

Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Bimbingan Akademik oleh Dosen Pembimbing Akademik di Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UNP

Anggun susanti ¹, Lusi Susanti ², Rifma ³, Yulianto Santoso ⁴

¹²³⁴ Administrasi Pendidikan, Universitas Negeri Padang

e-mail: anggunsusanti321@gmail.com, lusisusanti_mp@fip.unp.ac.id,
rifmar34@fip.unp.ac.id, yuliantosantoso2015@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini penulis lakukan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan bimbingan akademik oleh Dosen Pembimbing Akademik dari aspek keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), ujud fisik (*tangible*) di Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UNP. Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif. Populasinya ialah mahasiswa angkatan 2015, 2016, 2017 di Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UNP yang berjumlah 160 orang dengan sampel 64 dengan *simple Random Sampling*. Instrument penelitian angket model *Rating Scale*. Hasil penelitian menunjukkan 1) keandalan (*reliability*) dalam pelayanan berada pada kategori puas dengan skor rata-rata 3,83, 2) daya tanggap (*responsiveness*) dalam pelayanan berada pada kategori puas dengan skor rata-rata 3,77, 3) Tingkat kepuasan mahasiswa mengenai jaminan kepastian (*assurance*) dalam pelayanan berada pada kategori puas dengan skor rata-rata 3,90, 4) Tingkat kepuasan mahasiswa mengenai empati (*empathy*) dalam pelayanan berada pada kategori puas dengan skor rata-rata 3,74, 5) Tingkat kepuasan mahasiswa mengenai ujud fisik (*tangible*) dalam pelayanan berada pada kategori puas dengan skor rata-rata 3,77. Dengan demikian kesimpulan yang dapat kita ambil ialah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan bimbingan akademik oleh Dosen Pembimbing Akademik di Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UNP berada pada kategori puas dengan skor 3,80.

Kata Kunci: *Kepuasan; Mahasiswa; Layanan Bimbingan Akademik.*

Abstract

This research was conducted to determine student satisfaction with academic guidance services by Academic Advisors from the aspect of reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible in the Department of Educational Administration FIP. UNP. This study uses a quantitative approach. The population is students of class 2015, 2016, 2017 in the Department of Administration, FIP UNP, totaling 160 people with a sample of 64 with simple random sampling. The research instrument is a Rating Scale model questionnaire. The results showed 1) the reliability in the service was in the satisfied category with an average score of 3.83, 2) the responsiveness in the service was in the satisfied category with an average score of 3.77, 3) The level of satisfaction students regarding assurance in service are in the satisfied category with an average score of 3.90, 4) The level of student satisfaction regarding empathy in service is in the satisfied category with an average score of 3.74, 5) The level of Student satisfaction regarding tangibles in service is in the satisfied category with an average score of 3.77. Thus, the conclusion we can draw is that the level of student satisfaction with academic guidance services by Academic Advisors at the Department of Educational Administration FIP UNP is in the satisfied category with a score of 3.80.

Keyword: *Satisfaction; Student; Academic Guidance Service.*

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi ialah lembaga pendidikan dengan sumber daya yang diharapkan dapat berdaya guna dan bermutu. Cukup tingginya persaingan antarperguruan tinggi membuat lembaga pendidikan dituntut untuk unggul dalam bersaing dengan meningkatkan mutu pendidikan. Adanya tanggung jawab dari perguruan tinggi untuk meningkatkan aspek pelayanan merupakan salah satu bentuk yang menunjukkan bahwa perguruan tinggi ingin bergerak maju dan mampu bersaing, dengan meningkatnya pelayanan menjadi lebih baik maka akan menghasilkan peningkatan citra perguruan tinggi menjadi lebih baik pula dan begitu pula sebaliknya citra perguruan tinggi akan menurun jika pelayanan yang diberikan buruk.

Kepuasan mengacu pada pemenuhan perasaan mengenai apa yang dibutuhkan oleh seseorang. Kepuasan adalah kondisi dimana terpenuhinya harapan, keinginan, dan kebutuhan pelanggan, bila tiga hal tersebut dapat terpenuhi maka pelayanan dinilai memuaskan Sugito (Srinadi, n.d.). Kepuasan dijadikan sebagai pembanding antara kebutuhan dengan hasil yang diperolehnya. Tercapainya kepuasan jika perbandingannya cukup adil. Jika tidak seimbang, terutama yang merugikan akan menghasilkan ketidakpuasan, sebaliknya ketidakseimbangan yang dinilai menguntungkan akan memperoleh kepuasan.

Pelayanan merupakan suatu bagian yang dapat menentukan baik atau buruknya citra suatu perusahaan karena berhubungan langsung dengan konsumen (Oktovieri, Tomy, Irsyad, Ermita, 2020). Layanan bimbingan akademik merupakan suatu kegiatan dimana pembimbing memberikan konsultasi kepada mahasiswa seperti halnya dalam merencanakan masa studi atau membantu mahasiswa menyelesaikan permasalahannya dalam belajar sehingga mahasiswa tersebut dapat menjalankan masa studinya dengan baik dan lancar sebagaimana minat serta kemampuannya (Zakiyatunufus, 2019). Dosen PA memberikan Layanan bimbingan akademik selama mahasiswa mengikuti masa studinya. Dosen diharapkan dapat memberikan bantuan serta nasihat kepada mahasiswa baik dalam memprogram matakuliahnya ataupun dalam memberikan pengawasan yang berkelanjutan demi kelancaran studi mahasiswa. Dosen Pembimbing Akademik (PA) juga berperan dalam membimbing siswa menghadapi tugas akhir atau skripsi. Sinambela (Saputra, n.d.) menyatakan terdapat lima indikator pelayanan yaitu keandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan ujud fisik layanan.

Menurut (Nurhayati, 2011) secara umum tugas pembimbing akademik dapat diklasifikasikan atas dua, yaitu: (1) dosen pembimbing akademik memberikan pelayanan bimbingan akademik kepada mahasiswa baik itu individual, klasikal ataupun secara berkelompok, (2) dosen pembimbing akademik dapat membimbing dan mengarahkan mahasiswa untuk mengembangkan sikap serta cara belajar yang baik. Untuk itu keterampilan seorang dosen sangat dibutuhkan misalnya keterampilan dalam menjelaskan, yaitu dosen dapat menyampaikan ide atau pendapatnya dengan kata-kata yang dapat menumbuhkan pengertian serta pemahaman pada diri mahasiswa Alma (Navisa, 2021)

Dosen yang bertugas untuk membimbing mahasiswa ialah dosen yang memenuhi klasifikasi untuk bertugas dan akan mengemban tanggung jawab sebagai pembimbing. Bimbingan yang diberikan berupa bimbingan dalam bidang akademik atau non-akademik yang dibutuhkan oleh mahasiswa, khususnya mengenai Sistem Kredit Semester (SKS) dan juga bimbingan tugas akhir/ skripsi. Oleh karena itu, kehadiran Dosen Pembimbing Akademik (PA) sangatlah dibutuhkan yaitu dalam memberi arahan mengenai penyusunan rencana program perkuliahan semester dan juga program studi keseluruhan, kemudian ikut memecahkan permasalahan yang dialami mahasiswa dalam belajar, serta memotivasi mahasiswa untuk meningkatkan prestasi belajar sehingga berdaya guna serta berhasil guna bagi dirinya, lembaga ataupun masyarakat.

Sejauh ini dosen Pembimbing Akademik (PA) Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UNP sudah berusaha yang terbaik dalam memberikan layanan bimbingan akademik kepada mahasiswa. Akan tetapi, tak dapat dipungkiri bahwa terdapat beberapa kekurangan dalam pelayanannya yang mengakibatkan ketidakpuasan mahasiswa sebagai pelanggannya. Belum puasnyalah mahasiswa terhadap layanan bimbingan akademik dosen, yaitu dengan adanya

keluhan beberapa orang mahasiswa di lingkungan Jurusan Administrasi Pendidikan Universitas Negeri Padang mengenai pelayanan yang diberikan. Hal tersebut diketahui dari beberapa fenomena berikut, yaitu: 1) adanya dosen yang saat memberikan bimbingan penjelasannya masih sulit untuk dipahami oleh mahasiswa, 2) adanya dosen yang kurang cepat dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, 3) Kurangnya umpan balik yang diberikan dosen terhadap permasalahan mahasiswa, 4) Kesulitan mahasiswa untuk berkomunikasi dengan dosen, 5) mahasiswa kesulitan menemui dosen untuk mendapatkan layanan bimbingan skripsi atau layanan lainnya.

METODE

Jenis penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif, untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan mahasiswa terhadap layanan bimbingan akademik oleh Dosen Pembimbing Akademik di Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UNP. Penelitian ini memiliki satu variabel yaitu kepuasan mahasiswa terhadap layanan bimbingan akademik dosen PA. Penelitian ini dilakukan di Universitas Negeri Padang dengan populasi mahasiswa Pendidikan angkatan 2015 sampai dengan angkatan 2017 FIP UNP yang masih aktif tahun ajaran 2020/2021 sebanyak 149 orang mahasiswa dan menggunakan teknik *Simple Random Sampling* pada penarikan sampel adapun sesuai dengan pendapat (Arikunto, 2010) yaitu apabila subjek yang diteliti kurang dari 100 orang sebaiknya diambil semuanya, namun apabila jumlah subjeknya besar atau lebih dari 100 orang, maka dapat diambil 10-15% atau 20-25% atau lebih. Oleh karena itu dari jumlah populasi tersebut diambil 40% dari populasi sehingga jumlah sampelnya ialah $40\% \times 160$ mahasiswa = 64 orang mahasiswa. Model *Rating scale* menggunakan pilihan jawaban seperti sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas dan tidak puas. Dalam instrumen penelitian dengan skor 5, 4, 3, 2 dan 1. Sebelum digunakan, kuesioner tersebut diuji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu. Lalu Teknik analisis data menggunakan rumus mean dimana data yang terkumpul diolah dengan mencari skor rata-rata yang disesuaikan dengan kategori hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan hasil penelitan yang penulis lakukan mengenai kepuasan mahasiswa terhadap layanan bimbingan akademik oleh Dosen Pembimbing Akademik di Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UNP dilihat dari indikator: 1) keandalan (*reliability*), 2) daya tanggap (*responsiveness*), 3) jaminan kepastian (*assurance*), 4) empati (*empathy*), 5) ujud fisik (*tangible*), dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 1. Rekapitulasi Layanan Bimbingan Akademik oleh Dosen Pembimbing Akademik di Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UNP

No.	Indikator	Skor Rata-Rata	Kategori
1	Keandalan (<i>reliability</i>)	3,83	Puas
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	3,77	Puas
3	Jaminan kepastian (<i>assurance</i>)	3,9	Puas
4	Empati (<i>empathy</i>)	3,74	Puas
5	Ujud fisik (<i>tangible</i>)	3,77	Puas
Jumlah		19,01	
Rata-Rata		3,80	Puas

Pada indikator yang pertama yaitu keandalan (*reliability*) diperoleh skor sebesar 3,83 dengan kategori puas. Pada indikator ini penulis menggunakan 12 item. Item yang mendapatkan jawaban tertinggi dari responden yaitu Dosen PA berlaku adil saat memberikan bimbingan pada penulisan skripsi dengan skor 4,00. Item yang mendapatkan skor terendah yaitu Dosen PA memberi kejelasan waktu untuk mendapatkan layanan bimbingan skripsi dengan skor 3,59.

Pada indikator yang kedua yaitu daya tanggap (*responsiveness*) diperoleh skor sebesar 3,77 dengan kategori puas. Pada indikator ini penulis menggunakan 7 item. Item yang mendapatkan jawaban tertinggi dari responden yaitu Dosen PA sudah menyesuaikan pelaksanaan bimbingan penulisan skripsi sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sebelumnya dengan skor 3,86. Item yang mendapatkan skor terendah yaitu Dosen PA dengan cepat menanggapi kebutuhan mahasiswa yang ingin mendapatkan bimbingan terkait dengan pembelajaran dengan skor 3,64.

Pada indikator yang ketiga yaitu jaminan kepastian (*assurance*) diperoleh skor sebesar 3,90 dengan kategori puas. Pada indikator ini penulis menggunakan 8 item. Item yang mendapatkan jawaban tertinggi dari responden yaitu Dosen PA menguasai permasalahan yang akan diteliti oleh mahasiswa pada penulisan skripsi dengan skor 4,14. Item yang mendapatkan skor terendah yaitu Dosen PA mempunyai kemampuan dalam memotivasi mahasiswa untuk belajar dengan skor 3,73.

Pada indikator yang keempat yaitu empati (*empathy*) diperoleh skor sebesar 3,74 dengan kategori puas. Pada indikator ini penulis menggunakan 9 item. Item yang mendapatkan jawaban tertinggi dari responden yaitu Dosen PA memiliki kepedulian terhadap ketenangan dan kebersihan ruang bimbingan dengan skor 3,84. Item yang mendapatkan skor terendah yaitu Dosen PA mampu merasakan kesulitan mahasiswa selama penulisan skripsi dengan skor 3,66.

Pada indikator yang kelima yaitu ujud fisik (*tangible*) diperoleh skor sebesar 3,77 dengan kategori puas. Pada indikator ini penulis menggunakan 4 item. Item yang mendapatkan jawaban tertinggi dari responden yaitu Dosen PA memastikan kenyamanan tempat bimbingan dengan skor 3,95. Item yang mendapatkan skor terendah yaitu rekan-rekan merasa adanya kenyamanan waktu yang disediakan oleh dosen PA dalam melakukan bimbingan dengan skor 3,64.

Pembahasan

Kepuasan Mahasiswa terhadap Keandalan (*reliability*) Layanan Bimbingan Akademik oleh Dosen Pembimbing Akademik di Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UNP

Kepuasan mahasiswa terhadap keandalan (*reliability*) layanan bimbingan akademik oleh Dosen Pembimbing Akademik di Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UNP secara umum dirasa sudah memuaskan dengan skor rata-rata 3,83 pada kategori puas. Sedangkan rata-rata terendah dengan skor 3,59, serta berada pada kategori puas.

Pada skor terendah yaitu 3,59 terdapat pada pernyataan Dosen PA memberi kejelasan waktu untuk mendapatkan layanan bimbingan skripsi, penyebabnya kemungkinan ialah kurangnya kejelasan waktu yang diberikan dosen kepada mahasiswa untuk mendapatkan bimbingan skripsi sehingga mahasiswa terkadang merasa bingung kapan jadwal bimbingan yang pasti. Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003 menjelaskan bahwa terdapat prinsip yang harus dipenuhi dalam pelayanan salah satunya yaitu waktu, pelayanan yang akan dilaksanakan harus disesuaikan dengan waktu yang telah jadwalkan sebelumnya. Kepastian waktu dalam pelayanan ini dapat diartikan sebagai kepastian waktu dalam memberikan pelayanan dan menyampaikan informasi.

Kepuasan Mahasiswa terhadap daya tanggap (*responsiveness*) Layanan Bimbingan Akademik oleh Dosen Pembimbing Akademik di Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UNP

Kepuasan mahasiswa terhadap daya tanggap (*responsiveness*) layanan bimbingan akademik oleh Dosen Pembimbing Akademik di Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UNP secara umum dirasa sudah memuaskan dengan skor rata-rata 3,77 pada kategori puas. Sedangkan rata-rata terendah dengan skor 3,64, serta berada pada kategori puas.

Pada skor terendah yaitu 3,64 terdapat pada pernyataan Dosen PA dengan cepat menanggapi kebutuhan mahasiswa yang ingin mendapatkan bimbingan terkait dengan pembelajaran, penyebabnya kemungkinan ialah kurang cepat dan tanggapnya dosen terhadap kebutuhan mahasiswa akan bimbingan pembelajaran, dimana seharusnya dosen

dapat lebih tanggap lagi akan hal tersebut, sehingga mahasiswa tidak menunggu tanpa adanya kepastian. Karena dalam kualitas pelayanan seperti halnya membuat konsumen menunggu ialah persepsi yang negatif. Kotler (Srinadi, n.d.) menjelaskan daya tanggap (*responsiveness*) ialah keinginan dari pemberi layanan dalam membantu konsumennya dengan memberikan layanan secara cepat dan tanggap. Dengan adanya ketanggapan dari penyedia layanan maka hal tersebut menjadi nilai tambah untuk perusahaan dimata pelanggannya.

Kepuasan Mahasiswa terhadap Jaminan Kepastian (*assurance*) Layanan Bimbingan Akademik oleh Dosen Pembimbing Akademik di Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UNP

Kepuasan mahasiswa terhadap jaminan kepastian (*assurance*) layanan bimbingan akademik oleh Dosen Pembimbing Akademik di Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UNP secara umum dirasa sudah memuaskan dengan skor rata-rata 3,90 pada kategori puas. Sedangkan rata-rata terendah dengan skor 3,73, serta berada pada kategori puas.

Pada skor terendah yaitu 3,73 terdapat pada pernyataan Dosen PA mempunyai Kemampuan dalam memotivasi mahasiswa untuk belajar, penyebabnya kemungkinan ialah kurangnya motivasi yang diberikan dosen kepada mahasiswa, karena dosen merupakan salah satu faktor eksternal yang berpengaruh meningkatkan semangat serta prestasi belajar mahasiswa. Sebagaimana yang kita ketahui motivasi ialah suatu usaha dalam menciptakan kondisi tertentu yang membuat seseorang mau serta ingin melakukan sesuatu dan apabila orang tersebut tidak menyukainya, maka rasa tidak suka tersebut akan ia coba hilangkan (Ifani, 2014). Kemudian Hamalik (Mediawati, 2010) juga mengemukakan bahwa pentingnya motivasi ialah salah satu hal yang menentukan keberhasilan murid dalam belajar karena belajar tanpa diiringi oleh motivasi, akan sulit berhasil. Faktor eksternal yang mempengaruhi prestasi belajar salah satunya ialah dosen, oleh karena itu peran dosen sebagai motivator dalam belajar juga sangat dibutuhkan. Sebagaimana yang dijelaskan Slameto (Antoni, Adrian, Syahril, n.d.) mengenai belajar yang merupakan proses perubahan sikap dan tindakan seseorang serta mulai berhubungan dengan lingkungan sekitar untuk memenuhi kebutuhan hidup.

Kepuasan Mahasiswa terhadap Empati (*empathy*) Layanan Bimbingan Akademik oleh Dosen Pembimbing Akademik di Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UNP

Kepuasan mahasiswa terhadap empati (*empathy*) layanan bimbingan akademik oleh Dosen Pembimbing Akademik di Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UNP secara umum sudah dirasa memuaskan dengan skor rata-rata 3,74 pada kategori puas. Sedangkan rata-rata terendah dengan skor 3,66, serta berada pada kategori puas. Pada skor terendah yaitu 3,73 terdapat pada pernyataan Dosen PA mampu merasakan kesulitan mahasiswa selama penulisan skripsi, penyebabnya kemungkinan ialah kurang perhatiannya dosen terhadap kesulitan yang dihadapi mahasiswa pada penulisan skripsi. Pada dunia pendidikan

Kepuasan Mahasiswa terhadap Ujud Fisik (*tangible*) Layanan Bimbingan Akademik oleh Dosen Pembimbing Akademik di Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UNP

Kepuasan mahasiswa terhadap ujud fisik (*tangible*) layanan bimbingan akademik oleh Dosen Pembimbing Akademik di Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UNP secara umum sudah dirasa memuaskan dengan skor rata-rata 3,77 pada kategori puas. Sedangkan rata-rata terendah dengan skor 3,64, serta berada pada kategori puas.

Pada skor terendah yaitu 3,64 penyebabnya kemungkinan ialah kurang adanya kenyamanan waktu yang disediakan oleh dosen kepada mahasiswa, karena hal tersebut membuat mahasiswa bingung kapan waktu yang tepat mendapatkan bimbingan dari dosen yang bersangkutan. contohnya dengan menetapkan jadwal bimbingan yang pasti dan tidak terganggu oleh pekerjaan lainnya, agar mahasiswa yang sedang dilayani merasa puas atas layanan yang diberikan. Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003 disebutkan bahwa terdapat beberapa prinsip dalam penyelenggaraan pelayanan, salah satunya yaitu kenyamanan.

Kenyamanan dalam hal ini adalah lingkungan yang disediakan nyaman, rapi, bersih dan teratur serta tersedianya berbagai fasilitas pendukung layanan yang memadai dan waktu yang disediakan untuk memberikan layanan dijadwalkan dengan baik.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kepuasan mahasiswa terhadap layanan bimbingan akademik oleh Dosen Pembimbing Akademik di Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UNP dapat diambil kesimpulannya sebagai berikut: 1) Kepuasan mahasiswa terhadap layanan bimbingan akademik oleh Dosen Pembimbing Akademik di Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UNP dilihat dari segi keandalan (reliability) dirasa sudah memuaskan dengan skor rata-rata 3,83 pada kategori puas, 2) Kepuasan mahasiswa terhadap layanan bimbingan akademik oleh Dosen Pembimbing Akademik di Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UNP dilihat dari segi daya tanggap (responsiveness) dirasa sudah memuaskan dengan skor rata-rata 3,77 pada kategori puas, 3) Kepuasan mahasiswa terhadap layanan bimbingan akademik oleh Dosen Pembimbing Akademik di Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UNP dilihat dari segi jaminan kepastian (assurance) dirasa sudah memuaskan dengan skor rata-rata 3,90 pada kategori puas, 4) Kepuasan mahasiswa terhadap layanan bimbingan akademik oleh Dosen Pembimbing Akademik di Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UNP dilihat dari segi empati (empathy) dirasa sudah memuaskan dengan skor rata-rata 3,74 pada kategori puas, 5) Kepuasan mahasiswa terhadap layanan bimbingan akademik oleh Dosen Pembimbing Akademik di Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UNP dilihat dari segi wujud fisik (tangible) dirasa sudah memuaskan dengan skor rata-rata 3,77 pada kategori puas.

Maka secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap layanan bimbingan akademik oleh Dosen Pembimbing Akademik di Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UNP dirasa sudah memuaskan dengan skor rata-rata 3,80 pada kategori puas.

Beberapa saran yang penulis ajukan ialah: 1) diharapkan Dosen PA lebih memperhatikan lagi kejelasan serta kepastian waktu bagi mahasiswa untuk mendapatkan bimbingan skripsi, sehingga mahasiswa tidak ragu terhadap jadwal bimbingan tersebut, 2) diharapkan Dosen PA dapat lebih cepat lagi memberikan layanan kepada mahasiswa, sehingga mahasiswa tidak menunggu tanpa adanya kepastian, Karena dalam kualitas pelayanan seperti halnya membuat konsumen menunggu ialah persepsi yang negatif 3) diharapkan dosen PA lebih memotivasi mahasiswa dalam belajar sehingga meningkatnya prestasi belajar mahasiswa, 4) diharapkan Dosen PA lebih peka lagi terhadap kesulitan yang dihadapi mahasiswa dalam penulisan skripsi, serta membantu mencari jalan keluar atas kesulitan tersebut, 5) diharapkan Dosen PA lebih memberikan kenyamanan waktu bagi mahasiswa untuk bimbingan, contohnya dengan menetapkan jadwal bimbingan yang pasti dan tidak terganggu oleh pekerjaan lainnya, agar mahasiswa yang sedang dilayani merasa puas atas layanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Antoni, Adrian, Syahril, S. dan H. (n.d.). *Hubungan Keaktifan Dalam Organisasi Dengan Disiplin Belajar Himpunan Mahasiswa Jurusan Di FIP UNP Journal Educational Administration and Leadership, Vol 1 (4): pp. 112-115, DOI: doi.org/10.24036/jeal.v1i4. 2021.*
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan*. Jakarta: Bina Aksara.
- Ifani, P. F. (2014). *Hubungan Motivasi Kerja dengan Komitmen Kerja Karyawan di Balai Pendidikan dan Pelatihan Sosial. Jurnal Administrasi pendidikan. vol 2 (1), 221-831.*
- Mediawati, E. (2010). *Pengaruh Motivasi Belajar Mahasiswa dan Kompetensi Dosen Terhadap Prestasi Belajar. Jurnal Pendidikan Ekonomi Dinamika Pendidikan. V(2):134-146.*
- Mentri pendayagunaan Aparatus Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang standar pelayanan.* (n.d.).
- Navisa, J. dan J. (2021). *Persepsi siswa tentang Ketrampilan Mengajar Mahasiswa PPL*

Jurusan Admnistrasi Pendidikan Universitas Negeri Padang se-SMK Negeri Kota Padang. Journal Educational Administration and Leadership. Vol 1 (3): pp. 63-69, DOI: doi.org/10.24036/jeal.v1i3.

- Nurhayati, E. (2011). *Bimbingan Konseling dan Psikoterapi Inovatif*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Oktovieri, Tomy, Irsyad, Ermita, L. S. (2020). *Persepsi Mahasiswa Angkatan2016 Terhadap Pelayanan Perpustakaan FIP UNP. Vol 1(4): pp. 124-126. DOI: doi.org/10.24036/jeal.v1i4.*
- Saputra, R. L. (n.d.). *Persepsi Mahasiswa terhadap Pelayanan Administrasi Pegawai Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) di Universitas Negeri Padang. Jurnal Bahana Manajemen Pendidikan, 2(1), 564-573. 2014.*
- Srinadi, G. A. M. dan D. P. E. N. (n.d.). *Factor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan. Cakrawala Pendidikan. 3:217-231. 2008.*
- Zakiyatunufus, R. A. (2019). *Layanan Bimbingan Akademik untuk Meningkatkan Prestasi Akademik Mahasiswa. Jurnal Bimbingan, Penyuluhan, Konseling dan Psikoterapi Islam. 7(2): 203-224.*