka lembaga pendidikan perlu terus berupaya meningkatkan sarana dan prasarana agar sesuai dengan perkembangan pendidikan dan memenuhi tuntutan untuk penyediaan pendidikan berkualitas.

Pada penyelenggaraan pendidikan tinggi, selain sarana dan prasarana, peran staf administrasi juga sangat penting. Mereka berkontribusi pada kelancaran proses pembelajaran, terutama dalam memberikan layanan administrasi akademik kepada mahasiswa. Kualitas pelayanan ini mencerminkan standar lembaga pendidikan dan menjadi faktor krusial dalam proses akreditasi, di mana semua aspek, termasuk performa dosen dan layanan administrasi, akan dievaluasi untuk memastikan kepatuhan terhadap standar yang ditetapkan.

Hasil dari kinerja ini berpengaruh besar terhadap kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang mereka terima di jurusan, dengan menjalankan tugas dan tanggung jawab dengan baik sebagai tenaga kependidikan, dilengkapi dengan pelayanan yang optimal, akan memberikan dampak positif bagi pengalaman belajar mahasiswa dan menciptakan lingkungan akademik yang kondusif serta berkualitas.

Merujuk pada konteks meningkatnya perhatian terhadap kualitas pendidikan tinggi, para peneliti berfokus pada kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek di kampus. Sebagai respons, peneliti merencanakan penelitian berjudul "Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen, Sarana Pembelajaran, dan Layanan Administrasi Akademik." Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pandangan mahasiswa mengenai peran dosen, kondisi fasilitas belajar, dan layanan administrasi. Hasil survei diharapkan dapat memberikan masukan berharga bagi kampus dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan dan pelayanan kepada mahasiswa.

METODE PENELITIAN

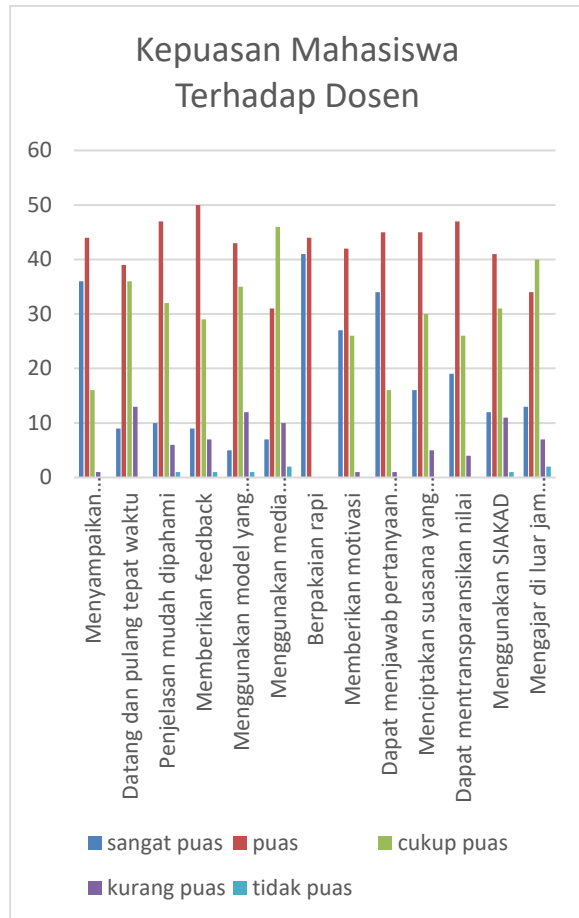
Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui instrumen survei kuesioner tertutup yang disebarakan kepada

96 mahasiswa pendidikan dasar di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Mahasiswa tersebut dilibatkan sebagai sampel penelitian.

Proses pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner melalui Google Form untuk memudahkan pelaksanaan survei. Responden diminta untuk memberikan umpan balik dan informasi yang penting untuk penelitian ini. Penggunaan Google Form sebagai platform pengumpulan data sangat membantu peneliti dalam memproses dan menganalisis informasi yang diperoleh secara efisien, menyederhanakan alur kerja penelitian dan meningkatkan akurasi analisis data.

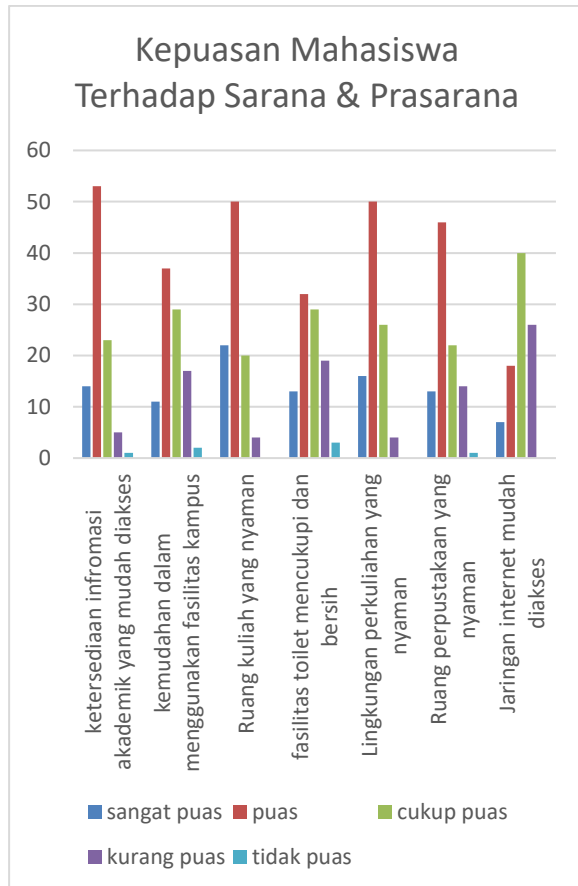
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa



Dari total 13 pertanyaan yang diajukan oleh penulis terkait kepuasan mahasiswa terhadap dosen, mayoritas jawaban yang tercatat adalah sebanyak 11 pertanyaan yang menunjukkan bahwa sebagian besar atau mayoritas mahasiswa merasa puas dengan kinerja dosen. Sedangkan, 2 pertanyaan sisanya menunjukkan bahwa mayoritas dari responden menyatakan bahwa mereka sangat puas dengan kinerja dosen. Hal ini menunjukkan bahwa sebanyak 84,61% mahasiswa yang berpartisipasi dalam penelitian menyatakan kepuasan terhadap kinerja dosen dalam proses mengajar.

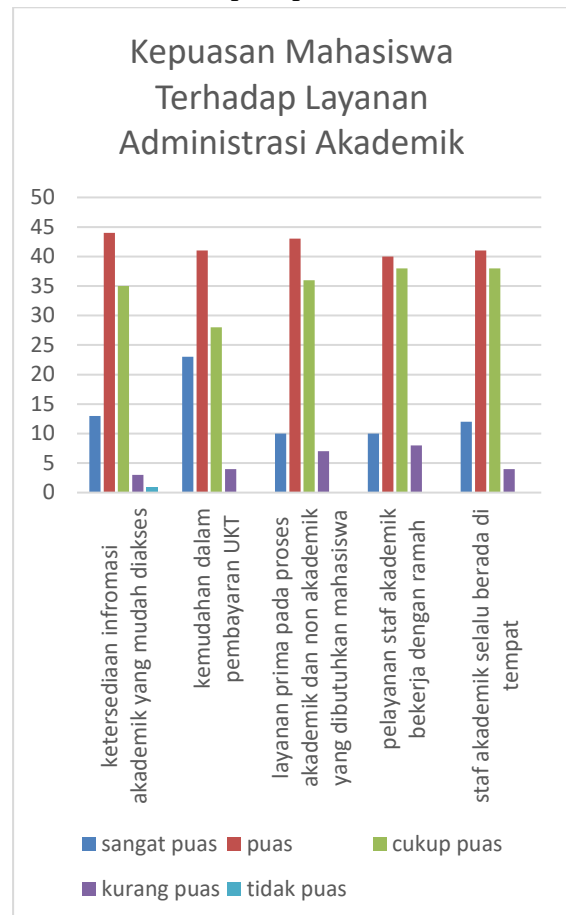
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana/Prasarana



Dari total 7 pertanyaan yang telah disusun oleh penulis untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana yang tersedia di kampus, mayoritas dari jawaban yang tercatat mengindikasikan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas dengan kondisi fasilitas yang ada. 6 dari 7 pertanyaan menunjukkan bahwa sebagian besar atau mayoritas mahasiswa merasa puas dengan sarana dan prasarananya, sedangkan satu pertanyaan terakhir menandakan bahwa mayoritas dari responden mengungkapkan tingkat kepuasan yang cukup, yang menghasilkan persentase sebesar 85,71% yang

menyatakan kepuasan atas ketersediaan fasilitas tersebut.

C. Pengaruh Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa



Dari total 5 pertanyaan yang telah disusun oleh penulis untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik yang tersedia di kampus, tampaknya mayoritas jawaban yang tercatat menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas dengan kondisi layanan yang ada. Dari hasil analisis terhadap 5 pertanyaan tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas keseluruhan mahasiswa memilih opsi "puas" untuk setiap pertanyaan yang menandakan sikap positif mahasiswa

terhadap pelayanan administrasi akademik yang diberikan di kampus, dengan 100% dari respon menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi.

SIMPULAN

Dari total 96 mahasiswa yang mengisi angket mengenai kepuasan terhadap kinerja dosen, mayoritas menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Analisis mencakup 13 pertanyaan, di mana 11 pertanyaan mendapatkan respon positif dari sebagian besar mahasiswa. Sementara itu, dua pertanyaan lainnya menunjukkan bahwa mahasiswa merasa sangat puas. Data ini mencerminkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasakan kepuasan terhadap layanan dosen, yang merupakan indikator penting dalam mengevaluasi kualitas pendidikan di institusi.

Sarana dan prasarana yang disediakan dengan baik memiliki dampak positif yang signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa, dengan kontribusi mencapai 85,71%. Fasilitas yang memadai tidak hanya meningkatkan kualitas proses pembelajaran, tetapi juga memberikan pengalaman belajar yang lebih bermakna dan memuaskan. Dengan demikian, kualitas sarana dan prasarana berperan penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pengalaman belajar mereka.

Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik yang diberikan oleh jurusan memperlihatkan prestasi unggul, berada pada kategori puas 100%. Dalam penelitian menyeluruh, hasil menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan yang dapat diidentifikasi antara kualitas pelayanan administrasi akademik yang diterapkan oleh jurusan dengan tingkat kepuasan mahasiswanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiawaty, S. (2020). Pandemi Covid-19 dan kinerja dosen (Studi kasus kinerja dosen pada PT XYZ). *Esensi: Jurnal Manajemen Bisnis*, 23(2), 185–191.
- Ahen, L. (2020). Studi analisis kemampuan pengelolaan kecerdasan interpersonal dengan prestasi mahasiswa perguruan tinggi keagamaan negeri di Kalimantan Barat. *Bestari: Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 1(2), 54–65.
- Along, A. (2020). Kualitas layanan administrasi akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 94–99.
- Cahyani, G. H. N., & Trihantoyo, S. (2020). Pengaruh kinerja dosen dan layanan administrasi akademik tenaga kependidikan terhadap kepuasan mahasiswa di Jurusan Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 8(2), 50–60.
- Dunggio, T. (2023). Hubungan antara sarana prasarana, kualitas pelayanan dan kepuasan

- mahasiswa: Perspektif dan implikasinya. *Jurnal Bisnisan: Riset Bisnis dan Manajemen*, 4(3), 92–100.
- Ika Rahmawati, R. (2023). *Pengaruh kinerja dosen, kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan dan kelengkapan fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa S1 Jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo Tahun Akademik 2022/2023* (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).
- Majid, A., Nurdiana, R., Mas'adah, N., Faizah, E. N., & Astuti, S. Y. (2020). Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik Fakultas Ilmu Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Lamongan. *Jesya: Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah*, 3(2), 413–425.
- Oktapiani, M., Sutiono, S., Choli, I., & Warlizasusi, J. (2021). Survei kepuasan mahasiswa Fakultas Agama Islam terhadap kualitas pelayanan pendidikan dengan pendekatan service quality. *Edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam*, 10(2), 693–708.
- Sholihannisa, L. U., & Ma'sum, H. (2020). Persepsi mahasiswa terhadap kinerja dosen dalam pembelajaran dengan model block system learning. *JUPIIS: Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial*, 12(2), 383–392.
- Suardika, I. B., & Indriani, S. (2023). Pengaruh kualitas layanan administrasi akademik tentang kepuasan mahasiswa. *Jurnal Flywheel*, 14(1), 29–33.
- Takdir, N., Loho, A., & Logo, A. (2021). Kesiapan belajar mahasiswa program studi agronomi menghadapi digitalisasi pendidikan. *Jurnal Holan*, 1(1), 19–24.
- Wibowo, D., Khoiri, A., & Waridah, W. (2023). Internalisasi nilai pendidikan sosial dalam menumbuhkan kepedulian sosial mahasiswa STKIP Melawi. *Bestari: Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 4(1), 70–81.