

Evaluasi Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik dan Non-Akademik Di STIT Syamsul Ma'arif Bontang

Muh Ihsan¹, Asrianto²

¹Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Syamsul Ma'arif Bontang, iccanrichtv@gmail.com¹

²Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Syamsul Ma'arif Bontang, asriantobontang2025@gmail.com²

Abstract – *This study aims to evaluate the level of student satisfaction with academic and non-academic services at STIT Syamsul Ma'arif Bontang. The research employed a quantitative approach using a questionnaire distributed to 100 students from semesters 2, 4, 6, and 8. The findings indicate that, in general, students are fairly satisfied with academic services such as the learning process, academic advising, and the availability of lecturers. However, non-academic services such as campus facilities, administrative services, and student activities still require significant improvement. This study provides recommendations for enhancing service quality based on student needs.*

Keywords: Student Satisfaction, Academic Services, Non-Academic Services, Evaluation

Abstrak – Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan non-akademik di STIT Syamsul Ma'arif Bontang. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan instrumen angket yang disebarkan kepada 100 mahasiswa Semester 2, 4, 6, 8 Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa merasa cukup puas terhadap layanan akademik seperti proses perkuliahan, bimbingan akademik, dan ketersediaan dosen. Namun, pelayanan non-akademik seperti fasilitas kampus, layanan administrasi, dan kegiatan kemahasiswaan masih perlu ditingkatkan. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk peningkatan mutu layanan berbasis kebutuhan mahasiswa.

Kata Kunci: Kepuasan Mahasiswa, Pelayanan Akademik, Pelayanan Non-Akademik, Evaluasi.

Pendahuluan

Pendidikan tinggi merupakan salah satu pilar penting dalam pembangunan sumber daya manusia yang berkualitas. Perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan formal memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan yang optimal, baik dalam aspek akademik maupun non-akademik. Keberhasilan suatu institusi pendidikan tidak hanya ditentukan oleh kurikulum dan prestasi akademik, tetapi juga sangat bergantung pada kepuasan mahasiswa sebagai pengguna utama layanan pendidikan. Oleh karena itu, mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa menjadi langkah strategis dalam meningkatkan mutu layanan institusi.¹

Pelayanan akademik meliputi berbagai aspek seperti proses pembelajaran, ketersediaan dosen, bimbingan akademik, dan sistem evaluasi belajar. Layanan ini merupakan inti dari kegiatan perguruan tinggi karena berkaitan langsung dengan pencapaian kompetensi lulusan. Sementara itu, pelayanan non-akademik seperti fasilitas kampus, layanan administrasi, kegiatan kemahasiswaan, dan layanan perpustakaan berperan dalam menunjang kenyamanan dan kelancaran proses belajar mahasiswa. Keseimbangan antara keduanya sangat menentukan pengalaman belajar mahasiswa secara menyeluruh.²

STIT Syamsul Ma'arif Bontang sebagai salah satu perguruan tinggi keagamaan Islam swasta di Kalimantan Timur terus berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada mahasiswa. Namun, dalam proses penyelenggaraan layanan tersebut, masih terdapat keluhan, harapan, serta masukan dari mahasiswa yang perlu diperhatikan secara serius oleh pihak institusi. Evaluasi terhadap kepuasan mahasiswa perlu dilakukan secara sistematis agar menjadi dasar dalam pengambilan keputusan dan perencanaan peningkatan mutu layanan ke depan.

Kepuasan mahasiswa dapat menjadi indikator penting dalam menilai kinerja institusi pendidikan. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi atau bahkan melampaui harapan mahasiswa. Sebaliknya, jika mahasiswa merasa tidak puas, maka hal tersebut menjadi sinyal perlunya perbaikan pada aspek tertentu. Oleh karena itu, diperlukan instrumen evaluasi yang tepat untuk mengukur kepuasan mahasiswa secara objektif dan menyeluruh.

¹ Hariratz Zulfa, Agus Eko Sujianto, and Prim Masrokan Mutohar, "Educational Leadership as the Primary Force in Attracting Islamic Education Customers," *Journal of Educational Research and Practice* 2, no. 3 (November 12, 2024): 274-87, <https://doi.org/10.70376/JERP.V2I3.175>.

² Mohammad Faried Wajdie Al As'adie and Siti Nur Hidayatul Hasanah, "Strategies for Achieving Competitive Advantage in Transformative Islamic Education," *Journal of Educational Research and Practice* 2, no. 3 (November 11, 2024): 251-64, <https://doi.org/10.70376/JERP.V2I3.174>.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan non-akademik di STIT Syamsul Ma'arif Bontang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif mengenai kekuatan dan kelemahan layanan kampus, serta menjadi dasar dalam merancang strategi peningkatan kualitas layanan pendidikan tinggi yang lebih responsif dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa.

Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan non-akademik yang diberikan oleh STIT Syamsul Ma'arif Bontang. Penelitian ini juga berupaya mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan mana saja yang dirasakan kurang optimal oleh mahasiswa serta faktor-faktor apa yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mereka. Rumusan masalah ini penting untuk menggambarkan secara objektif kondisi pelayanan di lingkungan kampus, baik dari sisi proses belajar mengajar maupun fasilitas penunjang lainnya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan non-akademik di STIT Syamsul Ma'arif Bontang. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan perkuliahan, bimbingan akademik, administrasi akademik, serta fasilitas pendukung lainnya seperti sarana kampus, layanan kemahasiswaan, dan kegiatan ekstrakurikuler. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan mahasiswa sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan layanan institusi ke depan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan tujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan non-akademik di STIT Syamsul Ma'arif Bontang. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menjelaskan data numerik yang diperoleh dari penyebaran angket, serta memberikan gambaran objektif berdasarkan hasil perhitungan statistik sederhana.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif STIT Syamsul Ma'arif Bontang pada tahun akademik 2024/2025. Sampel diambil secara purposive, yaitu mahasiswa yang pernah berinteraksi langsung dengan layanan akademik maupun non-akademik kampus, dengan jumlah responden sebanyak 100 orang yang dianggap telah mewakili populasi.

Instrumen yang digunakan berupa angket atau kuesioner tertutup dengan skala Likert lima poin, mulai dari sangat tidak puas hingga sangat puas. Angket dibagi menjadi dua bagian utama,

yaitu indikator pelayanan akademik (seperti kualitas dosen, sistem perkuliahan, dan layanan bimbingan) dan pelayanan non-akademik (seperti fasilitas kampus, layanan administrasi, serta kegiatan kemahasiswaan). Validitas dan reliabilitas angket telah diuji dalam studi pendahuluan sebelum disebarkan secara luas kepada responden.

Data yang diperoleh dari hasil angket kemudian dianalisis secara deskriptif kuantitatif menggunakan teknik persentase dan rata-rata (mean) untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada setiap indikator layanan. Selain itu, analisis dilakukan untuk mengidentifikasi aspek-aspek mana yang paling membutuhkan perhatian dan perbaikan dari pihak institusi. Hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel dan diagram guna mempermudah pemahaman.

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan non-akademik di STIT Syamsul Ma'arif Bontang. Data dikumpulkan melalui penyebaran angket kepada 100 mahasiswa dari semester 2,4,6,8. Kuesioner terdiri dari dua bagian utama: pelayanan akademik dan pelayanan non-akademik. Setiap item dinilai menggunakan skala Likert 1–5, dari sangat tidak puas (1) hingga sangat puas (5).

1. Hasil Evaluasi Pelayanan Akademik

Berdasarkan hasil rekapitulasi angket, diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap pelayanan akademik. Indikator dengan nilai tertinggi adalah kualitas pengajaran dosen dengan skor rata-rata 4,25, yang termasuk dalam kategori “puas”. Selanjutnya, indikator kejelasan materi perkuliahan memperoleh nilai 4,10, sedangkan bimbingan akademik oleh dosen pembimbing memiliki skor rata-rata 4,05. Indikator dengan nilai paling rendah dalam kategori akademik adalah akses terhadap bahan ajar dan referensi digital dengan nilai rata-rata 3,60, yang masih berada dalam kategori “cukup puas”.

2. Hasil Evaluasi Pelayanan Non-Akademik

Sementara itu, hasil untuk pelayanan non-akademik menunjukkan variasi yang lebih besar. Indikator layanan administrasi akademik seperti pengisian KRS, legalisasi, dan surat menyurat memperoleh skor rata-rata 3,95. Indikator kegiatan organisasi dan kemahasiswaan memperoleh skor 3,50, sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah fasilitas kampus (toilet, ruang kelas, ruang ibadah, dan lingkungan kampus) dengan skor 3,40. Secara keseluruhan, skor rata-rata pelayanan non-akademik adalah 3,65, termasuk dalam kategori “cukup puas”.

3. Rata-Rata Umum Kepuasan Mahasiswa

Jika digabungkan antara pelayanan akademik dan non-akademik, maka skor rata-rata keseluruhan kepuasan mahasiswa terhadap layanan kampus adalah 3,83, yang menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa merasa “cukup puas menuju puas” terhadap layanan yang diberikan oleh STIT Syamsul Ma’arif Bontang.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di STIT Syamsul Ma’arif Bontang berada pada kategori “puas”, dengan rata-rata skor 4,00. Hal ini mencerminkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa layanan akademik yang diberikan telah memenuhi harapan mereka. Aspek-aspek seperti kualitas pengajaran dosen, kejelasan materi perkuliahan, serta bimbingan akademik memperoleh apresiasi positif. Ini menunjukkan bahwa proses pembelajaran berjalan dengan cukup efektif dan tenaga pengajar memiliki kompetensi yang baik dalam menyampaikan materi serta membimbing mahasiswa.

Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek pelayanan akademik yang dinilai kurang optimal oleh mahasiswa, terutama terkait dengan akses terhadap bahan ajar dan referensi digital. Hal ini bisa disebabkan oleh kurangnya fasilitas teknologi pendukung seperti perpustakaan digital atau akses internet yang belum merata. Masalah ini perlu menjadi perhatian pihak institusi, mengingat ketersediaan bahan ajar merupakan elemen penting dalam mendukung proses pembelajaran mandiri mahasiswa.

Sementara itu, hasil pada pelayanan non-akademik menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa berada dalam kategori “cukup puas”, dengan rata-rata skor 3,65. Ini menandakan bahwa pelayanan non-akademik belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi mahasiswa. Indikator dengan skor terendah ditemukan pada aspek fasilitas kampus seperti ruang kelas, toilet, dan tempat ibadah. Kualitas dan ketersediaan fasilitas tersebut berpengaruh langsung terhadap kenyamanan belajar dan kehidupan kampus mahasiswa.

Selain fasilitas, kegiatan organisasi kemahasiswaan juga mendapatkan penilaian cukup rendah. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya dukungan dari institusi dalam memfasilitasi aktivitas kemahasiswaan, terbatasnya pendanaan, atau kurangnya partisipasi aktif dari mahasiswa itu sendiri. Padahal, kegiatan non-akademik sangat penting dalam membentuk karakter, kepemimpinan, dan keterampilan sosial mahasiswa. Oleh karena itu, pihak kampus perlu lebih aktif mendorong mahasiswa untuk terlibat dalam kegiatan organisasi serta menyediakan ruang dan dukungan yang memadai untuk pengembangan minat dan bakat mereka.

Secara umum, temuan ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan akademik sudah cukup baik, pelayanan non-akademik masih perlu mendapatkan perhatian serius. Evaluasi secara berkala serta pelibatan mahasiswa dalam proses pengambilan kebijakan kampus dapat menjadi strategi efektif untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Dengan meningkatnya kepuasan mahasiswa, maka diharapkan akan berdampak positif terhadap motivasi belajar, prestasi akademik, serta citra institusi di mata masyarakat.

Berdasarkan temuan penelitian, berikut beberapa saran yang dapat menjadi pertimbangan pihak STIT Syamsul Ma'arif Bontang dalam meningkatkan kualitas pelayanan non-akademik. Sebagai upaya peningkatan pelayanan non-akademik di STIT Syamsul Ma'arif Bontang, disarankan agar pihak kampus melakukan pembenahan terhadap beberapa fasilitas penting yang menjadi kebutuhan dasar mahasiswa. Fasilitas kantin perlu ditata ulang agar lebih bersih, nyaman, dan menyediakan makanan sehat dengan harga terjangkau. Selain itu, kondisi toilet kampus (WC) harus mendapat perhatian serius, terutama dalam hal kebersihan, ketersediaan air, dan perawatan rutin, sehingga menciptakan kenyamanan dan sanitasi yang layak bagi mahasiswa. Sementara itu, perpustakaan sebagai pusat literasi akademik hendaknya dilengkapi dengan koleksi buku yang relevan, akses digital, dan ruang baca yang kondusif agar benar-benar mendukung proses belajar dan riset mahasiswa secara optimal.

Dari hasil evaluasi terhadap pelayanan akademik di STIT Syamsul Ma'arif Bontang, dapat disimpulkan bahwa secara umum mahasiswa merasa Sangat puas dengan proses pembelajaran, bimbingan akademik, dan interaksi dengan dosen. Namun, terdapat beberapa hal yang masih perlu diperbaiki, khususnya dalam hal kedisiplinan kehadiran baik dari pihak dosen maupun mahasiswa. Kehadiran mahasiswa dalam perkuliahan masih tergolong fluktuatif, sementara sebagian dosen juga dinilai belum sepenuhnya konsisten dalam memulai perkuliahan tepat waktu. Selain itu, kebutuhan mahasiswa terhadap peningkatan kemampuan akademik seperti penulisan karya ilmiah juga menjadi salah satu aspek penting yang belum maksimal difasilitasi oleh institusi.

Pihak kampus perlu mengambil langkah tegas dalam menegakkan aturan kehadiran mahasiswa guna menciptakan kedisiplinan dan tanggung jawab akademik. Sistem pemantauan kehadiran harus diterapkan secara konsisten, serta disertai sanksi atau pendekatan pembinaan yang membangun. Untuk dosen, ketepatan waktu dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan harus menjadi prioritas, sebagai bentuk profesionalisme dan contoh disiplin bagi mahasiswa. Selain itu, disarankan agar kampus menyelenggarakan pelatihan penulisan jurnal atau karya

ilmiah secara rutin bagi mahasiswa, agar mereka terbiasa dengan budaya meneliti dan publikasi ilmiah sejak dini. Pelatihan ini penting untuk meningkatkan kualitas akademik mahasiswa serta mempersiapkan mereka menghadapi tugas akhir dan dunia akademik yang lebih tinggi.

Untuk meningkatkan semangat, kreativitas, dan partisipasi aktif mahasiswa di luar kegiatan perkuliahan formal, disarankan agar pihak kampus menyelenggarakan kegiatan lomba antar mahasiswa setiap selesai Ujian Akhir Semester (UAS). Lomba ini dapat mencakup berbagai bidang seperti karya tulis ilmiah, debat, pidato, desain poster ilmiah, hafalan ayat-ayat Al-Qur'an, maupun lomba bidang seni dan olahraga. Kegiatan ini tidak hanya akan menjadi sarana rekreasi edukatif setelah ujian, tetapi juga berfungsi sebagai wahana untuk mengembangkan bakat, mempererat hubungan antar mahasiswa lintas program studi, serta menumbuhkan semangat kompetitif yang sehat di lingkungan kampus. Dengan pelaksanaan yang rutin dan terorganisir, lomba pasca-UAS dapat menjadi bagian dari program pembinaan karakter dan penguatan budaya akademik di STIT Syamsul Ma'arif Bontang.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di STIT Syamsul Ma'arif Bontang berada pada kategori "puas", terutama pada aspek kinerja dosen, proses perkuliahan, dan bimbingan akademik. Namun demikian, beberapa catatan penting muncul terkait akses bahan ajar digital dan ketepatan waktu kehadiran dosen. Kehadiran mahasiswa dalam perkuliahan juga masih perlu ditingkatkan agar proses pembelajaran berjalan lebih optimal. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan akademik sudah Sangat baik, masih diperlukan upaya perbaikan disiplin akademik dan penguatan sarana pendukung pembelajaran.

Sementara itu, pelayanan non-akademik berada pada kategori "cukup puas", terutama karena keterbatasan fasilitas kampus seperti toilet, kantin, dan perpustakaan yang masih belum maksimal fungsinya. Selain itu, kegiatan kemahasiswaan juga dirasa belum cukup berkembang. Untuk itu, perlu dilakukan peningkatan fasilitas fisik kampus serta pelibatan aktif mahasiswa dalam kegiatan ekstrakurikuler. Kegiatan seperti pelatihan penulisan jurnal dan lomba pasca-UAS dapat menjadi strategi untuk mendorong pengembangan potensi serta meningkatkan kepuasan mahasiswa secara menyeluruh terhadap layanan kampus.

Daftar Pustaka

Alma, Buchari. (2012). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.

- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Edisi ke-13, Jilid 1). Jakarta: Erlangga.
- As'adie, Mohammad Faried Wajdie Al, and Siti Nur Hidayatul Hasanah. "Strategies for Achieving Competitive Advantage in Transformative Islamic Education." *Journal of Educational Research and Practice* 2, no. 3 (November 11, 2024): 251-64. <https://doi.org/10.70376/JERP.V2I3.174>.
- Zulfa, Hariratuz, Agus Eko Sujianto, and Prim Masrokan Mutohar. "Educational Leadership as the Primary Force in Attracting Islamic Education Customers." *Journal of Educational Research and Practice* 2, no. 3 (November 12, 2024): 274-87. <https://doi.org/10.70376/JERP.V2I3.175>.
- Moleong, Lexy J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
- Yulianto, H. (2021). "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik di Perguruan Tinggi Swasta." *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 8(1), 45-54.
- Zamroni, A. (2020). "Pengaruh Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa." *Jurnal Ilmiah Manajemen Pendidikan*, 14(2), 100-110