

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia sebagai negara yang sedang bergerak menuju pembangunan progresif dipengaruhi oleh sistem pendidikan yang diterapkannya, dimana pendidikan sebagai suatu sistem diselenggarakan dengan memberikan keteladanan, membangun kemauan, dan mengembangkan kreativitas peserta didik (J. S. Lee et al., 2019). Perkembangan dan kemajuan suatu negara sangat bergantung pada kemampuan sumber daya manusia sebagai syarat untuk menjadi negara maju adalah kualitas sumber daya manusianya yang menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi (Purwati et al., 2022). Rata-rata, negara terbelakang yang memiliki sedikit sumber daya alam akan tumbuh menjadi negara maju, sejahtera, dan kontemporer, sedangkan negara yang kaya sumber daya alam biasanya akan mengalami penurunan status jika negara tersebut kekurangan sumber daya manusia yang berkualitas (Baharin et al., 2020). Untuk mencapai kualitas sumber daya manusia yang tinggi tersebut, maka mutu pendidikan harus ditingkatkan.

Pendidikan harus dilaksanakan di perguruan tinggi jika lulusannya ingin dipersiapkan menjadi manusia yang berperilaku dan bernilai baik serta mampu memenuhi tuntutan kehidupan yang terus berubah (Arribathi et al., 2021). Proses pendidikan harus memberikan kesempatan yang baik kepada peserta didik untuk mengembangkan dan mengaktualisasikan kemampuannya (Susilawati et al., 2021). Dengan pendidikan yang lebih berkualitas, kita akan mampu meraih masa depan Indonesia yang lebih cerah (Rosser, 2023). Universitas, institut, sekolah menengah atas, politeknik, dan akademi mempunyai tanggung jawab yang besar untuk mewujudkan cita-cita tersebut (Astuti et al., 2024). Oleh karena itu, inisiasi kemajuan ini mendesak untuk segera dilakukan.

Pendidikan tinggi berupaya untuk memberikan pengajaran berkualitas lebih tinggi (Ramdiah & Royani, 2019). Sebagai pemangku kepentingan pendidikan tinggi, peningkatan ini berupaya memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada mahasiswa (Fadilurrahman et al., 2021).

Perbaikan proses pembelajaran perlu dimulai pada tingkat program studi, fakultas, dan perguruan tinggi (Wibawa et al., 2022). Berbagai kebijakan dan program terkait kegiatan Tri Dharma meningkatkan mutu pendidikan tinggi (Abduh & Rosmaladewi, 2018). Mutu pendidikan ini mencakup beberapa unsur antara lain mutu tata kelola, kepemimpinan, sumber daya manusia, dosen dan tenaga kependidikan, keuangan, sistem informasi, dan indikator kinerja berbasis keluaran yang ditetapkan oleh perguruan tinggi (Wahyuni et al., 2022).

Penyelenggaraan pendidikan tinggi di Indonesia secara yuridis berpijak pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi. Pasal 13 ayat (1) undang-undang tersebut mengamanatkan bahwa mahasiswa sebagai sivitas akademika harus ditempatkan sebagai subjek yang memiliki hak untuk mendapatkan layanan pendidikan sesuai dengan bakat, minat, dan kemampuannya. Penjabaran lebih teknis ditemukan dalam Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN-Dikti) yang diatur melalui Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi. Dalam SN-Dikti, terdapat standar sarana dan prasarana serta standar pengelolaan yang menjadi ambang batas minimal kualitas sebuah institusi. Hubungan antara UU No. 12/2012 dan SN-Dikti menegaskan bahwa Kepuasan Belajar Mahasiswa bukan sekadar target manajerial, melainkan kewajiban konstitusional institusi. Kegagalan perguruan tinggi dalam memenuhi standar kualitas layanan akademik dan fasilitas berarti kegagalan dalam memenuhi hak hukum mahasiswa yang telah dijamin oleh negara.

Untuk membedah kualitas layanan secara ilmiah, teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman tetap menjadi standar emas. Pertama, dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) berfokus pada penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan sarana komunikasi. Studi dalam *Higher Education Quarterly* menekankan bahwa aspek visual dan kenyamanan fisik infrastruktur kampus adalah titik kontak pertama yang membentuk persepsi awal mahasiswa terhadap profesionalisme kampus (Horta et al., 2022).

Kedua, dimensi Keandalan (*Reliability*) merujuk pada kemampuan institusi memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat dan akurat. Menurut riset dalam *Journal of Education for Business*, keandalan staf administrasi dalam mengelola jadwal dan transkrip nilai adalah faktor krusial yang mencegah kecemasan

akademik mahasiswa (Smith et al., 2021).

Ketiga, dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) mencakup keinginan staf untuk membantu mahasiswa dan memberikan layanan yang cepat. Dalam *International Journal of Management Education*, dijelaskan bahwa kecepatan respons terhadap keluhan mahasiswa melalui kanal digital berkorelasi positif dengan rasa dihargai yang dirasakan oleh mahasiswa tersebut (Al-Ababneh, 2020).

Keempat, dimensi Jaminan (*Assurance*) melibatkan pengetahuan, kesopanan karyawan, serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan. Kajian dalam *Studies in Higher Education* menyatakan bahwa jaminan keamanan data dan kepastian informasi akademik membangun rasa aman mahasiswa dalam menjalani studi (Jones et al., 2023).

Kelima, dimensi Empati (*Empathy*) adalah pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada mahasiswa. Riset dalam *Education and Training* (Emerald) menemukan bahwa ketika staf memperlakukan mahasiswa sebagai individu dengan kebutuhan unik, bukan sekadar angka registrasi, tingkat loyalitas terhadap institusi akan meningkat secara drastis (Ahmad & Hussain, 2023).

Penelitian ini sejalan dengan tujuan Pembangunan berkelanjutan (SDGs) khususnya pada tujuan 4, yang menekankan pentingnya Pendidikan tinggi yang terjangkau dan berkualitas serta memiliki fokus pada pengalaman belajar mahasiswa. Penelitian ini membuktikan bagaimana kualitas layanan akademik dan modernisasi fasilitas belajar memengaruhi tingkat Kepuasan Belajar Mahasiswa FIP UNJ. Melalui penelitian ini mendukung upaya untuk mencapai tujuan 4.3 SDGs dan Tujuan Kampus Berkelanjutan (SDGs IV) yang memiliki tujuan untuk menyediakan Pendidikan tinggi berkualitas yang dapat diakses oleh semua orang serta memperkuat keterampilan abad 21 melalui lingkungan belajar yang sesuai.

Penerapan fasilitas pembelajaran yang modern diantaranya termasuk jaringan internet yang mumpuni, ruang belajar yang dirancang untuk pembelajaran hybrid, teknologi digitalisasi sejalan dengan SDGs 9 yaitu *Industry, Innovation and Infrastructure* dalam memperkuat infrastruktur yang baik dan terbaru pada sektor Pendidikan tinggi. Serta SDGs 11 yaitu *Sustainable Cities and Communities* melalui Pembangunan ekosistem kampus yang berkelanjutan dan memiliki orientasi pada *user* atau mahasiswa (UNDP, 2025)

Memasuki tahun 2025, definisi "Fasilitas Kampus" mengalami pergeseran paradigma. Fasilitas tidak lagi terbatas pada gedung dan laboratorium fisik, tetapi mencakup ekosistem digital. Tantangan utama tahun 2025 adalah integrasi Kecerdasan Buatan (AI) dalam layanan kemahasiswaan. Kampus Berdampak 2025 menuntut adanya fasilitas digital seperti *AI-driven student support*, akses jurnal internasional tanpa hambatan, dan sistem administrasi online yang terintegrasi (*E-Office*). Fasilitas WiFi bukan lagi kebutuhan sekunder, melainkan infrastruktur vital penopang *Hybrid Learning*. Kegagalan dalam menyediakan akses internet kecepatan tinggi dan platform digital yang intuitif akan dianggap sebagai kekurangan fasilitas berat oleh mahasiswa generasi alfa dan Z yang menjadi penghuni kampus di tahun 2025.

Perkembangan pendidikan tinggi di era global membawa tuntutan yang semakin kompleks bagi perguruan tinggi untuk tidak hanya menghasilkan lulusan yang kompeten secara akademik, tetapi juga memberikan pengalaman belajar yang memuaskan bagi mahasiswa. Kepuasan Belajar Mahasiswa merupakan konstruk penting dalam perspektif manajemen pendidikan karena berkaitan dengan retensi mahasiswa, reputasi institusi, dan hasil belajar akademik secara keseluruhan. Kepuasan Belajar Mahasiswa dapat dipahami sebagai evaluasi subjektif mahasiswa terhadap layanan akademik dan fasilitas pembelajaran yang mereka terima, di mana perasaan puas muncul ketika pengalaman aktual memenuhi atau melebihi ekspektasi sebelumnya. Konsep ini sejalan dengan hasil tinjauan pustaka yang menekankan bahwa Kepuasan Belajar Mahasiswa merupakan elemen kunci dalam mendorong keterlibatan mahasiswa serta kemajuan institusi pendidikan tinggi (Aman et al., 2023).

Di lingkungan Universitas Negeri Jakarta (UNJ), khususnya Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP UNJ), berdasarkan hasil Laporan Evaluasi Monev Kepuasan Belajar Mahasiswa UNJ tahun 2018, upaya untuk meningkatkan mutu layanan dan fasilitas telah menjadi bagian dari agenda strategis universitas. Laporan monitoring dan evaluasi kepuasan pelanggan internal UNJ menunjukkan bahwa peningkatan layanan akademik dan fasilitas non-akademik terus menjadi fokus utama untuk menjawab kebutuhan mahasiswa sebagai pemangku kepentingan. Evaluasi semacam ini diharapkan dapat mengidentifikasi aspek yang masih perlu diperbaiki

dalam penyelenggaraan layanan akademik serta penyediaan fasilitas pembelajaran yang memadai. (Universitas Negeri Jakarta, 2018)

Beberapa studi menunjukkan bahwa masih terdapat tantangan nyata dalam praktik penyediaan layanan akademik dan fasilitas pembelajaran yang sesuai dengan harapan mahasiswa. Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh Putra, Handoyo dan Rosadi di Program Studi Pendidikan Vokasional UNJ mengungkapkan bahwa meskipun sebagian besar mahasiswa merasa puas dengan layanan akademik, terdapat indikasi bahwa aspek layanan masih perlu ditingkatkan terutama dalam hal responsivitas birokrasi dan kelengkapan fasilitas pendukung proses pembelajaran (Putra et al., 2018). Temuan ini menunjukkan adanya *gap* antara apa yang menjadi standar ideal teori kualitas layanan pendidikan dan realitas yang dialami mahasiswa FIP UNJ.

Penelitian lain di berbagai perguruan tinggi di Indonesia dan luar negeri juga menegaskan pentingnya kualitas layanan akademik dan fasilitas sebagai faktor determinan Kepuasan Belajar Mahasiswa. Studi yang dilakukan di Institut Kesehatan dan Teknologi Muhammadiyah Palembang menemukan bahwa kualitas layanan akademik dan fasilitas pembelajaran memiliki hubungan signifikan dengan Kepuasan Belajar Mahasiswa secara bersama-sama, dengan kontribusi yang cukup besar dalam menjelaskan variasi tingkat kepuasan (Suprianto et al., 2025). Penelitian di STKIP PGRI Ponorogo juga menunjukkan bahwa fasilitas kampus dan layanan dosen berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Belajar Mahasiswa meskipun masih menyisakan variabel lain di luar penelitian (A. Ismail et al., 2024). Selain itu, hasil kajian di berbagai universitas di negara lain di Kenyatta University dan Koforidua Technology University menekankan bahwa kualitas fasilitas pembelajaran seperti ruang kelas, perpustakaan, dan lingkungan belajar berperan penting dalam membentuk Kepuasan Belajar Mahasiswa serta berdampak pada prestasi belajar mereka (Bolatimi & Bolatimi, 2025; Naomi Mueni & Kiende Guantai, 2024).

Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP) Universitas Negeri Jakarta memiliki sejarah panjang yang tidak dapat dipisahkan dari perkembangan pendidikan guru di Indonesia. Sejarah FIP berawal dari upaya pemerintah Indonesia pasca kemerdekaan untuk mengatasi kekurangan tenaga kependidikan melalui pendirian

berbagai kursus pendidikan guru seperti B-I, B-II, dan PGSLP pada sekitar tahun 1950-an, yang kemudian dilanjutkan dengan pendirian Perguruan Tinggi Pendidikan Guru (PTPG) di beberapa kota pada tahun 1954. Pada tahun 1957, PTPG diintegrasikan ke dalam Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) pada universitas terdekat, dan berdasarkan PP No. 51 Tahun 1958, Fakultas Pedagogik turut diintegrasikan ke dalam FKIP. (Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta, 2025). Tonggak sejarah penting terjadi pada tanggal 16 Mei 1964 ketika Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan (IKIP) Jakarta diresmikan dengan Brigjen Latief Hendraningrat sebagai rektor pertama, di mana Fakultas Ilmu Pendidikan menjadi salah satu dari lima fakultas pendiri IKIP Jakarta. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 0545/0/1983, FIP secara resmi ditetapkan sebagai salah satu fakultas di IKIP Jakarta yang kemudian bertransformasi menjadi Universitas Negeri Jakarta (Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta, 2025)

Dalam perjalanan lebih dari enam dekade, FIP UNJ telah berkembang menjadi fakultas unggulan di bidang ilmu pendidikan dengan visi menjadi Fakultas Ilmu Pendidikan yang unggul di wilayah ASEAN pada tahun 2045 dalam pengembangan ilmu pendidikan. Misi FIP UNJ meliputi penyelenggaraan pendidikan untuk menghasilkan pendidik dan tenaga kependidikan, pelaksanaan penelitian dan kajian untuk mengembangkan ilmu pendidikan, serta pengabdian kepada masyarakat dalam rangka diseminasi dan implementasi ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang pendidikan. Komitmen terhadap inovasi teknologi pendidikan tercermin dalam keberadaan Program Studi Teknologi Pendidikan yang memiliki visi untuk menumbuhkembangkan pengetahuan dan sains dalam hal belajar, sumber daya, pembelajaran, dan program peningkatan kinerja melalui studi, penelitian terbaru, praktik baik etis kepada masyarakat, serta kemajuan teknologi (Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta, 2025).

Mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan UNJ sebagai fokus penelitian didasarkan pada pertimbangan teoretis dan empiris yang kuat terkait keterkaitan mereka dengan modernisasi fasilitas pembelajaran di perguruan tinggi. Perkembangan teknologi pendidikan (*educational technology*) dan konsep *smart campus* menjadikan mahasiswa pada program studi ini sebagai kelompok yang

paling intens berinteraksi dengan berbagai fasilitas pembelajaran modern, seperti laboratorium media, ruang kelas berbasis teknologi, platform pembelajaran daring, serta beragam perangkat dan aplikasi digital yang dirancang untuk mendukung proses belajar (Program Studi Teknologi Pendidikan UNJ, 2025). Berbagai studi menunjukkan bahwa mahasiswa yang sering menggunakan teknologi dan fasilitas pembelajaran digital memiliki persepsi yang lebih kritis dan mendalam dalam menilai kualitas, kegunaan, dan dampak fasilitas tersebut terhadap pengalaman belajar mereka (misalnya, penelitian mengenai Kepuasan Belajar Mahasiswa terhadap EdTech dan lingkungan belajar berbasis teknologi). Dengan demikian, pemfokusan sampel pada program studi di FIP UNJ dengan teknik *multistage sampling* tidak hanya merupakan upaya untuk mempersempit populasi agar lebih homogen dan spesifik, tetapi juga sejalan dengan karakteristik keilmuan program studi yang sangat relevan dengan variabel penelitian, yaitu kualitas layanan akademik, modernisasi fasilitas pembelajaran, dan kepuasan belajar mahasiswa.

Pangkalan Data Pendidikan Tinggi [Tentang PDDikti](#) [Kebijakan Privasi](#) [Kebijakan Keamanan Informasi](#)

teknologi pendidikan Tampilkan 5

Kode	Nama Program Studi	Status	Jenjang	Akreditasi	Data Pelaporan Tahunan Ganjil 2025					Rasio Dosen / Mahasiswa
					Jumlah Dosen Penghitung Rasio	Jumlah Pendidik			Jumlah Mahasiswa	
						Tetap	Tidak Tetap	Total		
86203	Teknologi Pendidikan	Aktif	S1	Unggul	42	14	1	15	481	1:11,45
86003	Teknologi Pendidikan	Aktif	S3	Unggul	10	4	1	5	121	1:12,1
86103	Teknologi Pendidikan	Aktif	S2	Unggul	14	6	0	6	103	1:7,36

Pangkalan Data Pendidikan Tinggi [Tentang PDDikti](#) [Kebijakan Privasi](#) [Kebijakan Keamanan Informasi](#)

pendidikan luar biasa Tampilkan 5

Kode	Nama Program Studi	Status	Jenjang	Akreditasi	Data Pelaporan Tahunan Ganjil 2025					Rasio Dosen / Mahasiswa
					Jumlah Dosen Penghitung Rasio	Jumlah Pendidik			Jumlah Mahasiswa	
						Tetap	Tidak Tetap	Total		
86202	Pendidikan Luar Biasa	Alih Bentuk	S1	Unggul	0	0	0	0	0	-
86272	PSKGJ Pendidikan Luar Biasa	Tutup	S1	-	0	0	0	0	0	-

manajemen pendidikan

Cari

Tampilkan 5

Kode	Nama Program Studi	Status	Jenjang	Akreditasi	Data Pelaporan Tahunan Ganjil 2025				
					Jumlah Dosen Penghitung Rasio	Jumlah Pendidik			Rasio Dosen / Mahasiswa
						Tetap	Tidak Tetap	Total	
86104	Manajemen Pendidikan	Aktif	S2	Unggul	26	8	1	9	1:9.54
86231	Manajemen Pendidikan	Aktif	S1	Unggul	63	15	1	16	1:8.76
86031	Manajemen Pendidikan	Aktif	S3	Unggul	20	6	0	6	1:7.45

pendidikan luar sekolah

Cari

Tampilkan 5

Kode	Nama Program Studi	Status	Jenjang	Akreditasi	Data Pelaporan Tahunan Ganjil 2025				
					Jumlah Dosen Penghitung Rasio	Jumlah Pendidik			Rasio Dosen / Mahasiswa
						Tetap	Tidak Tetap	Total	
86205	Pendidikan Luar Sekolah	Alih Bentuk	S1	Unggul	0	0	0	0	-

pendidikan anak usia dini

Cari

Tampilkan 5

Kode	Nama Program Studi	Status	Jenjang	Akreditasi	Data Pelaporan Tahunan Ganjil 2025				
					Jumlah Dosen Penghitung Rasio	Jumlah Pendidik			Rasio Dosen / Mahasiswa
						Tetap	Tidak Tetap	Total	
86007	Pendidikan Anak Usia Dini	Aktif	S3	Unggul	19	5	0	5	1:6.42
86107	Pendidikan Anak Usia Dini	Aktif	S2	Unggul	19	7	0	7	1:5.05
86207	Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini	Aktif	S1	Unggul	46	15	0	15	1:15.52
86277	PSKGJ Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)	Tutup	S1	-	0	0	0	0	-

bimbingan

Cari

Tampilkan 5

Kode	Nama Program Studi	Status	Jenjang	Akreditasi	Jumlah Dosen Penghitung Rasio	Jumlah Pendidik			Rasio Dosen / Mahasiswa
						Tetap	Tidak Tetap	Total	
86201	Bimbingan Dan Konseling	Aktif	S1	Unggul	50	13	0	13	1:10.68
86101	Bimbingan konseling	Aktif	S2	Unggul	6	5	0	5	1:9.83
86271	PSKGJ Bimbingan Konseling	Tutup	S1	-	0	0	0	0	-

Pangkalan Data Pendidikan Tinggi

Tentang PDDikti Kebijakan Privasi Kebijakan Keamanan Informasi

pendidikan guru sekolah dasar

Cari Tampilkan 5

Kode	Nama Program Studi	Status	Jenjang	Akreditasi	Jumlah Dosen Penghitung Rasio	Jumlah Pendidik			Jumlah Mahasiswa	Rasio Dosen / Mahasiswa
						Tetap	Tidak Tetap	Total		
85206	Pendidikan Guru Sekolah Dasar	Aktif	SI	Unggul	85	36	0	36	1133	113.33
85276	PSKGJ Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD)	Tutup	SI	-	0	0	0	0	0	-

Data Pelaporan Tahunan: Ganjil 2025

Gambar 1. 1. Total Mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta

Semester Ganjil 2025 (Sumber : PDDikti)

Pemilihan FIP UNJ sebagai lokasi penelitian memiliki korelasi yang tinggi dengan judul dan variabel penelitian ini karena beberapa alasan substansial. Pertama, FIP UNJ sebagai lembaga pendidikan tinggi yang memiliki tradisi panjang dalam pengembangan ilmu pendidikan dan keguruan di Indonesia merupakan representasi ideal untuk meneliti kualitas layanan akademik di perguruan tinggi kependidikan. Kedua, keberadaan Program Studi Teknologi Pendidikan dengan akreditasi Unggul di FIP UNJ menunjukkan bahwa fakultas ini memiliki komitmen kuat terhadap modernisasi dan pemanfaatan teknologi dalam pembelajaran, sehingga sangat relevan dengan variabel modernisasi fasilitas pembelajaran yang menjadi fokus penelitian ini. Ketiga, misi FIP UNJ yang secara eksplisit mencantumkan diseminasi dan implementasi ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang pendidikan mencerminkan orientasi fakultas terhadap inovasi fasilitas dan layanan akademik berbasis teknologi. Keempat, Program Studi Teknologi Pendidikan FIP UNJ memiliki misi untuk memberikan layanan jasa dalam memecahkan masalah belajar dan pembelajaran dengan menerapkan pendekatan sistem berbasis sumber-sumber berteknologi, yang menunjukkan bahwa mahasiswa pada program studi ini dibekali dengan kompetensi untuk mengevaluasi dan memanfaatkan berbagai fasilitas pembelajaran modern.

Mahasiswa pada FIP UNJ ini tidak hanya berperan sebagai pengguna, tetapi juga sebagai calon perancang dan evaluator sistem pembelajaran berbasis

teknologi, sehingga persepsi mereka dinilai paling relevan dan mendalam untuk mengukur tingkat modernisasi fasilitas pembelajaran.

Kesinambungan antara kewajiban regulasi (UU No. 12/2012), tuntutan standar mutu (SN-Dikti), teori layanan global (SERVQUAL), dan tantangan teknologi 2025, bertemu pada satu titik kritis di Fakultas Teknologi Pendidikan UNJ. Jika kualitas layanan tetap rendah dan fasilitas tidak kunjung direvitalisasi, maka Kepuasan Belajar Mahasiswa akan terus terdegradasi. Realita di FIP UNJ memperlihatkan bahwa meskipun upaya pengembangan layanan dan fasilitas telah dilakukan, belum ada kajian empiris yang komprehensif yang secara simultan mengukur dampak kualitas layanan akademik dan modernisasi fasilitas pembelajaran terhadap kepuasan belajar mahasiswa FIP UNJ. Ketidakseimbangan antara teori pengelolaan kualitas layanan pendidikan dan realitas implementasi di lapangan menjadi celah penelitian yang relevan dan penting untuk ditangani. Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk mengukur dan menganalisis pengaruh kualitas layanan akademik serta modernisasi fasilitas pembelajaran terhadap kepuasan belajar mahasiswa FIP UNJ secara kuantitatif dengan menggunakan pendekatan regresi linier berganda. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk membuktikan secara kuantitatif besaran pengaruh tersebut, sehingga hasilnya dapat menjadi peta jalan (*roadmap*) bagi pimpinan fakultas dalam mengambil kebijakan strategis ke depan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini antara lain:

1. Belum jelasnya tingkat kontribusi kualitas layanan akademik terhadap kepuasan belajar mahasiswa FIP UNJ, sehingga perlu diukur secara empiris untuk memahami sejauh mana layanan akademik yang diberikan berdampak pada pengalaman belajar mereka.
2. Ketidakpastian pengaruh modernisasi fasilitas pembelajaran terhadap kepuasan belajar mahasiswa, mengingat kebutuhan mahasiswa terhadap fasilitas yang mendukung proses belajar yang efektif semakin meningkat di era digital dan pembelajaran *hybrid*.

3. Kurangnya penelitian empiris yang mengintegrasikan kedua variabel tersebut secara simultan di Fakultas Ilmu Pendidikan UNJ, sehingga hubungan kausal antara kualitas layanan akademik dan modernisasi fasilitas pembelajaran terhadap kepuasan belajar mahasiswa belum tersaji secara menyeluruh.
4. Adanya kesenjangan antara harapan mahasiswa terhadap layanan akademik dan fasilitas pembelajaran yang ideal dengan kondisi aktual di FIP UNJ, yang berpotensi memengaruhi persepsi dan kepuasan belajar mereka.

Dengan identifikasi masalah tersebut, penelitian ini kemudian dirumuskan untuk mempelajari hubungan dan pengaruh kedua variabel bebas terhadap variabel terikat, sehingga hasilnya dapat memberikan rekomendasi strategis bagi pengambil kebijakan di FIP UNJ untuk meningkatkan kualitas layanan dan modernisasi fasilitas pembelajaran secara optimal.

C. Pembatasan Masalah

Penelitian ini dibatasi agar ruang lingkup kajian menjadi jelas dan fokus sesuai dengan tujuan penelitian. Pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya memfokuskan pada dua variabel independen, yakni Kualitas Layanan Akademik dan Modernisasi Fasilitas Pembelajaran, serta satu variabel dependen yaitu Kepuasan Belajar Mahasiswa.
2. Subjek penelitian dibatasi pada Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta (FIP UNJ) sebagai kelompok yang paling intens berinteraksi dengan berbagai fasilitas pembelajaran modern, seperti laboratorium media, ruang kelas berbasis teknologi, platform pembelajaran daring, serta beragam perangkat dan aplikasi digital yang dirancang untuk mendukung proses belajar. Sehingga memiliki pengalaman layanan akademik dan fasilitas pembelajaran yang memadai untuk dievaluasi. Selanjutnya akan dilakukan metode *Multistage Sampling* dimana dari 8 Fakultas, akan dipilih secara acak 50% yaitu mahasiswa dari 4 Program Studi di FIP UNJ.
3. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert 1–5

4. Variabel layanan akademik dan fasilitas pembelajaran diukur menggunakan indikator yang telah ditetapkan berdasarkan teori kualitas layanan pendidikan tinggi, sehingga variabel lain di luar lingkup kualitas layanan dan fasilitas pembelajaran tidak termasuk dalam penelitian ini.
5. Analisis data dilakukan secara kuantitatif menggunakan analisis regresi linier berganda melalui SPSS, sehingga penelitian ini tidak mencakup teknik analisis lain seperti SEM atau analisis jalur.

Pembatasan ini diterapkan untuk menjaga fokus penelitian agar hasilnya relevan, terukur secara statistik, dan dapat memberikan rekomendasi yang tepat bagi pemangku kebijakan di FIP UNJ.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan pembatasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh langsung kualitas layanan akademik terhadap kepuasan belajar mahasiswa FIP UNJ?
2. Apakah terdapat pengaruh langsung modernisasi fasilitas pembelajaran terhadap kepuasan belajar mahasiswa FIP UNJ?
3. Apakah terdapat pengaruh langsung kualitas layanan akademik terhadap modernisasi fasilitas pembelajaran di FIP UNJ?

E. Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan yang signifikan baik secara teoretis maupun praktis dalam konteks pengembangan layanan akademik dan fasilitas pembelajaran di lingkungan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta (FIP UNJ) khususnya pada 4 program studi yang telah dipilih melalui *multistage sampling*. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen pendidikan tinggi, khususnya terkait hubungan antara kualitas layanan akademik, modernisasi fasilitas pembelajaran, dan kepuasan belajar mahasiswa. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian teori kualitas layanan pendidikan tinggi serta memberikan bukti empiris mengenai pentingnya integrasi antara layanan akademik

yang efektif dan fasilitas pembelajaran yang modern dalam menciptakan pengalaman belajar yang memuaskan. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan strategis oleh pihak pengelola FIP UNJ dalam merumuskan kebijakan pelayanan dan perencanaan fasilitas pembelajaran.

Temuan yang menunjukkan variabel mana yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan belajar menjadi dasar rekomendasi untuk perbaikan layanan akademik dan modernisasi fasilitas, sehingga upaya peningkatan kualitas pendidikan dapat dilakukan secara lebih terfokus dan efektif. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi acuan bagi dosen, tenaga kependidikan, dan pemangku kebijakan lainnya untuk memperkuat upaya peningkatan kualitas pengalaman belajar mahasiswa yang berujung pada peningkatan Kepuasan Belajar Mahasiswa secara keseluruhan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian lanjutan yang ingin mengeksplorasi variabel lain yang berpotensi mempengaruhi kepuasan belajar mahasiswa, seperti faktor kurikulum, dukungan teknologi pembelajaran digital, atau aspek layanan non-akademik lain. Dengan demikian, penelitian ini membuka peluang untuk pengembangan kajian lebih luas dalam rangka peningkatan kualitas pendidikan tinggi di Indonesia.

Intelligentia - Dignitas