

Hasil Penelitian

HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TENTANG PERAN PEMBIMBING AKADEMIK DENGAN INDEKS PRESTASI KUMULATIF DI FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS PATTIMURA

Fifian Lie¹, Johan B. Bension¹, Merlin M. Maelissa¹

¹Fakultas Kedokteran Universitas Pattimura

Corresponding author e-mail: hutagalung.jb@gmail.com

Abstrak

Proses bimbingan akademik mendukung mahasiswa dalam proses belajarnya sehingga berpengaruh terhadap hasil belajar yang lebih baik. Pembimbing akademik untuk setiap mahasiswa memegang kunci untuk kemajuan dengan pembinaan mahasiswa sehingga proses bimbingan akademik yang tidak berjalan dengan baik dapat mempengaruhi hasil belajar mahasiswa. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan antara kepuasan mahasiswa tentang peran dosen PA dengan IPK di Fakultas Kedokteran Universitas Pattimura Ambon. Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan pendekatan potong lintang yang dilaksanakan pada bulan Juli – Agustus 2021. Subjek pada penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Pattimura Ambon Angkatan 2017, 2018, dan 2019. Sampel yang terkumpul berjumlah 313 orang dengan menggunakan *total sampling*. Pengambilan data menggunakan kuesioner dan data akademik. Variabel yang diteliti adalah tingkat kepuasan mahasiswa tentang dosen pembimbing akademik dan indeks prestasi kumulatif dengan menggunakan uji *Chi-square*. Hasil penelitian ini menunjukkan tidak ada hubungan antara tingkat kepuasan mahasiswa tentang peran dosen pembimbing akademik dengan indeks prestasi kumulatif, dengan nilai $p = 0,833$ pada signifikansi 0,05. Dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan mahasiswa tentang peran dosen pembimbing akademik dengan indeks prestasi kumulatif pada mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Pattimura Ambon.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan, Pembimbing Akademik, Indeks Prestasi Kumulatif.

Abstract

The process of academic guidance supports students in the learning process so that it affects better learning outcomes. Academic supervisors for each student hold the key to progress with student coaching so that the academic guidance process that does not go well can affect student learning outcomes. The purpose of this research is to determine whether there is a relationship between student satisfaction about the academic advisor role with the cumulative achievement index at Faculty of Medicine, Pattimura University, Ambon. This research is an analytical observational study with a cross sectional approach which was carried out in July – August 2021. The subjects in this study were the 2017, 2018, and 2019 students of the Faculty of Medicine, Pattimura University, Ambon. The collected samples were 313 people using total sampling. All data is taken using a questionnaire and academic data. The variables studied were the level of student satisfaction about the academic advisor role and the cumulative achievement index using the Chi-Square statistical test. The results of this study indicate that there is no relationship between the level of student satisfaction regarding the role of academic advisors with the cumulative achievement index, with the p value = 0.833 in 0,05 significance value. It can be concluded that there is no significant relationship between the level of student satisfaction regarding the role of academic advisors and the cumulative achievement index of students from the Faculty of Medicine, Pattimura University, Ambon.

Keywords: Satisfaction, Academic Advisors, Cumulative Achievement Index.

Pendahuluan

Dosen adalah pendidik profesional yang bertugas untuk mentransformasikan,

mengembangkan, dan menyebarluaskan ilmu pendidikan. Disamping tugasnya untuk mendidik, seorang dosen juga memiliki peran untuk

membimbing mahasiswanya lewat proses bimbingan akademik. Bimbingan akademik atau lebih dikenal dengan sebutan perwalian merupakan kegiatan konsultasi bagi dosen pembimbing akademik (dosen PA) dan mahasiswa untuk merencanakan pembelajaran, yang membantu menyelesaikan permasalahan pembelajaran yang dihadapinya, sehingga mahasiswa tersebut dapat menyelesaikan pembelajarannya sesuai dengan minat dan kemampuan mereka.¹

Permasalahan akademik yang dihadapi mahasiswa tidak hanya mencakup tentang pengesahan dan konsultasi Kartu Rencana Studi (KRS), tetapi juga menyangkut permasalahan pribadi mahasiswa dalam menjalankan pembelajaran misalnya penurunan hasil belajar, kesulitan dalam menerima pembelajaran atau masalah seputar motivasi belajar. Seorang dosen PA harus mampu memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi mahasiswa bimbingannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Hind I. Fallatah² pada 189 mahasiswi kedokteran angkatan keempat dari KAU-FOM (*King Abdulaziz University Faculty of Medicine*) menemukan bahwa dukungan dari unit administrasi dan personel (dekan, wakil dekan, unit pendukung mahasiswa, serta dosen pembimbing akademik) sangat penting untuk keberhasilan pendampingan akademik. Motivasi dan pengalaman pembimbing akademik sangat penting untuk pendampingan yang efektif.

Berdasarkan hasil wawancara pra penelitian penulis dengan mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Pattimura, bahwa dosen PA dalam melaksanakan tugas dan fungsinya belum dapat terlaksana secara maksimal. Hal tersebut kemungkinan terjadi karena dosen PA belum memahami secara detail mengenai tugas dan fungsinya, serta kesibukan yang dimiliki oleh masing-masing dosen PA berbeda sehingga frekuensi pertemuan antara dosen PA dan mahasiswa bimbingannya sangat terbatas. Seorang dosen PA di Fakultas Kedokteran Universitas Pattimura Ambon dapat membimbing 15 sampai 20 mahasiswa bimbingan, ditambah dengan perbedaan karakter setiap mahasiswa bimbingan, hal ini dapat menyebabkan kesulitan dalam proses bimbingan apabila dosen PA tidak mengenal mahasiswa bimbingan serta potensi pada masing-masing mahasiswa tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Hanif Abdurrachman Latif dkk³ pada seluruh jajaran pimpinan, dosen PA, dosen MEU (*Medical Education Unit*), dan seluruh mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Lampung didapati bahwa responden berpendapat peranan dosen PA adalah sebagai formalitas, pemberi validasi dokumen, konselor, pembimbing atau pemandu, evaluator, motivator dan orang yang peduli belum optimal dan dosen PA dirasa kurang peduli. Hal serupa juga diamati terjadi di Fakultas Kedokteran Universitas Pattimura Ambon. Dosen PA memiliki kontribusi yang besar dalam perkembangan mahasiswa dan prestasi mahasiswa karena mereka merupakan dosen wali mahasiswa dan dapat

diibaratkan sebagai pengganti orang tua mahasiswa ketika melaksanakan studi di kampus.

Hasil belajar mahasiswa dituangkan dalam sebuah Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) tiap semesternya. IPK merupakan angka yang menunjukkan pencapaian atau kemajuan kumulatif studi mahasiswa yang telah ditempuh dari semester pertama sampai semester terakhir dan dihitung pada setiap akhir semester.⁴ IPK dapat digunakan sebagai indikator pencapaian mahasiswa terhadap kompetensi yang harus dikuasai tiap mata kuliah yang diikutinya.⁵

Dosen pembimbing akademik memainkan peran penting dalam kesuksesan mahasiswa dengan memfasilitasi transisi mahasiswa dari sekolah menengah ke perguruan tinggi dan memastikan bahwa mereka sangat mengenal persyaratan gelar yang penting dalam bidang akademik mahasiswa yang bersangkutan. Banyak faktor yang mempengaruhi kesuksesan akademik, diantaranya manajemen waktu (*goal setting*), nasehat atau bimbingan akademik, stress dan integrasi institusi. Pembimbing akademik untuk setiap mahasiswa memegang kunci untuk kemajuan dengan pembinaan mahasiswa melalui pilihan pendidikan umum, seleksi mata kuliah, maupun pemilihan matakuliah.⁵

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan hubungan tingkat kepuasan mahasiswa tentang peran pembimbing akademik dengan indeks prestasi kumulatif di Fakultas Kedokteran Universitas Pattimura Ambon.

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian analitik observasional dengan pendekatan potong lintang yang dilakukan di Fakultas Kedokteran Universitas Pattimura Ambon pada bulan Juli – Agustus 2021. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Pattimura Ambon angkatan 2017 – 2019 sebanyak 313 orang. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan metode *total sampling* agar dapat mewakili keseluruhan populasi mahasiswa aktif Fakultas Kedokteran Universitas Pattimura, dengan kriteria berupa mahasiswa preklinik Fakultas Kedokteran Universitas Pattimura angkatan 2017 – 2019 dan bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

Alat ukur untuk tingkat kepuasan yaitu kuesioner yang diambil dari buku survei kepuasan sivitas akademika yang dikeluarkan oleh UIN Syarif Hidayatullah¹⁶, terdiri atas 17 butir pertanyaan yang telah divalidasi dengan uji validitas $r > 0,5$ dan reliabel dengan uji reliabilitas $\alpha = 0,910$. IPK mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Pattimura angkatan 2017 – 2019 diperoleh melalui data akademik Prodi Fakultas Kedokteran Universitas Pattimura. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis univariat pada variabel tingkat kepuasan dan IPK kemudian analisis bivariat untuk melihat hubungan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap peran dosen PA dengan IPK. *Confidence interval* ($\alpha = 0,05$) akan digunakan dan uji hipotesis menggunakan uji korelasi *Chi-Square*. Penelitian ini telah memperoleh

<http://ojs3.unpatti.ac.id/index.php/moluccamed>

persetujuan etik dari Komisi Etik Fakultas Kedokteran Universitas Pattimura dengan nomor 024/FK-KOM.ETIK/VII/2021.

Hasil

1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Tentang Peran Pembimbing Akademik

Hasil dari penelitian menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa tentang peran dosen PA pada angkatan 2017 yaitu sebanyak 38 (44%) mahasiswa merasa puas dan 38 (44%) mahasiswa merasa kurang puas dan hanya 2 (2%) mahasiswa yang merasa sangat tidak puas. Pada angkatan 2018, tingkat kepuasan tertinggi yaitu merasa puas sebanyak 40 (37%) mahasiswa dan paling sedikit yaitu 9 (8%) mahasiswa yang merasa sangat tidak puas. Sedangkan pada angkatan 2019, tingkat kepuasan tertinggi yaitu merasa puas sebanyak 40 (34%) dan hanya 3 (3%) mahasiswa yang merasa sangat tidak puas, seperti yang dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini.

Tabel 1 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Tentang Peran Pembimbing Akademik Pada Masing-Masing Angkatan.

Angkatan	Tingkat Kepuasan								Total	
	Sangat Puas		Puas		Kurang Puas		Sangat Tidak Puas			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
2017	9	10	38	44	38	44	2	2	87	100
2018	30	27	40	37	31	28	9	8	110	100
2019	35	30	40	34	38	33	3	3	116	100

Hasil dari penelitian yang dilakukan pada masing-masing kategori pertanyaan didapatkan tingkat kepuasan terbanyak dan tersedikit ada pada poin pertanyaan relasi dengan mahasiswa bimbingan dimana

sebanyak 149 (47,6%) mahasiswa merasa puas dan 19 (6,1%) mahasiswa merasa sangat tidak puas, seperti yang dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini.

Tabel 2 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Tentang Peran Pembimbing Akademik Pada Masing-Masing Kategori Pertanyaan.

Poin Pertanyaan	Tingkat Kepuasan									
	Sangat Puas		Puas		Kurang Puas		Sangat Tidak Puas		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Availabilitas	66	27,5	148	43,7	49	15,7	30	9,6	313	100
Informasi akademik dan layanan universitas	68	28,1	104	33,2	87	27,6	34	10,9	313	100
Informasi mahasiswa bimbingan	68	28,1	128	39,9	71	22,7	29	9,3	313	100
Relasi dengan mahasiswa bimbingan	53	16,9	149	47,6	92	29,4	19	6,1	313	100

2. Distribusi Statistik Indeks Prestasi Kumulatif (IPK)

Distribusi responden menurut IPK didapatkan sebanyak 255 (81,5%) mahasiswa memperoleh IPK sangat memuaskan dan hanya sebanyak 20 (6,4%) mahasiswa yang memperoleh IPK dengan pujian, seperti yang dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini. IPK terbanyak yang diperoleh oleh mahasiswa angkatan 2017, 2018, dan 2019 masuk pada kategori memuaskan dan yang paling sedikit masuk pada kategori dengan pujian.

Tabel 3 Distribusi IPK Mahasiswa FK Unpatti Pada Masing-Masing Angkatan.

Angkatan	IPK						Total	
	Memuaskan (2,50 – 3,00)		Sangat Memuaskan (3,01 – 3,50)		Dengan Pujian (3,51 – 4,00)			
	n	%	n	%	n	%	n	%
2017	12	14	73	84	2	2	87	100
2018	17	15	91	83	2	2	110	100
2019	9	8	91	78	16	14	116	100

3. Hubungan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Tentang Peran Pembimbing Akademik Dengan Indeks Prestasi Kumulatif (IPK)

Hasil analisis menunjukkan pada 192 mahasiswa yang puas dengan peran dosen PA, sebanyak 155 (80,7%) mahasiswa memiliki IPK sangat memuaskan. Sedangkan sebanyak 121 mahasiswa yang tidak puas dengan peran dosen PA, sebanyak 100 (82,6%) mahasiswa memiliki IPK sangat memuaskan. Berdasarkan hasil analisis statistik pada tingkat kepuasan mahasiswa tentang peran dosen PA dengan IPK dengan menggunakan uji *Chi-Square* adalah nilai $p = 0,833$ ($p > 0,05$) menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan IPK.

Tabel 4 Analisis Bivariat Hubungan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Tentang Peran Pembimbing Akademik Dengan IPK.

Tingkat Kepuasan	IPK						Total	P value	
	Memuaskan (2,50 – 3,00)		Sangat Memuaskan (3,01 – 3,50)		Dengan Pujian (3,51 – 4,00)				
	n	%	n	%	n	%			
Puas	25	13	155	80,7	12	6,3	192	100	0,833
Tidak Puas	33	10,7	100	82,6	8	6,6	121	100	
Total	38	12,1	255	81,5	20	6,4	313	100	

Pembahasan

Pada penelitian ini tingkat kepuasan yang banyak dirasakan oleh mahasiswa adalah puas yaitu sebanyak 37,7% dan yang paling sedikit adalah sangat tidak puas yaitu sebanyak 4,5%. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mahfouz dan Farag⁶ dimana sebanyak 50,9% mahasiswa puas dengan peran

penasehat akademik mereka. Menurut Mahfouz dan Farag⁶ proses bimbingan akademik menjadi proses di mana adanya interaksi antara dosen PA dan mahasiswa saat mereka berkembang, memungkinkan serta membantu mereka dalam menyadari keputusan apa yang harus dibuat dan tindakan yang harus diambil untuk mencapai harapan mereka khususnya dalam tujuan pendidikan dan karir.^{7,8}

Dari hasil penelitian didapatkan distribusi IPK terbanyak adalah sangat memuaskan yaitu sebanyak 81,5% dan paling sedikit adalah dengan pujian sebanyak 6,4%. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Hashim dkk⁹, dalam meningkatkan IPK perlu dilakukan beberapa usaha yaitu selalu mendekatkan diri dengan sang pencipta, bekerja keras, fokus dengan potensi dirinya sendiri, lakukan belajar kelompok, dan berdiskusi serta meminta pertolongan pada teman atau orang yang lebih berpengalaman. Sedangkan menurut Muola dkk¹⁰, prestasi akademik di universitas lebih mungkin dipengaruhi oleh banyak faktor lain selain bimbingan akademik itu sendiri.^{9,10}

Tidak adanya hubungan antara tingkat kepuasan mahasiswa tentang peran dosen PA dengan IPK ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmi dkk¹¹ yang menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara peran dosen PA dengan keberhasilan mahasiswa pada 120 mahasiswa program studi bimbingan konseling Angkatan 2017. Selain itu juga didapati bahwa faktor kontribusi bimbingan akademik terhadap keberhasilan mahasiswa hanyalah 1,6% dan 98,4% ditentukan oleh faktor-faktor lainnya.

Penelitian yang dilakukan oleh Stormes dan Gold¹² menyatakan bahwa bimbingan akademik tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap IPK akhir semester, IPK akhir tahun, maupun status akademik. Meskipun perbedaan yang signifikan tidak ditemukan untuk bimbingan akademik satu-satu, jika perubahan dilakukan di masa depan, tidak diketahui apakah konsultasi profesional akan menciptakan perbedaan yang signifikan.¹²

Peningkatan IPK tidak ada hubungannya dengan peran atau aktivitas bimbingan akademik, tetapi karena dosen PA yang selalu mengingatkan mahasiswa tentang pentingnya IPK untuk syarat pendaftaran atau kelulusan yang diperlukan.¹³ Dosen PA secara umum lebih memengaruhi kepuasan mahasiswa melalui pemberian bimbingan akademik dalam proses pemilihan program studi.¹³ Fricker¹⁴ menyatakan bahwa bahkan dengan meningkatkan perhatiannya, dosen PA masih memberikan pengaruh yang tidak terlalu besar terhadap kepuasan mahasiswa sehingga kedepannya bimbingan akademik.

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan juga didapati bahwa sebanyak 82,6% mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Pattimura Ambon angkatan 2017, 2018, dan 2019 yang memiliki IPK lebih tinggi cenderung merasa tidak puas dengan peran dosen PA. Hal ini mungkin dapat disebabkan karena dosen PA lebih cenderung berfokus pada mahasiswa bimbingannya yang lebih rentan secara akademik. Bimbingan dosen PA digunakan sebagai upaya membangkitkan motivasi dan semangat belajar

sehingga mahasiswa dapat menyelesaikan studi tepat waktu dengan prestasi belajar yang tinggi sehingga keberadaan seorang dosen PA di kehidupan mahasiswa baik dibidang akademik dan non akademik sangatlah penting untuk menjadi sebuah perhatian sivitas akademik kampus.³

Kurangnya komunikasi dua arah antara dosen PA dan mahasiswa bimbingannya, dosen PA yang hanya berperan sebagai pemberi validasi dokumen dalam penentuan mata kuliah yang diambil, serta kurangnya saran atau arahan mengenai mata kuliah yang akan dihadapi oleh mahasiswa bimbingannya juga dapat mempengaruhi keberhasilan suatu bimbingan akademik. Selain itu, kesibukan masing-masing dosen PA yang berbeda sehingga waktu bimbingan yang dilakukan menjadi terbatas. Perbandingan jumlah dosen PA dengan mahasiswa juga mempengaruhi kualitas bimbingan akademik melalui waktu yang dibutuhkan serta perbedaan karakter setiap mahasiswa.

Mahasiswa juga memainkan peran penting dalam proses bimbingan akademik. Mahasiswa yang menemui dosen pembimbingnya hanya pada awal dan akhir semester untuk meminta validasi dokumen dan bukannya rutin menemui dosen PA untuk meminta nasihat, arahan, dan saran selama proses perkuliahan, hal ini menyebabkan kurangnya komunikasi antara mahasiswa dengan dosen pembimbingnya. Timbulnya rasa sungkan dan takut dalam diri mahasiswa saat mengikuti proses bimbingan akademik bersama dengan dosen PA juga

mempengaruhi proses bimbingan yang terjadi, sehingga mahasiswa yang bersangkutan mungkin lebih memilih untuk tidak terbuka terhadap dosen pembimbingnya.¹⁵

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan mahasiswa tentang peran dosen PA dengan IPK di Fakultas Kedokteran Universitas Pattimura Ambon.

Referensi

1. Grites TJ, Miller MA, Voller JG, editors. Beyond foundations: developing as a master academic advisor. 1st ed. San Fransisco: Jossey-Bass; 2016. 5-15p.
2. Fallatah HI, Park YS, Farsi J, Tekian A. Mentoring clinical-year medical students: factors contributing to effective mentoring. *Journal of Medical Education and Curricular Development*. 2018;5:1–6. DOI: 10.1177/2382120518757717.
3. Latif HA, Lisiswanti R. Persepsi mahasiswa dan dosen terhadap peranan dosen pembimbing akademik di Fakultas Kedokteran Universitas Lampung. *Medula*. 2017;7(4):147–56.
4. Riezky AK, Sitompul AZ. Hubungan motivasi belajar dengan indeks prestasi kumulatif mahasiswa Program Studi Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Abulyatama. *Jurnal Aceh Medika*. 2017;1(2):79–86.
5. Fosnacht K, McCormick AC, Nailos JN, Ribera AK. Frequency of first-year student interactions with advisors. *Nacada Journal*. 2017;37(1):74–86.
6. Mahfouz RM, Farag MK. Students' satisfaction with academic advising at nursing college, Princess Nourah Bent Abdulrahman University. *J. Nurs Col*. 2015;1(3):52-7. DOI: 10.5829/idosi.wjns.2015.1.3.96157
7. Husna R. Kepuasan mahasiswa Pendidikan Matematika ditinjau dari layanan dosen penasehat akademik. 2018;2(2):15. DOI: <http://dx.doi.org/10.22373/jppm.v2i2.4505>
8. Van NT, Said H. Academic advisors' perceptions of academic advising in public universities of Malaysia. *IJEBP*. 2018;2(2):34. DOI: 10.31258/ijebp.v2n2.p34-47.
9. Hashim H, Salim N, Sulaiman A, Haris H, Hussin H. An effective approach to improve student's grade point average. 2016;76–9. DOI: 10.1109/ICEED.2016.7856098.
10. Muola J, Maithya R, Mwinzi A. The effect of academic advising on academic performance of university students in Kanyan University. *International Multidisciplinary Journal*. 2011;5(5):332–45. DOI: 10.4314/afrrrev.v5i5.26.
11. Rahmi A, Chandra Y, Wae R, Januar J. The relation of academic advisor and quality of learning skills toward student learning achievement of counselling guidance study program. Bukit Tinggi International Conference on Education, Biced 2019, 17-18 October, 2019, Bukitittinggi, West Sumatera, Indonesia [Internet]. Bukittinggi, Indonesia: Eai; 2019 [Cited 2021 Jul 31]. Available From: <Http://Eudl.Eu/Doi/10.4108/Eai.17-10-2019.2289749>.
12. Stormes KN, Gold GJ. Academic advising support for students on academic probation. *Interdisciplinary Journal*. 2016;1(5):39-47.
13. Saad HA, Elhadary SM, Hamed GH. Relationship between students' satisfactions of academic advising and students' success. *IOSR JNHS*. 2017;6(3):32–8. DOI: 10.9790/1959-0603073238.
14. Fricker T. The relationship between academic advising and student success in Canadian colleges. 2015;18(4):1–15.
15. Sechelski AN, Slate JR. Differences in student satisfaction with academic advising by ethnicity/race and GPA at community colleges. *Journal of Educational System*. 2018;2(1):20–6.
16. Dwirahayu G, Widjajanti RS, Suseno HB, Muchtar DY, Ruswandi B. Survei kepuasan

sivitas akademika atas layanan di UIN Syarif
Hidayatullah. Jakarta: Lembaga Penjamin
Mutu; 2018.