



KEPUASAN MAHAMAHASISWA TERHADAP PELAYANAN BIMBINGAN KONSELING AKADEMIK SECARA *ONLINE*

Srimutia Elpalina^{1*}, Neviyarni S.², Mudjiran.³ & Herman Nirwana⁴

¹²³⁴Universitas Negeri Padang

*e-mail: Srimutia.elpalina.eel@gmail.com

Abstrak: Teknologi digital telah mengubah paradigma bimbingan konseling di perguruan tinggi seperti STIT Syekh Burhanuddin, memungkinkan konselor untuk menyediakan layanan secara online melalui platform video konferensi dan aplikasi pesan instan. Hal ini meningkatkan aksesibilitas bagi mahasiswa dari berbagai latar belakang geografis dan situasi. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan bimbingan konseling *online* dengan fokus pada keandalan, responsif, jaminan kepastian, empati, dan aspek fisik. Metode kuantitatif digunakan dengan sampel 50 mahasiswa Pendidikan Islam Anak Usia Dini (PIAUD), menggunakan kuesioner skala Likert. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan tinggi terhadap keandalan, responsif, jaminan kepastian, dan empati dalam bimbingan konseling online. Namun, evaluasi terhadap aspek fisik menunjukkan kebutuhan untuk meningkatkan infrastruktur teknologi dan aksesibilitas sumber daya dalam lingkungan online. Pembahasan menggarisbawahi implikasi temuan terhadap praktik bimbingan konseling di masa depan, termasuk pengembangan platform interaktif dan penyediaan sumber daya tambahan untuk meningkatkan pengalaman mahasiswa. Simpulan dari penelitian ini menegaskan pentingnya adaptasi teknologi digital dalam pendidikan tinggi untuk mendukung kepuasan dan efektivitas layanan bimbingan konseling secara *online*.

Kata Kunci: *bimbingan konseling online, kepuasan mahasiswa, teknologi digital.*

PENDAHULUAN

Di zaman modern, teknologi digital telah menjadi integral dalam kehidupan manusia. Definisi teknologi ini mencakup penggunaan perangkat elektronik serta komputer untuk memproses, menyimpan, dan mentransmisikan informasi dalam format digital. Teknologi ini beroperasi dengan menggunakan sistem bilangan biner (0 dan 1) untuk mewakili data, yang memungkinkan manipulasi dan analisis data yang kompleks dengan tingkat kecepatan yang tinggi.

Penerapan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam pelaksanaan bimbingan konseling di perguruan tinggi, termasuk di STIT Syekh Burhanuddin. Teknologi memungkinkan konselor untuk menyediakan layanan konseling secara *online* melalui platform video konferensi atau aplikasi pesan instan, yang memungkinkan aksesibilitas yang lebih baik bagi mahasiswa dari berbagai latar belakang geografis atau situasi. Selain itu, teknologi juga memungkinkan konselor untuk menggunakan alat-alat seperti tes psikologi *online*, sumber daya pendukung edukatif digital, dan konseling berbasis game untuk menarik minat mahasiswa dalam proses belajar dan introspeksi diri.

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan bimbingan konseling menjadi parameter penting dalam mengevaluasi efektivitas program. Studi menunjukkan bahwa mahasiswa cenderung merasa lebih nyaman dan terbuka dalam berinteraksi dengan konselor secara *online*, terutama dalam konteks yang lebih anonim. Ini dapat meningkatkan tingkat partisipasi mahasiswa dalam mencari bantuan dan mendiskusikan masalah pribadi mereka yang mungkin tidak terungkap di lingkungan sekolah yang tradisional. Kepercayaan diri mahasiswa dalam memanfaatkan layanan bimbingan konseling secara online juga berdampak positif terhadap kualitas interaksi dan hasil dari sesi konseling.

Konselor memegang peran krusial dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Salah satu peran utama mereka adalah membantu siswa mengembangkan potensi mereka secara optimal, mengenali bakat-bakat individu, merencanakan masa depan siswa, serta memberikan dukungan dalam mengatasi berbagai masalah pribadi. Selain itu, Konselor juga bertugas meningkatkan keterampilan dan motivasi belajar siswa, membantu mereka dalam memilih jurusan, menyesuaikan diri di lingkungan sekolah, mengembangkan minat dan bakat, dan memberikan bantuan dalam menangani masalah yang mungkin dihadapi mahasiswa (Haolah et al., 2018). Mengingat pentingnya peran ini, diperlukan upaya pembinaan dan pengembangan untuk meningkatkan keterampilan dan profesionalisme Konselor, sehingga dapat menjamin peningkatan mutu pendidikan, terutama dalam bidang bimbingan dan

konseling. (Kurniati et al., 2021).

Artikel yang relevan dalam konteks ini menggambarkan penelitian atau studi kasus yang memfokuskan pada evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan bimbingan konseling secara online di lingkungan sekolah menengah. Artikel-artikel ini cenderung mengeksplorasi bagaimana teknologi digital mempengaruhi persepsi mahasiswa terhadap keberhasilan sesi konseling, perasaan keamanan dalam berbagi masalah pribadi, dan efektivitas konselor dalam memberikan dukungan emosional dan akademis. Perbedaan utama artikel ini dengan yang lain adalah fokusnya yang khusus pada aspek kepuasan mahasiswa dalam konteks layanan konseling online, yang secara langsung menggambarkan respons mahasiswa terhadap penggunaan teknologi dalam konseling.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi dan memahami tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan bimbingan konseling yang disediakan secara *online* di STIT Syekh Burhanuddin. Penelitian ini akan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan, efektivitas interaksi dengan konselor, dan preferensi dalam penggunaan teknologi dalam konteks bimbingan konseling. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan untuk peningkatan strategi dan implementasi layanan konseling yang lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa dalam era digital ini.

METODE

Studi ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan sampel 50 mahasiswa program Pendidikan Islam Anak Usia Dini (PIAUD) dari STIT Syekh Burhanuddin Pariaman. Alat yang digunakan adalah kuesioner berbasis skala Likert dari 1 hingga 4, di mana nilai 1 menunjukkan tingkat ketidakpuasan yang sangat tinggi, 2 menunjukkan ketidakpuasan, 3 menunjukkan kepuasan, dan 4 menunjukkan kepuasan yang sangat tinggi. Penelitian ini mengukur kepuasan mahasiswa berdasarkan lima indikator utama: keandalan, responsivitas, jaminan kepastian, empati, dan kondisi fisik. Detail lebih lanjut dapat ditemukan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Indikator Kepuasan Mahasiswa

| No. | Indikator | No. Item |
|------------|------------------|-----------------|
| 1 | Responsiveness | 1,3,5,7,9 |
| 2 | Reliability | 2,4,6,8,10 |
| 3 | Assurance | 11,13,15,17,19 |

| | | |
|---|-----------------|----------------|
| 4 | Empathy | 12,14,16,18,20 |
| 5 | Physical Aspect | 21,22,23,24,25 |

Kuesioner yang digunakan sebelumnya telah divalidasi oleh pakar dan reliabilitasnya telah teruji sesuai standar. Kuesioner diberikan kepada mahasiswa melalui formulir *online* untuk mengumpulkan data mengenai tingkat kepuasan mereka terhadap pelaksanaan bimbingan dan konseling akademik yang dilakukan secara online. Data dari kuesioner kemudian dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Dari respons yang diterima dari instrumen yang telah disebarkan kepada sampel, dilakukan pengumpulan dan penyusunan data sehingga menghasilkan hasil yang terdokumentasi dalam Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

| No. | Indikator | Skor Rata-rata | Kategori |
|-------------------|-----------------|----------------|-------------|
| 1 | Responsiveness | 3,65 | Puas |
| 2 | Reliability | 3,75 | Puas |
| 3 | Assurance | 3,80 | Puas |
| 4 | Empathy | 3,89 | Puas |
| 5 | Physical Aspect | 2,78 | Tidak Puas |
| Total | | 17,87 | |
| Kesimpulan | | 3,57 | Puas |

Responsiveness (Skor Rata-rata: 3,65 - Kategori: Puas), Skor yang tinggi untuk Responsiveness menunjukkan bahwa mahasiswa merasakan respons yang baik dari dosen pembimbing dalam menanggapi kebutuhan dan pertanyaan mereka. Ini mengindikasikan komunikasi yang efektif dan responsif antara mahasiswa dan dosen pembimbing, yang mendukung pengalaman positif dalam mendapatkan bimbingan akademik.

Reliability (Skor Rata-rata: 3,75 - Kategori: Puas), Reliability dosen pembimbing dalam memberikan bimbingan dinilai tinggi oleh mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa dapat mengandalkan dosen pembimbing dalam menyediakan informasi

dan panduan yang akurat dan tepat waktu, yang penting untuk mendukung keberhasilan akademik mereka.

Assurance (Skor Rata-rata: 3,80 - Kategori: Puas), Tingkat kepuasan yang tinggi terhadap Assurance menunjukkan bahwa mahasiswa merasa yakin terhadap konsistensi dan kejelasan dalam proses bimbingan akademik yang mereka terima. Ini mencerminkan adanya prosedur yang terstruktur dan jelas dalam memberikan layanan bimbingan, sehingga mahasiswa dapat merencanakan studi mereka dengan lebih baik.

Empathy (Skor Rata-rata: 3,89 - Kategori: Puas), Skor yang sangat tinggi untuk Empathy menunjukkan bahwa dosen pembimbing dinilai memiliki kepekaan dan perhatian terhadap masalah dan kebutuhan personal mahasiswa. Ini penting karena empati dapat meningkatkan hubungan antara mahasiswa dan dosen pembimbing, serta mempengaruhi motivasi dan kesejahteraan mahasiswa secara keseluruhan.

Physical Aspect (Skor Rata-rata: 2,78 - Kategori: Tidak Puas), Skor rendah untuk Physical Aspect menunjukkan bahwa mahasiswa tidak puas dengan fasilitas atau pengalaman fisik yang mereka dapatkan dalam konteks bimbingan dan konseling akademik secara online. Hal ini bisa mencakup akses yang terbatas atau kurangnya dukungan teknologi yang memadai untuk mendukung interaksi atau pembelajaran online yang efektif.

Secara keseluruhan, meskipun indikator seperti Responsiveness, Reliability, Assurance, dan Empathy menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, perlu perhatian khusus untuk meningkatkan aspek Physical Aspect agar dapat memenuhi ekspektasi mahasiswa dalam pengalaman bimbingan dan konseling akademik secara online.

Pembahasan

Kepuasan mahasiswa terhadap Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy menegaskan bahwa dosen pembimbing telah berhasil memberikan bimbingan yang dibutuhkan dan tanggap terhadap kebutuhan serta masalah yang dihadapi mahasiswa. Komunikasi yang efektif dan hubungan personal yang baik antara dosen pembimbing dan mahasiswa sangat penting dalam mendukung pencapaian akademik mereka. Keterbukaan konseli membawa pengaruh yang besar terhadap lencarnya komunikasinya (Chalidaziah et al., 2023; Eliza et al., 2024; Fadhilah et al., 2019) Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan sebelumnya (Putra Bhakti et al., 2023) yang menunjukkan bahwa layanan bimbingan dan konseling akademik yang efektif dapat berdampak positif terhadap prestasi akademik serta kepuasan mahasiswa secara keseluruhan.

Namun, terjadi penurunan yang signifikan dalam evaluasi terhadap Physical Aspect, yang menunjukkan bahwa mahasiswa tidak puas dengan kondisi atau lingkungan di mana bimbingan dan konseling akademik dilaksanakan. Penurunan ini kemungkinan disebabkan oleh keterbatasan akses atau fasilitas yang memadai dalam konteks daring, seperti koneksi internet yang tidak stabil, kurangnya dukungan teknologi, atau kekurangan dalam penyediaan sumber daya yang dibutuhkan untuk mendukung proses bimbingan dan konseling dengan efektif. Penelitian sebelumnya (Equatora, 2023) menunjukkan bahwa lingkungan fisik yang tidak mendukung dapat berdampak negatif terhadap persepsi dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik secara menyeluruh.

Oleh karena itu, hasil penelitian ini memberikan motivasi untuk melakukan penelitian lanjutan di masa depan guna meningkatkan aspek fisik sebagai pendukung bimbingan dan konseling *online*. Salah satu upaya yang bisa dilakukan adalah pengembangan platform online yang lebih interaktif dan ramah pengguna, serta penyediaan sumber daya tambahan yang relevan dan mudah diakses bagi mahasiswa. Dengan demikian, diharapkan pengalaman mahasiswa dalam menggunakan layanan bimbingan dan konseling secara online dapat ditingkatkan, sehingga kepuasan mereka terhadap kondisi fisik yang mendukung pun dapat meningkat secara signifikan.

SIMPULAN

Simpan ini menyoroti pentingnya teknologi digital dalam pelaksanaan bimbingan konseling di STIT Syekh Burhanuddin, memungkinkan akses yang lebih luas bagi mahasiswa dari berbagai latar belakang. Teknologi tidak hanya mendukung sesi konseling online melalui platform video dan aplikasi pesan instan, tetapi juga memperkenalkan alat-alat seperti tes psikologi digital dan sumber daya edukatif interaktif untuk meningkatkan partisipasi dan interaksi mahasiswa. Evaluasi kepuasan mahasiswa menjadi fokus utama, dengan penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa merasa lebih nyaman dalam berinteraksi secara online, meningkatkan kualitas bimbingan mereka. Meskipun indikator seperti Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy menunjukkan kepuasan yang tinggi, perhatian khusus diperlukan untuk memperbaiki Physical Aspect dalam lingkungan *online*, seperti infrastruktur teknologi dan aksesibilitas sumber daya, untuk memenuhi harapan mahasiswa dan meningkatkan kepuasan mereka secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Chalidaziah, W., Ilyas, S. M., & Akla, F. (2023). Kepuasan Siswa dan Kesesuaian Pelayanan Bimbingan dan Konseling. *Consilium: Berkala Kajian Konseling Dan Ilmu Keagamaan*, 9(2), 77. <https://doi.org/10.37064/consilium.v9i2.13232>
- Eliza, F., Mudjiran, Neviyarni, Nirwana, H., Sardi, J., & Habibullah. (2024). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Bimbingan dan Konseling Akademik Secara Daring oleh Dosen Pembimbing Akademik. *Jurnal Inovasi Pendidikan Dan Teknologi Informasi (JIPTI)*, 5(1), 199–205. <https://doi.org/10.52060/jipti.v5i1.1970>
- Fadhilah, S. S., Susilo, A. T., & Rachmawati, I. (2019). Konseling Daring bagi Mahasiswa Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia. *Indonesian Journal of Educational Counseling*, 3(3), 283–292. <https://doi.org/10.30653/001.201933.111>
- Haolah, S., Atus, A., & Irmayanti, R. (2018). Pentingnya Kualitas Pribadi Konselor Dalam Pelaksanaan Konseling Individual. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 1(6), 215. <https://doi.org/10.22460/fokus.v1i6.2962>
- Kurniati, D., Musyofah, T., & Ojil, A. P. (2021). Pelaksanaan Supervisi Bimbingan Konseling dalam Meningkatkan Keterampilan Layanan Konseling Guru BK SMA Kabupaten Rejang Lebong. *Islamic Counseling: Jurnal Bimbingan Konseling Islam*, 5(1), 133. <https://doi.org/10.29240/jbk.v5i1.2736>