

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK DAN NON-AKADEMIK DI UNIVERSITAS YARSI PRATAMA

Ningsih¹, Yulitha Widha Pratama², Prasetya Haryadinata Adjie³, Alisya Putri⁴, Bero⁵

¹ Program Studi Manajemen, Universitas Yarsi Pratama, Indonesia*

Email: ningsih@yarsipratama.ac.id

² Program Studi Manajemen, Universitas Yarsi Pratama, Indonesia

Email: yulitha@yarsipratama.ac.id

³ Program Studi Manajemen, Universitas Yarsi Pratama, Indonesia

Email: prasetya@yarsipratama.ac.id

⁴ Program Studi Manajemen, Universitas Yarsi Pratama, Indonesia

Email: alisyaputri@yarsipratama.ac.id

⁵ Program Studi Manajemen, Universitas Yarsi Pratama, Indonesia

Email: bero@yarsipratama.ac.id

*Corresponding Author

Submitted: 20 Maret 2025, Revised: 16 April 2025, Accepted: 21 April 2025

ABSTRAK

Kepuasan mahasiswa menjadi indikator penting dalam pengelolaan mutu layanan pendidikan tinggi, khususnya dalam konteks universitas yang sedang bertumbuh seperti Universitas Yarsi Pratama. Penelitian ini bertujuan untuk menggali persepsi mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan akademik dan non-akademik yang mereka terima, serta faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan tersebut. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap sepuluh mahasiswa dari berbagai program studi dan jenjang semester. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh kualitas dosen, sistem pelayanan administrasi, kemudahan akses informasi akademik, serta suasana kampus secara umum. Selain itu, faktor komunikasi, empati staf, dan partisipasi dalam kegiatan kampus juga memengaruhi persepsi mereka terhadap layanan institusi. Temuan ini memberikan masukan strategis bagi manajemen universitas untuk memperkuat sistem pelayanan, membangun budaya organisasi yang lebih responsif, dan menempatkan mahasiswa sebagai mitra aktif dalam peningkatan mutu institusi.

Kata Kunci: kepuasan mahasiswa, layanan akademik, pelayanan administrasi, universitas, pendekatan kualitatif.

ABSTRACT

Student satisfaction is a key indicator in managing the quality of higher education services, especially in emerging institutions such as Yarsi Pratama University. This study aims to explore students' perceptions of both academic and non-academic services and to identify the factors influencing their satisfaction levels. A qualitative descriptive approach was employed, utilizing in-depth interviews with ten students from various study programs and academic levels. The findings reveal that student satisfaction is shaped by the quality of teaching staff, efficiency of administrative services, accessibility of academic information, and the overall campus atmosphere. Additionally, communication, staff empathy, and opportunities for student involvement in campus activities also significantly contribute to their perception of service quality. These insights offer strategic input for university management to enhance service systems, foster a more responsive organizational culture, and position students as active partners in institutional quality improvement.

Keywords: student satisfaction, academic services, administrative services, university management, qualitative approach.

PENDAHULUAN

Kepuasan mahasiswa merupakan salah satu indikator penting dalam penjaminan mutu perguruan tinggi, khususnya dalam era persaingan global dan tuntutan akan layanan pendidikan yang berkualitas. Kepuasan ini mencerminkan sejauh mana ekspektasi mahasiswa terpenuhi selama menjalani proses pendidikan, baik dari sisi akademik maupun non-akademik (Elliott & Shin, 2002). Oleh karena itu, perguruan tinggi dituntut tidak hanya unggul dalam aspek pengajaran, tetapi juga dalam penyediaan layanan pendukung yang menyeluruh dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa.

Menurut Harvey (1995), kepuasan mahasiswa bukan sekadar respons pasif terhadap layanan yang diterima, melainkan merupakan hasil dari interaksi antara harapan mahasiswa dan pengalaman nyata yang mereka alami. Ketika terjadi kesesuaian antara harapan dan kenyataan, maka tingkat kepuasan pun akan meningkat. Sebaliknya, ketidaksesuaian akan menimbulkan kekecewaan yang berpotensi menurunkan loyalitas mahasiswa terhadap institusi.

Layanan akademik seperti kualitas pengajaran, kurikulum, sistem evaluasi, dan bimbingan akademik merupakan aspek yang paling sering diteliti dalam studi kepuasan mahasiswa (Hill, Lomas & MacGregor, 2003). Namun, layanan non-akademik seperti pelayanan administrasi, fasilitas kampus, kegiatan kemahasiswaan, dan layanan kesejahteraan juga memainkan peran yang tidak kalah penting dalam membentuk pengalaman mahasiswa secara keseluruhan (Douglas et al., 2006). Kombinasi keduanya menjadi faktor penentu utama dalam persepsi mahasiswa terhadap institusi tempat mereka belajar.

Di Indonesia, perhatian terhadap kepuasan mahasiswa semakin meningkat seiring dengan tuntutan akreditasi nasional maupun internasional. Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (2023) menekankan pentingnya pendekatan pembelajaran yang berpusat pada mahasiswa dan sistem layanan yang adaptif terhadap dinamika kebutuhan mereka. Hal ini sangat relevan bagi perguruan tinggi baru seperti Universitas Yarsi Pratama, yang sedang membangun reputasi dan sistem manajemen yang berorientasi pada mutu pelayanan.

Berbagai penelitian sebelumnya di lingkungan perguruan tinggi Indonesia mengungkapkan sejumlah tantangan seperti lambannya proses administrasi, minimnya akses terhadap layanan akademik, dan belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi (Widyastuti & Susanto, 2020; Sari et al., 2021). Namun, sebagian besar kajian tersebut masih bersifat kuantitatif dan belum menyentuh aspek persepsi mendalam dari mahasiswa sebagai pengguna layanan.

Pendekatan kualitatif dalam penelitian ini bertujuan untuk menggali secara lebih dalam bagaimana mahasiswa menafsirkan pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan sistem dan layanan universitas. Dengan menggunakan data naratif dari wawancara dan observasi, peneliti dapat memahami secara kontekstual faktor-faktor yang mendorong atau menghambat kepuasan mahasiswa (Merriam & Tisdell, 2016). Hal ini sangat penting sebagai dasar bagi pengambilan keputusan yang lebih bijak dan responsif dari pihak manajemen kampus.

Penelitian ini secara khusus menyoroti kepuasan mahasiswa Universitas Yarsi Pratama terhadap dua dimensi utama: layanan akademik dan non-akademik. Fokus ini diambil karena kedua aspek tersebut diyakini sangat menentukan kesuksesan belajar mahasiswa serta memengaruhi persepsi mereka terhadap institusi secara keseluruhan. Dengan memotret pengalaman mahasiswa secara langsung, diharapkan penelitian ini mampu memberikan kontribusi nyata dalam upaya peningkatan mutu layanan pendidikan di tingkat perguruan tinggi.

Dengan demikian, pemahaman terhadap kepuasan mahasiswa bukan hanya menjadi indikator keberhasilan operasional kampus, tetapi juga menjadi cerminan komitmen institusi terhadap pengembangan sumber daya manusia secara utuh. Universitas yang mampu memahami dan memenuhi harapan mahasiswanya akan lebih mudah meraih kepercayaan publik serta menciptakan lingkungan belajar yang sehat dan produktif.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi fenomenologi. Pendekatan ini dipilih untuk menggali secara mendalam persepsi dan pengalaman mahasiswa terhadap layanan akademik dan non-akademik yang mereka terima di Universitas Yarsi Pratama. Fenomenologi berfokus pada pemahaman makna dari pengalaman subjektif individu, yang dalam konteks ini adalah mahasiswa sebagai pengguna utama layanan kampus (Creswell, 2016).

Lokasi dan Subjek Penelitian

Penelitian dilakukan di Universitas Yarsi Pratama, sebuah institusi pendidikan tinggi yang baru berkembang di Indonesia. Subjek penelitian adalah mahasiswa aktif dari berbagai program studi yang telah menempuh minimal tiga semester. Kriteria ini dipilih agar informan telah memiliki cukup pengalaman berinteraksi dengan berbagai layanan kampus.

Sebanyak 12 mahasiswa dipilih sebagai informan utama melalui teknik purposive sampling. Pemilihan dilakukan dengan mempertimbangkan keberagaman program studi, jenis kelamin, dan latar belakang sosial ekonomi untuk memperoleh perspektif yang beragam. Selain itu, dua orang staf akademik dan dua staf administrasi turut diwawancarai sebagai informan pendukung untuk melengkapi sudut pandang.

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam (in-depth interview), observasi lapangan, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi topik-topik yang relevan secara fleksibel. Pertanyaan dalam wawancara mencakup pengalaman mahasiswa terkait layanan perkuliahan, bimbingan akademik, administrasi akademik, fasilitas kampus, serta pelayanan non-akademik seperti kegiatan kemahasiswaan dan kesehatan.

Observasi dilakukan di lingkungan kampus, termasuk ruang kelas, perpustakaan, dan pusat layanan mahasiswa untuk mengamati langsung interaksi dan dinamika pelayanan. Studi dokumentasi meliputi pengumpulan brosur akademik, SOP layanan, serta laporan survei kepuasan mahasiswa (jika tersedia).

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan metode tematik (thematic analysis) menurut Braun dan Clarke (2006). Prosedur dimulai dari transkripsi hasil wawancara, membaca berulang untuk memahami konteks, melakukan pengkodean awal (initial coding), mengidentifikasi tema-tema utama, dan menyusun narasi yang merepresentasikan pengalaman mahasiswa. Validitas data diperkuat melalui teknik triangulasi sumber, diskusi dengan rekan sejawat (peer debriefing), dan member checking kepada informan untuk memastikan akurasi interpretasi.

Etika Penelitian

Penelitian ini menjunjung tinggi prinsip etika penelitian sosial. Seluruh informan diberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian dan hak mereka untuk menarik diri kapan saja tanpa konsekuensi. Persetujuan partisipasi diperoleh secara tertulis melalui informed consent. Nama dan identitas informan disamarkan untuk menjaga kerahasiaan dan privasi mereka. Dengan metode ini, diharapkan hasil penelitian mampu memberikan pemahaman yang kaya dan mendalam mengenai pengalaman mahasiswa, serta memberikan dasar bagi pengembangan layanan pendidikan yang lebih responsif dan bermakna di Universitas Yarsi Pratama.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menggambarkan persepsi dan pengalaman mahasiswa Universitas Yarsi Pratama terhadap layanan akademik dan non-akademik yang mereka terima. Berdasarkan

wawancara mendalam dengan 12 mahasiswa dari berbagai program studi serta triangulasi dengan staf akademik dan administrasi, peneliti mengidentifikasi lima tema utama: (1) Kualitas Dosen dan Proses Pembelajaran, (2) Layanan Administrasi Akademik, (3) Fasilitas Kampus, (4) Komunikasi dan Hubungan Interpersonal, dan (5) Layanan Non-Akademik.

Kualitas Dosen dan Proses Pembelajaran

Mayoritas informan menyatakan bahwa kualitas dosen sangat berpengaruh terhadap kepuasan akademik mereka. Dosen yang komunikatif, responsif, dan memiliki penguasaan materi tinggi diapresiasi tinggi oleh mahasiswa. Seperti disampaikan oleh seorang mahasiswa dari Prodi Manajemen: “Kalau dosennya menyenangkan dan jelas ngajarnya, saya jadi lebih semangat kuliah dan paham materinya.” Hal ini selaras dengan temuan dari Tjiptono (2015) yang menyebut bahwa kompetensi dosen adalah faktor kunci dalam persepsi mutu pendidikan tinggi.

Namun demikian, beberapa mahasiswa mengeluhkan masih ada dosen yang kurang interaktif dalam proses mengajar. Mereka berharap ada peningkatan dalam metode penyampaian dan variasi dalam penggunaan teknologi pembelajaran.

Layanan Administrasi Akademik

Pelayanan administrasi juga menjadi aspek penting yang memengaruhi kepuasan mahasiswa. Informan mengapresiasi upaya digitalisasi yang mulai dilakukan, namun masih terdapat keluhan mengenai kecepatan dan konsistensi pelayanan, terutama dalam hal KRS, KHS, dan pengajuan surat menyurat.

Mahasiswa merasa layanan bersifat formalistik dan belum sepenuhnya berorientasi pada kebutuhan mahasiswa. Seorang mahasiswa menyatakan: “Kadang kita gak tahu prosedur harus mulai dari mana, dan informasi dari petugas beda-beda.” Hal ini menunjukkan pentingnya perbaikan dalam sistem informasi akademik dan pelatihan layanan prima bagi staf administrasi, sebagaimana diungkapkan oleh Kotler dan Keller (2016) bahwa pelayanan yang efisien dan konsisten adalah elemen kunci kepuasan pelanggan.

Fasilitas Kampus

Fasilitas fisik kampus juga menjadi indikator penting dalam persepsi mahasiswa. Beberapa informan menyampaikan bahwa fasilitas ruang kelas dan laboratorium masih perlu ditingkatkan dalam hal kenyamanan dan ketersediaan. Meski demikian, banyak yang mengapresiasi kebersihan kampus serta ketersediaan area istirahat dan spot diskusi yang mulai bertambah.

Sebagian mahasiswa menyampaikan harapan akan adanya fasilitas penunjang seperti sport center, ruang diskusi 24 jam, dan layanan perpustakaan digital yang lebih lengkap. Hal ini mencerminkan pentingnya integrasi aspek fisik dan teknologi dalam peningkatan layanan kampus (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2017).

Komunikasi dan Hubungan Interpersonal

Hubungan antara mahasiswa, dosen, dan staf sangat mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan secara umum. Mahasiswa merasa dihargai ketika dosen dan staf bersikap ramah dan terbuka terhadap kritik serta masukan. Namun, terdapat perbedaan pengalaman antar individu: beberapa merasa dekat dan didukung oleh pihak kampus, sementara yang lain merasa terasing.

Studi dari Robbins dan Judge (2018) menekankan pentingnya komunikasi interpersonal dalam organisasi pendidikan, karena dapat membangun kepercayaan dan memperkuat ikatan emosional mahasiswa terhadap institusi.

Layanan Non-Akademik

Dukungan non-akademik seperti bimbingan konseling, kegiatan organisasi kemahasiswaan, serta layanan kesehatan dianggap masih kurang optimal oleh sebagian besar informan. Mahasiswa berharap adanya peningkatan akses dan promosi terhadap layanan-layanan ini.

Kegiatan kemahasiswaan yang lebih variatif dan berbasis minat juga dinilai dapat meningkatkan rasa memiliki dan kebahagiaan selama menempuh studi. Ini sejalan dengan temuan Astin (1993) yang menekankan pentingnya keterlibatan mahasiswa dalam aktivitas kampus untuk meningkatkan kepuasan dan retensi.

Integrasi Temuan dan Penelitian Terdahulu

Temuan penelitian ini konsisten dengan penelitian oleh Hasan et al. (2021) yang menyatakan bahwa kualitas dosen, layanan administrasi, dan sarana fisik kampus secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa. Selain itu, studi ini juga menunjukkan bahwa elemen hubungan sosial dan dukungan emosional yang seringkali tidak tercermin dalam survei kuantitatif justru menjadi faktor penting dalam pengalaman mahasiswa.

Dengan demikian, pendekatan kualitatif dalam penelitian ini mampu mengungkap aspek-aspek mendalam yang sering terlewat dalam survei tertutup.

Implikasi Manajerial

Temuan ini memiliki implikasi penting bagi manajemen kampus. Peningkatan layanan tidak hanya membutuhkan perbaikan sistem dan infrastruktur, tetapi juga pendekatan humanis dalam pelayanan. Pelatihan staf, penguatan kapasitas dosen, serta keterlibatan aktif mahasiswa dalam pengambilan keputusan menjadi kunci keberhasilan pengelolaan layanan pendidikan tinggi yang berorientasi pada mahasiswa.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini mengungkap bahwa kepuasan mahasiswa Universitas Yarsi Pratama terhadap layanan akademik dan non-akademik dipengaruhi oleh sejumlah faktor kunci, yakni kualitas dosen dan proses pembelajaran, efektivitas layanan administrasi, kondisi fasilitas kampus, kualitas komunikasi interpersonal, serta dukungan layanan non-akademik. Meskipun terdapat apresiasi terhadap sejumlah aspek, seperti komitmen dosen dan kebersihan lingkungan kampus, mahasiswa juga menyuarakan harapan akan peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh, khususnya dalam hal administrasi, fasilitas fisik, dan dukungan emosional.

Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini berhasil mengungkap dimensi subjektif dari pengalaman mahasiswa yang tidak selalu terjangkau oleh pendekatan survei kuantitatif. Temuan ini menegaskan pentingnya pendekatan yang lebih humanistik dan partisipatif dalam pengelolaan institusi pendidikan tinggi.

Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan, peneliti merekomendasikan beberapa hal berikut:

1. **Peningkatan Kompetensi Dosen**
Institusi perlu secara berkala menyelenggarakan pelatihan pedagogis dan pengembangan kapasitas dosen, terutama dalam hal metode pembelajaran yang interaktif dan berbasis teknologi.
2. **Perbaikan Layanan Administrasi Akademik**
Perlu adanya sistem informasi akademik yang terintegrasi, user-friendly, dan dilengkapi dengan SOP yang jelas untuk seluruh proses administratif mahasiswa. Pelatihan layanan prima bagi staf juga sangat diperlukan.
3. **Penguatan Fasilitas Kampus**
Peningkatan kualitas ruang kelas, laboratorium, serta perluasan ruang diskusi mahasiswa perlu menjadi prioritas. Akses terhadap fasilitas digital juga harus diperluas, terutama perpustakaan online.
4. **Pengembangan Budaya Komunikasi Positif**
Institusi diharapkan menciptakan lingkungan komunikasi yang terbuka dan mendukung antara mahasiswa, dosen, dan staf. Hal ini bisa difasilitasi melalui program mentoring, pelatihan interpersonal, dan mekanisme umpan balik yang aktif.

5. Peningkatan Layanan Non-Akademik
Layanan konseling, kegiatan kemahasiswaan, dan dukungan kesehatan mental perlu ditingkatkan dan dipromosikan secara lebih luas agar dapat menjangkau lebih banyak mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2020). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Alma, B. (2019). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta.
- Astin, A. W. (1993). *What Matters in College? Four Critical Years Revisited*. Jossey-Bass.
- Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi. (2022). *Instrumen Akreditasi Program Studi (IAPS 4.0)*. BAN-PT.
- Barnes, B. R. (2007). Analysing service quality: The case of post-graduate Chinese students. *Total Quality Management & Business Excellence*, 18(3), 313–331.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran* (Edisi keempat). Pustaka Pelajar.
- Dhamayantie, F. (2021). Analisis Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 28(2), 134–142.
- Hasan, A. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Kencana.
- Hidayat, S. (2019). Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 12(1), 45–56.
- Hill, F. M. (1995). Managing service quality in higher education: The role of the student as primary consumer. *Quality Assurance in Education*, 3(3), 10–21.
- Joseph, M., Yakhou, M., & Stone, G. (2005). An educational institutions quest for service quality: Customers' perspective. *Quality Assurance in Education*, 13(1), 66–82.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kurniawan, D. (2022). Kualitas Pelayanan Akademik dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Kajian Pendidikan*, 7(2), 98–105.
- Laksana, D. N. (2020). Evaluasi Mutu Pelayanan Non-Akademik di Perguruan Tinggi. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(1), 55–68.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (7th ed.). Pearson.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.

JURNAL MANAJEMEN YARSI PRATAMA (JMYP)

Ningsih, Yulitha Widha Pratama, Prasetya Haryadinata Adjie, Alisya Putri, Bero

Setiyawati, H. (2021). Analisis Kepuasan Mahasiswa dalam Perspektif Pelayanan Prima. *Jurnal Pendidikan dan Manajemen*, 9(3), 122–132.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.