

Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Akademik dalam Penyelenggaraan UTS dan UAS Semester Ganjil

Murni¹, Asrianto²

¹Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Syamsul Ma'arif Bontang, murni.bontang@gmail.com

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

Abstract – This study aims to describe students' perceptions of the quality of academic services in the implementation of the Mid-Semester Examination (UTS) and Final Semester Examination (UAS) during the odd semester at STIT Syamsul Ma'arif Bontang. The quality of academic services is a crucial indicator in creating a conducive and professional educational environment. This research was designed using a quantitative method with a descriptive approach to illustrate the observed phenomena. Data were collected through questionnaires distributed to students of the odd semester in the 2025 academic year, covering aspects such as exam information, lecturer and committee preparedness, schedule accuracy, and supporting facilities. The results show that the majority of students gave positive evaluations regarding the technical and administrative aspects of the examination implementation, although some concerns remained regarding the initial information readiness and grade transparency. These findings are expected to serve as a basis for institutional evaluation in efforts to improve the quality of academic services, particularly in the management of exam implementation.

Keywords: Student Perception, Service Quality, Mid-Semester Examination, Final Semester Examination, Odd Semester

Abstrak – Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik dalam penyelenggaraan Ujian Tengah Semester (UTS) dan Ujian Akhir Semester (UAS) pada semester ganjil di STIT Syamsul Ma'arif Bontang. Kualitas pelayanan akademik merupakan salah satu indikator penting dalam menciptakan iklim pendidikan yang kondusif dan profesional. Penelitian ini dirancang menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menggambarkan fenomena yang diteliti. Data diperoleh melalui penyebaran angket kepada mahasiswa semester ganjil tahun akademik 2025, yang mencakup aspek informasi ujian, kesiapan dosen dan panitia, ketepatan jadwal, serta fasilitas pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap aspek teknis dan administratif pelaksanaan ujian, meskipun masih terdapat beberapa catatan pada kesiapan informasi awal dan transparansi nilai. Temuan ini diharapkan dapat menjadi dasar evaluasi bagi lembaga dalam upaya peningkatan mutu layanan akademik ke depan, khususnya dalam manajemen pelaksanaan ujian.

Kata Kunci: persepsi mahasiswa, kualitas pelayanan, UTS, UAS, semester ganjil

Pendahuluan

Pelayanan akademik merupakan salah satu aspek fundamental dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi yang berkualitas.¹ Pelayanan yang baik akan mendukung proses belajar-mengajar dan menciptakan pengalaman akademik yang positif bagi mahasiswa. Salah satu bentuk pelayanan akademik yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan persepsi mahasiswa adalah pelaksanaan Ujian Tengah Semester (UTS) dan Ujian Akhir Semester (UAS). Ujian-ujian ini tidak hanya menjadi indikator evaluasi hasil belajar, tetapi juga cerminan dari kesiapan institusi dalam mengelola sistem akademik secara profesional dan transparan.

Di STIT Syamsul Ma'arif Bontang, pelaksanaan UTS dan UAS menjadi agenda rutin yang memerlukan koordinasi berbagai pihak, mulai dari dosen, panitia ujian, hingga bagian administrasi akademik. Namun demikian, tidak jarang muncul berbagai kendala seperti perubahan jadwal mendadak, informasi yang kurang jelas, hingga keterbatasan sarana dan prasarana yang dapat memengaruhi kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui bagaimana persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik dalam penyelenggaraan UTS dan UAS, khususnya pada semester ganjil.

Dengan mengkaji persepsi mahasiswa, institusi dapat memperoleh gambaran objektif mengenai kelebihan dan kekurangan dalam pelaksanaan ujian, sehingga dapat menjadi dasar dalam melakukan perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan di masa mendatang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan manajemen akademik yang responsif terhadap kebutuhan mahasiswa dan sejalan dengan prinsip-prinsip pendidikan bermutu.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan utama dalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik dalam penyelenggaraan Ujian Tengah Semester (UTS) dan Ujian Akhir Semester (UAS) semester ganjil di STIT Syamsul Ma'arif Bontang. Permasalahan ini mencakup berbagai aspek, antara lain kejelasan informasi ujian, ketepatan jadwal, kesiapan dosen dan panitia, serta ketersediaan sarana pendukung selama pelaksanaan ujian. Rumusan masalah ini penting dikaji untuk mengetahui sejauh mana layanan akademik yang diberikan telah sesuai dengan harapan mahasiswa sebagai pengguna utama layanan pendidikan tinggi.

¹ M Asep Fathur Rozi and Moch. Rizal Fuadiy, "Pendekatan Strategis Dalam Pengorganisasian Peserta Didik Inklusif Di Sekolah Dasar," *Management of Education: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 11, no. 1 (February 1, 2025): 64-79, <https://doi.org/10.18592/moe.v11i1.15579>.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik dalam pelaksanaan UTS dan UAS semester ganjil di STIT Syamsul Ma'arif Bontang. Penelitian ini secara khusus bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana mahasiswa menilai aspek-aspek penting dalam proses penyelenggaraan ujian, sehingga dapat diketahui bagian-bagian mana yang telah berjalan baik dan bagian mana yang masih perlu ditingkatkan.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian ini dapat memperkaya kajian tentang kualitas pelayanan akademik dalam konteks pendidikan tinggi, khususnya terkait pelaksanaan ujian. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi lembaga STIT Syamsul Ma'arif Bontang dalam meningkatkan mutu layanan akademik, terutama dalam penyelenggaraan UTS dan UAS. Selain itu, masukan dari mahasiswa sebagai pengguna layanan diharapkan mampu mendorong terciptanya sistem akademik yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan mendeskripsikan persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik berdasarkan data numerik yang diperoleh dari angket. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran sistematis dan akurat mengenai fakta-fakta dan karakteristik populasi tertentu secara objektif, tanpa memanipulasi variabel yang ada.

Penelitian ini dilaksanakan di STIT Syamsul Ma'arif Bontang, yang merupakan institusi pendidikan tinggi keagamaan Islam. Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung selama semester ganjil tahun akademik 2025, yaitu mulai dari bulan November 2024 hingga Januari 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif STIT Syamsul Ma'arif Bontang yang mengikuti Ujian Tengah Semester (UTS) dan Ujian Akhir Semester (UAS) pada semester ganjil tahun akademik 2024/2025. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *proportional random sampling*, dengan mempertimbangkan jumlah mahasiswa dari masing-masing program studi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 125 responden, yang dianggap telah mewakili populasi secara proporsional.

Data dalam penelitian ini dikumpulkan menggunakan angket tertutup berbentuk skala Likert. Angket disusun berdasarkan indikator-indikator pelayanan akademik, seperti kejelasan

informasi ujian, ketepatan jadwal, kesiapan dosen dan panitia, serta ketersediaan fasilitas. Selain itu, dokumentasi dan wawancara informal dengan beberapa mahasiswa juga dilakukan untuk mendukung data kuantitatif yang diperoleh.

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah angket yang terdiri dari 20 pernyataan dengan lima pilihan jawaban, yaitu:

- 1 = Sangat Tidak Setuju,
- 2 = Tidak Setuju,
- 3 = Netral,
- 4 = Setuju,
- 5 = Sangat Setuju.

Sebelum digunakan, instrumen divalidasi melalui uji validitas isi (content validity) oleh ahli, dan dilakukan uji coba reliabilitas menggunakan uji Cronbach's Alpha untuk memastikan konsistensi instrumen.

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan statistik deskriptif. Skor dari setiap indikator dihitung menggunakan persentase dan rerata (mean) untuk mengetahui kecenderungan persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik. Interpretasi hasil dilakukan berdasarkan kategori skala Likert, yaitu:

- 1,00-1,79 = Sangat Tidak Baik
- 1,80-2,59 = Tidak Baik
- 2,60-3,39 = Cukup
- 3,40-4,19 = Baik
- 4,20-5,00 = Sangat Baik

Hasil analisis selanjutnya diinterpretasikan untuk menjawab rumusan masalah dan memberikan rekomendasi bagi pengelola akademik STIT Syamsul Ma'arif Bontang.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik dalam penyelenggaraan Ujian Tengah Semester (UTS) dan Ujian Akhir Semester (UAS) semester ganjil di STIT Syamsul Ma'arif Bontang. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 125 mahasiswa aktif dari Semester 1,2,3,5

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap ketepatan jadwal pelaksanaan ujian dan kemudahan akses informasi jadwal. Sebanyak 84% mahasiswa menilai kedua aspek tersebut dalam kategori “Sangat Baik” dan “Baik”, menunjukkan bahwa pihak akademik telah menyusun dan menyampaikan jadwal UTS dan UAS secara terstruktur dan tepat waktu. Media informasi seperti SIAKAD, grup komunikasi, dan papan pengumuman berperan penting dalam mendukung kemudahan akses ini.

Dari segi kedisiplinan pengawas dan kejelasan petunjuk pelaksanaan ujian, responden memberikan tanggapan cukup tinggi dengan persentase kombinasi “Sangat Baik” dan “Baik” melebihi 75%. Ini menandakan bahwa pelaksanaan teknis ujian terkontrol dengan baik, dan pengawas ujian menjalankan tugasnya secara profesional. Namun, 20 responden menilai “Cukup”, menandakan adanya variasi pengalaman antar kelas atau jurusan.

Beberapa aspek menunjukkan penilaian yang lebih variatif, seperti ketersediaan sarana prasarana, kesesuaian soal dengan materi, serta sistem pengumpulan jawaban. Sekitar 30–35% responden memberikan nilai “Cukup” atau “Kurang”. Hal ini dapat mencerminkan adanya kekurangan fasilitas fisik seperti meja, kursi, atau perangkat teknis (bagi ujian online/hybrid), serta adanya soal yang belum sepenuhnya relevan dengan materi yang telah diajarkan.

Secara umum, kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dinilai cukup tinggi. Sebanyak 76% menyatakan puas, dengan rincian 36 responden menyatakan “Sangat Baik” dan 59 “Baik”. Namun, catatan penting muncul dari indikator ketepatan waktu pengumuman hasil ujian, di mana 36 responden (29%) menyatakan “Cukup” dan “Kurang”. Ini mengindikasikan perlunya evaluasi pada proses koreksi dan publikasi hasil ujian agar lebih cepat dan transparan.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 125 mahasiswa sebagai responden, dapat diketahui bahwa secara umum mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan akademik dalam penyelenggaraan UTS dan UAS semester ganjil. Mayoritas responden menyatakan bahwa jadwal ujian telah disusun dengan tepat waktu, serta informasi terkait teknis pelaksanaan ujian disampaikan dengan baik melalui berbagai kanal komunikasi, seperti SIAKAD, media sosial internal, dan papan pengumuman. Hal ini terbukti dari tingginya penilaian pada indikator ketepatan jadwal pelaksanaan (84% menyatakan sangat baik dan baik) serta kemudahan akses informasi jadwal (84% juga menyatakan sangat baik dan baik).

Lebih lanjut, pada aspek pelaksanaan ujian di lapangan, indikator kedisiplinan pengawas ujian serta kejelasan petunjuk teknis pelaksanaan mendapatkan respons positif dari mahasiswa. Sebagian besar menyatakan bahwa pengawas hadir tepat waktu, menjalankan tugas sesuai aturan, dan mampu menciptakan suasana ujian yang tertib dan kondusif. Arahan yang diberikan juga cukup jelas, terutama terkait waktu pengerjaan, teknis pengumpulan lembar jawaban, dan penanganan keterlambatan. Walau begitu, terdapat sekitar 20% mahasiswa yang memberikan penilaian "Cukup", yang mengindikasikan bahwa masih ada ketidaksamaan pelaksanaan teknis antar ruang atau program studi. Hal ini menuntut standarisasi pelaksanaan teknis ujian secara lebih menyeluruh.

Berdasarkan data yang diperoleh dari 125 mahasiswa responden, secara umum mereka merasa cukup puas dengan kualitas pelayanan akademik dalam penyelenggaraan UTS dan UAS semester ganjil. Hal ini terlihat dari tingginya penilaian pada indikator ketepatan jadwal, kemudahan informasi, dan keteraturan pelaksanaan ujian. Namun, dalam hasil kualitatif yang diperoleh dari kolom masukan terbuka pada angket, mahasiswa juga memberikan beberapa saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan pelaksanaan ujian ke depannya.

Salah satu masukan penting yang banyak disampaikan mahasiswa adalah perlunya pengawas ujian yang lebih tegas dan konsisten dalam menerapkan aturan. Mahasiswa menilai bahwa masih ada pengawas yang terkesan terlalu longgar dalam mengawasi jalannya ujian, terutama dalam hal penertiban penggunaan HP, komunikasi antarmahasiswa, dan keterlambatan datang. Oleh karena itu, mahasiswa berharap agar pengawas diberikan arahan lebih tegas untuk menindak langsung pelanggaran seperti berbicara di ruang ujian, penggunaan perangkat elektronik yang tidak diizinkan, atau keterlambatan masuk ruangan. Peneguran yang tegas dinilai penting agar menciptakan suasana ujian yang adil dan kondusif bagi semua peserta.

Selain itu, mahasiswa juga memberikan catatan mengenai perlunya ketepatan waktu dalam distribusi soal ujian. Beberapa peserta melaporkan adanya keterlambatan pembagian soal, baik karena soal belum dicetak, keterlambatan dosen datang, maupun karena masalah koordinasi antarpnitia. Kondisi ini membuat waktu pengerjaan menjadi tidak optimal dan menimbulkan keresahan bagi peserta ujian. Oleh sebab itu, mahasiswa menyarankan agar semua soal sudah dipastikan siap dan tersedia minimal 10–15 menit sebelum waktu ujian dimulai, serta distribusi dilakukan serentak agar tidak menimbulkan kebingungan di antara peserta.

Mahasiswa juga menekankan pentingnya komunikasi yang jelas antara pengawas dan peserta, terutama dalam memberikan instruksi teknis. Petunjuk pengerjaan, waktu yang tersisa,

serta mekanisme pengumpulan lembar jawaban harus disampaikan secara jelas dan berulang agar tidak menimbulkan kebingungan. Beberapa mahasiswa mengeluhkan bahwa dalam beberapa kelas, petunjuk disampaikan dengan terburu-buru atau tidak dijelaskan secara detail. Oleh karena itu, diperlukan standar operasional prosedur (SOP) yang seragam bagi pengawas dalam memberikan arahan teknis selama ujian berlangsung.

Secara keseluruhan, mahasiswa memberikan apresiasi terhadap upaya kampus dalam menjaga kualitas pelaksanaan UTS dan UAS, namun juga menekankan pentingnya peningkatan disiplin, komunikasi, dan ketegasan dalam ruang ujian. Pelayanan akademik yang baik tidak hanya diukur dari administrasi dan jadwal yang rapi, tetapi juga dari pengalaman langsung mahasiswa saat menjalani ujian. Oleh karena itu, semua masukan ini hendaknya menjadi dasar evaluasi dan perbaikan dalam pelaksanaan ujian selanjutnya agar lebih profesional, teratur, dan bermutu tinggi.

Perlunya pengawas untuk memberikan teguran langsung kepada mahasiswa yang melanggar aturan ujian, seperti datang terlambat, berbicara, atau mengganggu ketertiban. Ketegasan ini diharapkan mampu menciptakan suasana ujian yang lebih serius, tertib, dan berintegritas. Mahasiswa sangat berharap agar peraturan ujian ditegakkan secara konsisten kepada semua peserta tanpa terkecuali, sebagai bentuk keadilan akademik. Dengan penerapan disiplin yang tegas dan merata, maka kualitas ujian akan semakin meningkat dan mahasiswa akan lebih menghargai proses evaluasi akademik.

Indikator ketepatan waktu pengumuman hasil ujian menjadi aspek dengan persepsi paling rendah. Hanya 64% mahasiswa yang menilai dalam kategori “Sangat Baik” dan “Baik”, sedangkan sisanya menyatakan “Cukup” atau “Kurang”. Penundaan pengumuman nilai dapat berdampak pada proses administrasi mahasiswa, seperti pengisian KRS, evaluasi studi, hingga pendaftaran beasiswa atau kegiatan akademik lainnya. Oleh karena itu, bagian akademik kampus perlu mengevaluasi kembali mekanisme koreksi, penilaian, dan publikasi hasil ujian agar proses berjalan lebih efisien dan akuntabel. Keterlibatan dosen, ketepatan input nilai, serta transparansi sistem menjadi kunci penting dalam perbaikan ke depan.

Secara umum, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik pada UTS dan UAS semester ganjil dapat dikategorikan tinggi. Namun, temuan-temuan di atas menunjukkan bahwa pelayanan akademik harus terus dievaluasi dan disesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa serta perkembangan teknologi. Penyelenggaraan ujian bukan hanya soal teknis pelaksanaan, tetapi juga mencerminkan kualitas tata kelola akademik dan profesionalisme lembaga

pendidikan tinggi. Oleh karena itu, disarankan agar pihak kampus secara rutin mengadakan evaluasi pelayanan ujian berbasis survei seperti ini, agar suara mahasiswa menjadi dasar utama dalam menyusun kebijakan dan peningkatan mutu pendidikan secara berkelanjutan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 125 mahasiswa, dapat disimpulkan bahwa secara umum mahasiswa memberikan persepsi positif terhadap kualitas pelayanan akademik dalam penyelenggaraan UTS dan UAS semester ganjil. Aspek-aspek seperti ketepatan jadwal, kemudahan akses informasi, serta kedisiplinan pengawas ujian dinilai baik oleh mayoritas responden. Namun demikian, beberapa indikator seperti ketersediaan sarana prasarana, ketepatan waktu pengumuman hasil ujian, serta kesesuaian soal dengan materi ajar masih membutuhkan perbaikan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan akademik telah berjalan dengan baik, tetap diperlukan evaluasi dan peningkatan secara berkelanjutan.

Selain itu, masukan mahasiswa memberikan gambaran penting bagi pihak akademik untuk meningkatkan mutu penyelenggaraan ujian. Mahasiswa mengharapkan adanya pengawasan yang lebih tegas, penertiban terhadap penggunaan HP dengan mewajibkan pengumpulan sebelum ujian, serta distribusi soal yang tepat waktu dan terorganisir. Penegakan disiplin, kejelasan petunjuk teknis, dan keseragaman pelaksanaan di seluruh ruang ujian menjadi faktor utama dalam menciptakan ujian yang adil, tertib, dan profesional. Oleh karena itu, hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi institusi dalam menyusun kebijakan akademik ke depan.

Mahasiswa memberikan beberapa masukan penting untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan UTS dan UAS di STIT Syamsul Ma'arif Bontang. Salah satu yang paling disoroti adalah perlunya kebijakan pengumpulan HP sebelum ujian dimulai, guna mencegah kecurangan dan menjaga konsentrasi peserta. Selain itu, mahasiswa juga mengeluhkan kondisi ruangan ujian yang masih panas ruangan 2 karena kurangnya ventilasi atau AC yang tidak berfungsi maksimal, sehingga mengganggu kenyamanan saat mengerjakan soal. Mereka juga berharap agar pembagian soal dilakukan tepat waktu, tidak terlambat, dan serentak agar semua peserta mendapat waktu yang sama untuk mengerjakan. Tak kalah penting, mahasiswa meminta agar pengawas bersikap tegas dan tidak ragu menegur mahasiswa yang ketahuan menyontek demi menjaga integritas dan keadilan selama ujian berlangsung. Dalam kondisi seperti itu, mahasiswa juga menyarankan agar pengawas segera dikonfirmasi jika tidak hadir atau berhalangan, agar tidak terjadi kekosongan pengawasan yang memberi celah kecurangan. Selain itu, mahasiswa berharap agar jumlah soal

ujian tidak terlalu banyak, cukup lima nomor yang berbobot dan sesuai dengan materi, agar lebih realistis dikerjakan dalam waktu ujian yang terbatas. Masukan ini disampaikan sebagai wujud kepedulian mahasiswa terhadap peningkatan mutu pelaksanaan ujian yang lebih profesional, adil, dan tertib.

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Revisi ke-15). Jakarta: Rineka Cipta.
- Rozi, M Asep Fathur, and Moch. Rizal Fuadiy. "Pendekatan Strategis Dalam Pengorganisasian Peserta Didik Inklusif Di Sekolah Dasar." *Management of Education: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 11, no. 1 (February 1, 2025): 64–79. <https://doi.org/10.18592/moe.v11i1.15579>.
- Hamalik, O. (2016). *Manajemen Pengajaran*. Bandung: Mandar Maju.
- Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nursalam. (2020). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sagala, S. (2013). *Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sudjana, N. (2010). *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, F. (2015). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Winarno, S. (2012). *Evaluasi Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Yuliana, R. (2022). Analisis Pelayanan Akademik di Perguruan Tinggi: Studi Kasus Mahasiswa. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 14(2), 155–164.
- Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. (2020). *Pedoman Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi*. <https://www.dikti.kemdikbud.go.id>