

Dampak Student Support Service Terhadap Pengembangan Akademik Mahasiswa UIN Sunan Kaliaga Yogyakarta

Shulhah Nurullaily¹, Sunarsih Sunarsih¹, Novita Sari Primadhita¹, Salma Nafisah Zulfa Yusro¹

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Indonesia¹

e-mail : sunarsih@uin-suka.ac.id, shulhah.nurullaily@uin-suka.ac.id, 198904090000001101@uin-suka.ac.id, salmanazulfa@gmail.com

Published: July , 2025

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran *Student Support Service* terhadap Pengembangan Akademik mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel dengan survey melalui kuesioner terstruktur dengan menggunakan skala likert. Berdasarkan analisis "G" Power sampel minimal yang harus digunakan dalam penelitian ini sebanyak 153 sampel, maka dalam penelitian ini menggunakan 155 responden yang nantinya akan dijadikan sampel. Alat analisis yang digunakan adalah WarpPLS. Dalam analisis ini dilakukan uji *outer model* dan *inner model*. Hasil menunjukkan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi standar validitas dan realibilitas. *Student Support Service* yang terdiri dari: fasilitas perpustakaan, konseling, teknologi informatika, beasiswa, keamanan, kafetaria, dan kesehatan secara bersama-sama terbukti mempengaruhi pengembangan akademik mahasiswa sebesar 0.68 atau 68%, sedangkan sebesar 32% dipengaruhi faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Secara parsial penelitian ini membuktikan bahwa fasilitas perpustakaan, konseling, teknologi informatika, beasiswa, keamanan, kafetaria, dan kesehatan mempengaruhi pengembangan akademik mahasiswa dengan arah positif dan signifikan. Dimana fasilitas konseling merupakan fasilitas yang paling berpengaruh terhadap pengembangan akademik mahasiswa, dibandingkan fasilitas lain yang dianalisis dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Student Support Service, Pengembangan Akademik Mahasiswa, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*

ABSTRACT

This study aims to analyze the role of the Student Support Service on Academic Development of UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta students. The sampling technique was a survey through a structured questionnaire using a Likert scale. Based on the "G" Power analysis, the minimum sample that must be used in this study was 153 samples, so this study used 155 respondents who would later be used as samples. The analysis tool used was WarpPLS. In this analysis, outer model and inner model tests were carried out. The results showed that the questionnaire used in this study met the validity and reliability standards. Student Support Service consisting of: library facilities, counseling, information technology, scholarships, security, cafeterias, and health together were proven to influence student academic development by 0.68 or 68%, while 32% was influenced by other factors not included in this study. Partially, this study proves that library facilities, counseling, information technology, scholarships, security, cafeterias, and health influence student academic development in a positive and significant direction. Where counseling facilities are the most influential facilities for student academic development, compared to other facilities analyzed in this study.

Keywords: *Student Support Service, Student Academic Development, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Tujuan pendidikan tinggi adalah untuk memungkinkan mahasiswa menghadapi tantangan yang berbeda di dunia yang dinamis dan untuk terhubung dengan kuat dengan masyarakat yang terus berubah. Pengetahuan adalah fokus utama dari pendidikan tinggi. Kategori-kategori yang membentuk pola pembelajaran dan layanan yang dikelola dan diselenggarakan oleh universitas akan

memberikan perspektif dunia modern. Perguruan Tinggi merupakan “*gatekeeper*” bagi perkembangan mahasiswa (Riaz et al., 2017).

Kant (dalam Misselbrook, 2013) berpendapat bahwa pembangunan adalah penyebab modifikasi masyarakat; pembangunan bukan hanya pengaturan rencana dan platform yang diresmikan untuk beberapa konsekuensi eksplisit tetapi hasil dari kemampuan untuk membentuk vitalitas manusia dan sarana dinamis untuk mendamaikan keributan dan tantangan yang ditawarkan kehidupan masyarakat sepanjang waktu. Institusi pendidikan adalah pendiri-pendiri siswa. Oleh karena itu, lembaga ini harus memenuhi kebutuhan dasar siswa, baik di dalam kelas maupun di luar kelas. Upaya lembaga pendidikan untuk memenuhi kebutuhan siswa yang biasa disebut dengan *Student Support Service* (SSS). SSS sudah sepatutnya menjadi 'kunci fungsi' dari sistem pendidikan. Tujuan utama dari layanan ini adalah untuk memastikan perkembangan intelektual, fisik, moral dan sosial siswa. Fasilitas ini membantu siswa fokus pada pendidikan mereka (Haddad, G. and Altbach, 2009).

Student Support Service (SSS) merupakan sekelompok layanan dan pencapaian yang membuat pekerjaan pendidikan lebih padat karya dan lebih menarik bagi siswa. SSS sebagai keunggulan bagi universitas. Keunggulan pendidikan tinggi didasarkan secara terbuka pada layanan dukungan yang tersedia bagi mahasiswa. Jika universitas kurang memberikan dukungan kepada mahasiswanya, bukan resolusi pendidikan. Ada banyak bukti bahwa ada hubungan optimis antara kinerja akademik siswa dan penggunaan aktif support system/ sistem pendukung (Kaur, 2016).

Rashid (1998) menyatakan SSS sebagai istilah dan sumber daya yang memberikan dukungan surplus kepada murid. Simpson (2000) menyatakan SSS merupakan kegiatan penyajian sekaligus penyampaian materi kuliah yang memperlancar perkembangan studi mahasiswa. Ini termasuk bantuan pendidikan, yang berhubungan dengan dukungan siswa, kesulitan akademik, intelektual dan pendidikan untuk kecerdasan eksplisit atau pengaturan kursus. Siswa juga memiliki bantuan dalam aspek efektif dan organisasi studi.

SSS dapat ditingkatkan melalui layanan yang sistematis dan menyeluruh, seperti siswa belajar keterampilan, memberikan pendidikan gratis, mendorong pembentukan kelompok belajar, memberikan akses ke sistem web, pelajaran tatap muka, dan online, dan meningkatkan kualitas konten dan layanan pendidikan (Zuhairi, 2007). Layanan pendukung melakukan tugas-tugas khusus yang biasanya bukan pendidikan sistematis.

Steyn et al. (2002) mengatakan bahwa untuk meningkatkan efisiensi pembelajaran di institusi. Contoh layanan dukungan termasuk paket pendidikan dan fraksional, yang melibatkan dukungan manusia sepenuhnya, dan sarana lainnya yang memberikan dukungan kepada siswa dalam fase sistem (Steyn et al., 2002). *Support Services* yang dibutuhkan mahasiswa diantaranya sarana untuk keterampilan belajar, pilihan karir, akomodasi dan pekerjaan paruh waktu, pertumbuhan individu, masalah kesehatan, tunjangan, dan kesulitan ekonomi. Dan juga layanan untuk diskusi penting atau masalah yang memungkinkan para mahasiswa untuk fokus pada pendidikan mereka (Choudhry & Hafeez, 2008).

Siswa memiliki kebutuhan berbeda dalam menuntut kepuasan. Beberapa kebutuhan siswa tersebut diantaranya adalah kebutuhan fasilitas belajar, baik itu ketersediaan bahan ajar ataupun teknologi informasi yang mendukung pembelajaran, kebutuhan konseling, kelangsungan hidup, keamanan, dan kesehatan. Semua persyaratan ini harus dipenuhi untuk menjamin pendidikan yang berkualitas bagi peserta didik. Siswa membutuhkan bantuan ekstra selain bantuan kemanusiaan pada umumnya. Oleh karena itu, layanan dukungan pendidikan dan non-akademik sangat penting untuk memungkinkan siswa mengatasi hambatan keberhasilan mereka. Para pengembang rencana intansi selalu mengabaikan komponen penting pendidikan tinggi yaitu peserta didik. Memberikan bantuan komunal dan penuh semangat kepada siswa, bersama dengan bantuan pendidikan, menyampaikan kesadaran kepada siswa dapat sangat membantu meningkatkan standar pendidikan lanjutan.

Tujuan akhir dari semua SSS tersebut di atas adalah pengembangan akademik siswa. Pengembangan Akademik Siswa menurut Teori Chickering (1969) tentang pengembangan identitas berputar di sekitar tujuh rute perkembangan siswa. Menurut (Chickering & Reisser, 1993), rute berfungsi sebagai petunjuk arah dan luasnya perkembangan siswa. Bagaimana pertumbuhan mahasiswa di universitas dapat dipengaruhi secara fisik, emosional, sosial, dan intelektual oleh kegigihan ketujuh jalur ini, khususnya dalam pembentukan identitas.

Beberapa penelitian terdahulu membuktikan bahwa *student support service* terbukti berkontribusi pada pengembangan mahasiswa secara holistik. Studi oleh Annamdevula, S. Bellamkonda (2016; Kuh et al. (2008); Shah et al. (2020); dan Tinto (1993) menunjukkan bahwa layanan akademik seperti bimbingan akademik, mentoring, konseling meningkatkan prestasi dan retensi, sementara Stevens (2020) dan Pascarella & Terenzini (2005) menemukan dampak positif pada kesejahteraan psikologis. Dukungan finansial (Khan et al., 2019; Stevens, 2020; Wangenge-Ouma & Cloete, 2008) dan layanan karir (Tan, 2019) juga signifikan memengaruhi outcomes mahasiswa.

Namun ada beberapa penelitian terdahulu yang menghasilkan bukti bahwa *student support service* tidak berdampak signifikan pada pencapaian Indeks Prestasi Kumulatif mahasiswa di 15 Universitas di UK, karena faktor utama penentu prestasi adalah motivasi intrinsik dan latar belakang pendidikan sebelumnya (Richardson et al., 2012). Chen & Lin (2018) menemukan bukti bahwa akses ke fasilitas konseling dan bimbingan belajar tidak memengaruhi nilai ujian nasional pada siswa SMA di Taiwan, hal ini disebabkan karena fasilitas tersebut tidak dimanfaatkan karena beban kurikulum yang padat.

Dengan adanya gap research dari penelitian terdahulu, maka penelitian ini ingin menganalisis kembali bagaimana pengaruh *Student Support Service* terhadap Pengembangan Akademik Mahasiswa Program Studi Manajemen Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Hal ini untuk menganalisis apakah *student support service* yang disediakan oleh Universitas saat ini berpengaruh terhadap pengembangan akademik mahasiswa Program Studi Manajemen Keuangan Syariah. Mengingat Program studi Manajemen Keuangan Syariah adalah salah satu program studi yang diminati oleh calon mahasiswa setiap ajaran baru. Selain itu program studi ini sudah memiliki akreditasi unggul dari LAMEMBA, dan juga tersertifikasi oleh lembaga akreditasi internasional, yaitu FIBAA. Untuk itu program studi ini harus dapat membuktikan diri dapat memenuhi keinginan stakeholder salah satunya adalah pengembangan akademik mahasiswanya dengan *student support service* yang disediakan. *Student support service* yang akan dianalisis pengaruhnya pada pengembangan mahasiswa adalah: perpustakaan, konseling, teknologi informasi, beasiswa, kafetaria, keamanan, dan fasilitas kesehatan.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasinya adalah seluruh mahasiswa di Program Studi Manajemen Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Sampel dalam penelitian diambil secara random dari setiap angkatan Program Studi Manajemen Keuangan Syariah. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini, menggunakan metode survei online berupa kuesioner. Penggunaan kuesioner sebagai metode survei online menjadi salah satu metode yang paling efektif dan paling sering digunakan pada penelitian (Qoyum et al., 2021). Teknik ini melibatkan penyebaran serangkaian pernyataan yang ditujukan kepada responden, yang kemudian diukur melalui skala likert. Responden diminta untuk menjawab seluruh item pernyataan yang tersedia dengan menggunakan skala likert di dalam kuesioner dengan memilih berdasarkan tingkat preferensinya terhadap serangkaian pernyataan berdasarkan pengetahuan, pengalaman, ataupun perasaan masing-masing individu (Qoyum et al., 2021; Sekaran & RogerBougie, 2013).

Tabel 1. Skala Likert

Skala	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

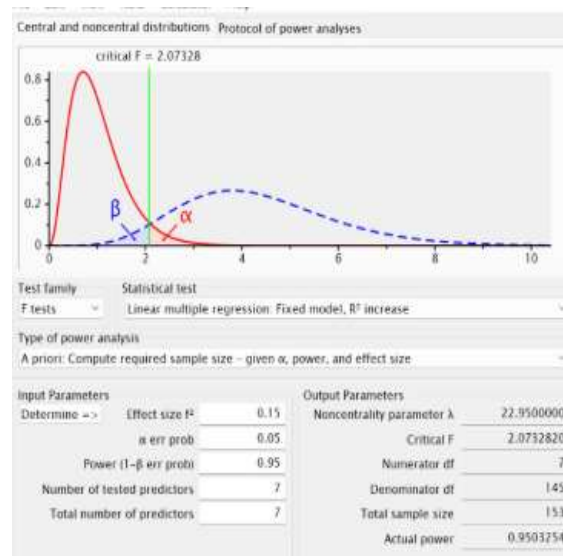
Sumber: (Sekaran and Bougie, 2013)

Metode analisis yang digunakan untuk menjawab pertanyaan dalam penelitian ini adalah WarpPLS. Analisis WarpPLS adalah pengembangan dari analisis Partial Least Square (PLS). Pada WarpPLS jika model struktural yang dianalisis memenuhi model reflektif atau memenuhi model formatif, maka yang bisa diterapkan salah satunya adalah model PLS (*Partial Least Square*) (Sholihin & Ratmono, 2013). Untuk memastikan reliabilitas dan validitas instrument penelitian, maka dilakukan uji reabilitas dan validitas terhadap instrument penelitian.

HASIL

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi Manajemen Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Sampelnya adalah seluruh responden yang mengisi kuisioner yang dibagikan peneliti kepada seluruh mahasiswa Program Studi Manajemen Keuangan Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

Jumlah responden yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini di gunakan “G” Power Analysis (Kang, 2021).



Gambar 1: Hasil “G” Power Analysis

Berdasarkan “G” Power Analysis, seperti terlihat pada gambar 1, jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini minimal adalah 153, peneliti membulatkan menjadi 155 responden. Penelitian ini melakukan uji *outer model*, yaitu: uji validitas konvergen dan diskriminan serta uji reabilitas untuk menguji kualitas data, sehingga menghasilkan penelitian yang tidak bias.

Tabel 2: Uji Validitas Konvergen

Konstruk	Indikator	Loading	P-value
Pengembangan Akademik	PA1	0.784	<0.001
	PA2	0.79	<0.001
	PA3	0.815	<0.001
	PA4	0.712	<0.001
	PA5	0.717	<0.001
	PA6	0.604	<0.001

Perpustakaan	P1	0.831	<0.001
	P2	0.786	<0.001
	P3	0.833	<0.001
	P4	0.796	<0.001
	P5	0.723	<0.001
Konseling	K1	0.769	<0.001
	K2	0.766	<0.001
	K3	0.832	<0.001
	K4	0.75	<0.001
	K5	0.758	<0.001
Tehnologi Informatika	TI1	0.829	<0.001
	TI2	0.826	<0.001
	TI3	0.790	<0.001
	TI4	0.575	<0.001
	TI5	0.846	<0.001
	TI6	0.710	<0.001
Beasiswa	B1	0.817	<0.001
	B2	0.892	<0.001
	B3	0.916	<0.001
	B4	0.719	<0.001
Cafeteria	C1	0.883	<0.001
	C2	0.902	<0.001
	C3	0.810	<0.001
Keamanan	S1	0.832	<0.001
	S2	0.883	<0.001
	S3	0.908	<0.001
	S4	0.867	<0.001
Kesehatan	H1	0.883	<0.001
	H2	0.902	<0.001
	H3	0.810	<0.001

Sumber: Data diolah

Berdasar uji validitas *konvergen* instrument di atas diketahui bahwa nilai *loading factor* berada di atas 0,7 sehingga data dapat dikatakan valid (Qoyum et al., 2021).

Tabel 3: Uji Validitas Diskriminan

<i>Variabel</i>	<i>Nilai AVE</i>
<i>Pengembangan Akademik</i>	<i>0.74</i>
<i>Perpustakaan</i>	<i>0.79</i>
<i>Konseling</i>	<i>0.78</i>
<i>Tehnologi Informatika</i>	<i>0.78</i>
<i>Beasiswa</i>	<i>0.84</i>
<i>Cafeteria</i>	<i>0.87</i>
<i>Keamanan</i>	<i>0.88</i>
<i>Kesehatan</i>	<i>0.87</i>

Sumber: Data diolah

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai AVE dari masing-masing konstruk berada diatas 0,5. Ini menunjukkan bahwa setiap konstruk dapat menjelaskan setidaknya 50% varians atau lebih dari indikator-indikator konstruk tersebut. Sehingga berdasarkan hasil dari loading factor dan nilai AVE, dapat disimpulkan bahwa konstruk penelitian telah lolos uji validitas diskriminan.

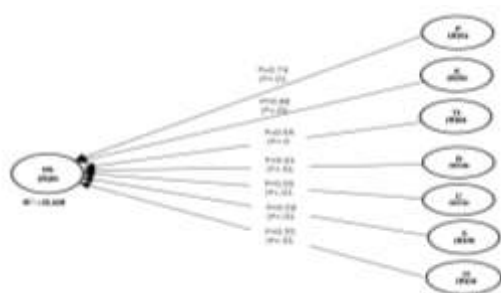
Tabel 4. Uji Reabilitas

	PA	P	K	TI	B	C	S	H
<i>Composite Reliab.</i>	0.88	0.89	0.88	0.90	0.91	0.90	0.93	0.90
<i>Cronbach's Alpha</i>	0.83	0.85	0.84	0.87	0.86	0.84	0.91	0.83

Sumber: Data diolah

Berdasarkan uji reabilitas pada table 4, dapat diketahui bahwa nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* masing-masing indikator menunjukkan angka nilai cronbach's *alpha* di atas 0,6. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa instrumen/ kuisioner dalam penelitian ini dapat diterima dan dianggap reliabel (Ghozali, 2018).

Uji Structural Equation Model dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2 berikut ini:

Gamba1: Uji *Structural Equation Model*

Hasil analisis struktur equation di atas menunjukkan koefisie determinasinya sebesar 0.68. Ini berarti bahwa fasilitas Perpustakaan, Konseling, Teknik Informatika, Beasiswa, Cafeteria/ Kantin, Keamanan, dan Kesehatan mempengaruhi peningkatan pencapaian akademik mahasiswa Prodi Manajemen Keuangan Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebesar 68% dan 32% dipengaruhi oleh variabel yang lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Tabel 5: Koefisien Determinasi

<i>Adjusted R Square</i> =	0.68
----------------------------	------

Sumber: Data diolah

Hasil analisis untuk koefisien jalur dan tingkat signifikannya sebgai berikut:

Tabel 6: Koefisien Jalur, Dan Signifikansi

Jalur	Koefisien (β)	Signifikansi
P → PA	0.74	P < 0.01
K → PA	0.99	P < 0.01
TI → PA	0.55	P < 0.01
B → PA	0.61	P < 0.01
C → PA	0.55	P < 0.01
S → PA	0.59	P < 0.01
H → PA	0.55	P < 0.01

Sumber: Data diolah

Berdasarkan hasil uji analisis bootstrap dan analisis jalur dapat diketahui bahwa perpustakaan mempengaruhi pengembangan akademik sebesar 0.74 pada tingkat signifikansi 1%. Artinya bahwa jika fasilitas perpustakaan ditingkatkan sebesar 1% maka pengembangan akademik akan meningkat sebesar 74%. Konsultasi memiliki koefisien sebesar 0.99 pada tingkat signifikansi 1%. Artinya bahwa jika fasilitas konsultasi ditingkatkan sebesar 1% maka pengembangan akademik akan naik sebesar 99%. Fasilitas tehnologi informatika mempengaruhi pengembangan akademik sebesar 0.55 pada tingkat signifikansi 1%. Artinya jika fasilitas Tehnologi informasi ditingkatkan sebesar 1% maka pengembangan akademik akan naik sebesar 55%. Fasilitas beasiswa sebesar 0.61 pada tingkat signifikansi 1%. Artinya bahwa jika fasilitas beasiswa

ditingkatkan sebesar 1% maka pengembangan akademik akan naik sebesar 61%. Fasilitas kafetaria/ kantin sebesar 0.55 pada tingkat signifikansi 1%. Artinya bahwa jika fasilitas kafetaria/kantin ditingkatkan sebesar 1% maka pengembangan akademik akan naik sebesar 55%. Fasilitas keamanan sebesar 0.59 pada tingkat signifikansi 1%. Artinya bahwa jika fasilitas keamanan ditingkatkan sebesar 1% maka pengembangan akademik akan naik sebesar 59%. Fasilitas kesehatan sebesar 0.55 pada tingkat signifikansi 1%. Artinya bahwa jika fasilitas beasiswa ditingkatkan sebesar 1% maka pengembangan akademik akan naik sebesar 55%.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *student support service* yang disediakan oleh pihak Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang dapat diakses oleh semua mahasiswa UIN sunan Kalijaga termasuk mahasiswa Program Studi Manajemen Keuangan Syariah yang berupa perpustakaan, konseling, beasiswa, teknologi informatika, keamanan, kafetaria, dan layanan kesehatan berpengaruh positif dan signifikan pada pengembangan akademik mahasiswa. Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat (Rashid, 1998) menyatakan *Student Support Service* sebagai istilah dan sumber daya yang memberikan dukungan surplus kepada murid. Simpson (2000)) menyatakan *Student Support Service* merupakan kegiatan penyajian sekaligus penyampaian materi kuliah yang membantu siswa belajar lebih baik. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Annamdevula, S. Bellamkonda, (2016); Kuh et al. (2008); Pascarella & Terenzini (2005); Shah et al. (2020); Stevens (2020); Tan (2019); Tinto (1993); dan Wangenge-Ouma & Cloete (2008) yang menemukan bukti bahwa *student support service* yang diberikan universitas berpengaruh positif terhadap peningkatan prestasi akademik mahasiswanya.

Perpustakaan terbukti berpengaruh terhadap pengembangan akademik mahasiswa. Perpustakaan adalah tempat yang tepat untuk mengajar siswa dan membantu mereka memecahkan masalah. Mahasiswa memiliki sumber yang tepat dan kemampuan untuk menggunakan alat informasi untuk mendapatkan informasi yang tepat dari tempat yang tepat pada waktu yang tepat membuat mereka dapat mencapai prestasi akademik (Alabi, 2013). Tidak ada konsep universitas tanpa perpustakaan. Oleh karena itu, perpustakaan adalah bagian dari sekolah, perguruan tinggi, dan universitas di seluruh dunia.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Student Support Service* yang berupa fasilitas konseling paling besar berpengaruh bagi pengembangan akademik mahasiswa. Siswa menerima bantuan dari konselor untuk mendorong dan meningkatkan keterampilan hidup akademik mereka dan mencapai kesuksesan. Departemen konsultan percaya bahwa pendidikan yang baik adalah bagian dari pengembangan siswa. Ini mencakup semua aspek intelektual, sosial, moral, emosional, dan fisik kehidupan siswa. Setiap siswa dan keluarganya memiliki akses ke layanan konsultasi ini. Konsultasi pendidikan dimaksudkan untuk membantu orang tua dan siswa memahami opsi kurikulum, perencanaan program studi, dan peluang pendidikan (Shaterloo & Mohammadyari, 2011). Konselor profesional menangani kebutuhan siswa dalam tiga bidang inti: penekanan yang lebih besar pada pengembangan pendidikan, pengembangan karir, dan akses ke pengembangan pribadi/sosial. Annamdevula, S. Bellamkonda, (2016); Kuh et al. (2008); Shah et al. (2020); Tinto (1993) menunjukkan bahwa layanan akademik seperti bimbingan akademik, mentoring, dan konseling meningkatkan prestasi dan retensi.

Teknologi informasi (TI) terbukti berpengaruh terhadap pengembangan akademik. TI adalah sarana pengetahuan dan komunikasi modern. Semua universitas menyediakan layanan TI yang modern dan cepat kepada mahasiswanya. Siswa harus memahami manfaat hypermedia untuk berbagi dan mengkomunikasikan gagasan, memperjelas tugas dan informasi yang berkaitan dengan tugas mereka. Teknik informasi meningkatkan keterampilan profesional dalam mengajar, dan audio-video memudahkan proses belajar. Siswa harus menggunakan teknologi informasi untuk berbagi ide, diskusi proyek, dan informasi dalam pekerjaan mereka. Teknologi informasi juga merangsang pembelajar untuk menggunakan komputer sebagai alat bantu dalam setiap fase pembelajaran. Pengetahuan semakin tersebar di komputer dan jaringan web. Teknik informasi

yang baik sering dimasukkan ke dalam struktur kinerja dan kehidupan yang teratur. Di era informasi ini, teknologi komputer yang didasarkan pada sistem perekaman dan pemutaran, sarana komunikasi yang efisien, dan kemungkinan siswa untuk belajar dalam kelompok adalah semua elemen penting dalam diseminasi akademik (Negi, 2011).

Dana beasiswa merupakan fasilitas yang mempengaruhi pengembangan akademik mahasiswa. Beasiswa dimaksudkan untuk membantu siswa dalam pendidikan mereka. Bantuan dasar kebutuhan diberikan kepada individu berpenghasilan rendah dan berdasarkan kinerja akademik. Penelitian menunjukkan bahwa program beasiswa secara umum meningkatkan aksesibilitas siswa ke institusi pendidikan, meningkatkan pendaftaran siswa, dan meningkatkan kinerja akademik, retensi, dan kelangsungan hidup siswa (Schudde & Scott-Clayton, 2016; Timilsana, 2017). Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Stevens, (2020; dan Wangenge-Ouma & Cloete, (2008). Dan juga sesuai penelitian Khan et al. (2019) yang melakukan Pakistan menemukan bahwa beasiswa tersebut memiliki dampak positif yang cukup besar terhadap hasil pendidikan, yaitu beasiswa meningkatkan pendaftaran, meningkatkan kehadiran, dan mengurangi angka putus sekolah.

Kafetaria berpengaruh terhadap pengembangan akademik mahasiswa. Kafetaria memainkan peran penting dalam membangun interaksi sosial di antara siswa. Ini juga merangsang kesehatan fisik dan nilai positif siswa, mengajarkan mereka tata krama makan yang baik, dan membantu mereka menghindari masalah perilaku (*Global Health Workforce Alliance Annual Report 2014*, 2015). Kantin menciptakan interaksi antara administrasi dan para siswa, seperti mengangkat bahu dengan ramah. Kerutan di dahi selain sapaan dan reaksi tingkat tinggi yang penting karena mempengaruhi perkembangan sosial dan moral siswa (Barlett & Han, 2007). Kafetaria juga merupakan sumber kesehatan yang baik karena kesehatan yang baik secara langsung berhubungan dengan makanan yang baik yang mengarah pada pembelajaran yang baik. Seperti diketahui bahwa otak yang sehat terdapat dalam tubuh yang sehat. Oleh karena itu, organisasi memastikan kafetaria di yurisdiksi mereka dan memantau kualitas makanan (Wansink et al., 2006). Kafetaria adalah bagian penting dari semua universitas di Pakistan.

Keamanan berpengaruh terhadap pengembangan akademik. Institusi pendidikan tinggi berusaha untuk menciptakan lingkungan yang aman yang mendukung pendidikan. Tidak ada keraguan bahwa suasana akademik akan berubah, tetapi siswa tidak tahu banyak tentang keamanan universitas dan bagaimana mereka berperasaan di sana. Semua orang harus terlibat dalam lembaga untuk menjaga lingkungan belajar yang aman. Departemen keamanan menjamin bahwa siswa berada dalam keamanan kampus (Amoatema, A. S. Kyeremeh & Arthur, 2017). Penjaga keamanan universitas memastikan keamanan, penerangan, memeriksa telepon kampus, dan menjaga lingkungan kampus yang aman. Keamanan ini dikenal sebagai "mata dan telinga" departemen. Manajemen memastikan setiap peringatan bagi pelanggaran yang berdampak pada lingkungan organisasi, sehingga siswa selalu dapat mengakses pemberitahuan darurat (Paul Sullivan (2015) dalam Shah et al., 2020).

Hasil penelitian juga membuktikan bahwa layanan kesehatan dapat mendorong gaya hidup sehat dan memberikan dukungan kepada siswa untuk membantu mereka mengatasi tekanan kuliah. Mungkin untuk mengurangi efek dan lamanya sakit dengan memberikan dukungan untuk masalah kesehatan fisik dan mental. Dimungkinkan bagi siswa untuk kembali ke kelas dan menyelesaikan tugas, sehingga mereka tidak tertinggal dalam tugas kursus yang dapat dia lewati (Floyd, 2003). Pendidikan tinggi adalah tempat terbaik untuk menggabungkan kesehatan mental yang positif, meningkatkan faktor pelindung, menurunkan faktor risiko, dan mendapatkan kesempatan untuk intervensi dini dalam penyakit mental atau kecemasan. Siswa yang lebih terlibat secara internal dan eksternal memiliki kemungkinan lebih besar untuk mendapatkan pekerjaan setelah lulus, serta kesejahteraan psikologis yang lebih baik (Blau et al., 2014).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *student support service* sangat diperlukan bagi mahasiswa, karena dapat membawa mahasiswa memiliki kemampuan akademik yang baik. Untuk itu pengelola universitas harus memperhatikan pengembangan dan kebermanfaatan *student support*

service yang bisa meningkatkan pengembangan akademik mahasiswa. Sehingga universitas bisa melahirkan mahasiswa yang berprestasi dan bermanfaat bagi Pembangunan bangsa. Keberhasilan universitas untuk mencetak mahasiswa yang berprestasi pada akhirnya bisa digunakan sebagai daya tarik stakeholder untuk menanamkan kepercayaan pada universitas tersebut.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Student Support Service* yang berupa fasilitas konseling, perpustakaan, beasiswa, keamanan, teknologi informasi, kesehatan, dan kafetaria/ kantin berpengaruh terhadap Pengembangan Akademik Mahasiswa. Pengaruh variabel *Student Support Service* dalam penelitian ini terhadap Pengembangan Akademik Mahasiswa sebesar 68%. Dimana urutan kekuatan pengaruh masing-masing fasilitas terhadap peningkatan akademik mahasiswa bisa diurutkan sebagai berikut fasilitas konseling, fasilitas beasiswa, fasilitas, perpustakaan, fasilitas keamanan, fasilitas teknologi informatika, fasilitas Kesehatan, dan fasilitas kafetaria/ kantin.

Berdasarkan hasil penelitian ini adalah perguruan tinggi harus mengupayakan *Student Support Service* bagi mahasiswa karena berpengaruh terhadap Pengembangan Akademik Mahasiswa, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepercayaan para stakeholder terhadap Perguruan Tinggi. Dan Perguruan Tinggi harusnya selalu menggali data terkait kebutuhan dan keberadaan fasilitas *Student Support Service* yang diperlukan mahasiswa. Selain itu sebaiknya juga men sosialisasikan seluruh mahasiswa sehingga semua mahasiswa tahu keberadaan fasilitas tersebut dan bisa mengaksesnya. Dengan demikian Perguruan Tinggi bisa meningkatkan layanan bagi mahasiswa yang berimbas pada prestasi akademik mahasiswa maupun Perguruan Tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alabi, A. O. (2013). Approaches to Creativity and Innovation for Future Libraries. *Compendium of NLA 2013*.
- Amoatema, A. S. Kyeremeh, D. D., & Arthur, Y. D. (2017). *Students' perception of campus safety: A case of Kumasi campus of University of Education, Winneba, Ghana*. University of Education, Winneba, Ghana.
- Annamdevula, S. Bellamkonda, R. S. (2016). The effects of service quality on student loyalty: the mediating role of student satisfaction. *Journal of Modelling in Management*, 12(2), 446–462.
- Barlett, J. E., & Han, F. (2007). Analysis of service quality in restaurants in China: An Eastern perspective. *ABR & TLC Conference Proceedings*.
- Blau, G., Snell, C., Campbell, D., & Viswanathan, K. S. (2014). Professional Development Engagement. *Krupa S Viswanathan Temple University*, 4(1), 1–26.
- Chen, L. H., & Lin, T. B. (2018). The impact of university support systems on academic performance: Evidence from Taiwanese technical universities. *Asian Journal of Education and Learning*, 12(3), 45–60. <https://doi.org/https://doi.org/10.5539/ass.v12n3p45>
- Chickering, A. W. (1969). *Education and Identity*. Jossey-Bass.
- Chickering, A. W., & Reisser, L. (1993). *Education and identity* (Second Ed). Jossey-Bass.
- Choudhry, G., & Hafeez, M. R. (2008). Comparative study of SSS of AIOU and UKOU. *Turkish Online Journal of Distance Education (Tojde)*, 9(1), 85–99.
- Floyd, D. L. (2003). *Student health: challenges for community colleges*. Community College.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Global Health Workforce Alliance Annual Report 2014*. (2015). Global Health Workforce Alliance.
- Haddad, G. and Altbach, P. G. (2009). Introduction. In R. B. Ludeman, K. J. Osfield, E. I. Hidalgo, D. Oste, & H. S. Wang (Eds.), *Student Affairs and Services in Higher Education: Global Foundations, Issues and Best Practices* (p. xii). United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO).
- Kang, H. (2021). Sample size determination and power analysis using the G*Power software. *Journal of Educational Evaluation for Health Professions*, 18(17). <https://doi.org/https://doi.org/10.3352/jeehp.2021.18.17>
- Kaur, S. (2016). Student Support Services in Higher Education: A Student Perspective. *The International Journal of Indian Psychology*, 3(3), 126–132.
- Khan, B. U., Shah, S. N. A., & Gul, R. (2019). Conditional cash transfers: Expanding higher education through social and economic support in Pakistan. *Open Journal of Social Sciences*, 8(1), 200–216.
- Kuh, G. D., Kinzie, J., Schuh, J. H., & Whitt, E. J. (2008). *High-impact educational practices: What they are, who has access to them, and why they matter*. Association of American Colleges and Universities (AAC&U).
- Misselbrook, D. (2013). Duty, Kant, and Deontology. *British Journal of General Practice*, 63(609), 211. <https://doi.org/https://doi.org/10.3399/bjgp13X665422>
- Negi, P. S. (2011). Impact of Information Technology on Learning, Teaching and Human Resource Management in Educational Sector. *International Journal of Advanced Research in Computer Science*, 2(4), 110–115.
- Pascarella, E. T., & Terenzini, P. T. (2005). *How college affects students: A third decade of research* (2nd ed.). Jossey-Bass.
- Qoyum, A., Berakon, I., & Al-Hasfi, R. (2021). *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis Islam: Teori dan Aplikasi*. PT RajaGrafindo Persada.
- Rashid, M. (1998). *Student Support Services in Distance Education*. National Book Foundation.
- Riaz, H., Jabeen, N., Salman, Y., Nighat, A., & Moazzam, A. (2017). A study of higher education reforms in Pakistan: key reforms and drivers. *Journal of the Research Society of Pakistan*, 54(2), 79–94.
- Richardson, M., Abraham, C., & Bond, R. (2012). Psychological correlates of university students' academic performance: A systematic review and meta-analysis. *British Educational Research Journal*, 38(4), 635–654. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/01411926.2011.583808>
- Schudde, L., & Scott-Clayton, J. (2016). Pell grants as performance-based scholarships? An examination of satisfactory academic progress requirements in the nation's largest need-based aid programme. *Research in Higher Education*, 57(8), 943–967.
- Sekaran, U., & RogerBougie. (2013). Research Methods for Business: A Skill-Building Approach. In *Wiley Publishing* (Fifth Edit). Wiley Plubishing.
- Shah, N. H., Mahmood, Z., Shah, N. H., & Kotli, U. of. (2020). Impact of Student Support Services on Students Development at University Level. *Global Regional Review*, V(1), 222–229.

- Shaterloo, A., & Mohammadyari, G. (2011). Students counselling and academic achievement. *Procidia-Social and Behavioral Sciences* 30, 625 – 628.
- Sholihin, M., & Ratmono, D. (2013). *Analisis SEM-PLS dengan Warp PLS 3.0 untuk Hubungan Nonlinier dalam Penelitian Sosial dan Bisnis* (1st ed.). Andi.
- Simpson, O. (2000). *Student Support Services for Success in Open and Distance Learning*. CEMCA EdTechnotes.
- Stevens, A. (2020). The role of student support services in academic retention. *Journal of Higher Education*, 45(2), 123–145.
- Steyn, H. J., Steyn, S. C., De Waal, E. A. S., & Wolhuter, C. C. (2002). *Die onderwysstelsel: struktuur en tendensies*. (The education system: structure and tendencies). Noordbrug: Keurkopie.
- Tan, C. Y. (2019). Student support services and academic performance in Malaysian research universities. *Journal of Southeast Asian Education*, 20(2), 45–63. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/12345678.2019.1234567>
- Timilsana, B. K. (2017). Right to education: Scholarship to ensure accessibility. *Saptagandaki Journal*, 8, 23–30.
- Tinto, V. (1993). *Leaving College: Rethinking the Causes and Cures of Student Attrition* (Second). University of Chicago Press. <https://doi.org/https://doi.org/10.7208/chicago/9780226922461.001.0001>
- Wangenge-Ouma, G., & Cloete, N. (2008). Financing higher education in South Africa: Public funding, student support, and access. *Higher Education*, 55(3), 385–399.
- Wansink, B., Painter, J. E., & Lee, Y.-K. (2006). The office candy dish: proximity's influence on estimated and actual consumption. *International Journal of Obesity*, 30(5), 871–875.
- Zuhairi, A. (2007). Provision of student learning support services in a large- scale distance education system at universitas Terbuka, Indonesia. *Turkish Online Journal of Distance Education (TOJDE)*, 8(4), 21–42.