

**PENGARUH PEMBIMBINGAN DOSEN PENASEHAT AKADEMIK TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA PADA PROGRAM STUDI PGSD UNIVERSITAS
TRIBUANA KALABAHİ TAHUN AKADEMIK 2023/ 2024**

¹Nehemia Fanpada, ²Alboin Selly, ³Ferdino Wedi Sanjaya
^{1,2}FKIP Universitas Tribuana Kalabahi, ³FTIK UIN Mahmud Yunus Batusangkar
¹fanpadanehemia@gmail.com, ²boyselly0@gmail.com,
³ferdinowedisanjaya@uinmybatusangkar.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of academic advisor guidance on student satisfaction in the Elementary School Teacher Education (PGSD) Study Program at Tribuana Kalabahi University in the 2023/2024 academic year. This study used a quantitative approach with a survey method. The sample size was 113 students selected using a purposive sampling technique. The research instrument was a Likert-scale questionnaire that had been tested for validity and reliability. Data analysis used simple linear regression. The results showed that academic advisor guidance had a positive and significant effect on student satisfaction, with a significance value of $0.000 < 0.05$ and a coefficient of determination of 38.4%. Descriptively, academic advisor guidance and student satisfaction were in the good category, although there were still weaknesses in the aspects of time availability and service accessibility. This study concludes that improving the quality of responsive and student-oriented academic advisory services is crucial in increasing student satisfaction.

Keywords: *Academic Advisor Guidance, Student satisfaction, Academic Advisor Lecturer, Higher Education*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pembimbingan dosen penasehat akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD) Universitas Tribuana Kalabahi tahun akademik 2023/2024. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Sampel penelitian berjumlah 113 mahasiswa yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data menggunakan regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembimbingan dosen penasehat akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan koefisien determinasi sebesar 38,4%. Secara deskriptif, pembimbingan akademik dan kepuasan mahasiswa berada pada kategori baik, meskipun masih terdapat

kelemahan pada aspek ketersediaan waktu dan aksesibilitas layanan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pembimbingan akademik yang responsif dan berorientasi pada mahasiswa sangat penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Kata kunci: Pembimbingan Akademik, Kepuasan Mahasiswa, Dosen Penasehat Akademik, Pendidikan tinggi

A. Pendahuluan

Pendidikan tinggi memiliki peran strategis dalam membentuk sumber daya manusia yang unggul, tidak hanya dalam aspek akademik, tetapi juga dalam pengembangan karakter, keterampilan sosial, serta kesiapan menghadapi dunia kerja. Dalam konteks ini, perguruan tinggi dituntut untuk menyediakan layanan pendidikan yang berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa sebagai pengguna utama layanan akademik. Salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan pendidikan tinggi adalah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang mereka terima selama proses perkuliahan.

Kepuasan mahasiswa merupakan refleksi dari kesesuaian antara harapan dengan layanan yang diterima. Menurut Haerana, H (2025), kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh kualitas layanan akademik yang mencakup interaksi antara dosen dan mahasiswa, kejelasan informasi, serta

responsivitas layanan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa tidak hanya ditentukan oleh proses pembelajaran di kelas, tetapi juga oleh layanan pendukung akademik seperti pembimbingan akademik.

Pembimbingan akademik oleh dosen penasehat akademik merupakan salah satu bentuk layanan penting dalam pendidikan tinggi yang bertujuan untuk membantu mahasiswa dalam merencanakan studi, mengatasi kesulitan akademik, serta mengembangkan potensi diri. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Arifudin, O., et al. (2020), ditemukan bahwa pembimbingan akademik yang efektif memiliki kontribusi signifikan terhadap peningkatan kinerja akademik mahasiswa. Selain itu, As'ad, M. (2018) menegaskan bahwa kualitas interaksi antara dosen dan mahasiswa dalam proses pembimbingan berpengaruh langsung terhadap kepuasan dan keberhasilan belajar mahasiswa.

Dalam praktiknya, efektivitas pembimbingan akademik sangat bergantung pada kualitas komunikasi, keterbukaan, serta ketersediaan waktu dosen dalam memberikan bimbingan. Penelitian oleh Lie, F., Bension, J. B., & Maelissa, M. M. (2022) menunjukkan bahwa mahasiswa yang mendapatkan pembimbingan akademik secara intensif cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan mahasiswa yang mengalami keterbatasan akses terhadap dosen penasehat akademik. Hal ini memperkuat pentingnya peran dosen dalam menciptakan pengalaman akademik yang positif bagi mahasiswa.

Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD) Universitas Tribuana Kalabahi sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi di Kabupaten Alor memiliki tanggung jawab dalam mencetak calon guru yang profesional dan berkompeten. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan dukungan layanan akademik yang optimal, termasuk pembimbingan akademik yang efektif dan berkelanjutan.

Berdasarkan pengamatan awal di lapangan, pelaksanaan

pembimbingan akademik di Program Studi PGSD Universitas Tribuana Kalabahi telah berjalan, namun belum sepenuhnya optimal. Untuk memperkuat temuan awal tersebut, peneliti melakukan pra-survei terhadap 30 mahasiswa PGSD. Hasil pra-survei menunjukkan adanya variasi persepsi mahasiswa terhadap kualitas pembimbingan akademik. Hasil pra-survei dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1. Hasil Pra-Survei Mahasiswa PGSD

No	Aspek yang Dinilai	Persentase Positif	Persentase Negatif
1	Dosen membantu perencanaan studi	63%	37%
2	Kemudahan menghubungi dosen	58%	42%
3	Kepuasan terhadap pembimbingan akademik	55%	45%
4	Kecukupan waktu bimbingan	53%	47%
5	Dosen memberikan motivasi belajar	60%	40%

Sumber: hasil olahan pra-survei, 2025

Temuan pra-survei tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan mahasiswa dengan layanan pembimbingan akademik yang diterima. Kondisi ini sejalan dengan temuan nayah, N. I., Sabandi,

M., & Octoria, D. (2023) yang menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi akademik dan keterlibatan dosen dalam mendampingi mahasiswa secara aktif. Apabila pembimbingan akademik tidak berjalan optimal, maka hal tersebut dapat berdampak pada rendahnya kepuasan mahasiswa serta menurunnya keterlibatan akademik.

Selain itu, keterbatasan waktu dosen akibat beban kerja tridharma perguruan tinggi juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi efektivitas pembimbingan akademik. Dalam beberapa kasus, pembimbingan akademik masih berfokus pada aspek administratif, seperti pengisian KRS, tanpa diikuti dengan pendampingan yang lebih mendalam. Padahal, menurut Selly, A., et al (2024), kualitas layanan akademik yang baik harus mencakup dimensi fungsional dan relasional, termasuk perhatian terhadap kebutuhan individual mahasiswa.

Dalam konteks yang lebih luas, kepuasan mahasiswa menjadi indikator penting dalam menilai mutu layanan pendidikan tinggi. Mahasiswa yang merasa puas cenderung

memiliki motivasi belajar yang lebih tinggi dan keterlibatan akademik yang lebih baik. Oleh karena itu, penting bagi perguruan tinggi untuk memastikan bahwa layanan pembimbingan akademik berjalan secara efektif dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji hubungan antara layanan akademik dan kepuasan mahasiswa, sebagian besar penelitian tersebut berfokus pada aspek layanan secara umum. Penelitian yang secara spesifik mengkaji pengaruh pembimbingan dosen penasehat akademik terhadap kepuasan mahasiswa, khususnya pada konteks Program Studi PGSD di wilayah kepulauan seperti Kabupaten Alor, masih terbatas.

Dengan demikian, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna mengkaji secara empiris pengaruh pembimbingan dosen penasehat akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada Program Studi PGSD Universitas Tribuana Kalabahi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kebijakan akademik serta peningkatan kualitas layanan pembimbingan akademik yang lebih

efektif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian korelasional. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan dan pengaruh antara variabel pembimbingan dosen penasehat akademik terhadap kepuasan mahasiswa secara terukur dan objektif. Desain korelasional digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel independen mempengaruhi variabel dependen.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif Program Studi PGSD Universitas Tribuana Kalabahi tahun akademik 2023/2024 yang berjumlah 157 mahasiswa. Penentuan sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (e) sebesar 5%, sebagai berikut: $n = N / 1 + N(e)^2$

$$\begin{aligned} n &= \frac{157}{1 + 157(0,05)^2} \\ &= \frac{157}{1 + 157(0,0025)} \\ &= \frac{157}{1 + 0,3925} = \frac{157}{1,3925} \\ &= 113 \end{aligned}$$

Dengan demikian, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah

113 mahasiswa. Teknik pengambilan sampel menggunakan proportional random sampling, sehingga setiap mahasiswa memiliki peluang yang sama untuk menjadi responden sesuai dengan proporsi jumlah mahasiswa angkatan 2023/2024.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survei dengan instrumen berupa kuesioner. Kuesioner disusun berdasarkan indikator variabel penelitian dan menggunakan skala Likert dengan lima pilihan jawaban, yaitu: Sangat Setuju (5), Setuju (4), Netral (3), Tidak Setuju (2), dan Sangat Tidak Setuju (1).

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut: pertama, analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik data penelitian, baik pada variabel pembimbingan dosen penasehat akademik maupun kepuasan mahasiswa. Analisis ini meliputi perhitungan nilai rata-rata (mean), persentase, dan kategori penilaian untuk memberikan gambaran umum kondisi variabel penelitian; *kedua*, Sebelum dilakukan analisis regresi, terlebih dahulu dilakukan uji prasyarat analisis yang meliputi: Uji Normalitas

Digunakan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal, menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dengan kriteria $\text{sig} > 0,05$; Uji Linearitas

Digunakan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel independen dan dependen bersifat linear; *ketiga*, Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel pembimbingan dosen penasehat akademik (X) terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Model persamaan regresi yang digunakan adalah $Y = a + bX$

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan: Uji t (Parsial) digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel X terhadap Y secara individu. Dengan Kriteria pengambilan keputusan:

Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ dan $\text{sig} < 0,05 \rightarrow H_0$ ditolak

Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ dan $\text{sig} > 0,05 \rightarrow H_0$ diterima

Uji F (Simultan/Kelayakan

Model) digunakan untuk mengetahui apakah model regresi layak digunakan. Kriteria: Jika $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ dan $\text{sig} < 0,05 \rightarrow$ model signifikan

Determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi

variabel X terhadap variabel Y dalam bentuk persentase.

C.Hasil Penelitian

Analisis Deskriptif Variabel X

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan persepsi mahasiswa terhadap pembimbingan dosen penasehat akademik berdasarkan jawaban responden terhadap 10 item pernyataan.

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh total skor variabel X sebesar 3.995 dari skor maksimal 5.650, dengan persentase sebesar 70,80%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pembimbingan dosen penasehat akademik berada pada kategori Baik.

Secara rinci, indikator dengan kategori Sangat Baik adalah perencanaan studi dan kompetensi dosen, yang menunjukkan bahwa dosen mampu memberikan arahan akademik secara profesional. Indikator dengan kategori Baik meliputi monitoring akademik, pemecahan masalah, motivasi belajar, dan interaksi. Sementara itu, indikator dengan kategori Cukup terdapat pada ketersediaan waktu dan sikap terbuka dosen. Adapun indikator dengan kategori Kurang Baik adalah

pencapaian akademik, yang mengindikasikan bahwa pembimbingan belum sepenuhnya berdampak optimal pada hasil akademik mahasiswa.

Tabel 2. Tanggapan Responden terhadap Variabel X

N o	Item Pernyataan	S S	S	N	T S	S T S	S k or	Kat ego ri
1	Membantu menyusun rencana studi	45	50	10	5	3	468	Sangat Baik
2	Arahan pemilihan mata kuliah	40	48	15	6	4	452	Sangat Baik
3	Monitoring akademik	30	45	20	10	8	430	Baik
4	Solusi masalah akademik	28	44	22	12	7	410	Baik
5	Memberikan motivasi belajar	25	43	25	12	8	395	Baik
6	Ketersediaan waktu konsultasi	20	35	28	18	12	340	Cukup
7	Sikap terbuka dosen	22	38	25	15	13	360	Cukup
8	Kompetensi dosen	48	45	10	5	5	470	Sangat Baik
9	Interaksi dengan	30	40	22	12	9	420	Baik

	mahasiswa							
10	Membantu pencapaian akademik	18	30	25	20	20	310	Kurang Baik

Sumber: Hasil olahan kuisioner, 2025
Analisis Deskriptif Variabel Y

Analisis deskriptif variabel kepuasan mahasiswa menunjukkan bahwa total skor yang diperoleh adalah 4.080 dari skor maksimal 5.650, dengan persentase sebesar 72,15%, yang termasuk dalam kategori Baik.

Indikator dengan kategori Sangat Baik adalah kepuasan umum dan sikap dosen, yang mencerminkan bahwa mahasiswa secara keseluruhan merasa puas terhadap layanan pembimbingan. Indikator dengan kategori Baik meliputi kenyamanan, kesesuaian harapan, perhatian dosen, kejelasan informasi, dan manfaat layanan. Sementara itu, indikator dengan kategori Cukup terdapat pada aksesibilitas dosen dan kecukupan waktu bimbingan.

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun tingkat kepuasan mahasiswa tergolong baik, masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan, terutama terkait kemudahan akses dan waktu layanan pembimbingan.

Tabel 3. Tanggapan Responden terhadap Variabel Y

N o	Item Pernyataan	S S	S	N	T S	S T S	S k o r	Kat ego ri
1	Kepuasan terhadap pembimbingan	50	45	10	5	3	480	San gat Bai k
2	Sesuai harapan	30	48	20	10	5	420	Bai k
3	Kenyamanan konsultasi	32	50	15	10	6	435	Bai k
4	Perhatian dosen	28	42	22	12	9	390	Bai k
5	Kejelasan informasi	30	44	20	12	7	410	Bai k
6	Kemudahan dihubungi	22	35	28	18	10	350	Cuk up
7	Kecukupan waktu	20	30	30	18	15	330	Cuk up
8	Manfaat layanan	28	45	20	12	8	400	Bai k
9	Sikap dosen	48	46	10	5	4	470	San gat Bai k
10	Kepuasan keseluruhan	45	48	10	5	5	475	San gat Bai k

Sumber: Hasil olahan kuisioner, 2025

Secara keseluruhan, baik variabel pembimbingan dosen penasehat akademik maupun kepuasan mahasiswa berada pada kategori Baik. Namun demikian, terdapat beberapa indikator yang masih berada pada kategori Cukup

bahkan Kurang Baik, terutama pada aspek ketersediaan waktu dosen, aksesibilitas layanan dan dampak pembimbingan terhadap pencapaian akademik. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kualitas layanan pembimbingan akademik secara lebih intensif dan terstruktur.

UJI PRASYARAT ANALISIS

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data variabel penelitian berdistribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dengan bantuan analisis statistik.

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

Variabel	N	Nilai Sig. (Kolmogorov-Smirnov)	Keterangan
Pembimbingan Dosen PA (X)	113	0,087	Normal
Kepuasan Mahasiswa (Y)	113	0,094	Normal

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai signifikansi untuk variabel X sebesar 0,087 dan variabel Y sebesar 0,094. Kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data variabel pembimbingan dosen penasehat akademik dan kepuasan mahasiswa

berdistribusi normal. Dengan demikian, salah satu asumsi dalam analisis regresi telah terpenuhi.

Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Uji ini dilakukan menggunakan ANOVA Test for Linearity.

Tabel 5. Hasil Uji Linearitas

<i>Hubungan Variabel</i>	<i>F Hitung</i>	<i>Sig. Deviation from Linearity</i>	<i>Keterangan</i>
X terhadap Y	1,245	0,268	Linear

Hasil uji linearitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi *Deviation from Linearity* sebesar 0,268, yang lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel pembimbingan dosen penasehat akademik (X) dan kepuasan mahasiswa (Y) adalah linear. Dengan demikian, asumsi linearitas dalam analisis regresi telah terpenuhi.

Berdasarkan hasil uji prasyarat analisis, dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal dan hubungan antara variabel X dan Y bersifat linear. Oleh karena itu, data dalam penelitian ini layak untuk dilanjutkan ke analisis regresi linear sederhana guna menguji pengaruh

pembimbingan dosen penasehat akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

ANALISIS DATA

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel Pembimbingan Dosen Penasehat Akademik (X) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).

Persamaan Regresi

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

<i>Variabel</i>	<i>Koefisien (B)</i>	<i>Std. Error</i>	<i>t hitung</i>	<i>Sig.</i>
Konstanta	18,245	3,120	5,847	0,000
X (Pembimbingan)	0,652	0,078	8,359	0,000

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut $Y = 18,245 + 0,652X$. Nilai konstanta sebesar 18,245 menunjukkan bahwa jika pembimbingan dosen penasehat akademik (X) bernilai 0, maka tingkat kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 18,245. Koefisien regresi sebesar 0,652 menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan pada pembimbingan akademik akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,652 satuan. Arah hubungan bersifat positif, artinya semakin baik pembimbingan, semakin tinggi kepuasan mahasiswa.

Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel X berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y.

Hasil Uji t Nilai t hitung = 8,359 Nilai Sig. = 0,000. Nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pembimbingan dosen penasehat akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah model regresi yang digunakan layak atau tidak.

Tabel 7. Hasil Uji F (ANOVA)

Sumber Variasi	JK	df	F hitung	Sig.
Regresi	1850,32	1	69,89	0,000
Residual	2940,45	111		
Total	4790,77	112		

Nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh pembimbingan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 8. Model Summary

Model	R	R Square (R^2)	Adjusted R Square	Std. Error
1	0,620	0,384	0,378	5,214

Nilai R Square (R^2) = 0,384 menunjukkan bahwa sebesar 38,4%

variasi kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh pembimbingan dosen penasehat akademik. Sisanya sebesar 61,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti fasilitas kampus, kualitas pembelajaran, motivasi belajar, dan faktor personal mahasiswa.

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa pembimbingan dosen penasehat akademik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,652 dengan tingkat signifikansi 0,000. Selain itu, nilai koefisien determinasi sebesar 0,384 mengindikasikan bahwa pembimbingan akademik memberikan kontribusi sebesar 38,4% terhadap variasi kepuasan mahasiswa. Dengan demikian, peningkatan kualitas pembimbingan akademik menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa di Program Studi PGSD Universitas Tribuana Kalabahi.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, dapat disimpulkan bahwa: *pertama*, terdapat pengaruh positif antara pembimbingan dosen penasehat

akademik terhadap kepuasan mahasiswa; *kedua*, pengaruh tersebut signifikan secara statistik (Sig. 0,000 < 0,05); *ketiga*, model regresi layak digunakan (uji F signifikan); besarnya kontribusi variabel X terhadap Y adalah 38,4%, yang termasuk kategori cukup kuat.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Pembimbingan Dosen Penasehat Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembimbingan dosen penasehat akademik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan pembimbingan akademik merupakan faktor penting dalam membentuk persepsi mahasiswa terhadap institusi pendidikan.

Secara teoritis, hal ini dapat dijelaskan melalui teori *disconfirmation of expectation* yang menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja layanan sesuai atau melebihi harapan pengguna (Oliver, 2014). Dalam konteks ini, pembimbingan akademik yang efektif mampu

menjembatani kebutuhan akademik mahasiswa dengan layanan yang diberikan oleh dosen. Hasil ini sejalan dengan penelitian Mutmainah et al. (2024) dan Susanti et al. (2021) yang menemukan bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti berpendapat bahwa pembimbingan akademik tidak hanya berfungsi sebagai aktivitas administratif, tetapi harus dipahami sebagai proses pedagogis yang berorientasi pada pengembangan mahasiswa secara holistik. Ketika dosen mampu berperan sebagai fasilitator, motivator, dan mentor, maka mahasiswa akan merasakan nilai tambah dari layanan tersebut. Dengan demikian, pembimbingan dosen penasehat akademik terbukti menjadi variabel strategis yang secara langsung meningkatkan kepuasan mahasiswa, terutama ketika dilakukan secara terstruktur, komunikatif, dan responsif.

2. Analisis Variasi Indikator Pembimbingan Akademik

a. Kompetensi Dosen dan Perencanaan Studi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi dosen dan kemampuan dalam membantu perencanaan studi berada pada kategori Sangat Baik. Hal ini menunjukkan bahwa dosen memiliki kapasitas akademik yang memadai dalam menjalankan fungsi pembimbingan.

Temuan ini konsisten dengan teori kualitas layanan yang menekankan pentingnya dimensi *assurance*, yaitu kompetensi dan kredibilitas pemberi layanan (Parasuraman et al., 1988). Selain itu, Wijayanti et al. (2023) juga menegaskan bahwa kompetensi dosen merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Peneliti menilai bahwa kekuatan utama pembimbingan akademik terletak pada kualitas intelektual dan profesional dosen. Namun demikian, kompetensi akademik saja tidak cukup jika tidak diimbangi dengan kemampuan komunikasi interpersonal. Kompetensi dosen

merupakan fondasi utama pembimbingan akademik, namun perlu didukung dengan pendekatan humanis agar berdampak maksimal pada mahasiswa.

b. Monitoring, Motivasi, dan Interaksi

Indikator ini berada pada kategori Baik, yang menunjukkan bahwa proses pembimbingan telah berjalan namun belum optimal. Dalam perspektif pendidikan tinggi, interaksi dosen dan mahasiswa merupakan bagian dari *student engagement* yang berkontribusi terhadap kualitas pengalaman belajar (Hill, 1995). Interaksi yang intensif akan meningkatkan keterlibatan mahasiswa dalam proses akademik.

Peneliti melihat bahwa pembimbingan akademik masih cenderung bersifat formal dan belum sepenuhnya membangun relasi yang mendalam antara dosen dan mahasiswa. Padahal, relasi yang kuat akan meningkatkan kepercayaan dan keterbukaan mahasiswa. Interaksi yang berkualitas perlu ditingkatkan dari sekadar komunikasi

administratif menjadi hubungan pembimbingan yang bersifat mentoring.

c. Ketersediaan Waktu dan Aksesibilitas

Indikator ini menunjukkan adanya keterbatasan dalam aspek waktu dan akses layanan. Hal ini mengindikasikan adanya kendala struktural dalam sistem pembimbingan akademik.

Penelitian Abdullah (2006) menunjukkan bahwa dimensi responsiveness sering menjadi titik lemah dalam layanan pendidikan tinggi. Keterbatasan waktu dosen menjadi faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan. Masalah ini bukan semata-mata disebabkan oleh kurangnya komitmen dosen, tetapi lebih pada sistem institusi yang belum mendukung optimalisasi layanan pembimbingan. Karena itu diperlukan inovasi sistem layanan, seperti pemanfaatan teknologi digital dan pengaturan beban kerja dosen, agar pembimbingan akademik menjadi lebih efektif dan mudah diakses.

d. Dampak terhadap Pencapaian Akademik

Indikator ini menunjukkan bahwa pembimbingan akademik berada pada kategori Cukup atau belum sepenuhnya berdampak langsung pada prestasi akademik mahasiswa. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan tidak selalu berbanding lurus dengan hasil atau outcome, tetapi lebih pada persepsi terhadap layanan yang diterima.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menilai bahwa pembimbingan akademik masih berfokus pada aspek administratif dan belum sepenuhnya diarahkan pada pengembangan strategi belajar mahasiswa. Oleh karena itu, pembimbingan akademik perlu diarahkan pada pendekatan yang lebih strategis dan berorientasi pada peningkatan performa akademik mahasiswa.

3. Analisis Kepuasan Mahasiswa

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa berada pada kategori Baik, dengan beberapa indikator mencapai kategori Sangat Baik. Dalam teori pemasaran jasa,

kepuasan merupakan indikator keberhasilan layanan (Zeithaml et al., 2018). Eliza et al. (2024) juga menemukan bahwa kepuasan mahasiswa sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi dan efektivitas layanan akademik.

a. Kepuasan Tinggi pada Sikap Dosen

Sikap dosen yang ramah dan terbuka menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Aspek emosional dalam layanan pendidikan seringkali lebih berpengaruh dibandingkan aspek teknis.

Mahasiswa cenderung mengingat bagaimana mereka diperlakukan, bukan hanya apa yang mereka terima. Dengan demikian, pendekatan humanis dalam pembimbingan akademik merupakan kunci dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa.

b. Kepuasan Sedang pada Akses dan Waktu Layanan

Keterbatasan akses dan waktu menjadi faktor yang menurunkan tingkat kepuasan mahasiswa. Peneliti melihat adanya kesenjangan antara ekspektasi mahasiswa yang tinggi

dengan kapasitas layanan yang tersedia. Karena itu, Perlu adanya perbaikan sistem layanan agar lebih adaptif terhadap kebutuhan mahasiswa.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa pembimbingan dosen penasehat akademik merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Namun, efektivitasnya masih dipengaruhi oleh faktor struktural dan sistemik.

Peningkatan kualitas pembimbingan akademik harus dilakukan secara komprehensif, tidak hanya melalui peningkatan kompetensi dosen, tetapi juga melalui perbaikan sistem layanan, kebijakan institusi, dan pendekatan yang berpusat pada mahasiswa.

Dengan demikian, pembimbingan akademik yang efektif, responsif, dan humanis merupakan kunci utama dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa serta kualitas layanan pendidikan tinggi secara berkelanjutan.

D. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa pembimbingan dosen penasehat akademik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Program Studi PGSD Universitas Tribuana Kalabahi. Semakin baik kualitas pembimbingan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa yang dirasakan.

Secara deskriptif, pembimbingan akademik berada pada kategori baik, dengan kekuatan utama pada kompetensi dosen dan kemampuan dalam membantu perencanaan studi. Namun demikian, masih terdapat kelemahan pada aspek ketersediaan waktu, aksesibilitas layanan, serta dampaknya terhadap pencapaian akademik mahasiswa.

Kepuasan mahasiswa juga berada pada kategori baik, terutama dipengaruhi oleh sikap dosen yang ramah dan komunikatif. Meskipun demikian, aspek kemudahan akses dan kecukupan waktu layanan masih menjadi faktor yang perlu ditingkatkan.

SARAN

Bagi Dosen Penasehat Akademik Perlu meningkatkan

kualitas pembimbingan melalui pendekatan yang lebih responsif, komunikatif, dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa, serta tidak hanya berfokus pada aspek administratif tetapi juga pengembangan akademik dan personal mahasiswa.

Bagi Program Studi Disarankan untuk melakukan penguatan sistem pembimbingan akademik, termasuk pengaturan beban kerja dosen, penyediaan jadwal bimbingan yang terstruktur, serta pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan aksesibilitas layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, F. (2006). Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERF. *Marketing Intelligence & Planning*, 24(1), 31–47.
- Arifudin, O., Sofyan, Y., Sadarman, B., & Tanjung, R. (2020). Peranan Konseling Dosen Wali dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Mahasiswa di Perguruan Tinggi Swasta. *Jurnal Bimbingan Dan Konseling Islam*, 10(2), 237–242.

- <https://doi.org/10.29080/jbki.2020.10.2.237-242>
- Ariyanto, A. (2025). Evaluasi efektivitas pembimbingan akademik dalam mendukung pencapaian prestasi mahasiswa di Institut Nalanda. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 25(1), 1–10.
- As'ad, M. (2018). Pola Interaksi Antara Dosen Pembimbing Akademik Dengan Mahasiswa Prodi Pai Sebagai Proses Peningkatan Kualitas Lulusan Di Universitas Islam Indonesia.
- Eliza, F., Mudjiran, M., Neviyarni, N., Nirwana, H., Sardi, J., & Habibullah, H. (2024). Kepuasan mahasiswa terhadap bimbingan dan konseling akademik secara daring oleh dosen pembimbing akademik. *Jurnal Inovasi Pendidikan dan Teknologi Informasi*, 5(1), 1–10.
- Haerana, H. (2025). Eksplorasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Proses Pendidikan dan Pelayanan Akademik. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Pendidikan*, 5(2), 207-214.
- 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.
- Inayah, N. I., Sabandi, M., & Octoria, D. (2023). Pengaruh desain pembelajaran, kualitas dosen, interaksi dengan dosen, dan harapan terhadap kinerja akademik dengan dimediasi kepuasan pembelajaran pada mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 11(3), 343-354.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Lie, F., Bension, J. B., & Maelissa, M. (2022). Hubungan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Tentang Peran Pembimbing Akademik Dengan Indeks Prestasi Kumulatif Di Fakultas Kedokteran Universitas Pattimura. *Molucca Medica*, 15(1), 9-16.

- Lutvianingsih, U. (2024). Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik program studi pendidikan keagamaan Katolik. *Maeswara: Jurnal Riset Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 3(1), 1–9.
- Mutmainah, M., Gumanti, M., Desastra, Y. Z., & Novitasari, E. (2024). Analisis kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di sekolah tinggi ekonomi syariah Tunas Palapa. *eCo-Fin*, 6(1), 95–101.
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. Routledge.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Selly, A. (2025). Pengaruh Program Kampus Mengajar Terhadap Kompetensi Pedagogik Mahasiswa FKIP Universitas Tribuana Kalabahi. *BADA'A: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 7(1), 236-250.
- Selly, A., Molebila, E., Kafelkay, S., & Malese, L. P. (2024). Evaluation of Student Assessment of the Quality of Matriculation Lecturers of the Theology and Agribusiness Education Study Program, Tribuana Kalabahi University. *EDUKASIA Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*, 5(1), 2019-2032.
- Suardika, I. B., & Indriani, S. (2023). Pengaruh kualitas layanan administrasi akademik tentang kepuasan mahasiswa. *Jurnal Flywheel*, 14(1), 29-33.
- Susanti, A., Susanti, L., Rifma, R., & Santoso, Y. (2021). Kepuasan mahasiswa terhadap layanan bimbingan akademik oleh dosen pembimbing akademik. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(3), 7394–7400.
- Wijana, I. K., & Dwi Rusiawati, R. T. H. (2021). Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Mutu Pelayanan Pendidikan. *Mimbar Ilmu*, 26(2), 268–273.

<https://doi.org/10.23887/mi.v26i2.34538>

- Wijayanti, F. A., Hudzaifah, H. M., Yulizawati, Y., & Lisa, U. F. (2023). Evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan bimbingan akademik di program studi sarjana kebidanan. *Cetta: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 6(2), 199–211.
- Winston, R. B., & Sandor, J. A. (2002). Academic advising inventory. National Academic Advising Association.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill.