

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP FASILITAS DAN LAYANAN DI FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS JABAL GHAFUR

Qafqa Nufaisa¹

¹Pendidikan Sejarah, Universitas Jabal Ghafir, Indonesia

*Corresponding author: kafkanurfaisa@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the level of student satisfaction with the facilities and services provided by the Faculty of Teacher Training and Education, Jabal Ghafir University. Facilities such as classrooms, whiteboards, and infocus are important aspects in supporting the teaching and learning process. Academic services are also a major concern for students. The study was conducted using a survey method through questionnaires distributed to students from various departments at the Faculty of Teacher Training and Education. The results showed that most students were quite satisfied with the facilities available, but there were still some aspects such as the lack of fans that needed to be improved. The service from academic staff was considered good by some students of the Faculty of Teacher Training and Education. Recommendations from students were given for improving the study room facilities to make them more comfortable.

Keyword: *Student Satisfaction, Facilities, Services.*

ABSTRAK

Untuk artikel Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas dan layanan yang disediakan oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jabal Ghafir. Fasilitas seperti ruang kelas, papan tulis, dan infocus menjadi aspek penting dalam mendukung proses belajar mengajar. Untuk layanan akademik juga menjadi perhatian utama mahasiswa. Penelitian dilakukan dengan metode survei melalui kuesioner yang disebarkan kepada mahasiswa dari berbagai jurusan di Fakultas keguruan dan ilmu pendidikan. Hasilnya menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa cukup puas dengan fasilitas yang tersedia, namun masih terdapat beberapa aspek seperti kurangnya kipas angin yang perlu ditingkatkan. Untuk pelayanan dari staf akademik dinilai baik oleh sebagian mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. Rekomendasi dari mahasiswa diberikan untuk perbaikan fasilitas ruangan belajar agar lebih nyaman.

Kata Kunci: Kepuasan Mahasiswa, Fasilitas, Layanan

1. Pendahuluan

Perguruan tinggi memiliki peran penting dalam menciptakan lingkungan belajar yang mendukung pertumbuhan mahasiswa. Salah satu tanda keberhasilan perguruan tinggi dalam menjalankan fungsinya adalah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas dan layanan yang disediakan. Fasilitas yang memadai seperti, ruang kelas yang nyaman, kipas angin, lingkungan kampus yang bersih, dan layanan dari pihak SBAK yang membantu, apalagi dalam membantu mahasiswa pada saat pengisian KRS.

Upaya dalam menyiapkan pendidikan yang berkualitas dapat dilakukan dengan menerapkan langkah-langkah diantaranya : (1) Peningkatan kemampuan pembelajar, (2) Pemanfaatan lingkungan, (3) Melakukan pelaksanaan evaluasi secara terencana, (4) Pengembangan tes evaluasi belajar, (5) Meningkatkan kompetensi dasar. Apabila langkah tersebut dilaksanakan, upaya menyiapkan pendidikan berkualitas akan tercapai dengan baik. (Aisyah & Suryani, n.d. 2021).

Namun, pada bulan Mei 2025 mahasiswa Universitas Jabal Ghafur mengadakan aksi demo di lingkungan kampus. Aksi demo ini menunjukkan karna mahasiswa masih mengeluh dan tidak puas dengan fasilitas yang kurang lengkap dan kurang nyaman saat mengikuti perkuliahan di lingkungan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. Keterbatasan ini menjadi permasalahan bagi mahasiswa sehingga terjadinya aksi demo tersebut.

Ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan fasilitas kampus bukanlah hal yang sepele dan di dijamin begitu saja. Mahasiswa berhak mendapatkan lingkungan belajar yang layak dan mendukung pencapaian mereka. Ketika ekspektasi mahasiswa tidak terpenuhi, seperti panas saat pembelajaran berlangsung. Maka wajar jika mahasiswa kecewa, dan akhirnya mahasiswa memilih untuk menyampaikan pendapat melalui aksi demokrasi.

Karena situasi sekarang sehingga penelitian ini menjadi penting. Tujuannya untuk menganalisis sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas dan layanan yang diberikan oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UNIGHA. Dan hasil analisis yang telah dilakukan ini, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas dan layanan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UNIGHA masih kurang cukup. Ini menunjukkan perlunya perhatian lebih dari pihak fakultas terhadap kebutuhan mahasiswa. Serta memberikan masukan yang membangun bagi pihak fakultas untuk adanya inisiatif perbaikan ke depannya. Dan dengan adanya data yang jelas ini diharapkan kepada pihak kampus untuk komunikasi lebih terbuka dan membangun suasana yang lebih baik kedepannya.

2. Metode

Bagian Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yang bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas dan layanan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jabal Ghafur. Penelitian ini dibuat untuk mengetahui bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas kampus dan pelayanan yang mereka terima

selama ini. Dari hasil data yang ada, mahasiswa menilai bahwa fasilitas ruang belajar dan layanan perlu di tingkatkan lagi.

1. Populasi Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Pendidikan Sejarah Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. Karena jumlahnya lumayan banyak, peneliti hanya mengambil Mahasiswa semester 4 dan 2 untuk data kepuasan fasilitas dan layanan di perkuliahan. Sehingga mereka bisa menilai tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Peneliti menggunakan sampel secara random atau acak, dengan mempertimbangkan 2 angkatan yaitu semester 2 dan 4 untuk Pendidikan Sejarah. Tujuannya untuk memastikan perbedaan kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas dan layanan yang tersedia di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan.

2. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan secara online. Isi kuesioner ada berbagai pertanyaan-pertanyaan dalam konteks kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas dan layanan fakultas. Jawaban diisi berdasarkan penilaian dari mahasiswa mulai sangat tidak puas sampai sangat puas. Data yang sudah terkumpul akan dianalisis dengan cara menghitung rata-rata skor kepuasan, dan kategori penilaian.

3. Teknik Analisis Data

Hasil analisis akan digunakan untuk mencari mana yang paling memuaskan mahasiswa dan mana yang masih perlu diperbaiki. Hasilnya juga ditampilkan dalam bentuk tabel atau diagram agar lebih mudah dipahami. (Nursangaji, 2020)

3. Hasil dan Pembahasan

1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Fasilitas yang Disediakan

Di perguruan tinggi, kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa pendidikan. Harapan selalu berada pada taraf yang ideal, perbedaan antara harapan dengan kenyataan yang diterima mahasiswa akan membentuk tingkat kepuasan pada diri masing-masing diri mahasiswa. Lebih lanjut bahwa Kepuasan mahasiswa sebagai konsumen pendidikan dipengaruhi beberapa faktor, antara lain apresiasinya terhadap ilmu atau keterampilan yang diperoleh, pemahaman terhadap jalur karier yang akan dapat dimilikinya, pelayanan akademik, serta harapan-harapan atau ekspektasinya terhadap perguruan tinggi yang telah memberikan jasa pelayanan (services). Tingkat kepuasan mahasiswa dapat diukur melalui dimensi pelayanan perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa juga dapat dilihat melalui dimensi. (Azzahra et al., 2025).

Peneliti melihat hasil kuesioner yang disebarkan kepada mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UNIGHA, diperoleh bahwa sebesar 29,4% mahasiswa merasa cukup puas, 19,3% merasa puas, 31,2% merasa kurang puas, 8,3 % merasa sangat tidak puas dan 11,9% mahasiswa merasa sangat puas terhadap fasilitas yang ada di fakultas. Fasilitas yang paling banyak mendapat persen dari mahasiswa adalah ruang kelas, yang dinilai tidak nyaman merasa panas

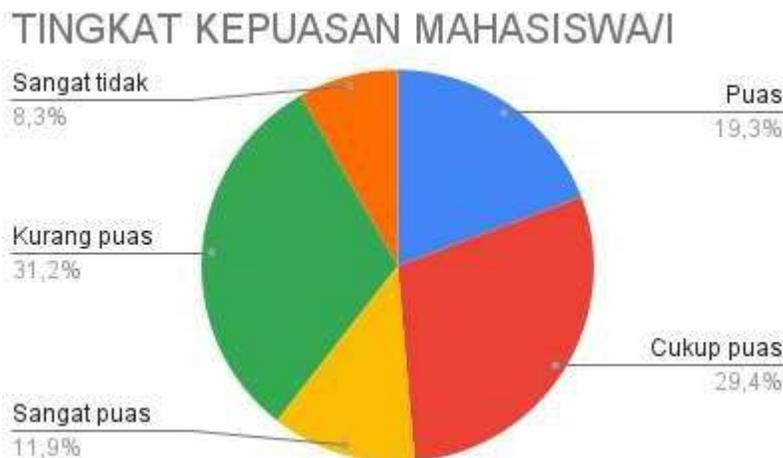
saaat kegiatan belajar. Namun, mahasiswa juga menyoroti beberapa fasilitas yang dianggap sudah maksimal. (Winario & Zakir, n.d.)

Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun mahasiswa merasa kurang puas, masih ada kebutuhan untuk peningkatan dan perbaikan fasilitas tertentu. Ketersediaan fasilitas yang memadai dan dalam kondisi baik sangat berpengaruh terhadap kenyamanan dan motivasi mahasiswa dalam belajar. Dengan begitu, tingkat kepuasan mahasiswa dapat meningkat dan akan semakin baik.

Tabel Kepuasan Mahasiswa Terhadap Fasilitas

Kuisisioner	Kepuasan Mahasiswa					Persentase (%)				
	SP	P	CP	KP	STP	SP	P	CP	KP	STP
1	3	3	9	6	1	13.64%	13.64%	40.91%	27.27%	4.55%
2	2	4	5	7	4	9.09%	18.18%	22.27%	36.36%	18.18%
3	2	3	9	7	1	9.09%	13.64%	40.91%	31.82%	4.55%
4	2	4	8	7	1	9.09%	18.18%	36.36%	31.82%	4.55%
5	4	7	6	4	1	18.18%	31.82%	27.27%	18.18%	4.55%

Grafik Kepuasan Terhadap Fasilitas





Gambar:3.1 fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UNIGHA

2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan Akademik merupakan suatu tanggapan mahasiswa yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang tidak sesuai harapan atau pemenuhan yang melebihi harapan pelanggan (mahasiswa). Kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila ada kesesuaian antara layanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa dengan harapan mahasiswa. Kualitas Layanan Akademik merupakan suatu nilai yang diberikan oleh petugas untuk memberikan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Fungsi layanan atau pelayanan secara umum adalah untuk memudahkan orang lain, konsumen, atau siapa saja yang membutuhkan dalam memperoleh informasi, data atau dokumen lain. (Kepuasan et al., n.d.)

Dari hasil kuesioner yang diisi oleh mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UNIGHA, mayoritas merespon positif terhadap layanan akademik yang diberikan oleh pihak pengelola fakultas. Sebanyak 64,4% mahasiswa merasa cukup puas, 6,7% merasa puas, 15,6% merasa kurang puas, 6,7% merasa sangat tidak puas, dan 6,7 mahasiswa merasa sangat tidak puas. Layanan administrasi seperti pendaftaran KRS, pengurusan transkrip nilai, dan bimbingan akademik mendapatkan nilai tertinggi, responden menilai prosesnya cepat. (Taman et al., n.d.)

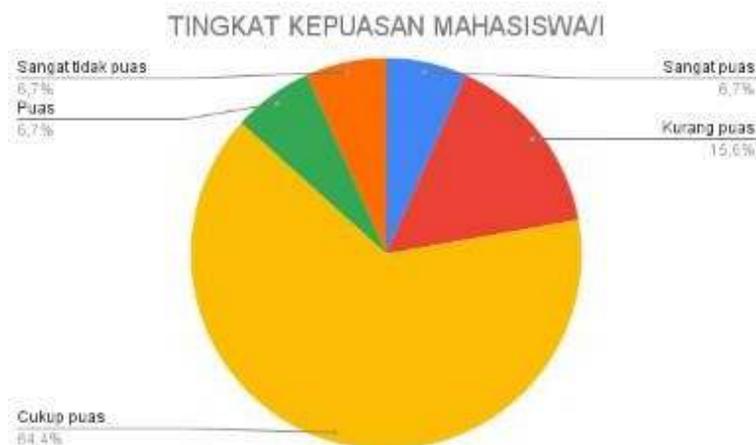
Pembahasan hasil ini mengindikasikan bahwa walaupun umumnya layanan akademik berjalan baik, masih ada ruang untuk meningkatkan kecepatan dan kemudahan akses informasi. Ketersediaan petugas layanan yang cukup dan pelatihan teknis mengenai penggunaan bagi

mahasiswa dapat meminimalkan keluhan terkait sistem. Selain itu, mahasiswa berharap kualitas layanan akademik akan semakin positif dan mendukung kelancaran proses belajar mengajar. (Kurniati et al., n.d.)

Tabel Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik

Kuisisioner	Kepuasan Mahasiswa					Persentase (%)				
	SP	P	CP	KP	STP	SP	P	CP	KP	STP
1	2	1	14	4	1	9.09%	4.54%	63.63%	14.14%	4.54%
2	2	2	12	4	2	9.09%	9.09%	54.54%	18.18%	9.09%

Grafik Kepuasan Terhadap Layanan



3. Perbedaan tingkat kepuasan antara semester 2 dan 4 terhadap fasilitas dan layanan akademik

Tingkat kepuasan mahasiswa merupakan indikator penting dalam menilai kualitas layanan perguruan tinggi. Fasilitas fisik dan layanan akademik seperti ruang kelas, perpustakaan, sistem informasi akademik, dan pelayanan administrasi sangat mempengaruhi kenyamanan dan keberhasilan belajar mahasiswa. Namun, persepsi dan ekspektasi mahasiswa terhadap layanan ini dapat berubah seiring meningkatnya pengalaman akademik mereka. (Shabri & Yanti, 2020)

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan mahasiswa Prodi Pendidikan Sejarah semester 2 dan semester 4, peneliti melihat adanya perbedaan tingkat kepuasan terhadap fasilitas dan layanan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UNIGHA. Mahasiswa semester 4 cenderung memberikan penilaian lebih kritis, terutama terhadap kondisi ruang kelas dan pelayanan administrasi, dibandingkan mahasiswa semester 2. 20 orang mahasiswa semester 2 hanya 15 merasa cukup puas, sedangkan sebagian mahasiswa semester 4 menyatakan kurang puas sisanya mengungkapkan bahwa beberapa fasilitas terlihat tidak terawat dan layanan akademik masih kurang puas. (Rahmawati et al., n.d.)

Perbedaan ini kemungkinan dipengaruhi oleh pengalaman mahasiswa semester 4 yang sudah lebih lama berinteraksi dengan sistem akademik dan fasilitas kampus. Mereka memiliki

lebih banyak pengalaman dalam hal seperti pengurusan KRS, dan KHS. Sementara itu, mahasiswa semester 2 yang masih baru masuk belum terlalu banyak mengalami kendala atau belum memiliki pembeda. Oleh karena itu, yang diraskan mereka terhadap layanan masih positif. Hasil ini menunjukkan pentingnya menjaga kualitas fasilitas dan layanan secara konsisten, agar mahasiswa tetap baik dari semester awal hingga akhir. (Syakur Magister et al., 2018)

4. Simpulan dan Saran

Mahasiswa semester 2 secara umum menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup puas terhadap fasilitas dan layanan yang disediakan fakultas. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan dan fasilitas yang ada masih mampu memenuhi ekspektasi awal dari mahasiswa baru. Sementara Mahasiswa semester 4, memiliki tingkat kepuasan yang kurang puas. Ketidakpuasan ini tentu adanya rasa antara harapan terhadap pelayanan maupun kualitas fasilitas seiring dengan bertambahnya pengalaman mahasiswa terhadap proses perkuliahan ini. Perbedaan tingkat kepuasan antar semester 2 dan 4 ini menunjukkan bahwa seiring dengan meningkatnya masa studi, mahasiswa lebih bisa menilai kualitas layanan dan fasilitas. Hal ini menuntut pihak fakultas untuk melakukan evaluasi dan peningkatan secara berkelanjutan, khususnya dalam hal fasilitas dan layanan akademik.

Daftar Pustaka

- Aisyah, S., & Suryani, H. (n.d.). *Dimensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Fasilitas dan Layanan Akademik Jurusan PKK FT UNM.*
- Azzahra, A., Kurniawan, A. D., Bawono, D., Fauziah, E., Kurnia, I., Fathan, N., & Hanan, A. F. (2025). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Fasilitas Kampus di Universitas ABC Untuk Meningkatkan Kualitas Pendidikan Melalui Pendekatan Quality Function Deployment. *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Indonesia*, 5(3), 705–717. <https://doi.org/10.52436/1.jpti.695>
- Kepuasan, A., Ermini, M. (, Nindiati, D. S., Kurniawan, M., Pusat, D., Terpadu, P., Pgri, U., & Ermini, P. (n.d.). *Analisis Kepuasan Mahasiswa FKIP Atas Kualitas Layanan Akademik.* <https://jurnal.univpgri-palembang.ac.id/index.php/Ekonomika/index>
- Kurniati, E., AKMI Baturaja Jalan Jend A Yani No, A., & Tanjung Baru Baturaja, A. (n.d.). *MENGUKUR KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN BAAK AMIK AKMI BATURAJA.*
- Nursangaji, A. (2020). TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK. In *Jurnal AlphaEuclidEdu* (Issue 2).
- Rahmawati, S., Rahmayanti, F., Nur, A., & Hidayat, S. (n.d.). Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada Fasilitas Kampus Di Universitas Pamulang. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen*, 4(1), 845–852. <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/PSM/index>
- Shabri, I., & Yanti, R. (2020). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Prodi Sastra Inggris Universitas Dharma Andalas Padang. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 2(1), 51–56. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v2i1.88>
- Syakur Magister, A., Publik, A., Tribhuwana, U., Jl, T., Telaga, W., Blok, C., Tlogomas, K., & Lowokwaru, K. M. (2018). *HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DAN LOYALITAS MAHASISWA DITINJAU DARI MODEL PEMBELAJARAN DI AKADEMI FARMASI SURABAYA* (Vol. 8, Issue 2). www.inherent-dikti.net
- Taman, A., Ratna Sari, A., Setiawan, N., & Pustikaningsih, A. (n.d.). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA.*
- Winario, M., & Zakir, M. (n.d.). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS KAMPUS TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA ANGKATAN 2018-2021 DI INSTITUT TEKNOLOGI & BISNIS MASTER PEKANBARU.*