

KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP BIMBINGAN DAN KONSELING AKADEMIK SECARA DARING OLEH DOSEN PEMBIMBING AKADEMIK

Fivia Eliza^{1*}, Mudjiran², Neviyarni³, Herman Nirwana⁴, Juli Sardi⁵, Habibullah⁶

Universitas Negeri Padang¹²³⁴⁵⁶

E-mail: fivia_eliza@ft.unp.ac.id

Abstrak

Dalam era digital yang terus berkembang, bimbingan dan konseling akademik secara daring menjadi solusi praktis dalam mendukung mahasiswa dalam mencapai kesuksesan akademik mahasiswa. Artikel ini bertujuan untuk mengeksplorasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap bimbingan dan konseling akademik yang diberikan secara daring oleh dosen pembimbing akademik di Program Studi Teknik Listrik Universitas Negeri Padang. Metode penelitian pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan instrumen angket. Data dianalisis dengan statistik deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi dari mahasiswa terhadap bimbingan dan konseling akademik yang dilakukan oleh dosen pembimbing akademik secara daring. Temuan dari penelitian ini memberikan pandangan yang berharga bagi perguruan tinggi dalam memahami kebutuhan mahasiswa terkait bimbingan dan konseling dalam era digital. Penelitian ini membuka peluang penelitian di masa yang akan datang untuk mengembangkan platform yang lebih interaktif dan *user-friendly* untuk mendukung bimbingan dan konseling akademik secara daring.

Kata Kunci: Bimbingan dan konseling; Kepuasan mahasiswa; Dosen pembimbing Akademik; Daring.

Abstract

In the ever-growing digital era, online academic guidance and counseling has become a practical solution in supporting students in achieving academic success. This article aims to explore the level of student satisfaction with academic guidance and counseling provided online by academic supervisors at the Electrical Engineering Study Program, Padang State University. The research method in this study uses a quantitative approach with a questionnaire instrument. Data were analyzed using descriptive statistics. The results of this research show a high level of satisfaction from students with academic guidance and counseling carried out by online academic supervisors. The findings from this research provide valuable insight for higher education institutions in understanding student needs regarding guidance and counseling in the digital era. This research opens opportunities for future research to develop a more interactive and user-friendly platform to support online academic guidance and counseling.

Keywords: *Guidance and counseling; Student satisfaction; Academic supervisor; Online.*

PENDAHULUAN

Teknologi digital yang terus berkembang pesat memberikan peluang inovasi pendekatan baru dengan memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kualitas pendidikan (Eliza et al., 2023; Fadli et al., 2024; Hakiki et al., 2023). Termasuk bimbingan dan konseling akademik secara daring menjadi sebuah pendekatan yang semakin relevan dan penting dalam menunjang kesuksesan mahasiswa dalam pendidikan tinggi (Musdalifah, 2021). Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi telah memungkinkan dosen pembimbing akademik untuk memberikan layanan bimbingan dan konseling kepada mahasiswa secara efisien dan fleksibel, terlebih lagi dalam konteks pandemi global yang memaksa pembelajaran jarak jauh menjadi pilihan utama (Siska Tri Mayasari, 2022). Dalam konteks ini, penting untuk mengevaluasi sejauh mana kepuasan mahasiswa terhadap layanan bimbingan dan konseling akademik secara daring yang diberikan oleh dosen pembimbing.

Kepuasan bimbingan dan konseling akademik mahasiswa adalah suatu aspek yang sangat penting dalam mengevaluasi efektivitas program pembimbingan di perguruan tinggi. Mahasiswa yang merasa puas dengan bimbingan dan konseling akademik cenderung memiliki pengalaman belajar yang lebih positif dan produktif (Thorifah et al., 2020). Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa Pertama, keandalan merujuk pada konsistensi dan kehandalan layanan yang

diberikan oleh dosen pembimbing (Wijayanti et al., 2023). Mahasiswa akan merasa puas jika mereka dapat mengandalkan dosen pembimbing dalam memberikan bimbingan yang konsisten dan tepat waktu sesuai dengan kebutuhan akademik mereka. Kedua, daya tanggap mengacu pada kemampuan dosen pembimbing untuk merespons pertanyaan, kekhawatiran, dan masalah mahasiswa dengan cepat dan efektif (Susanti et al., 2021). Mahasiswa merasa puas jika mereka mendapatkan respon yang memadai dan bantuan yang diperlukan dalam proses pembelajaran mereka. Ketiga, jaminan kepastian menyangkut kejelasan dan keyakinan bahwa bimbingan dan konseling yang diberikan akan membawa mahasiswa menuju pencapaian tujuan akademik mereka (Diah Agustina & Ismiyati, 2019). Mahasiswa merasa puas jika mereka memiliki kepercayaan bahwa dosen pembimbing dapat memberikan arahan yang jelas dan tepat guna dalam perjalanan akademik mereka. Keempat, empati mencakup kemampuan dosen pembimbing untuk memahami dan merasakan pengalaman serta perasaan mahasiswa (Septiana & Alie, 2023). Mahasiswa merasa puas jika mereka merasa didengar, dipahami, dan didukung secara emosional oleh dosen pembimbing mereka. Terakhir, wujud fisik melibatkan fasilitas dan sarana pendukung yang tersedia untuk mendukung proses bimbingan dan konseling akademik (Sari et al., 2021). Dengan memperhatikan kelima aspek ini, kepuasan bimbingan dan konseling akademik mahasiswa dapat diukur dan ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan mereka (Nurhayati et al., 2023). Dengan

demikian, kepuasan mahasiswa dapat menjadi indikator yang berguna dalam mengevaluasi dan meningkatkan efektivitas program bimbingan dan konseling akademik di perguruan tinggi.

Beberapa penelitian terdahulu telah menyoroti pentingnya kepuasan mahasiswa dalam bimbingan dan konseling akademik. Penelitian oleh (Mudjijanti, 2022) menemukan bahwa kualitas bimbingan dan konseling akademik secara signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pengalaman akademik mereka. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh (Anggraini & Syukur, 2023) menunjukkan bahwa mahasiswa yang merasa didukung dan dipandu dengan baik oleh dosen pembimbing cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap proses pembelajaran mereka. Selanjutnya, penelitian oleh (Rois, 2022) menyoroti pentingnya faktor-faktor seperti daya tanggap dan empati dosen pembimbing dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap bimbingan akademik. Namun, meskipun penelitian-penelitian ini memberikan wawasan yang berharga tentang pentingnya kepuasan mahasiswa terhadap bimbingan dan konseling akademik, masih ada kekurangan dalam literatur yang ada. Gap penelitian yang dapat diidentifikasi dari penelitian terdahulu adalah bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap bimbingan dan konseling akademik yang dilakukan secara daring.

Oleh karena itu, berdasarkan fenomena di lapangan dan gap riset yang ditemukan maka penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan ini dengan

menyelidiki kepuasan mahasiswa terhadap bimbingan dan konseling akademik yang dilakukan secara Daring mahasiswa teknik listrik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan Kuantitatif. Populasi pada penelitian ini sebanyak 60 mahasiswa, Jumlah sampel yang <100 maka seluruh populasi dijadikan sampel yakni 60 mahasiswa Teknik Listrik Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang. Penelitian ini menggunakan instrumen angket dengan skala likert (1 - 4) yakni 1 (sangat tidak puas), 2 (tidak puas), 3 (Puas), dan 4 (Sangat Puas), terdapat 5 indikator yang digunakan dalam menilai kepuasan yakni Keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan kepastian (assurance), empati (empathy), dan wujud fisik (tangible). Lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel 1 berikut.

Tabel 1. Indikator Instrumen Kepuasan Mahasiswa Terhadap Bimbingan dan Konseling Akademik Daring

| No | Indikator | No. Item |
|----|-------------------|----------------|
| 1 | Keandalan | 1,2,3,4,5 |
| 2 | Daya Tanggap | 6,7,8,9,10 |
| 3 | Jaminan Kepastian | 11,12,13,14,15 |
| 4 | Empati | 16,17,18,19,20 |
| 5 | Wujud Fisik | 21,22,23,24,25 |

Angket yang diberikan kepada mahasiswa sebelumnya telah dilakukan validasi ahli dan uji reliabilitasnya telah memenuhi standar. Angket diberikan kepada mahasiswa melalui Online form untuk

mendapatkan informasi kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan bimbingan dan konseling akademik yang dilakukan secara Daring. Angket selanjutnya dianalisis dengan statistik deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil respon dari instrumen yang telah dibagikan kepada sampel dilakukan rekapitulasi sehingga diperoleh hasil sebagaimana yang terlihat pada tabel 2 berikut ini.

Tabel 2. Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bimbingan Konseling Akademik Secara Daring

| No | Indikator | Skor Rata-Rata | Kategori |
|----|-------------------|----------------|------------|
| 1 | Keandalan | 3,88 | Puas |
| 2 | Daya Tanggap | 3,63 | Puas |
| 3 | Jaminan Kepastian | 3,83 | Puas |
| 4 | Empati | 3,74 | Puas |
| 5 | Wujud Fisik | 2,84 | Tidak Puas |
| | Total | 17,92 | |
| | Kesimpulan | 3,58 | Puas |

Diperoleh hasil bahwa kepuasan mahasiswa terhadap bimbingan dan konseling akademik secara daring adalah positif. Hal ini terlihat dari skor rata-rata keseluruhan sebesar 3,58, yang masuk dalam kategori "Puas". Secara spesifik, mahasiswa menilai keandalan, daya tanggap, jaminan kepastian, dan empati dosen pembimbing dengan skor rata-rata yang cukup tinggi, yaitu di atas 3,6, yang menunjukkan bahwa mahasiswa merasa

puas terhadap aspek-aspek tersebut. Namun, terdapat penurunan signifikan dalam penilaian terhadap aspek wujud fisik, yang memperoleh skor rata-rata sebesar 2,84, dan masuk dalam kategori "Tidak Puas". Hal ini mungkin disebabkan oleh kurangnya akses atau fasilitas fisik yang memadai dalam proses bimbingan dan konseling akademik secara daring.

Kepuasan mahasiswa pada aspek keandalan, daya tanggap, jaminan kepastian, dan empati menunjukkan bahwa keberhasilan dosen pembimbing dalam memberikan bimbingan yang diperlukan serta responsif terhadap kebutuhan dan masalah yang dihadapi mahasiswa. Ini menggambarkan pentingnya komunikasi dan hubungan interpersonal antara dosen pembimbing dan mahasiswa dalam membantu mahasiswa meraih keberhasilan akademik. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu (Putra Bhakti et al., 2023) yang menunjukkan bahwa bimbingan dan konseling akademik yang efektif dapat memiliki dampak positif pada prestasi akademik dan kepuasan mahasiswa secara keseluruhan.

Namun, terdapat penurunan yang signifikan dalam penilaian terhadap aspek wujud fisik, yang menunjukkan adanya ketidakpuasan mahasiswa terhadap kondisi fisik atau lingkungan tempat bimbingan dan konseling akademik dilakukan. Kemungkinan, kondisi ini dapat disebabkan oleh keterbatasan aksesibilitas atau fasilitas yang memadai dalam lingkungan daring, seperti koneksi internet yang tidak stabil, kurangnya dukungan teknologi, atau kurangnya ruang lingkup dalam penyediaan

sumber daya yang diperlukan untuk mendukung proses bimbingan dan konseling akademik secara efektif. Sejalan dengan penelitian terdahulu (Equatora, 2023) yang menyatakan bahwa lingkungan fisik yang kurang mendukung dapat mempengaruhi persepsi dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik secara keseluruhan. Sehingga temuan penelitian ini membuka peluang penelitian di masa depan untuk perbaikan pada wujud fisik sebagai penunjang bimbingan dan konseling secara daring seperti pengembangan platform daring yang lebih interaktif dan user-friendly, serta penyediaan sumber daya tambahan yang relevan dan mudah diakses bagi mahasiswa.

KESIMPULAN

Penelitian menghasilkan temuan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap bimbingan dan konseling akademik oleh dosen pembimbing secara daring cukup baik namun masih terdapat sektor yang perlu peningkatan dimasa yang akan datang, dengan skor rata-rata mencapai kategori "puas" untuk keandalan, daya tanggap, jaminan kepastian, dan empati. Namun, terdapat ketidakpuasan pada aspek wujud fisik, hal ini menyoroti pentingnya peningkatan infrastruktur teknologi dan fasilitas fisik dalam mendukung kualitas bimbingan dan konseling akademik. Oleh karena itu, Penelitian dimasa yang akan datang adalah berupa perbaikan yang ditujukan untuk memperbaiki kondisi fisik dan lingkungan daring menjadi penting untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa dan mendukung keberhasilan akademik mereka secara holistik.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, N., & Syukur, Y. (2023). Tingkat Kepuasan Mahasiswa Mengikuti Konseling Individual di Pusat Layanan Bimbingan dan Konseling UNP. *Current Issues in Counseling*, 3(2). <https://doi.org/10.24036/0931CIC>
- Diah Agustina, A., & Ismiyati. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Ditinjau dari Aspek Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, Dan Empathy. *Economic Education Analysis Journal*, 8(3), 1234–1248. <https://doi.org/10.15294/EEAJ.V8I3.34953>
- Eliza, F., Fadli, R., Hakiki, M., Trisnawati, W., Abdulah, Putra, Y. I., Fauziah, Marind, G., & Hidayah, Y. (2023). Revolution in Engineering Education through Android-Based Learning Media for Mobile Learning: Practicality of Mobile Learning Media to Improve Electrical Measuring Skills in the Industrial Age 4.0. *International Journal of Interactive Mobile Technologies (IJIM)*, 17(20), 60–75. <https://doi.org/10.3991/IJIM.V17I20.42093>
- Equatora, M. A. (2023). Bimbingan Konseling Dalam Perilaku dan Sosial Anak Remaja. *JBK Jurnal Bimbingan Konseling*, 1(1), 15–21. <https://doi.org/10.15408/EMPATI.V7I1.9648>
- Fadli, R., Surjono, H. D., Sari, R. C., Eliza, F., Hakiki, M., Hidayah, Y., Triyono, M. B., & Samala, A. D. (2024). Effectiveness of Mobile Virtual Laboratory Based on Project-Based Learning to Build Constructivism Thinking. *International Journal of Interactive Mobile Technologies (IJIM)*, 18(06), 40–55. <https://doi.org/10.3991/IJIM.V18I06.47643>
- Hakiki, M., Surjono, H. D., Wagiran, Fadli,

- R., Budiman, R. D. A., Ramadhani, W., Habibie, Z. R., Suhardiman, S., & Hidayah, Y. (2023). Enhancing Practicality of Web-Based Mobile Learning in Operating System Course: A Developmental Study. *International Journal of Interactive Mobile Technologies (IJIM)*, 17(19), 4–19. <https://doi.org/10.3991/IJIM.V17I19.42389>
- Mudjijanti, F. (2022). Kepuasan Siswa atas Pelayanan Bimbingan dan Konseling Ditinjau dari Persepsi Siswa Tentang Kualitas Layanan Bimbingan dan Konseling di SMK PGRI Wonoasri Kabupaten Madiun. *JBKI (Jurnal Bimbingan Konseling Indonesia)*, 7(2), 55–64. <https://doi.org/10.26737/JBKI.V7I1.2194>
- Musdalifah, A. (2021). MEDIA DARING LAYANAN BK DI MASA PANDEMI COVID-19. *Ristekdik : Jurnal Bimbingan Dan Konseling*, 6(1), 109–113. <https://doi.org/10.31604/RISTEKDIK.2021.V6I1.109-113>
- Nurhayati, A., Hadi, D., Sayyid, N., & Tulungagung, A. R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Konseling Individu. *Al-Musyrif: Jurnal Bimbingan Dan Konseling Islam*, 6(2), 145–156. <https://doi.org/10.38073/ALMUSYRIF.V6I2.1239>
- Putra Bhakti, C., Farozin, M., Studi Bimbingan dan Konseling, P., Keguruan dan Ilmu Pendidikan, F., Ahmad Dahlan, U., Ilmu Pendidikan dan Psikologi, F., & Negeri Yogyakarta, U. (2023). Implementasi Layanan Bimbingan Dan Konseling Dalam Jaringan (Daring). *G-Couns: Jurnal Bimbingan Dan Konseling*, 7(03), 365–373. <https://doi.org/10.31316/GCOUNS.V7I03.4576>
- Rois, M. N. A. (2022). Problematika Dosen Wali Pada Mahasiswa Fakultas Dakwah : *Taqorrub: Jurnal Bimbingan Konseling Dan Dakwah*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.55380/TAQORRUB.V3I1.174>
- Sari, D. H. P., Suharto, S., & Dacholfany, M. I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro Lampung terhadap Loyalitas Mahasiswa Kuliah di Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro. *Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI*, 1(2), 413–432. <https://doi.org/10.24127/DIVERSIFIKASI.V1I2.747>
- Septiana, & Alie, J. (2023). Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty Terhadap Kepuasan Pelanggan Perempuan Pada Osbond Gym Palembang. *MBIA*, 22(2), 325–339. <https://doi.org/10.33557/MBIA.V22I2.2620>
- Siska Tri Mayasari, A. (2022). Cyber Counseling Sebagai Layanan Bimbingan dan Konseling di Masa Pandemi. *Indonesian Journal of Guidance and Counseling: Theory and Application*, 11(Special Ed), 26–34. <https://doi.org/10.15294/IJGC.V11I2.60801>
- Susanti, A., Susanti, L., Rifma, R., & Santoso, Y. (2021). Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Bimbingan Akademik oleh Dosen Pembimbing Akademik di Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UNP. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(3), 7394–7400. <https://doi.org/10.31004/JPTAM.V5I3.2123>

- Thorifah, S. B. A. A., Budiyanto, & Darminto, E. (2020). Peran Konselor Dalam Meningkatkan Motivasi Berprestasi Akademik Siswa Melalui Layanan Bimbingan dan Konseling. *Indonesian Journal of Learning Education and Counseling*, 3(1), 11–18.
<https://doi.org/10.31960/IJOLEC.V3I1.473>
- Wijayanti, F. A., Hudzaifah, H. M., Yulizawati, & Lisa, U. F. (2023). Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bimbingan Akademik di Program Studi Sarjana Kebidanan. *Cetta: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 6(2), 199–211.
<https://doi.org/10.37329/CETTA.V6I2.2219>