



Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Fasilitas Pemandokan di Universitas Sriwijaya

Fadia^{1*}, Uswatun Hasanah², Nabila Rosa³, Aulia Safitri⁴, Devita Dwi Pertiwi⁵

^{1,2,3,4,5}Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sriwijaya, Indonesia

Alamat : Jl. Palembang-Prabumulih KM 32, Inderalaya, Ogan Ilir, Sumatera Selatan

Korespondensi Penulis : fadiaending@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze student satisfaction with the quality of dormitory facilities at Sriwijaya University. Adequate dormitory facilities are an important factor in supporting student comfort and the smooth running of academic activities. Using a qualitative approach, this research explores students' perceptions of the condition of the facilities and investigates the responses from both dormitory management and the central authority. The results show that students are generally satisfied with aspects such as cleanliness and security but express concerns over the lack of supporting facilities, disruptions in water availability, and the slow response from the management. Based on interviews, dormitory managers stated that the authority for repairs lies with the central office, while the central office acknowledged issues in administrative systems and communication. These findings highlight the need for improved management systems and coordination between parties to enhance the quality of dormitory services.*

Keywords: *Student Satisfaction, Dormitory Facilities, Dormitory Management.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap kualitas fasilitas pemondokan di Universitas Sriwijaya. Fasilitas pemondokan yang memadai menjadi faktor penting dalam mendukung kenyamanan dan kelancaran aktivitas akademik mahasiswa. Dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini mengungkapkan persepsi mahasiswa mengenai kondisi fasilitas serta menelusuri tanggapan dari pihak pengelola rusun dan pusat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa umumnya merasa puas terhadap aspek kebersihan dan keamanan, namun mengeluhkan keterbatasan fasilitas pendukung, gangguan ketersediaan air, serta kurangnya respons cepat dari pengelola. Dari hasil wawancara, Pengelola rusun menyampaikan bahwa kewenangan perbaikan ada pada pihak pusat, sementara pihak pusat mengakui adanya kendala dalam sistem administrasi dan komunikasi. Hasil penelitian ini menunjukkan perlunya perbaikan sistem pengelolaan dan koordinasi antar pihak untuk meningkatkan kualitas layanan pemondokan.

Kata kunci: Kepuasan Mahasiswa, Fasilitas Pemandokan, Pengelolaan Pemandokan

1. LATAR BELAKANG

Mahasiswa merupakan elemen penting dalam dunia pendidikan, di mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan berpengaruh langsung terhadap pengalaman dan kepuasannya. Salah satu bentuk pelayanan yang ditawarkan oleh banyak universitas adalah penyediaan pemondokan bagi mahasiswa (Sari et al., 2024). Pemondokan mahasiswa menjadi salah satu fasilitas penting yang disediakan untuk menunjang kenyamanan dan keberhasilan proses belajar mahasiswa. Fasilitas pemondokan tidak hanya berfungsi sebagai tempat tinggal, tetapi juga mempengaruhi tingkat fokus, produktivitas, dan kesejahteraan mental penghuninya. Oleh karena itu, kualitas fasilitas yang tersedia di

pemandokan, seperti kebersihan, keamanan, ketersediaan air bersih, listrik, serta akses internet, menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan mahasiswa.

Sebagai salah satu perguruan tinggi negeri di Indonesia Universitas Sriwijaya menyediakan fasilitas pemandokan bagi mahasiswanya. Fasilitas ini diperuntukkan bagi mahasiswa yang memerlukan tempat tinggal selama masa studi, khususnya bagi mereka yang berasal dari daerah yang jauh dari lokasi kampus. Menurut (Wahyuningsih & Djazari, 2013) lingkungan belajar merupakan lingkungan yang berpengaruh terhadap proses belajar baik lingkungan fisik maupun lingkungan sosial. Lingkungan belajar di perguruan tinggi sangat menentukan prestasi akademik mahasiswa. Lingkungan pemandokan yang berkualitas berperan besar dalam menjaga keseimbangan antara kehidupan akademik dan sosial mahasiswa. Namun demikian, pemanfaatan fasilitas ini sering kali dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti keterbatasan sarana, kualitas pelayanan, serta kenyamanan lingkungan yang belum sepenuhnya optimal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa mahasiswa penghuni pemandokan Universitas Sriwijaya, sebagian besar merasa cukup puas dengan kondisi fasilitas yang ada. Misalnya, fasilitas kebersihan dan keamanan dinilai sudah cukup baik karena selalu ada petugas yang membersihkan dan menjaga area pemandokan. Namun, beberapa mahasiswa juga mengeluhkan adanya kekurangan, seperti masalah ventilasi, kualitas air yang kurang maksimal, serta akses wi-fi yang belum merata di semua kamar.

Sebagian mahasiswa merasa bahwa meskipun ada kekurangan, hal tersebut belum sampai mengganggu aktivitas harian mereka. Selain itu, pihak pengelola pemandokan sudah berusaha melakukan perawatan dan perbaikan secara bertahap, meski beberapa kendala seperti kerusakan fasilitas, sistem administrasi, dan perilaku penghuni kadang menjadi tantangan tersendiri.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diketahui seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas pemandokan yang ada, sekaligus menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan dan peningkatan kualitas layanan di masa mendatang. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak universitas, khususnya pengelola pemandokan dan Badan Pengelola Usaha (BPU), dalam mengambil kebijakan terkait pengelolaan fasilitas tempat tinggal mahasiswa agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan penghuni. Dengan begitu, pemandokan Universitas Sriwijaya tidak hanya menjadi tempat tinggal sementara, tetapi juga lingkungan yang mendukung kenyamanan, fokus belajar, dan kesejahteraan mahasiswa secara menyeluruh.

2. KAJIAN TEORITIS

Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller (2018) dalam bukunya Manajemen Pemasaran menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Jika kinerja produk sesuai atau melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas. Sebaliknya, jika kinerja tidak sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa kecewa. Ketika kepuasan tercapai, hubungan antara perusahaan dengan pelanggan akan menjadi lebih harmonis, menciptakan loyalitas, dan membangun dasar yang kuat untuk memperoleh rekomendasi positif dari mulut ke mulut.

Rekomendasi ini pada akhirnya akan mendorong pelanggan untuk melakukan pembelian ulang atau menggunakan layanan yang ditawarkan. Sebaliknya, apabila harapan pelanggan tidak terpenuhi, hal ini dapat menimbulkan rasa kecewa, ketidakpuasan, dan bahkan menyebabkan pelanggan menyampaikan keluhan atau berpindah ke penyedia layanan lain. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi faktor krusial yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan, termasuk dalam konteks mahasiswa sebagai pengguna fasilitas pemondokan. Pelayanan yang responsif, fasilitas yang memadai, serta kemudahan akses akan sangat berpengaruh terhadap persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Kualitas Layanan

Tjiptono dan Fandy (2014:355) Kepuasan konsumen adalah evaluasi purnabeli antara persepsi terhadap kinerja alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak bisa memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan. Kualitas pelayanan mengacu pada penilaian konsumen terhadap inti dari pelayanan, penyedia dan organisasi pelayanan secara keseluruhan. Kualitas layanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Ada lima dimensi Kualitas Layanan Menurut Johnson (1998) dalam (Bulkia, 2018) ada lima dimensi Kualitas Layanan, yaitu:

1. Tangibles (Bukti Fisik): Penampilan fisik dari layanan, seperti fasilitas, perlengkapan, tampilan karyawan, serta cara berkomunikasi, memberikan kesan tersendiri bagi pelanggan dalam menilai kualitas pelayanan.
2. Reliability (Keandalan): Kemampuan untuk menepati janji, seperti ketepatan waktu, konsistensi, dan kecepatan pelayanan, menjadi aspek penting dalam menciptakan pelayanan yang dapat dipercaya.

3. Responsiveness (Daya Tanggap): Ketersediaan dan kepedulian dalam membantu pelanggan serta memberikan layanan secara sigap merupakan bagian penting dari pelayanan yang baik.
4. Assurance (Jaminan): Pengetahuan, sikap ramah, sopan, responsif, dan kemampuan staf dalam membangun kepercayaan serta menjaga kerahasiaan pelanggan menjadi hal yang dibutuhkan dalam pelayanan.
5. Empathy (Empati): Perhatian dan kepedulian yang diberikan kepada setiap pelanggan secara pribadi sangat dihargai dan diharapkan oleh pelanggan dalam interaksi layanan.

Pemondokan/Asrama

Menurut The Random House Dictionary of English Language (1967: 427) dalam (Heriyanto & Sutisna, 2023) asrama atau pemondokan adalah bangunan yang terdiri dari sejumlah ruang privat atau semi-privat untuk penghuninya, biasanya dilengkapi dengan fasilitas kamar mandi bersama dan area rekreasi. Definisi ini menjelaskan bahwa asrama adalah tempat tinggal bagi individu yang memiliki kesamaan dalam kelompok tertentu. Asrama memainkan peran penting sebagai tempat tinggal yang nyaman bagi individu dalam suatu komunitas.

Lingkungan sosial di asrama mendorong terjadinya interaksi antara penghuni dari berbagai latar belakang. Selain itu, fasilitas yang tersedia mendukung kebutuhan sehari-hari para penghuninya. Namun, karena dihuni oleh banyak orang, asrama memiliki ciri khas berupa keterbatasan privasi. Pengelolaan asrama umumnya dilakukan oleh pihak tertentu, seperti pihak kampus atau pengelola resmi, sehingga terdapat aturan yang harus dipatuhi oleh para penghuni. Letaknya yang strategis, biasanya dekat dengan kampus atau pusat kota, juga menjadi keunggulan karena memudahkan akses terhadap berbagai aktivitas, seperti kuliah dan belanja.

3. METODE PENELITIAN

Berdasarkan sumber pembelajaran terkait metode penelitian kualitatif deskriptif dengan penggunaan analisis data dari (Magma & Agustina, 2023) didapatkan pembagian proses analisis menjadi beberapa bagian di antaranya:

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas fasilitas pemondokan di Universitas Sriwijaya. Bogdan dan Taylor (1982) dalam (Abdussamad, 2021) menyebutkan bahwa penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang

menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati pendekatannya yang diarahkan pada latar dan individu secara holistic.

Pendekatan ini dianggap relevan karena memberikan keleluasaan bagi peneliti untuk mengeksplorasi persepsi, pengalaman, dan penilaian mahasiswa terhadap layanan dan fasilitas pemondokan secara menyeluruh. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif eksploratif, yaitu penelitian yang berusaha menggambarkan dan menjelaskan kondisi atau fenomena yang terjadi berdasarkan data yang diperoleh dari narasumber tanpa melakukan intervensi terhadap objek yang diteliti.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di area pemondokan mahasiswa Universitas Sriwijaya, dengan fokus utama pada mahasiswa yang tinggal di pemondokan yang dikelola secara resmi oleh pihak universitas. Lokasi dipilih berdasarkan keterkaitan langsung dengan topik penelitian dan keberadaan fasilitas yang menjadi objek kajian. Waktu pelaksanaan penelitian adalah pada bulan April 2025, yang mencakup proses perencanaan, pelaksanaan wawancara, serta pengolahan dan analisis data hasil wawancara.

Informan Penelitian

Dikutip dari (Nasution, 2023) Sumber informasi (narasumber) atau informan adalah aktor kunci dalam penelitian lapangan merupakan anggota yang dihubungi peneliti dan yang menjelaskan atau menginformasikan tentang lapangan. Informan dalam penelitian ini dipilih secara purposive, yaitu dengan mempertimbangkan bahwa mereka memiliki pengalaman langsung dan informasi yang relevan terkait dengan kualitas fasilitas pemondokan.

Informan penelitian ini adalah Mahasiswa Universitas Sriwijaya yang tinggal di pemondokan resmi kampus, baik di Kampus Indralaya maupun lokasi pemondokan lain yang dikelola universitas. Kriteria informan;

1. Mahasiswa aktif Universitas Sriwijaya.,
2. Telah menghuni pemondokan minimal satu semester.
3. Bersedia memberikan informasi melalui wawancara dan memiliki pengalaman yang relevan dengan fokus penelitian.
4. Jumlah informan tidak ditentukan secara pasti sejak awal, melainkan mengikuti prinsip kecukupan data (data saturation), yaitu ketika informasi yang diperoleh dari wawancara tidak lagi menghasilkan temuan baru.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data utama dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (in-depth interview). Wawancara dilakukan secara langsung kepada mahasiswa penghuni

pemandokan dengan menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur, yang berisi pertanyaan terbuka untuk mengeksplorasi berbagai aspek yang memengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas pemandokan.

Wawancara dilakukan secara tatap muka atau melalui media komunikasi daring (jika diperlukan), dan berlangsung dalam suasana yang memungkinkan informan menjawab secara terbuka dan bebas. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat menggali data yang tidak hanya bersifat faktual tetapi juga kontekstual dan subjektif, sesuai dengan pengalaman masing-masing informan. Setiap wawancara direkam (dengan persetujuan informan) menggunakan alat perekam digital atau aplikasi perekam pada perangkat telepon, dan dilengkapi dengan catatan lapangan yang merekam kesan atau penekanan dari informan selama proses wawancara.

Instrumen Penelitian

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri, sesuai dengan pendekatan kualitatif di mana peneliti berperan aktif dalam mengumpulkan, menginterpretasikan, dan menyimpulkan data. Selain itu, digunakan:

1. Pedoman wawancara yang dirancang khusus untuk menggali persepsi mahasiswa terhadap aspek-aspek fasilitas pemandokan, seperti kondisi bangunan, kebersihan, kelengkapan sarana, kenyamanan, dan keamanan.
2. Alat perekam suara, untuk mencatat seluruh percakapan wawancara sebagai bahan analisis.
3. Catatan lapangan, yang mencatat hal-hal penting yang muncul selama proses wawancara, termasuk bahasa tubuh, nada bicara, atau penekanan informan.

Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan teknik analisis tematik, yaitu dengan mengelompokkan data berdasarkan tema-tema yang muncul dari hasil wawancara. Langkah-langkah analisis meliputi:

1. Reduksi Data

Proses menyaring data penting dari hasil wawancara, menghilangkan informasi yang tidak relevan, dan mengorganisasi data berdasarkan tema penelitian.

2. Penyajian Data

Menyusun hasil wawancara ke dalam bentuk narasi deskriptif yang sistematis, dengan pengelompokan berdasarkan aspek-aspek kepuasan dan kualitas fasilitas yang dikaji.

3. Penarikan Kesimpulan

Menarik kesimpulan berdasarkan pola dan kecenderungan data yang telah dianalisis untuk menjawab rumusan masalah mengenai kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas pemondokan.

Uji Keabsahan Data

Untuk menjamin validitas data, penelitian ini menggunakan beberapa teknik uji keabsahan, yaitu:

1. Triangulasi sumber

Meskipun data dikumpulkan dari satu jenis subjek (mahasiswa pemondokan), peneliti mewawancarai mahasiswa dari latar belakang dan program studi yang berbeda-beda untuk memperkaya sudut pandang dan memperoleh data yang lebih menyeluruh.

2. Member Check

Hasil wawancara yang telah dirangkum dikonfirmasi kembali kepada informan guna memastikan bahwa interpretasi data sesuai dengan maksud dan pengalaman mereka.

3. Diskusi dengan rekan sejawat atau dosen pembimbing (peer debriefing)

Langkah ini dilakukan untuk mendapatkan masukan mengenai objektivitas penafsiran data dan memperkuat keabsahan analisis.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kesesuaian Kualitas Fasilitas dengan Harapan Mahasiswa

Kualitas fasilitas pemondokan menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan mahasiswa selama tinggal di lingkungan kampus. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa mahasiswa Universitas Sriwijaya yang tinggal di apartemen, rusun baru, rusun lama, dan asrama Muba, ditemukan bahwa secara umum mahasiswa merasa cukup puas dengan kondisi fisik fasilitas, terutama dari aspek kebersihan dan keamanan.

Mahasiswa yang tinggal di apartemen, menyatakan bahwa petugas kebersihan melakukan pembersihan secara rutin setiap hari, meskipun masih ada kekurangan seperti ventilasi yang jarang dibersihkan dan beberapa jendela yang kurang terawat. Hal ini menunjukkan bahwa walaupun ada beberapa kekurangan kecil, secara keseluruhan kondisi fisik apartemen tetap dinilai baik. Sementara itu, di rusun lama, mahasiswa mengungkapkan bahwa meskipun terdapat beberapa kerusakan seperti keran air yang bocor dan suara air yang cukup mengganggu Akan tetapi Kebersihan dan keamanan tetap terjaga karena adanya petugas yang bertugas secara rutin dan sistem penanganan cepat terhadap masalah listrik yang konslet.

Di rusun baru, mahasiswa menyebutkan bahwa bangunan masih tergolong baru dan ventilasi udara cukup baik karena lokasinya masih terbuka dan belum banyak bangunan di

sekelilingnya. Namun, kekurangan justru ditemukan pada aspek jaringan internet yang belum merata, terutama di kamar-kamar yang berada di ujung atau jauh dari titik akses wifi. Meski begitu, salah satu penghuni tetap menyatakan bahwa dengan harga sewa yang terjangkau (sekitar Rp300.000 per bulan), fasilitas yang diterima dianggap "worth it".

Sementara itu, mahasiswa yang menghuni asrama Muba mengungkapkan bahwa bangunan asrama sudah cukup tua dan membutuhkan renovasi, terutama pada bagian jendela dan pintu yang mulai rusak dan juga dari segi kelistrikan, secara umum cukup stabil, namun pada waktu- waktu tertentu, terutama di pagi hari saat mahasiswa bersiap untuk berangkat kuliah, sering terjadi penurunan daya listrik yang menyebabkan listrik padam sesaat sebelum kemudian menyala kembali. Untuk ketersediaan air, kualitasnya tergolong bersih dan layak pakai. Namun, aliran air ke lantai dua seringkali terhambat, terutama saat penggunaan air di lantai satu meningkat, sehingga mahasiswa di lantai dua kesulitan mendapatkan air yang cukup.

Kemudian, jaringan internet menjadi salah satu permasalahan utama, karena tidak menjangkau seluruh area. Akses internet hanya tersedia di bagian lobby depan dan itupun dengan kualitas jaringan yang kurang stabil. Akan tetapi mahasiswa tetap merasa cukup puas karena tarif yang dikenakan tidak tinggi dan masih terjangkau untuk mahasiswa. Selain itu, mereka juga sudah beradaptasi dengan kekurangan tersebut, seperti menggunakan jam-jam tertentu untuk mengakses air atau mencari koneksi wifi di area yang tersedia.



Gambar 1. Gedung Asrama Pemandokan

Peran Fasilitas Pemandokan terhadap Aktivitas Akademik

Fasilitas pemandokan tidak hanya berfungsi sebagai tempat tinggal sementara bagi mahasiswa, tetapi juga memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran aktivitas akademik sehari-hari. Lingkungan fisik yang nyaman, aman, dan memadai akan memberikan suasana belajar yang kondusif, sehingga mahasiswa dapat lebih fokus dalam menjalani proses

perkuliahan. Mahasiswa yang tinggal di rusun lama menyebutkan bahwa lingkungan rusun yang bersih dan tenang sangat membantu meningkatkan konsentrasi belajar. Ia menyatakan bahwa ketika mahasiswa merasa nyaman dengan tempat tinggalnya, maka secara tidak langsung hal tersebut akan mendukung suasana hati yang positif dan berdampak pada peningkatan semangat dalam menjalani perkuliahan.

Selanjutnya mahasiswa yang tinggal di asrama Muba menyatakan bahwa kondisi fasilitas yang baik dapat mempengaruhi mood atau suasana hati mahasiswa, yang selanjutnya turut berpengaruh terhadap performa akademik. Ia menekankan bahwa jika mahasiswa merasa tidak nyaman dengan kondisi kamar, perabotan, atau fasilitas umum, maka hal tersebut akan menciptakan rasa stres yang dapat menurunkan fokus belajar. Oleh karena itu, meskipun tarif asrama tergolong terjangkau, fasilitas seperti ventilasi yang cukup, lampu yang terang, dan lingkungan yang bersih menjadi elemen penting yang perlu dijaga.

Namun demikian, masih terdapat kendala yang dirasakan oleh sebagian mahasiswa, terutama berkaitan dengan keterbatasan akses terhadap fasilitas internet. Mahasiswa yang tinggal di rusun baru maupun asrama Muba menyebutkan bahwa sinyal wifi tidak menjangkau seluruh kamar, jaringan internet di kamar bagian ujung sangat lemah sehingga untuk mengakses internet harus keluar kamar dan mencari titik sinyal yang lebih kuat. Masalah serupa juga dirasakan oleh penghuni asrama Muba, di mana koneksi wifi hanya tersedia di area lobby dan tidak menjangkau kamar di lantai atas. Kondisi ini menunjukkan bahwa fasilitas teknologi informasi dan komunikasi, khususnya wifi, menjadi bagian integral dari kebutuhan belajar mahasiswa. Ketika fasilitas tersebut tidak tersedia secara merata atau mengalami gangguan, maka akan menurunkan efektivitas proses belajar.



Gambar 2. Wawancara Pengelola BPU

Tantangan Pengelolaan dan Strategi Peningkatan Kualitas

Meskipun sebagian besar mahasiswa menyatakan kepuasan terhadap fasilitas pemondokan yang mereka tempati, hasil wawancara dengan pihak pengelola menunjukkan bahwa pengelolaan fasilitas pemondokan Universitas Sriwijaya masih menghadapi berbagai tantangan. Tantangan-tantangan ini mencakup masalah dalam pengelolaan, kerusakan fasilitas, dan juga perilaku mahasiswa sebagai penghuni yang saling berkaitan satu sama lain, sehingga membutuhkan perhatian dan solusi yang menyeluruh.

Salah satu kendala utama adalah lemahnya sistem administrasi dan manajemen informasi. Berdasarkan keterangan dari pihak BPU, masih sering ditemukan kasus kamar yang tercatat aktif meskipun sebenarnya sudah tidak dihuni. Hal ini umumnya disebabkan oleh mahasiswa yang tidak melapor saat pindah atau mengakhiri masa sewa. Ketiadaan sistem pelaporan yang praktis dan terintegrasi membuat proses pencatatan data penghuni menjadi tidak akurat. Akibatnya, terjadi ketidaksesuaian antara data administrasi dengan kondisi aktual di lapangan. Jika dibiarkan berlarut-larut, hal ini dapat menghambat distribusi kamar bagi mahasiswa baru dan memperumit perencanaan perawatan fasilitas. Kendala lainnya adalah terkait dengan keterbatasan anggaran renovasi.

Menurut informasi dari Badan Pengelola Usaha (BPU), renovasi dilakukan secara bertahap dan bergiliran. Sebagai contoh, pada tahun ini renovasi difokuskan pada unit apartemen. Menurut pengurus rusun baru, proses perbaikan di beberapa bangunan bisa memakan waktu satu hingga tiga tahun. Di samping itu, perilaku sebagian mahasiswa juga menjadi tantangan tersendiri yang tidak bisa dianggap remeh. Terdapat laporan dari pengurus mengenai perilaku mahasiswa yang kerap melanggar ketertiban umum, seperti menyetel musik keras hingga larut malam, berbicara dengan volume tinggi di malam hari.

Permasalahan lain yang turut memperburuk kondisi pengelolaan adalah tidak adanya jadwal perawatan berkala yang pasti. Sebagian pengurus menyebut bahwa perbaikan baru dilakukan jika terdapat laporan kerusakan dari penghuni. Sistem responsif yang diharapkan mahasiswa tidak dapat dijalankan secara maksimal, karena adanya alur pelaporan berjenjang yang harus melewati pengurus terlebih dahulu sebelum sampai ke BPU dan teknisi terkait.

Strategi Solutif Berdasarkan Perspektif Peneliti

Dirumuskan beberapa strategi solusi untuk mengatasi permasalahan yang ditemukan. Pertama, diperlukan digitalisasi sistem administrasi pemondokan yang terintegrasi. Sistem ini harus memuat informasi pendaftaran, laporan kerusakan, serta prosedur keluar-masuk penghuni secara daring. Dengan sistem ini, pengelola dapat mengontrol data penghuni secara akurat dan real-time, serta mengurangi miskomunikasi yang selama ini terjadi. Kedua,

peningkatan kapasitas dan jangkauan internet harus menjadi prioritas, mengingat kegiatan akademik saat ini sangat bergantung pada konektivitas. Penambahan titik akses wifi serta peningkatan bandwidth harus disesuaikan dengan jumlah penghuni aktif di tiap unit. Ketiga peneliti menyarankan agar dilakukan kontrol rutin terhadap kebersihan lingkungan pemondokan, khususnya di area koridor dan ruang bersama. Pengawasan ini bisa dilakukan secara berkala minimal dua minggu sekali oleh pengurus atau pihak pengelola.

Selain itu, untuk menjaga kondisi harian, penjaga atau petugas kebersihan juga dapat melakukan pengecekan ringan setiap sore, seperti memastikan koridor bersih, tidak ada sampah yang menumpuk, serta tidak ada kerusakan kecil yang diabaikan. Langkah ini akan membantu menciptakan lingkungan pemondokan yang lebih sehat, rapi, dan nyaman. Keempat, perlu adanya edukasi dan pembinaan etika penghuni pemondokan, baik melalui program orientasi, sosialisasi, maupun media informasi visual di lingkungan pemondokan. Tujuannya adalah agar mahasiswa lebih sadar dan peduli untuk menjaga ketertiban, kenyamanan, dan kebersihan bersama.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas fasilitas pemondokan di Universitas Sriwijaya dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Berdasarkan hasil wawancara mendalam yang dilakukan terhadap mahasiswa dari berbagai jenis pemondokan (apartemen, rusun lama, rusun baru, dan asrama Muba), ditemukan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa secara umum berada pada kategori cukup puas. Mahasiswa merasa bahwa kebersihan dan keamanan cukup terjaga, terutama karena adanya petugas yang rutin melakukan pemeliharaan. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kekurangan, seperti ventilasi yang kurang optimal, kerusakan kecil pada fasilitas, serta keterbatasan akses jaringan internet di beberapa area pemondokan. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun mahasiswa sudah beradaptasi dengan keterbatasan tersebut, tetap dibutuhkan peningkatan kualitas secara menyeluruh agar kenyamanan dan efektivitas dalam menjalani aktivitas akademik dapat lebih optimal.

Penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas pemondokan berperan dalam mendukung kenyamanan belajar dan kondisi psikologis mahasiswa. Lingkungan yang bersih, tenang, dan tertata mampu menunjang konsentrasi dan semangat belajar, sedangkan kondisi yang kurang mendukung justru dapat menimbulkan stres dan menurunkan performa akademik.

Di sisi lain, hasil wawancara dengan pengelola menunjukkan adanya tantangan dalam sistem administrasi, keterbatasan anggaran, dan kurangnya jadwal perawatan rutin. Masalah perilaku penghuni juga menjadi perhatian tersendiri dalam pengelolaan pemondokan.

Menanggapi hal tersebut, peneliti merekomendasikan beberapa strategi solutif seperti digitalisasi sistem administrasi pemandokan, peningkatan jangkauan dan kualitas wifi, pengawasan rutin terhadap kebersihan, serta edukasi etika penghuni pemandokan.. Implementasi strategi ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas pemandokan secara berkelanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga jurnal ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Riza Adelia Suryani, M.Si., selaku dosen pengampu mata kuliah Teknik Penulisan Ilmiah, yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta dukungan selama proses penyusunan jurnal ini. Ilmu, pengalaman, serta masukan yang diberikan beliau sangat membantu penulis dalam memahami prinsip-prinsip penulisan ilmiah yang baik dan benar.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada para narasumber yang telah meluangkan waktu untuk berbagi informasi, pandangan, dan pengalaman yang sangat berharga, yang menjadi data penting dalam penulisan jurnal ini. Tanpa partisipasi dan keterbukaan para narasumber, jurnal ini tidak akan tersusun sebagaimana mestinya. Tak lupa, penulis juga berterima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan jurnal ini. Penulis menyadari bahwa jurnal ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk penyempurnaan karya-karya selanjutnya.

DAFTAR REFERENSI

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (P. Rapanna, Ed.; 1st ed.). CV. Syakir Media Press.
- Bulkia, S. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA. *At-Tadbir: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2 (1).
- Heriyanto, H., & Sutisna, S. (2023). ASRAMA MAHASISWA UNTAR DENGAN PENERAPAN RUANG KOMUNAL. *Jurnal Sains, Teknologi, Urban, Perancangan, Arsitektur (Stupa)*, 5(2), 1633–1646. <https://doi.org/10.24912/stupa.v5i2.24305>
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2018). *Manajemen Pemasaran*. PT Indeks.
- Magma, A., & Agustina, S. (2023). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Borwita Citra Prima Maumere. In *Jurnal Ilmiah Mahasiswa* (Vol. 3).
- Nasution, F. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif* (M. Albina, Ed.; 1st ed.). CV. Harfa Creative.
- Sari, N., Simbolon, H., Apriliani, N., Padla, A., Utari, S., & Yemima, Y. (2024). Analisis Kepuasan Mahasiswi Terhadap Fasilitas Asrama Putri Universitas Quality. *Jurnal Riset Sosial Humaniora Dan Pendidikan*, 2, 243–254.

<https://doi.org/10.62383/risoma.v2i5.429>

Tjiptono, Fandy. 2014, Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta.

Wahyuningsih, S., & Djazari, M. (2013). Kajian Pendidikan Akuntansi Indonesia. *Kajian Pendidikan Akuntansi Indonesia*, 2 (1), 137–160.