

**Journal of Comprehensive Science**  
p-ISSN: 2962-4738 e-ISSN: 2962-4584  
Vol. 3. No. 11 November 2024

---

**Persepsi Mahasiswa Melalui Dialog Prodi Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pendidikan**

**Galeh Aprilia<sup>1</sup>, Tirta Surya Dewi<sup>2</sup>, Devina Manda Aprilia<sup>3</sup>, Emilia Inka Destya<sup>4</sup>, Adelia Dinda Maharani<sup>5</sup>**

Universitas Muhammadiyah Surakarta, Indonesia<sup>1,2,3,4,5</sup>

Email: [galehaprilia49@gmail.com](mailto:galehaprilia49@gmail.com)<sup>1</sup>, [tirtasuryadewi21@gmail.com](mailto:tirtasuryadewi21@gmail.com)<sup>2</sup>,  
[mandadevina873@gmail.com](mailto:mandadevina873@gmail.com)<sup>3</sup>, [kadestyaemiliain@gmail.com](mailto:kadestyaemiliain@gmail.com)<sup>4</sup>, [liaadeliadinda@gmail.com](mailto:liaadeliadinda@gmail.com)<sup>5</sup>

---

**Abstrak**

Penelitian ini dilatarbelakangi pendidikan tinggi di Indonesia mengalami pergeseran paradigma menuju pendekatan yang lebih partisipatif dan inklusif. Artikel ini mengkaji pentingnya dialog antara mahasiswa dan program studi dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta, khususnya di Program Studi Pendidikan Akuntansi. Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan tentang aspirasi mahasiswa melalui dialog prodi dalam peningkatan kualitas pelayanan Program Studi Pendidikan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Surakarta. Metode Penelitian ini menggunakan mix methods (kuantitatif dan deskriptif kualitatif), sumber data penelitian ini adalah melalui angket dan wawancara dari mahasiswa, dosen, dan struktural di program studi dengan responden dalam penelitian ini sebanyak 147 orang. Penelitian ini juga menggunakan tiga sumber data yang berbeda. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket dan wawancara untuk mengumpulkan data dari mahasiswa, dosen, dan struktural di program studi. Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan teknik untuk memastikan keabsahan data kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap sarana pembelajaran, fasilitas laboratorium, dan pengajaran dosen umumnya baik, namun terdapat beberapa area yang membutuhkan perbaikan, seperti kondisi LCD, AC, dan kebersihan laboratorium. Meskipun mayoritas mahasiswa puas dengan materi dan pengajaran, ada keluhan tentang metode pengajaran dan penilaian. Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) dinilai bermanfaat, namun integrasi dengan perkuliahan perlu ditingkatkan.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan pendidikan, metode dialog prodi, aspirasi

---

**Abstract**

*This research is motivated by the fact that higher education in Indonesia is experiencing a paradigm shift towards a more participatory and inclusive approach. This article examines the importance of dialogue between students and study programs in improving the quality of educational services at the Faculty of Teacher Training and Education, University of Muhammadiyah Surakarta, especially in the Accounting Education Study Program. The purpose of this study is to describe the aspirations of students through dialogue study programs in improving the quality of services of the Accounting Education Study Program of the University of Muhammadiyah Surakarta. Using quantitative and qualitative descriptive approach methods, the source of data for this study is through questionnaires and interviews from students, lecturers, and structural in the study program with 147 respondents in this study. The study also used three different data sources. The data collection techniques used*

*are questionnaires and interviews to collect data from students, lecturers, and structural in the study program. This study uses source triangulation and techniques to ensure the validity of qualitative data. The results of the study show that student satisfaction with learning facilities, laboratory facilities, and lecturer teaching is generally good, but there are several areas that need improvement, such as the condition of LCD, air conditioning, and laboratory cleanliness. Although the majority of students are satisfied with the material and teaching, there are complaints about teaching and assessment methods. The Independent Learning Independent Campus (MBKM) program is considered useful, but integration with lectures needs to be improved.*

---

**Keywords:** *quality of educational services, study program dialogue methods, aspirations*

---

## PENDAHULUAN

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional mendefinisikan pendidikan sebagai: Usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan Negara (Masgumelar & Mustafa, 2021).

Dalam dunia pendidikan tinggi, kualitas layanan pendidikan merupakan faktor krusial yang menentukan keberhasilan institusi akademik dalam mencetak lulusan berkualitas (Arina et al., 2022). Pentingnya kualitas layanan pendidikan tidak dapat diabaikan dalam konteks pengembangan sumber daya manusia. Layanan pendidikan yang berkualitas berpengaruh langsung terhadap kepuasan dan keberhasilan siswa, serta pada reputasi institusi pendidikan itu sendiri (Wahyudi, 2016). Penelitian oleh Gloriano & Nugraha, (2022) menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara harapan mahasiswa dan kenyataan layanan yang diberikan, terutama dalam dimensi fasilitas fisik. Hal ini mengindikasikan perlunya perhatian lebih bagi institusi untuk memenuhi kebutuhan siswa demi meningkatkan pengalaman belajar mereka .

Di era modern ini, pendekatan tradisional dalam mengelola program studi (prodi) mulai ditinggalkan, beralih menuju paradigma baru yang lebih partisipatif dan inklusif (Huraerah, 2022). Dalam penelitian sebelumnya terdapat metode monitoring dan evaluasi (monev) yang dilakukan untuk evaluasi pelayanan program studi, secara keseluruhan, monev berperan penting dalam memastikan kualitas layanan akademik dan kinerja dosen terus meningkat melalui penilaian sistematis dan perbaikan berkelanjutan. Namun, tantangan dalam implementasi monev seringkali muncul dari kurangnya pemahaman tentang prinsip-prinsip dasar evaluasi dan monitoring. Oleh karena itu, pendekatan yang lebih inovatif diperlukan untuk menampung aspirasi mahasiswa secara langsung. Metode dialog program studi merupakan solusi baru yang diusulkan untuk menjembatani komunikasi antara mahasiswa dan pihak pengelola program studi. Acara ini diselenggarakan secara langsung dengan tujuan mengumpulkan masukan dari mahasiswa mengenai layanan yang diharapkan ke depannya. Melalui dialog ini, mahasiswa dapat menyampaikan harapan dan kritik konstruktif terkait pengalaman belajar mereka, sehingga pengelola dapat merumuskan langkah-langkah peningkatan yang lebih tepat sasaran (Siswanto & Hidayati, 2021).

Dengan tema mendengarkan mahasiswa: metode program studi menguatkan aspirasi kualitas pelayanan pendidikan akuntansi sangat relevan di mana perkembangan teknologi menuntut adaptasi dan inovasi berkelanjutan, menggarisbawahi pentingnya dialog dua arah antara mahasiswa dan pengelola prodi. Mahasiswa sebagai penerima layanan pendidikan memiliki perspektif unik dan berharga yang dapat membantu prodi dalam meningkatkan kualitas pengajaran, kurikulum, dan pelayanan secara keseluruhan. Melalui dialog ini, harapannya adalah terciptanya lingkungan pendidikan yang responsif terhadap kebutuhan dan

aspirasi mahasiswa, sekaligus mempersiapkan mereka secara lebih efektif untuk dunia profesional.

Dialog antara prodi dan mahasiswa tidak hanya sekadar mendengarkan keluhan atau masukan, tetapi juga melibatkan partisipasi aktif mahasiswa dalam proses pengambilan keputusan (Lisbet et al., 2024). Ini bisa berupa forum diskusi rutin, survei kepuasan mahasiswa, hingga keterlibatan mahasiswa dalam komite atau dewan fakultas. Dengan demikian, mahasiswa merasa dihargai dan memiliki kepemilikan terhadap proses pendidikan mereka sendiri, yang pada gilirannya meningkatkan motivasi dan keterlibatan mereka dalam kegiatan akademik.

Oleh karena itu, dialog antara prodi dan mahasiswa merupakan salah satu cara yang efektif untuk mengidentifikasi inti persoalan yang perlu diangkat dalam lingkup pendidikan. Dalam dialog tersebut, tidak hanya sekadar mendengarkan keluhan atau masukan dari mahasiswa, tetapi juga melibatkan partisipasi aktif mereka dalam proses pengambilan keputusan. Hal ini akan berdampak positif pada motivasi dan keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan akademik. Mereka akan merasa lebih termotivasi untuk belajar dan berpartisipasi aktif dalam pembelajaran.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan penerapan metode Dialog Prodi dalam menampung aspirasi mahasiswa serta evaluasi dalam peningkatan kualitas layanan pendidikan di Program Studi Pendidikan Akuntansi FKIP-UMS. Metode Dialog Prodi merupakan salah satu pendekatan yang efektif untuk menciptakan komunikasi dua arah antara mahasiswa dan pihak pengelola program studi. Dalam konteks ini, dialog tidak hanya berfungsi sebagai sarana mendengarkan aspirasi, tetapi juga sebagai media untuk mengevaluasi layanan yang diberikan.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya kualitas layanan pendidikan yang dapat memengaruhi keberhasilan pendidikan tinggi dalam mencetak lulusan yang kompeten dan siap menghadapi tantangan global. Dalam konteks ini, peran program studi sebagai unit akademik yang mengelola proses pendidikan di perguruan tinggi sangat penting. Walaupun monitoring dan evaluasi (*monev*) program studi telah dilakukan untuk memastikan kualitas layanan pendidikan, tantangan yang muncul terkait dengan pemahaman prinsip-prinsip dasar evaluasi dan monitoring sering kali menjadi hambatan dalam implementasinya. Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam tentang penerapan *monev* yang lebih inovatif dan inklusif dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan, dengan fokus pada bagaimana *monev* dapat berkontribusi untuk memperbaiki pengalaman belajar mahasiswa.

Kebaruan dari penelitian ini terletak pada pengembangan model evaluasi layanan pendidikan berbasis pendekatan partisipatif dan inklusif yang melibatkan mahasiswa sebagai pihak yang paling mengetahui kebutuhan dan harapan mereka. Dengan fokus pada penerapan inovasi dalam evaluasi *monev*, penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan model yang lebih relevan dan dapat diimplementasikan dengan mudah di berbagai institusi pendidikan tinggi. Novelty penelitian ini terletak pada penerapan pendekatan baru yang mengintegrasikan feedback langsung dari mahasiswa dalam proses evaluasi dan perbaikan layanan pendidikan, serta penggunaan teknologi digital untuk mempermudah monitoring dan evaluasi secara real-time.

Manfaat penelitian ini sangat besar, baik untuk pengembangan program studi di perguruan tinggi maupun untuk peningkatan kualitas pendidikan tinggi secara keseluruhan. Melalui pendekatan yang lebih partisipatif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan yang berdampak langsung pada kepuasan mahasiswa dan kualitas lulusan. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah terciptanya sistem evaluasi dan monitoring yang lebih transparan dan akuntabel, yang dapat memfasilitasi pengambilan keputusan yang lebih baik dalam perencanaan dan pengelolaan program studi di perguruan tinggi.

### **Dialog Prodi (Digpro)**

Menurut Yusra, (2020), dialog adalah sebuah kegiatan resiprokal, atau saling berbalasan, antara dua orang atau lebih yang melakukan percakapan untuk membahas suatu permasalahan. Kata dialog berasal dari kata Yunani dia yang berarti antara, di antara, dan legein yang berarti berbicara, bercakap-cakap, bertukar pemikiran dan gagasan (Batubara, 2022).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, dialog diartikan sebagai percakapan, (sandiwara, cerita, dsb); dan dialog itu juga berupa karya tulis yang disajikan dalam bentuk percakapan antara dua tokoh atau lebih.

Menurut Nasution & Ichsan, (2020) program studi adalah kesatuan kegiatan pendidikan dan pembelajaran yang memiliki kurikulum dan metode pembelajaran tertentu dalam satu jenis pendidikan akademik, pendidikan profesi, dan/atau pendidikan vokasi.

### **Layanan Prodi**

Kualitas layanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen” (Bulkia, 2018).

Layanan (*Service Of Excellence*) merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”, sedangkan menurut Zai, (2019) kualitas pelayanan yaitu modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan, kualitas pelayanan menjadi keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Dari penjelasan para ahli dapat disintesis kualitas layanan adalah tingkat unggulan yang diharapkan pelanggan akan upaya pemenuhan kebutuhan pelanggan. Layanan prodi ini nantinya juga menentukan kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang telah disediakan.

Menurut Tajibu, (2019), “Kepuasan mahasiswa merupakan suatu sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan proses belajar mengajar”, maksudnya yaitu perguruan tinggi memberikan jasa karena adanya kesesuaian antara yang harapan dan kebutuhan dengan kenyataan yang diterima oleh mahasiswa. Menurut Tawas et al., (2015), “Kepuasan mahasiswa adalah tujuan utama setiap Universitas, Mahasiswa yang merasa puas dapat menjadi sumber keunggulan bersaing yang akan menghasilkan komunikasi dalam bentuk *positive word of mouth*, retensi dan loyalitas mahasiswa”. Kepuasan mahasiswa dapat menjadikan suatu kekuatan dalam memberikan daya tarik kepada yang calon mahasiswa atau masyarakat, respon yang baik dari mahasiswa dapat memberikan dampak positif untuk institusi atau perguruan tinggi yang diunggulkannya.

### **Kaitan Digpro dengan Layanan Prodi**

Layanan prodi merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh program studi kepada mahasiswa dalam rangka memenuhi kebutuhan akademik dan non-akademik mereka (Nabila A, 2024). Dalam konteks ini, dialog prodi menjadi sarana penting dalam menjembatani komunikasi antara mahasiswa dan program studi. Melalui dialog prodi, mahasiswa dapat mengungkapkan masalah atau kebutuhan mereka sehingga program studi dapat memberikan solusi yang tepat.

Selain itu, layanan prodi juga dapat meningkatkan kualitas pembelajaran mahasiswa melalui penyediaan bimbingan akademik, pelatihan keterampilan, dan pengembangan karir. Dengan adanya layanan prodi yang baik, diharapkan mahasiswa dapat meraih prestasi akademik yang optimal.

Dengan demikian, hubungan antara layanan prodi dan dialog prodi sangatlah penting dalam mendukung kemajuan pendidikan tinggi di Indonesia. Mahasiswa perlu aktif berpartisipasi dalam dialog dengan program studi agar kebutuhan mereka dapat terpenuhi dengan baik.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian merupakan suatu pendekatan sistematis yang digunakan untuk mengidentifikasi dan menentukan berbagai topik serta judul dalam konteks penelitian. Dalam dunia akademik, pentingnya metode penelitian tidak dapat diabaikan, karena metodologi yang tepat akan mempengaruhi kualitas dan validitas hasil penelitian. Penelitian ini menggunakan *mix methods* kualitatif dan kuantitatif. Menurut Creswell penelitian kombinasi adalah pendekatan penelitian yang mengkombinasikan bentuk kuantitatif dan bentuk kualitatif. Pendekatan ini melibatkan fungsi dari dua pendekatan penelitian tersebut secara kolektif sehingga kekuatan penelitian ini secara keseluruhan lebih besar ketimbang penelitian kualitatif dan kuantitatif dan lebih lengkap dari sekedar mengumpulkan dan menganalisis dua jenis data. Pendekatan ini juga melibatkan pendekatan-pendekatan kuantitatif dan kualitatif, asumsi-asumsi filosofis, dan pencampuran (*mixing*) kedua pendekatan tersebut dalam satu penelitian dan satu waktu (Hendrayadi et al., 2023).

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui penyebaran angket dan wawancara secara langsung kepada pihak yang terkait. Sampel yang digunakan adalah Dialog Program Studi Pendidikan Akuntansi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta tahun 2024. Dialog program studi ini melibatkan kepala program studi, staff kaprodi, dosen-dosen, dan mahasiswa Pendidikan Akuntansi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta tahun 2024. Kombinasi metode wawancara dan penyebaran angket memberikan gambaran yang lebih holistik dalam melakukan penelitian kualitatif tentang persepsi mahasiswa terhadap layanan pendidikan di jurusan akuntansi. Dengan demikian, kombinasi metode ini diharapkan akan menghasilkan data yang lebih akurat dan mendalam dalam mengevaluasi persepsi mahasiswa terhadap layanan pendidikan di Jurusan Akuntansi. Temuan-temuan dari kombinasi metode ini dapat digunakan oleh institusi pendidikan untuk meningkatkan kualitas layanan mereka, sehingga lebih responsif terhadap kebutuhan mahasiswa.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Karakteristik Program Studi Pendidikan Akuntansi FKIP UMS**

Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS) merupakan lembaga pendidikan tinggi yang bernaung di bawah Persyarikatan Muhammadiyah. UMS didirikan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0330/O/1981 pada tanggal 24 Oktober 1981, sebagai transformasi dari Institut Keguruan Ilmu Pendidikan (IKIP) Muhammadiyah Surakarta. Universitas Muhammadiyah mempunyai 9 fakultas diantaranya fakultas psikologi, fakultas teknik, fakultas geografi, fakultas hukum, fakultas keguruan dan ilmu pendidikan, fakultas farmasi, fakultas ekonomi dan bisnis, fakultas ilmu kesehatan, dan fakultas komunikasi dan informatika. Salah satu program studi unggulan di UMS adalah Pendidikan Akuntansi, yang dikenal sebagai program studi tertua di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan.

Program Studi Pendidikan Akuntansi merupakan pengembangan dari Jurusan Pendidikan Ekonomi Umum yang telah berdiri sejak tahun 1958, berdasarkan Surat Keputusan Menteri Perguruan Tinggi dan Ilmu Pengetahuan No. 337/B-Swt/1965. Sesuai dengan keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) No. 12800/SK/BAN-PT/Ak-Isk/S/XII/2021, nilai akreditasi Prodi Pendidikan Akuntansi melalui Instrumen Suplemen Konversi mencapai predikat Unggul. Visi keilmuan prodi ini adalah menjadi pusat pengembangan pembelajaran transformatif dalam bidang pendidikan akuntansi berbasis digital serta berlandaskan nilai-nilai Islami guna menghasilkan lulusan yang unggul dan kompeten.

Total jumlah mahasiswa dalam Program Studi Pendidikan Akuntansi dilengkapi dengan fasilitas berupa empat ruang kelas manual dan tiga ruang laboratorium. Layanan yang dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa mencakup layanan program studi sendiri, bookstore, layanan

kesehatan/Mmc, laboratorium microteaching dan smartclass, serta ruang laboratorium komputer dan manual yang nyaman. Selain itu, tersedia juga layanan perpustakaan online maupun offline serta pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K), bersama dengan layanan administrasi tata usaha yang mendukung kelancaran proses akademik di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

### **Pelaksanaan Metode Dialog Program Studi**

Pada tahap awal pelaksanaan Kegiatan Dialog Program Studi, mahasiswa, khususnya anggota Himpunan Pendidikan Akuntansi, melakukan perencanaan yang cermat. Proses ini mencakup penentuan tanggal acara, tema yang akan diangkat, serta pengundangan untuk mahasiswa, dosen, dan para petinggi program studi. Selain itu, pembentukan panitia penanggung jawab sangat penting untuk menjamin kelancaran kegiatan dari tahap pra-acara hingga pelaksanaan. Struktur panitia terdiri dari ketua, sekretaris, bendahara, dan seksi-seksi lain yang memiliki tugas spesifik.

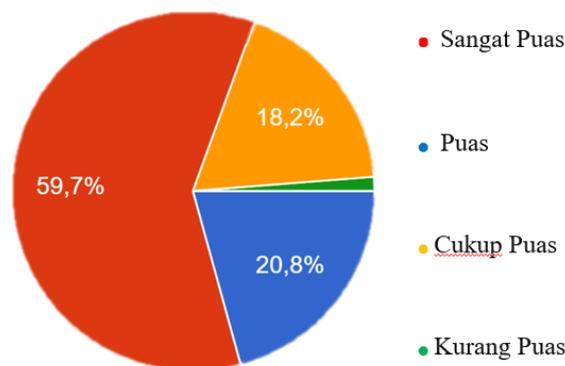
Selama masa pra-acara, setiap seksi bertugas menyiapkan segala kebutuhan untuk keberhasilan acara. Seksi penanggung jawab berperan dalam merancang konsep dan rundown kegiatan. Sebulan sebelum acara dilaksanakan, angket disebarluaskan kepada mahasiswa guna mengumpulkan masukan terkait dosen dan layanan program studi. Ketua panitia memantau perkembangan melalui rapat rutin yang dijadwalkan secara berkala.

Menjelang hari pelaksanaan, ketua mengadakan rapat pengefiksaan untuk memastikan semua persiapan telah dilakukan dengan baik serta mengumpulkan data angket sebagai bahan diskusi dalam acara tersebut. Langkah ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan kendala sebelum kegiatan berlangsung.

Pelaksanaan acara Dialog Prodi akan dimulai dengan pengumpulan seluruh panitia pada pukul 05.00 WIB untuk melaksanakan briefing awal. Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan semua anggota panitia memahami tugas dan tanggung jawab masing-masing. Setelah briefing, pada pukul 08.00 WIB, panitia akan mempersiapkan segala keperluan untuk menyambut kedatangan para tamu, yang terdiri dari dosen dan mahasiswa. Setiap anggota panitia diharapkan dapat menjalankan jobdesk mereka secara optimal hingga acara berakhir. Hal ini penting agar pelaksanaan acara dapat berjalan dengan lancar dan sesuai rencana. Selain itu, dalam sesi penutup acara, akan diumumkan nominasi dengan kategori Dosen Terfavorit, Dosen Terinovatif, serta Dosen Terbaik sebagai bentuk penghargaan kepada para pengajar yang telah berkontribusi secara signifikan dalam pendidikan.

### **Hasil Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan**

#### **1. Kepuasan Mahasiswa Terkait Kondisi Sarana Pembelajaran yang Tersedia di Ruang Kuliah**



**Gambar 1.** Kepuasan Mahasiswa Terkait Kondisi Sarana Pembelajaran yang Tersedia di Ruang Kuliah

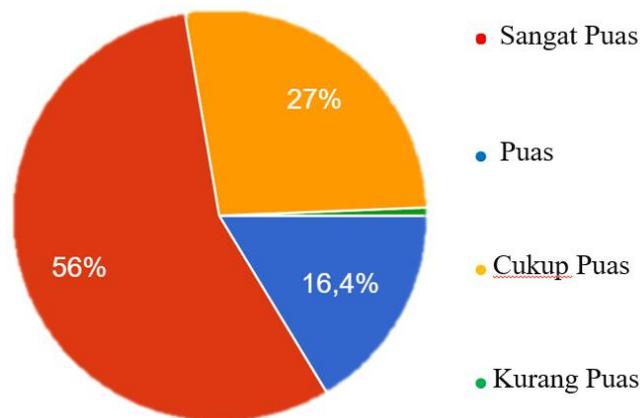
Berdasarkan hasil angket yang diisi oleh 159 mahasiswa, 59,7% atau sekitar 95 mahasiswa merasa bahwa sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah sudah baik.

Namun, masih ada sejumlah mahasiswa yang merasa bahwa sarana pembelajaran tersebut perlu diperbaiki. Hal ini menandakan bahwa sarana pembelajaran yang ada memerlukan peningkatan lebih lanjut.

Banyak mahasiswa mengeluh mengenai kondisi LCD di ruang kuliah. Beberapa masalah yang dihadapi termasuk LCD yang sulit terhubung dan tampilan warna yang sudah menguning. Mahasiswa berharap agar dilakukan pengecekan rutin di setiap kelas karena LCD merupakan komponen penting dalam proses pembelajaran tatap muka.

Selain itu, sebagian besar mahasiswa juga mengeluhkan kondisi AC di ruang kuliah, seperti AC yang tidak lagi dingin atau ketiadaan remote AC. Situasi ini membutuhkan peninjauan lebih lanjut untuk memastikan bahwa AC di setiap ruang kelas berfungsi dengan baik, sehingga baik mahasiswa maupun dosen dapat merasa nyaman selama proses pembelajaran.

Tidak hanya itu, ada juga kelas dengan keramik yang pecah, yang dapat mengganggu kenyamanan mahasiswa selama pembelajaran berlangsung. Masalah-masalah fisik seperti ini harus segera ditangani untuk memastikan lingkungan belajar yang kondusif.

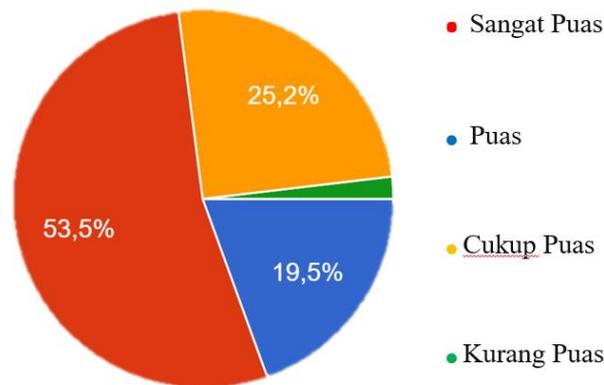


**Gambar 2.** Kepuasan Mahasiswa Terkait Kelengkapan Laboratorium

Hasil angket mengenai kelengkapan laboratorium di Program Studi Pendidikan Akuntansi juga menunjukkan bahwa sebanyak 56% atau 89 mahasiswa sudah merasa puas. Namun, masih ada sejumlah mahasiswa yang merasa kurang puas. Alasan ketidakpuasan tersebut mencakup kebersihan lingkungan laboratorium dan kondisi komputer yang ada di dalamnya.

Dengan demikian, meskipun mayoritas mahasiswa merasa cukup puas dengan fasilitas yang ada, masih ada ruang untuk perbaikan. Pengecekan dan pemeliharaan rutin terhadap fasilitas seperti LCD, AC, dan kondisi fisik ruang kelas sangat diperlukan. Selain itu, kebersihan dan perawatan fasilitas laboratorium juga harus ditingkatkan untuk memastikan bahwa semua mahasiswa mendapatkan pengalaman belajar yang optimal.

## 2. Kepuasan Mahasiswa Terkait Pembelajaran / Perkuliahan yang Disampaikan Oleh Dosen



**Gambar 3.** Kepuasan Mahasiswa Terkait Pembelajaran / Perkuliahan yang Disampaikan Oleh Dosen

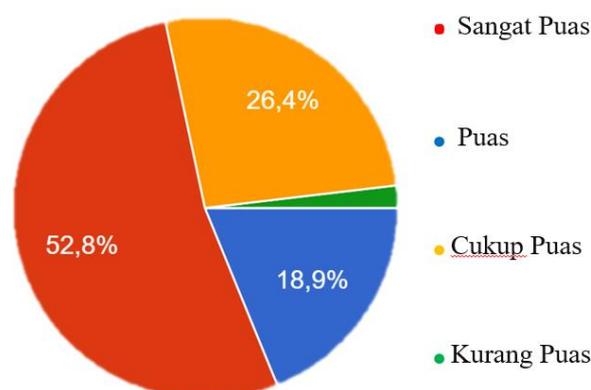
Berdasarkan hasil angket yang diisi oleh 159 mahasiswa, 53,5% atau sekitar 85 mahasiswa merasa puas dengan pembelajaran yang disampaikan oleh dosen. Namun, masih ada mahasiswa yang merasa kurang puas dengan cara dosen mengajar.

Beberapa mahasiswa merasa bahwa materi pembelajaran yang disampaikan dosen kurang dipahami dengan baik. Selain itu, ada keluhan bahwa beberapa dosen jarang masuk kelas, kurang bervariasi dalam menyampaikan materi, tidak to the point dalam penjelasan, dan kurang berinteraksi dengan mahasiswa. Ada juga yang menganggap bahwa penilaian yang diberikan dosen kurang adil dan tugas yang diberikan kurang jelas.

Masalah-masalah ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar mahasiswa merasa puas, masih ada aspek-aspek dalam pembelajaran yang perlu ditingkatkan oleh dosen. Penting bagi dosen untuk lebih konsisten dalam hadir di kelas, menggunakan berbagai metode pengajaran yang menarik, memberikan penjelasan yang lebih jelas dan to the point, serta berinteraksi lebih aktif dengan mahasiswa. Selain itu, penilaian yang adil dan tugas yang jelas juga menjadi perhatian yang perlu diperbaiki.

Dengan adanya perbaikan pada aspek-aspek ini, diharapkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran yang disampaikan oleh dosen akan meningkat, sehingga proses pembelajaran dapat berjalan lebih efektif dan mahasiswa dapat memahami materi dengan lebih baik.

## 3. Kepuasan Mahasiswa Terkait Materi Perkuliahan yang Disampaikan Oleh Dosen



**Gambar 4.** Kepuasan Mahasiswa Terkait Materi Perkuliahan yang Disampaikan Oleh Dosen

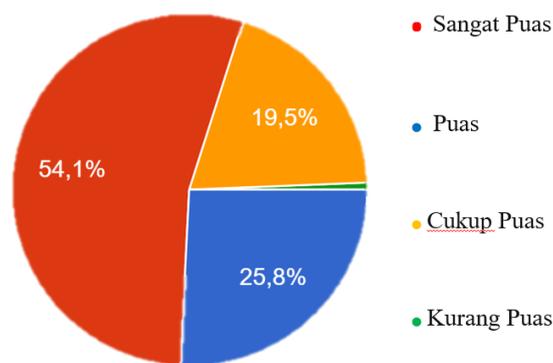
Sebanyak 52,8% atau 84 mahasiswa merasa puas dengan materi perkuliahan yang disampaikan oleh dosen. Namun, masih ada beberapa mahasiswa yang merasa kurang puas dengan penyampaian materi oleh dosen.

Hasil angket menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menganggap materi perkuliahan yang disampaikan oleh dosen sudah up to date, sesuai dengan kurikulum terbaru dan buku ajar yang digunakan. Meskipun demikian, beberapa dosen masih menggunakan metode pengajaran lama yang dianggap sulit dipahami, sehingga beberapa mahasiswa merasa materi yang disampaikan kurang relevan atau ketinggalan zaman.

Masalah ini mengindikasikan bahwa meskipun sebagian besar mahasiswa puas dengan materi perkuliahan, ada kebutuhan untuk meningkatkan metode pengajaran agar lebih sesuai dengan perkembangan terkini dan lebih mudah dipahami. Dosen perlu mengadopsi pendekatan baru dan lebih dinamis dalam penyampaian materi untuk memastikan bahwa semua mahasiswa dapat memahami dan mengaplikasikan pengetahuan yang diajarkan dengan lebih baik.

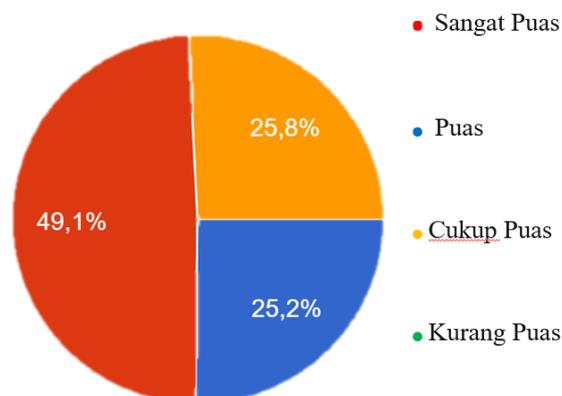
Dengan perbaikan pada metode pengajaran dan pembaruan materi perkuliahan, diharapkan tingkat kepuasan mahasiswa akan meningkat dan proses pembelajaran akan menjadi lebih efektif. Hal ini akan mendukung pencapaian tujuan akademik dan memastikan bahwa mahasiswa mendapatkan pengalaman belajar yang optimal.

#### 4. Kepuasan Mahasiswa Terkait Layanan Program Studi



**Gambar 5.** Kepuasan Mahasiswa Terkait Layanan Program Studi Terhadap Mahasiswa

Berdasarkan hasil angket terkait layanan Program Studi terhadap mahasiswa, 54,1% dari 159 mahasiswa atau sekitar 86 mahasiswa merasa puas. Namun, masih ada sebagian mahasiswa yang merasa kurang puas terhadap pelayanan program studi, sehingga diperlukan evaluasi lebih lanjut.



**Gambar 6.** Kepuasan Mahasiswa Terkait Layanan Informasi Beasiswa Bagi Mahasiswa

Hasil angket juga menunjukkan bahwa 49,1% dari 159 mahasiswa merasa sangat puas terhadap layanan informasi beasiswa. Meski begitu, evaluasi lebih lanjut masih diperlukan untuk memastikan layanan ini memadai. Program studi saat ini kurang memberikan sosialisasi yang memadai, karena banyak mahasiswa yang belum mengetahui informasi terkait beasiswa. Informasi yang disosialisasikan terlalu sedikit dan seringkali hanya mencapai sasaran tertentu, tidak disebarluaskan secara merata kepada seluruh mahasiswa. Oleh karena itu, perlu adanya sosialisasi yang lebih baik agar mahasiswa dapat mengetahui informasi seputar beasiswa.

Sebaiknya, informasi tentang beasiswa dapat disebarluaskan jauh-jauh hari sebelum batas akhir pendaftaran. Hal ini akan memberi mahasiswa waktu yang cukup untuk mempersiapkan diri dan mengajukan permohonan beasiswa dengan lebih baik. Selain itu, disarankan agar program studi meningkatkan jumlah dan kualitas informasi yang berkaitan dengan potensi, minat, dan bakat mahasiswa.

Program studi dapat memanfaatkan berbagai platform komunikasi untuk menyebarkan informasi beasiswa, seperti email, media sosial, dan papan pengumuman di kampus. Dengan cara ini, diharapkan informasi beasiswa dapat menjangkau lebih banyak mahasiswa dan memberikan mereka kesempatan yang lebih besar untuk mendapatkan bantuan finansial. Selain itu, program studi juga dapat mengadakan sesi sosialisasi secara rutin yang menjelaskan berbagai jenis beasiswa yang tersedia, persyaratan yang harus dipenuhi, dan cara mengajukan permohonan.

Melalui sosialisasi yang lebih baik, mahasiswa akan lebih terinformasi dan termotivasi untuk mencari peluang beasiswa yang sesuai dengan kebutuhan dan potensi mereka. Selain itu, program studi juga dapat bekerja sama dengan lembaga pemberi beasiswa untuk mengadakan seminar atau workshop yang dapat membantu mahasiswa memahami proses aplikasi beasiswa dan meningkatkan peluang mereka untuk berhasil.

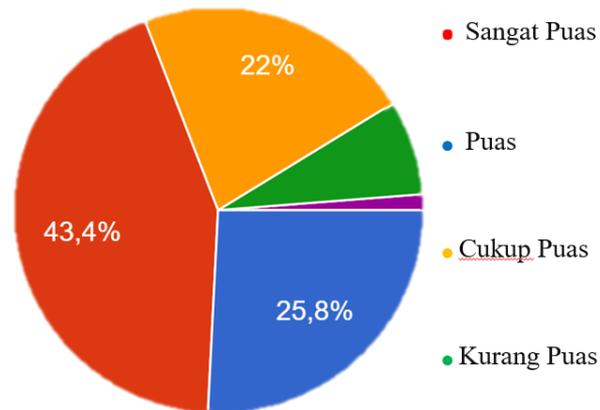
Selain fokus pada informasi beasiswa, program studi juga harus memperhatikan aspek lain dari pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa. Evaluasi menyeluruh terhadap semua aspek layanan, seperti bimbingan akademik, fasilitas belajar, dan dukungan administrasi, perlu dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa semua kebutuhan mahasiswa terpenuhi.

Peningkatan pelayanan prodi tidak hanya akan meningkatkan kepuasan mahasiswa tetapi juga dapat meningkatkan reputasi program studi itu sendiri. Mahasiswa yang merasa puas dengan layanan yang diberikan cenderung memiliki motivasi belajar yang lebih tinggi dan berpotensi untuk mencapai prestasi akademik yang lebih baik.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, program studi juga dapat membuka saluran komunikasi yang lebih efektif dengan mahasiswa, seperti kotak saran atau forum diskusi online, yang memungkinkan mahasiswa memberikan masukan dan saran secara langsung. Dengan demikian, program studi dapat merespons kebutuhan dan harapan mahasiswa dengan lebih cepat dan efektif.

Secara keseluruhan, peningkatan sosialisasi informasi beasiswa dan evaluasi menyeluruh terhadap layanan program studi adalah langkah penting yang harus dilakukan untuk memastikan bahwa semua mahasiswa mendapatkan layanan yang memadai dan memiliki peluang yang sama untuk berkembang dan mencapai kesuksesan akademik.

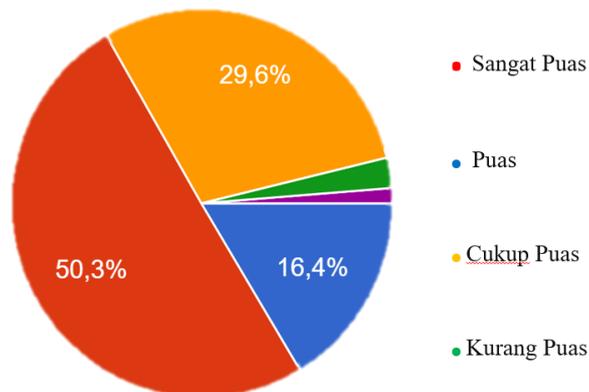
## 5. Kepuasan Mahasiswa Terkait Pelayanan Pembimbing Akademik (PA) dan Pembimbing Skripsi



**Gambar 7.** Kepuasan Mahasiswa Terkait Pelayanan Pembimbing Akademik (PA)

Hasil angket mengenai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pembimbing akademik (PA) menunjukkan bahwa 43,4% atau 69 mahasiswa merasa puas. Namun, masih ada 12 mahasiswa yang merasa kurang puas, sehingga perlu evaluasi lebih lanjut.

Sebagian mahasiswa tidak memberikan saran atau keluhan karena merasa pelayanan pembimbing akademik sudah cukup baik, terutama dalam hal respon dan saran terhadap permasalahan mahasiswa. Namun, ada juga yang memberikan saran agar pelayanan pembimbing akademik lebih mudah diakses dan mengurangi respon yang lambat, terutama dalam menangani hal-hal mendesak terkait perkuliahan. Mahasiswa juga meminta agar pembimbing akademik lebih aktif memantau perkembangan akademik mereka, setidaknya satu kali setiap semester.



**Gambar 8.** Kepuasan Mahasiswa Terkait Pelayanan Pembimbing Skripsi

Hasil angket mengenai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pembimbing skripsi menunjukkan bahwa 50,3% atau 80 mahasiswa merasa puas. Namun, masih ada 4 mahasiswa yang merasa kurang puas karena pembimbing mereka terlalu lambat dalam merespon, kurang memperhatikan perkembangan mahasiswa, dan belum memberikan jadwal kerja yang jelas.

Untuk meningkatkan kepuasan, pembimbing akademik perlu lebih responsif dan mudah dihubungi, terutama dalam situasi mendesak. Selain itu, memantau perkembangan akademik mahasiswa secara rutin dapat membantu mengidentifikasi masalah sejak dini dan memberikan dukungan yang diperlukan.

Pembimbing skripsi juga perlu lebih responsif terhadap mahasiswa dan memberikan perhatian yang lebih pada perkembangan skripsi mereka. Penetapan jadwal kerja yang jelas dan teratur dapat membantu mahasiswa mengelola waktu mereka dengan lebih efektif dan menyelesaikan skripsi tepat waktu.

Dengan meningkatkan responsivitas dan perhatian, baik pembimbing akademik maupun pembimbing skripsi dapat memberikan dukungan yang lebih efektif kepada mahasiswa. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan mahasiswa tetapi juga dapat meningkatkan kualitas akademik secara keseluruhan.

Selain itu, pembimbing bisa mengadakan sesi pertemuan rutin dan konsultasi yang terjadwal untuk membahas perkembangan dan kendala yang dihadapi mahasiswa. Hal ini akan membantu dalam memberikan arahan yang lebih terstruktur dan memastikan bahwa mahasiswa mendapatkan dukungan yang diperlukan secara tepat waktu.

Program studi juga dapat menyediakan pelatihan bagi pembimbing akademik dan pembimbing skripsi untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan manajemen waktu mereka. Dengan demikian, pembimbing akan lebih siap dalam menangani berbagai kebutuhan mahasiswa dan memberikan bimbingan yang lebih efektif.

Secara keseluruhan, dengan adanya evaluasi dan peningkatan dalam pelayanan pembimbing akademik dan skripsi, diharapkan tingkat kepuasan mahasiswa akan meningkat. Langkah-langkah ini juga akan mendukung mahasiswa dalam mencapai prestasi akademik yang lebih baik dan membantu mereka dalam mengatasi berbagai tantangan yang mungkin dihadapi selama masa studi.

## **6. Kepuasan Mahasiswa terhadap Kegiatan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM)**

Bagi mahasiswa yang mengikuti program MBKM, program ini sangat bermanfaat untuk mengembangkan pengalaman dan keterampilan di luar kegiatan perkuliahan, serta memungkinkan mereka berkolaborasi dengan program studi lain dalam kegiatan Kampus Mengajar. Program ini memberikan peluang bagi mahasiswa untuk mendapatkan pengalaman praktis dan meningkatkan kemampuan kerja sama yang sangat dibutuhkan di dunia profesional.

Namun, ada juga keluhan dari beberapa mahasiswa mengenai sistem program yang masih kurang baik. Banyak mahasiswa merasa kerepotan karena harus tetap mengikuti perkuliahan sambil menjalani program MBKM, yang akhirnya berdampak pada nilai akademis mereka. Integrasi antara kegiatan MBKM dan jadwal perkuliahan dianggap belum optimal, sehingga mahasiswa harus membagi perhatian dan waktu antara keduanya.

Sistem yang ada saat ini memerlukan perbaikan agar mahasiswa dapat mengikuti program MBKM tanpa mengorbankan prestasi akademik mereka. Salah satu solusinya adalah dengan menyesuaikan jadwal atau memberikan fleksibilitas bagi mahasiswa yang terlibat dalam program ini. Dengan begitu, mereka dapat fokus pada pengembangan diri melalui MBKM tanpa khawatir tertinggal dalam perkuliahan.

Selain itu, penyediaan dukungan tambahan, seperti bimbingan akademik yang lebih intensif dan akses ke sumber daya pembelajaran yang memadai, dapat membantu mahasiswa menyeimbangkan antara kegiatan MBKM dan perkuliahan. Dengan peningkatan sistem dan dukungan yang lebih baik, program MBKM dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi perkembangan mahasiswa tanpa mengganggu prestasi akademik mereka.

Secara keseluruhan, meskipun program MBKM sangat bermanfaat, ada kebutuhan untuk memperbaiki sistem agar lebih mendukung mahasiswa dalam menjalani kedua aktivitas ini secara seimbang dan efektif. Peningkatan ini akan memastikan bahwa mahasiswa dapat meraih manfaat penuh dari program MBKM sambil tetap menjaga kinerja akademis yang baik.

### **Efektifitas Pelaksanaan Metode Dialog Prodi**

Dari penelitian sebelumnya yang terdapat pada jurnal "Monitoring dan Evaluasi untuk Peningkatan Layanan Akademik dan Kinerja Dosen", pendekatan monev digunakan untuk

mengevaluasi layanan akademik dan kinerja dosen. Metode ini dilakukan melalui survei menggunakan instrumen penilaian kinerja yang dikembangkan berdasarkan indikator tertentu. Data diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan ke mahasiswa dan tim penjamin mutu.

Hasilnya menunjukkan beberapa aspek pelayanan akademik dan kinerja dosen yang telah mencapai kategori *sangat baik* pada skala 5. Namun, beberapa area seperti fasilitas fisik dan kebersihan ruang kuliah masih berada pada skala 4 (baik), membutuhkan perbaikan lebih lanjut. Keunggulan dari metode ini adalah pemetaan yang komprehensif dan objektif terkait layanan dan kinerja, yang memungkinkan program studi menyusun rencana pengembangan berdasarkan data kuantitatif.

Namun, pendekatan monev ini cenderung bersifat *top-down*, di mana mahasiswa hanya berperan sebagai responden pasif. Sementara monev efektif dalam mengidentifikasi masalah spesifik, implementasinya terkadang kurang melibatkan mahasiswa secara langsung dalam proses perbaikan berkelanjutan.

Sementara itu, pada penelitian menawarkan metode yang lebih partisipatif dengan fokus pada dialog langsung antara mahasiswa dan pengelola prodi. Melalui pendekatan kualitatif dan survei, penelitian ini melibatkan mahasiswa, dosen, dan staf program studi dalam diskusi terbuka.

Hasil dari dialog menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap beberapa aspek seperti kualitas pengajaran dan sarana laboratorium. Namun, mahasiswa juga mengajukan keluhan mengenai fasilitas yang kurang optimal, seperti LCD dan AC yang tidak berfungsi dengan baik. Dialog ini membuka peluang bagi mahasiswa untuk menyampaikan kritik dan saran secara langsung, menciptakan rasa memiliki dan keterlibatan lebih besar dalam proses pengambilan keputusan.

Keunggulan metode ini terletak pada komunikasi dua arah dan transparansi. Mahasiswa dapat berpartisipasi aktif dalam mencari solusi bersama, yang meningkatkan rasa keterlibatan dan kepuasan mereka. Tantangan dari pendekatan ini adalah membutuhkan waktu dan koordinasi yang lebih intensif, termasuk keterlibatan berkelanjutan dari seluruh pemangku kepentingan.

### **Persepsi Mahasiswa Terhadap Kepuasan Pelayanan Program Studi**

Berdasarkan hasil penelitian terkait persepsi kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan di Program Studi Pendidikan Akuntansi FKIP UMS, ditemukan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas dengan layanan yang disediakan. Namun, ada beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan mereka sepenuhnya. Kepuasan mahasiswa terlihat tinggi dalam hal kualitas pengajaran, ketersediaan fasilitas laboratorium, dan penerapan Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM). Kendati demikian, mahasiswa mengajukan sejumlah kritik, khususnya terkait kondisi fasilitas fisik seperti LCD dan AC di ruang kuliah, serta kurang maksimalnya sosialisasi informasi beasiswa dan layanan administrasi.

Jika dibandingkan dengan penelitian sebelumnya yang menggunakan metode monitoring dan evaluasi (monev) pada program studi lain, pendekatan monev berhasil memetakan area kinerja akademik secara lebih sistematis dan kuantitatif, seperti kualitas layanan dosen dan kebersihan fasilitas (Teknologi Pendidikan dan Pembelajaran et al., 2019). Pada penelitian tersebut, ditemukan bahwa sebagian besar aspek layanan telah berada pada kategori *sangat baik* di skala 5, tetapi masalah terkait fasilitas belajar dan komitmen layanan masih memerlukan perhatian. Meski kedua penelitian menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi, pendekatan dialog prodi UMS memperlihatkan dinamika berbeda yaitu mahasiswa dapat menyuarakan aspirasi mereka secara langsung dan lebih transparan, tidak hanya dalam bentuk penilaian angka, tetapi juga kritik konstruktif terhadap layanan yang kurang optimal.

Salah satu perbedaan penting antara kedua penelitian adalah bahwa pada metode monev, mahasiswa lebih banyak bertindak sebagai responden pasif yang hanya memberikan umpan

balik melalui kuesioner. Sementara itu, dengan metode dialog prodi memungkinkan interaksi langsung antara mahasiswa dan pihak pengelola program studi, menciptakan keterlibatan yang lebih besar dalam pengambilan keputusan dan evaluasi layanan. Melalui dialog ini, mahasiswa tidak hanya menyampaikan keluhan tetapi juga berpartisipasi dalam mencari solusi, seperti memberikan saran untuk peningkatan integrasi MBKM dan perbaikan jadwal layanan akademik.

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan di FKIP UMS dapat dianggap memadai, tetapi masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal fasilitas dan layanan administrasi. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian sebelumnya, yang menekankan bahwa meskipun layanan secara umum dinilai baik, masih ada beberapa aspek yang membutuhkan perhatian lebih. Namun, dengan adanya dialog prodi, Pendidikan Akuntansi FKIP UMS lebih berpeluang menciptakan suasana pendidikan yang lebih responsif terhadap kebutuhan mahasiswa dan memastikan bahwa setiap masukan yang diberikan tidak hanya didokumentasikan tetapi juga ditindaklanjuti dengan langkah konkret.

### KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, didapatkan kesimpulan bahwa kepuasan terhadap sarana pembelajaran di ruang kuliah umumnya baik, namun ada beberapa masalah yang perlu ditangani, seperti kondisi LCD, AC, dan keramik ruang kelas. Peningkatan dan pemeliharaan rutin pada sarana ini diperlukan untuk menciptakan lingkungan belajar yang lebih nyaman. Kemudian dalam hal fasilitas laboratorium, mayoritas mahasiswa merasa puas, tetapi ada kebutuhan untuk meningkatkan kebersihan dan kondisi peralatan. Pengecekan rutin dan pemeliharaan fasilitas laboratorium harus dilakukan untuk memastikan kualitasnya tetap optimal.

Kepuasan mahasiswa terhadap pengajaran dosen menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar mahasiswa merasa puas, masih terdapat keluhan mengenai metode pengajaran, penilaian, dan interaksi dosen. Perbaikan dalam metode pengajaran dan konsistensi kehadiran dosen diharapkan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Untuk Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM), didapatkan pula bahwa kegiatan ini memang sangat bermanfaat. Namun integrasinya dengan perkuliahan perlu diperbaiki untuk mencegah dampak negatif terhadap prestasi akademik. Dukungan tambahan dan fleksibilitas jadwal dapat membantu mahasiswa menyeimbangkan kegiatan MBKM dan studi mereka. Peningkatan dalam layanan program studi, termasuk sosialisasi informasi beasiswa, juga diperlukan untuk mendukung perkembangan mahasiswa secara keseluruhan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arina, Y., Marsidin, S., & Sulastri, S. (2022). Peranan Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan di Sekolah. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 4(6), 9145–9151.
- Batubara, T. H. (2022). *Pengaruh pembelajaran koperatif tipe One Stay Three Stray untuk meningkatkan hasil belajar bahasa Indonesia siswa kelas V MIN 9 Medan*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
- Bulkia, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *At-Tadbir : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2(1), 49–58. <https://doi.org/10.31602/atd.v2i1.1191>
- Gloriano, G., & Nugraha, J. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 10(3), 233–245.
- Hendrayadi, Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). Mixed methode research. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran (JRPP)*, 6(4), 2402–2410.
- Huraerah, A. (2022). *Kebijakan perlindungan sosial: Teori dan aplikasi Dynamic Governance*. Nuansa Cendekia.

- Lisbet, Z. T., Judijanto, L., Ginanjar, R., Adnanti, W. A., Butarbutar, M., & Harto, B. (2024). *Friendly Leadership: Membangun Koneksi dan Kolaborasi di Tempat Kerja*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Masgumelar, N. K., & Mustafa, P. S. (2021). Teori belajar konstruktivisme dan implikasinya dalam pendidikan dan pembelajaran. *GHAITSA: Islamic Education Journal*, 2(1), 49–57.
- Nabila A, S. A. (2024). *Survei Kepuasan Mahasiswa dalam Layanan Akademik dan Non Akademik Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah*. IAIN ParePare.
- Nasution, L., & Ichsan, R. N. (2020). Sosialisasi Pemasaran Dalam Meningkatkan Loyalitas Mahasiswa Dan Alumni Fakultas Hukum Universitas Simalungun. *PKM Maju UDA*, 1(1), 31–36.
- Siswanto, E., & Hidayati, L. (2021). *Supervisi Pendidikan, “Menjadi Supervisor yang Ideal.”* Unnes Press.
- Tajibu, K. (2019). Analisis Kualitas Layanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar. *Jurnal Jurnalisa*, 05(2), 284–300.
- Tawas, H., Mananeke, L., & Tuerah, F. F. R. (2015). Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(4), 422–432.
- Teknologi Pendidikan dan Pembelajaran, J., Asmawati Teknologi Pembelajaran Pascasarjana Universitas Sultan Ageng Tirtayasa JIRaya Jakarta Km, L., & Kota Serang, P. (2019). *Layanan Akademik Dan Kinerja Dosen Program Studi Teknologi Pembelajaran Pascasarjana (Monitoring and Evaluation for Improving Academic Services And Lecturer Performance of Postgraduate Learning Technology Study Programs)*. 2, 88–97.
- Wahyudi, K. (2016). Manajemen pemasaran pendidikan. *Kariman: Jurnal Pendidikan Keislaman*, 4(2), 99–116.
- Yusra, H. (2020). *Bahan Ajar Keterampilan Berbicara*. Komunitas Gemulun Indonesia.
- Zai, M. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Pekanbaru*. 1–123.



**This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.**