

Original Article

Kepuasan Akademik Mahasiswa Keperawatan Tahap Pendidikan Sarjana di Banda Aceh

Zahara Syarifah Thaherah¹, Hajjul Kamil^{2*}, Yullzar³, Ardia Putra⁴, Rachmah⁵

¹⁻⁵Fakultas Keperawatan, Universitas Syiah Kuala, Indonesia

*Email correspondent: hajjul.kamil@usk.ac.id

Abstract

Introduction: Academic satisfaction is a key indicator of the quality of education in higher education, which not only reflects the quality of service but also affects students' emotional well-being and the image and reputation of the institution. To improve the quality of academic services, higher education institutions must design innovative strategies that can optimally meet student needs.

Objectives: This study aims to analyze the academic satisfaction of undergraduate nursing students.

Method: This type of quantitative research uses a cross-sectional study design. The sampling technique used a total sampling of 330 undergraduate nursing students in 2021, 2022, and 2023. Data collection used the Student Satisfaction Inventory (SSI) questionnaire developed by Noel Levitz. Data analysis used descriptive statistics to assess the quality of education, guided by the size of the performance gap, the difference between the level of importance (importance rating), and the level of satisfaction (satisfaction rating), and the Importance Satisfaction Matrix analysis.

Result: The study showed that the dimension with the highest level of conformity was service excellence (99.34%), while the lowest was campus support services (76.72%). The Importance Satisfaction Matrix contains 10 items from six dimensions that need serious attention in quadrant I, namely ease of access to computers and Wi-Fi networks, laboratory equipment and learning support, completeness of books/journals/literature, student rights are respected in campus life, well-organized lecture and exam schedules, curriculum is designed according to current needs, ease of new student registration procedures, ease of obtaining scholarship information, administrative services that are not long-winded, campus policies consider the interests and impacts on students.

Conclusion: Undergraduate nursing education institutions must conduct periodic evaluations through the Faculty Quality Assurance Unit (SJMF) and campus support service facilities to ensure that student rights are guaranteed and the academic experience meets student expectations.

Keywords: academic satisfaction, students, undergraduate nursing education

Editor: YY

Hak Cipta:

©2024 Artikel ini memiliki akses terbuka dan dapat didistribusikan berdasarkan ketentuan Lisensi Atribusi Creative Commons, yang memungkinkan penggunaan, distribusi, dan reproduksi yang tidak dibatasi dalam media apa pun, asalkan nama penulis dan sumber asli disertakan. Karya ini dilisensikan di bawah **Lisensi Creative Commons Attribution Share Alike 4.0 Internasional**.

Pendahuluan

Perguruan tinggi memiliki peran penting dalam pendidikan dan pengembangan mahasiswa, dengan tiga fungsi utama; pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat (Kyvliuk, 2023). Persaingan antar perguruan tinggi menuntut institusi untuk selalu memprioritaskan kualitas pendidikan dan manajemen, serta melakukan perencanaan dan tindakan preventif untuk tetap unggul (Shabri & Yanti, 2020). Untuk menghadapi persaingan tersebut, perguruan tinggi perlu menetapkan visi, misi dan tujuan yang jelas.

Untuk mencapai visi, misi dan tujuan tersebut, perguruan tinggi harus memenuhi standar pelayanan pendidikan yang mencakup standar isi, dosen dan tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, serta pembiayaan (Permendikbudristek, 2023) Standar ini dirancang untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa, yang menjadi elemen kunci keberhasilan akademik (Istiqomah & Arigiyati, 2017). Kepuasan akademik tidak hanya mencerminkan sejauh mana harapan mahasiswa terpenuhi, tetapi juga berperan penting dalam meningkatkan motivasi belajar, keterlibatan intelektual, dan rasa percaya diri mahasiswa terhadap kemampuan akademiknya (Antaramian, 2017).

Berbagai penelitian menunjukkan masih adanya ketidakpuasan mahasiswa, terutama terkait sarana dan prasarana kampus, metode pembelajaran, serta layanan administratif. Di Indonesia, kualitas layanan akademik umumnya masih berada pada kategori sedang, dengan hasil survei menunjukkan bahwa 57,8% mahasiswa merasa kurang puas terhadap layanan yang diterima. (Martasubrata & Suwatno, 2016) Masalah serupa juga ditemukan pada institusi tahap pendidikan sarjana keperawatan di Banda Aceh, seperti keluhan terhadap fasilitas laboratorium, efektivitas pembelajaran, serta kurangnya literatur pendukung di ruang baca. Hal ini menunjukkan perlunya evaluasi menyeluruh terhadap layanan akademik untuk menciptakan lingkungan pendidikan yang lebih baik.

Sehubungan dengan fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan akademik mahasiswa keperawatan tahap pendidikan sarjana di Banda Aceh. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis untuk mendukung peningkatan kualitas layanan akademik, keberhasilan akademik mahasiswa, serta daya saing institusi.

Metode

Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan desain *cross-sectional study*. Pengambilan sampel menggunakan teknik *total sampling* berjumlah 330 orang mahasiswa tahap pendidikan sarjana keperawatan angkatan tahun 2021, 2022, dan 2023. Alat pengumpulan data menggunakan kuesioner baku *Student Satisfaction Inventory* (SSI) dari Noel Levitz yang sudah di kembangkan ke dalam bahasa Indonesia, terdiri masing-masing 40 pertanyaan dalam bentuk *skala likert* dengan 5 pilihan jawaban untuk pertanyaan *importance* meliputi sangat penting (5), penting (4), netral (3), tidak penting (2), dan sangat tidak penting (1). Sedangkan jawaban untuk pertanyaan *satisfaction* meliputi sangat puas (5), puas (4), netral (3), tidak puas (2), dan sangat tidak puas (1). Hasil uji *construct validity* kuesioner menunjukkan nilai hasil semua pertanyaan lebih tinggi dari nilai $r\text{-tabel} = 0,361$ ($n = 30$, taraf signifikan = 5%) dan nilai reliabilitas *Alpha Cronbach* > 0.6 (Handayani et al., 2019).

Pengumpulan data penelitian dilakukan pada tanggal 10 sampai dengan 16 Oktober 2024, pengisian kuesioner melalui *google form* oleh responden setelah memperoleh izin dari institusi pendidikan tahap sarjana keperawatan, dan menjelaskan secara tertulis tentang informasi penelitian serta responden diberi hak untuk menyetujui atau tidak menyetujui berpartisipasi dalam penelitian dengan memastikan kerahasiaan responden.

Analisis data menggunakan uji statistik deskriptif, penilaian kualitas pendidikan berpedoman pada besarnya *performance gap*, yaitu selisih antara tingkat kepentingan (*importance rating*) dan tingkat kepuasan (*satisfaction rating*) dengan hasil menjadi tiga kategori penilaian, yaitu 1) *performance gap* < 0 atau negatif = melebihi harapan mahasiswa, 2) *performance gap* antara $0 - 1,5$ = hampir memenuhi harapan mahasiswa, dan 3) *performance gap* $> 1,5$ = belum memenuhi harapan mahasiswa. Hasil analisis data disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, persentase dan analisis *importance satisfaction matrix* menggunakan diagram Kartesius. Penelitian ini telah lulus uji kelayakan etik dari Komite Etik Penelitian Fakultas Keperawatan Universitas Syiah Kuala dengan kode penelitian 111064270924 tanggal 8 Oktober 2024.

Hasil

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Demografi Mahasiswa Keperawatan Tahap Pendidikan Sarjana (n=330)

Karakteristik	f	(%)
Usia		
18 Tahun	10	3,0
19 Tahun	106	32,1
20 Tahun	107	32,4
21 Tahun	92	27,9
22 Tahun	14	4,2
23 Tahun	1	0,3
Jenis Kelamin		
Laki-laki	20	6,1
Perempuan	310	93,9
Angkatan		
2021	131	39,7
2022	96	29,7
2023	103	31,2
Indeks Prestasi Kumulatif		
Sangat Memuaskan (2,51-3,50)	82	24,8
Pujian (3,51-4,00)	248	75,2
Tempat Tinggal		
Bersama Orang Tua	97	29,4
Bersama Keluarga Orang Tua	17	5,2
Rumah Kost	204	61,8
Asrama	7	2,1
Rumah Sendiri	5	1,5
Kegiatan Selain Kuliah		
Organisasi	148	44,8
Bekerja Paruh Waktu	11	3,3
Tidak Ada	169	51,2
Mentoring	1	0,3
Kerja Tetap	1	0,3

Tabel 1, menunjukkan bahwa 107 (32,4%) responden berusia 20 tahun, 310 (93,9%) responden berjenis kelamin perempuan, 131 (39,7%) responden angkatan tahun 2021, 248 (75,2%) responden memiliki Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) Pujian, 204 (61,8%) responden tempat tinggal rumah kost dan 169 (51,2%) responden tidak memiliki kegiatan selain kuliah.

Tabel 2. Menunjukkan bahwa dimensi layanan penunjang kampus memiliki *gap* tertinggi sebesar 1,08, yang mengindikasikan adanya kesenjangan terbesar antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan mahasiswa. Sebaliknya, dimensi keunggulan pelayanan memiliki nilai *gap* terendah, yaitu 0,03, yang mengindikasikan bahwa layanan pada dimensi ini telah memenuhi harapan mahasiswa hampir sepenuhnya.

Berdasarkan gambar 1 dan tabel 3, pada kuadran I terdapat 10 item dari enam dimensi yang perlu mendapatkan perhatian serius, pada kuadran II terdapat 16 item dari lima dimensi yang perlu dipertahankan, pada kuadran III terdapat 9 item dari tiga dimensi yang sebenarnya tidak perlu menjadi perhatian besar, dan pada kuadran IV terdapat 5 item dari tiga dimensi yang diperhatikan secara berlebihan.

Tabel 2. Gap dan Tingkat Kesesuaian Kepuasan Akademik Mahasiswa Keperawatan Tahap Pendidikan Sarjana (n=330)

Dimensi	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Gap	Tingkat Kesesuaian
Bimbingan Akademik	4,44	3,93	0,51	88,51%
Suasana Akademik	4,57	4,20	0,37	91,90%
Kehidupan Kampus	4,53	3,37	0,80	82,34%
Layanan Penunjang Kampus	4,64	3,56	1,08	76,72%
Kepedulian Terhadap Individu Mahasiswa	4,55	3,76	0,79	82,64%
Efektifitas Perkuliahan	4,68	4,03	0,65	85,27%
Penerimaan Mahasiswa Baru Dan Beasiswa	4,61	3,80	0,81	82,43%
Efektifitas Registrasi	4,62	3,91	0,71	84,63%
Keselamatan Dan Keamanan Kampus	4,63	4,09	0,54	88,34%
Keunggulan Pelayanan	4,54	4,51	0,03	99,34%
Sentralisasi Mahasiswa	4,64	3,98	0,65	85,78%



Gambar 1. Pemetaan *Importance Satisfaction Matrix*

Tabel 3. Kuadran Tingkat Kepuasan Akademik Mahasiswa Keperawatan Tahap Pendidikan Sarjana Berdasarkan Pemetaan *Importance Satisfaction Matrix*

Dimensi	Kuadran I	Kuadran II	Kuadran III	Kuadran IV
Bimbingan akademik			3	1,2
Suasana akademik		4		5,6
Kehidupan kampus			7,8,9,10,11,12	
Layanan penunjang kampus	13,14,15			
Kepedulian terhadap individu mahasiswa	18		16,17	
Efektifitas perkuliahan	19,24	20,21,22,23		
Penerimaan mahasiswa baru dan beasiswa	25,26			
Efektifitas registrasi	29	27,28		
Keselamatan dan keamanan kampus		30,31,32		
Keunggulan pelayanan		34,35,36,37		33
Sentralisasi mahasiswa	39	38,40		

Pembahasan

Penilaian Berdasarkan *Student Satisfaction Inventory (SSI)*

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi keunggulan pelayanan kepada mahasiswa keperawatan tahap pendidikan sarjana telah mampu memenuhi harapan mahasiswa dengan tingkat kesesuaian sebesar 99,34%, dengan rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,54 dan tingkat kepuasan 4,51, yang menghasilkan *gap* sebesar 0,03. Dimensi keunggulan pelayanan meliputi item keramahan dan kerapihan penampilan para dosen dan tenaga kependidikan, kebersihan, keindahan dan kenyamanan kampus, serta tingkah laku para karyawan, terutama *front liner staff* dalam melayani mahasiswa. Meskipun secara keseluruhan tingkat kepuasan berada dalam kategori hampir memenuhi harapan mahasiswa, namun terdapat beberapa dimensi yang memerlukan perhatian lebih, terutama pada dimensi layanan penunjang kampus yang belum memenuhi harapan mahasiswa memiliki *gap* tertinggi sebesar 1,08 dengan rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,64 dan tingkat kepuasan 3,56 dengan tingkat kesesuaian hanya 76,72%. Item-item yang terkait dengan dimensi layanan penunjang kampus seperti kemudahan akses komputer dan jaringan Wi-Fi, peralatan laboratorium dan pendukung pembelajaran serta kelengkapan buku/jurnal/literatur.

Kepuasan akademik mahasiswa adalah suatu indikasi penting terhadap kualitas pendidikan di perguruan tinggi, yang meliputi berbagai dimensi seperti kualitas pengajaran, keterlibatan mahasiswa, dan fasilitas yang mendukung proses pembelajaran (Morelli et al., 2023). Menyediakan layanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa menjadi hal yang sangat penting dalam menjaga kepuasan dan meningkatkan retensi mahasiswa. Hal ini dapat memperkuat keberhasilan institusi pendidikan dalam jangka panjang. (Rama et al., 2021) Mahasiswa dengan harapan yang tinggi terhadap pengalaman belajar cenderung memiliki kinerja akademik yang lebih baik, dan institusi yang dapat memenuhi harapan tersebut dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa secara keseluruhan, serta mendukung perkembangan pribadi dan sosial mereka (Ciobanu, 2013).

Namun, kepuasan akademik tidak selalu dirasakan secara merata di antara seluruh kelompok mahasiswa. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa perempuan seringkali memiliki tingkat kepuasan akademik yang lebih rendah, yang mungkin disebabkan oleh standar kepuasan yang lebih tinggi pada kelompok ini dibandingkan dengan mahasiswa laki-laki (Nogueira et al., 2022). Hasil penelitian ini mendukung temuan tersebut, di mana terdapat perbedaan tingkat kepuasan akademik antara mahasiswa perempuan dan laki-laki pada tahap pendidikan sarjana. Mahasiswa perempuan menunjukkan *performance gap* yang lebih tinggi (0,72) dibandingkan mahasiswa laki-laki (0,38), yang mengindikasikan adanya kesenjangan yang lebih besar antara harapan dan kenyataan pada mahasiswa perempuan.

Faktor gender dan kerentanan psikologis juga menjadi variabel penting dalam menentukan tingkat kepuasan mahasiswa. Penelitian menunjukkan bahwa dominasi mahasiswa perempuan dalam suatu

fakultas dapat berhubungan dengan tingkat kepuasan yang lebih rendah. Fenomena ini dapat disebabkan oleh persepsi yang lebih kritis terhadap kualitas layanan yang mereka terima (Rubach et al., 2022).

Selain itu, berdasarkan analisis menggunakan *Student Satisfaction Inventory* (SSI), terdapat kesenjangan yang cukup besar antara harapan dan kenyataan pada dimensi layanan penunjang kampus. Salah satu item yang menonjol dengan *gap* tinggi adalah kemudahan akses komputer dan fasilitas Wi-Fi yang disediakan. Fasilitas yang kurang memadai dalam mendukung aktivitas akademik mahasiswa berkontribusi pada rendahnya kepuasan mahasiswa terhadap aspek ini (Napitupulu et al., 2018). Hal ini menjadi perhatian utama, karena kualitas fasilitas penunjang kampus, seperti laboratorium, komputer, dan jaringan Wi-Fi, memiliki korelasi positif yang signifikan dengan tingkat kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, institusi pendidikan perlu memperbaiki fasilitas ini untuk meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa dan kepuasan mereka secara keseluruhan (Azis, 2021).

Pada dimensi keunggulan pelayanan, meskipun tingkat kepuasan mahasiswa tinggi, item-item dengan kepentingan rendah tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan secara keseluruhan. Hal ini mengindikasikan bahwa beberapa aspek layanan, meskipun baik, mungkin dianggap kurang relevan atau terlalu berlebihan bagi mahasiswa. Oleh karena itu, perhatian lebih seharusnya difokuskan pada item-item dengan dampak yang lebih besar, seperti akses ke fasilitas penunjang akademik dan pengaturan jadwal yang lebih baik.

Pemetaan *Importance Satisfaction Matrix*

Berdasarkan hasil penelitian, kepuasan akademik mahasiswa keperawatan tahap pendidikan sarjana menunjukkan adanya perbedaan antara tingkat kepentingan dan kepuasan mahasiswa pada berbagai dimensi layanan akademik. Berdasarkan analisis menggunakan *Importance Satisfaction Matrix*, hasil penelitian ini dapat digolongkan ke dalam empat kuadran untuk lebih memahami area yang perlu mendapatkan perhatian khusus dan yang perlu dipertahankan yang disajikan dalam bentuk diagram Kartesius.

Kuadran I (*Concentrate Here*) mencakup area dengan tingkat kepentingan yang tinggi, tetapi kepuasan yang rendah. Dimensi yang masuk dalam kuadran ini adalah dimensi layanan penunjang kampus (kemudahan akses komputer dan jaringan Wi-Fi, peralatan laboratorium dan pendukung pembelajaran serta kelengkapan buku/jurnal/literatur), dimensi kepedulian terhadap individu mahasiswa (hak-hak mahasiswa dihargai dalam kehidupan kampus), dimensi efektivitas perkuliahan (pengaturan jadwal kuliah dan ujian tersusun dengan baik, kurikulum disusun sesuai dengan kebutuhan saat ini), dimensi penerimaan mahasiswa baru dan beasiswa (kemudahan prosedur pendaftaran mahasiswa baru dan kemudahan memperoleh informasi beasiswa), dimensi efektivitas registrasi (layanan administrasi yang tidak bertele-tele), dimensi sentralisasi mahasiswa (kebijakan pihak kampus mempertimbangkan kepentingan dan dampak bagi mahasiswa).

Akses layanan penunjang akademik memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan akademik mahasiswa karena dukungan akademik yang efektif dapat meningkatkan kemampuan belajar, yang pada akhirnya berkontribusi pada pengalaman akademik yang lebih memuaskan. Dukungan dari fakultas dan aksesibilitas layanan yang disediakan memiliki dampak besar dalam membangun perasaan positif mahasiswa terhadap universitas. Selain itu, layanan yang memadai dapat meningkatkan kepercayaan mahasiswa terhadap institusi pendidikan, yang berdampak pada kepuasan keseluruhan mereka (Kakada, 2021). Layanan penunjang akademik yang baik tidak hanya berkontribusi pada keberhasilan akademik mahasiswa, tetapi juga memberikan dampak positif terhadap reputasi institusi. Dengan membantu mahasiswa mengelola studi, mengatasi beban kerja, serta memberikan umpan balik yang cepat dan relevan, layanan ini menciptakan pengalaman belajar yang lebih bermakna dan mendukung (Bornschlegl & Caltabiano, 2022).

Kuadran II (*Keep Up the Good Work*) mencakup dimensi yang sudah memenuhi harapan mahasiswa dengan baik. Dimensi yang masuk dalam kuadran ini adalah dimensi suasana akademik (pihak kampus tidak membedakan mahasiswa dari ras, suku, etnis, status sosial, gender selama menjalani kehidupan di kampus), dimensi efektivitas perkuliahan (kemudahan memperoleh informasi akademik, kompetensi dosen dalam menguasai materi perkuliahan, kemampuan dosen ketika mengajar di kelas, proses perkuliahan memberikan nilai tambah terhadap kepribadian), dimensi efektivitas registrasi (kejelasan informasi dan kemudahan melakukan proses registrasi administrasi dan akademik),



dimensi keselamatan dan keamanan kampus (adanya jumlah petugas keamanan yang mencukupi, keamanan kampus dari tindakan kriminalitas, dan keluasan dan ketertiban area parkir), dimensi keunggulan pelayanan (kerapihan penampilan para tenaga kependidikan dalam melayani mahasiswa, kerapihan penampilan para dosen, keramahan para tenaga kependidikan dalam melayani mahasiswa, pengetahuan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam menjawab pertanyaan atau masalah mahasiswa), dimensi sentralisasi mahasiswa (adanya penghargaan bagi mahasiswa berprestasi, dan pihak kampus menghargai keberadaan mahasiswa selama menjalani kehidupan di kampus).

Mahasiswa merasa puas dengan kualitas pengajaran yang diberikan oleh dosen dan pelayanan yang adil di kampus (Rama et al., 2021). Oleh karena itu, fakultas harus terus mempertahankan kualitas pengajaran dan pelayanan ini, yang sudah sesuai dengan harapan mahasiswa (Rasheed & Rashid, 2024). Kompetensi dosen juga sangat penting terhadap kepuasan akademik mahasiswa karena berkontribusi langsung pada kualitas pengajaran dan interaksi yang terjadi di dalam kelas. Dosen yang kompeten mampu memotivasi mahasiswa untuk berprestasi dan terhubung dengan institusi, yang pada gilirannya meningkatkan tingkat retensi dan loyalitas mahasiswa. Selain itu, mahasiswa yang merasa puas dengan proses mengajar cenderung mencapai kinerja akademik yang lebih baik, sehingga kompetensi dosen menjadi faktor kunci dalam menciptakan lingkungan belajar yang efektif serta meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa (Gee, 2018).

Pelayanan yang adil memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan akademik mahasiswa. Persepsi terhadap keadilan, terutama melalui konsep *respectful partnership* antara mahasiswa dan tenaga pengajar maupun pegawai akademik, secara signifikan memengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap mata kuliah, dosen, dan universitas secara keseluruhan. Mahasiswa menginginkan hubungan yang didasarkan pada rasa hormat dan perhatian, yang mampu menciptakan lingkungan belajar yang positif. Dengan menerapkan prinsip keadilan secara konsisten, universitas dapat memperkuat pengalaman belajar mahasiswa sekaligus meningkatkan kepuasan mereka (Simmons et al., 2023).

Kuadran III (*Low Priority*) mencakup area dengan tingkat kepentingan dan kepuasan yang rendah. Dimensi yang masuk dalam kuadran ini adalah dimensi bimbingan akademik (adanya perhatian secara personal dari dosen wali terhadap masalah akademik yang dihadapi mahasiswa), dimensi kehidupan kampus (bangunan kampus terawat dengan baik, kebersihan dan kenyamanan ruang kuliah, kondisi perlengkapan kuliah seperti audiovisual, meja, dan kursi berfungsi baik, kebersihan dan kesiapan pakai fasilitas sanitasi toilet, adanya dukungan terhadap kegiatan yang menampung kreativitas mahasiswa seperti pentas seni, turnamen olahraga, dan ketersediaan unit-unit kegiatan yang mampu menampung minat dan bakat), dimensi kepedulian terhadap individu mahasiswa (dosen bersikap sahabat kepada mahasiswa, dan keluhan mahasiswa diperhatikan).

Hal ini mungkin dapat terjadi karena mayoritas mahasiswa merasa bahwa kegiatan ekstrakurikuler tidak penting, terlihat akan keengganan mahasiswa untuk berpartisipasi dalam kegiatan ini, yang disebabkan oleh kurangnya motivasi, adanya kelas tambahan, dan fakta bahwa tidak ada nilai yang diberikan untuk kegiatan tersebut. Mereka juga merasa bahwa kegiatan ekstrakurikuler tidak membantu meningkatkan nilai akademis mereka dalam modul yang dipelajari. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi mereka terhadap ekstrakurikuler yang tidak berkontribusi pada pencapaian akademis mempengaruhi keputusan untuk berpartisipasi. Selain itu, ada anggapan bahwa kegiatan ekstrakurikuler tidak sebanding dengan mata pelajaran inti dalam mempersiapkan siswa untuk kehidupan akademis dan karier (Ajmi & Adawi, 2023).

Kuadran IV (*Possible Overkill*) menunjukkan area dengan tingkat kepuasan yang tinggi namun tingkat kepentingannya rendah. Dimensi yang masuk dalam kuadran ini adalah dimensi bimbingan akademik (kemampuan dosen wali dalam membantu mahasiswa menyelesaikan masalah akademik/non akademik, dan kemampuan dosen wali dalam membantu mahasiswa merencanakan studi), dimensi suasana akademik (adanya kebebasan untuk melakukan kegiatan kemahasiswaan dan aktivitas yang bersifat positif, dan adanya kebanggaan sebagai mahasiswa keperawatan), dimensi keunggulan pelayanan (keramahan para dosen terhadap mahasiswa).

Meskipun mahasiswa merasa puas dengan fasilitas tersebut, mereka tidak menganggapnya sebagai aspek yang krusial dalam pengalaman akademik mereka. Oleh karena itu, meskipun perlu dipertahankan, institusi tidak perlu mengalokasikan sumber daya yang berlebihan untuk aspek ini, karena dampaknya terhadap kepuasan akademik secara keseluruhan relatif rendah. Namun efisiensi

manajemen sumber daya sangat penting bagi kampus dalam meningkatkan kepuasan akademik mahasiswa. Praktik manajemen yang efektif, termasuk pengambilan keputusan strategis dan alokasi sumber daya, berkontribusi pada terciptanya lingkungan yang mendukung keberhasilan mahasiswa. Selain itu, investasi dalam kualifikasi dan komitmen staf akademik dan administratif dapat meningkatkan kinerja akademik mahasiswa, sehingga manajemen yang baik dan sumber daya manusia yang berkualitas secara langsung berpengaruh positif terhadap kepuasan akademik mahasiswa (Destari, 2023).

Kesimpulan

Dimensi keunggulan pelayanan kepada mahasiswa merupakan tingkat kepuasan akademik yang telah mampu memenuhi harapan mahasiswa keperawatan tahap pendidikan sarjana dengan tingkat kesesuaian sebesar 99,34%, dengan rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,54 dan tingkat kepuasan 4,51, yang menghasilkan *gap* sebesar 0,03. Sedangkan dimensi layanan penunjang kampus belum memenuhi harapan mahasiswa memiliki *gap* tertinggi sebesar 1,08 dengan rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,64 dan tingkat kepuasan 3,56 dengan tingkat kesesuaian hanya 76,72%.

Secara keseluruhan, layanan akademik telah memenuhi sebagian besar harapan mahasiswa, namun peningkatan dan perhatian khusus diperlukan pada prioritas kuadran I untuk memastikan pengalaman akademik yang optimal dan memenuhi ekspektasi mahasiswa, yaitu kemudahan akses komputer dan jaringan Wi-Fi, peralatan laboratorium dan pendukung pembelajaran, kelengkapan buku/jurnal/literatur, hak-hak mahasiswa dihargai dalam kehidupan kampus, pengaturan jadwal kuliah dan ujian tersusun dengan baik, kurikulum disusun sesuai dengan kebutuhan saat ini, kemudahan prosedur pendaftaran mahasiswa baru, kemudahan memperoleh informasi beasiswa, layanan administrasi yang tidak berbelit-belit, kebijakan pihak kampus mempertimbangkan kepentingan dan dampak bagi mahasiswa.

Sehubungan dengan hasil tersebut, langkah-langkah perbaikan harus lebih fokus pada aspek-aspek pada kuadran I, di mana *gap* antara kepentingan dan kepuasan mahasiswa lebih besar, harus menjadi prioritas utama untuk meningkatkan pengalaman akademik dan kepuasan mahasiswa keperawatan tahap pendidikan sarjana di Banda Aceh.

Konflik Kepentingan

Penelitian ini independen dari konflik kepentingan individu dan organisasi.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penelitian ini, antara lain; Fakultas Keperawatan Universitas Syiah Kuala yang telah memberi izin dan dukungan selama kegiatan penelitian berlangsung serta seluruh mahasiswa Program studi Sarjana Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Syiah Kuala angkatan 2021, 2022, dan 2023 yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi secara sukarela dalam penelitian ini.

Pendanaan

Sumber pendanaan penelitian mandiri.

References

- Ajmi, Z. S. Al, & Adawi, S. R. Al. (2023). Are Extra Curricular Activities Important for General Foundation Programme Students? *Journal of Teaching English for Specific and Academic Purposes*, 11(2), 485–494. <https://doi.org/10.22190/JTESAP230601044A>
- Antaramian, S. (2017). The importance of very high life satisfaction for students' academic success. *Cogent Education*, 4(1). <https://doi.org/10.1080/2331186X.2017.1307622>
- Azis, S. N. (2021). Perspektif gender: Faktor-faktor penentu prestasi akademik mahasiswa akuntansi. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 9(1), 165–180. <https://doi.org/10.17509/jrak.v9i1.26394>
- Bornschlegl, M., & Caltabiano, N. J. (2022). Increasing accessibility to academic support in higher education for diverse student cohorts. *Teaching and Learning Inquiry*, 10(2018). <https://doi.org/10.20343/teachlearningqu.10.13>

- Ciobanu, A. (2013). The role of student services in the improving of student experience in higher education. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 92(Lumen), 169–173. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.08.654>
- Destari, D. (2023). Analysis the Quality of Human Resources and the Effectiveness of Higher Education Management on Student Academic Performance at Universities in Samarinda, East Kalimantan. *The Eastasouth Journal of Learning and Educations*, 1(03), 84–96. <https://doi.org/10.58812/esle.v1i03.157>
- Gee, N. C. (2018). The Impact of lecturers competencies on students satisfaction. *Journal of Arts & Social Sciences*, 1(2), 74–86. <https://www.ruijass.com/wp-content/uploads/2018/01/3-003NCG-Final.pdf>
- Handayani, N. U., Wibowo, M. A., Sari, D. P., Sekarini, D. A., & Aulia, Y. (2019). Penilaian kepuasan konsumen terhadap program studi kesehatan masyarakat dengan menggunakan model student satisfaction inventory. *Industrial Engineering Online Journal*, 328–335. <https://publikasiilmiah.ums.ac.id/handle/11617/10721>
- Istiqomah, & Arigiyati, T. A. (2017). Pengukuran kualitas pelayanan pendidikan dengan metode student satisfaction inventory di Program Studi Pendidikan Matematika. *SOSIOHUMANIORA: Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 2(1). <https://doi.org/10.30738/sosio.v2i1.497>
- Kakada, P. (2021). Technology support, social support, academic support, service support, and student satisfaction. *Journal of Information Technology Education: Research*, 18(January 2018), 549–570. <http://dx.doi.org/10.28945/4461>
- Kyvliuk, I. (2023). Social role of the University: Its relevance and modern challenges. *Educational Discourse: Collection of Scientific Papers*, 43(1–3), 32–39. [https://doi.org/10.33930/ed.2019.5007.43\(1-3\)-3](https://doi.org/10.33930/ed.2019.5007.43(1-3)-3)
- Martasubrata, N., & Suwatno. (2016). Mutu layanan akademik sebagai determinan kepuasan mahasiswa (Academic service quality as determinant of student satisfaction). *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 1(1), 136–143. <https://doi.org/10.17509/jpm.v1i1.3266>
- Morelli, M., Baiocco, R., Cacciamani, S., Chirumbolo, A., Perrucci, V., & Cattelino, E. (2023). Self efficacy, motivation and academic satisfaction: The moderating role of the number of friends at university. *Psicothema*, 35(3), 238–247. <https://doi.org/10.7334/psicothema2022.254>
- Napitupulu, D., Rahim, R., Abdullah, D., Setiawan, M. I., Abdillah, L. A., Ahmar, A. S., Simarmata, J., Hidayat, R., Nurdiyanto, H., & Pranolo, A. (2018). Analysis of student satisfaction toward quality of service facility. *Journal of Physics: Conference Series*, 954(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/954/1/012019>
- Nogueira, M. J., Sequeira, C., & Sampaio, F. (2022). Gender differences in mental health, academic life satisfaction and psychological vulnerability in a sample of college freshmen: A cross-sectional study. *Journal of Gender Studies*, 31(8), 895–904. <https://doi.org/10.1080/09589236.2021.1979945>
- Permendikbudristek. (2023). *Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi*. Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/265158/permendikbudriset-no-53-tahun-2023>
- Rama, M. de la C. D. R., Garcia, J. A., Mun, N. K., & Amador, D.-S. (2021). Influence of the quality perceived of service of a higher education center on the loyalty of students. *Frontiers in Psychology*, 12(June), 1–14. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.671407>
- Rasheed, R., & Rashid, A. (2024). Role of service quality factors in word of mouth through student satisfaction. *Kybernetes*, 53(9), 2854–2870. <https://doi.org/10.1108/K-01-2023-0119>
- Rubach, C., Von Keyserlingk, L., Simpkins, S. D., & Eccles, J. S. (2022). Does instructional quality impact male and female university students differently? Focusing on academic satisfaction, and mental health impairment. *Frontiers in Education*, 7(February), 1–16. <https://doi.org/10.3389/educ.2022.820321>
- 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>
- Simmons, P., Dowell, D., & Small, F. (2023). The influence of fairness on university student satisfaction. *Philosophical Foundations of Education*, 19(1), 151–170. <https://doi.org/10.1017/s0267190500001318>