

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan prima merupakan salah satu wujud komitmen dari staf penunjang akademik dalam memberikan pelayanan kepada seluruh pengguna jasa layanan pada Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP). Pelayanan prima di harapkan dapat memberikan kontribusi besar bagi peningkatan kualitas pelayanan. Dampak pelayanan prima dapat dirasakan oleh seluruh pengguna jasa layanan, misalnya dosen dan mahasiswa.

Untuk dapat memberikan kepuasan pada pengguna jasa layanan maka staf penunjang akademik perlu memberikan pelayanan yang baik yang didukung oleh analisis pekerjaan yang tepat agar dapat menempatkan staf penunjang akademik sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan, misalnya latar belakang pendidikan, kompetensi dan ketrampilan dalam memberikan pelayanan administrasi, keuangan, kepegawaian, dan kemahasiswaan.

Rivai dan Sagala (2011:99) analisis pekerjaan merupakan pengumpulan, penilaian dan penyusunan informasi secara sistematis mengenai tugas-tugas dalam organisasi, yang biasa dilakukan oleh seorang ahli yang disebut *job analyst*. Informasi yang dikumpulkan secara lebih rinci meliputi tugas-tugas (*duties*), tanggung jawab (*responsibility*), kemampuan manusia (*human ability*), dan standar kinerja (*performance standard*). Analisis pekerjaan dapat memberikan gambaran kinerja sebelum staf penunjang akademik di tempatkan pada tempat tersebut.

Pada dasarnya sebelum kinerja staf penunjang akademik dianalisis, pimpinan perlu melakukan identifikasi apa yang seharusnya dilakukan oleh staf penunjang akademik dan kompetensi, skill dan keterampilan apa yang harus dimiliki serta dapat melakukan pelayanan tersebut. Oleh karena itu, staf penunjang akademik harus secara teliti memahami lingkungan pekerjaannya sehingga pekerjaan yang diberikan kepadanya dapat diselesaikan dengan tepat waktu serta efektif dan efisien.

Dalam aktifitas sehari-hari Universitas Negeri Gorontalo (UNG) juga tidak terlepas dari adanya kondisi persaingan antar perguruan tinggi negeri dalam menghasilkan lulusan yang berkualitas dan terus meningkatkan kepuasan bagi *outcomes* (mahasiswa) melalui berbagai kegiatan pelayanan akademik yang baik serta tetap berusaha kompetitif dalam mencapai tujuannya. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa agar mahasiswa dapat mengembangkan pengetahuan dan ketrampilannya yang di dukung dengan fasilitas dan sarana prasarana yang baik.

FIP sebagai bagian integral dari UNG, dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik melalui sarana dan prasaran dalam rangka mencapai tujuan dan menghasilkan lulusan yang berkualitas. Lulusan yang berkualitas tersebut diharapkan mampu menghadapi tuntutan pembangunan nasional. Untuk itu staf penunjang akademik diharapkan dapat melakukan pekerjaan dan mengelola waktu (*time management*) secara efektif dan efisien dalam rangka memberi pelayanan yang prima. Staf penunjang akademik merupakan salah satu aset perguruan tinggi yang harus dikelola dan diberdayakan

(*empowerment*) dengan baik agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal, misalnya pelayanan kepada mahasiswa.

Usaha yang efektif dan efisien mengandung arti bahwa output yang dihasilkan oleh setiap staf penunjang akademik memenuhi apa yang ditargetkan oleh universitas. Berdasarkan jumlah output atau hasil kerja yang mampu dihasilkan oleh staf penunjang akademik, dapat diketahui berapa jumlah pegawai yang sesungguhnya diperlukan oleh FIP untuk mencapai target dan penempatan pegawai sesuai dengan bidang keahliannya masing-masing. Hal tersebut dapat dilakukan melalui suatu pengukuran beban kerja, sehingga staf penunjang akademik dapat bekerja optimal sesuai kemampuannya.

Mangkuprawira (2004: 86) beban kerja yang terlalu berat atau ringan akan berdampak terjadinya inefisiensi kerja. Beban kerja yang terlalu ringan berarti terjadi kelebihan tenaga kerja. Kelebihan ini menyebabkan organisasi harus menggaji jumlah pegawai lebih banyak dengan produktifitas yang sama sehingga terjadi inefisiensi biaya. Sebaliknya, jika terjadi kekurangan tenaga kerja atau banyaknya pekerjaan dengan jumlah pegawai yang dipekerjakan sedikit, dapat menyebabkan kelelahan/kelelahan fisik maupun psikologis bagi pegawai. sehingga pegawai pun menjadi tidak produktif karena terlalu lelah.

Manuaba (dalam Prihatini 2007:3) beban kerja yang terlalu berlebihan akan menimbulkan kelelahan baik fisik maupun mental dan reaksi-reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, dan mudah marah. Sedangkan pada beban kerja yang terlalu sedikit dimana pekerjaan yang terjadi karena pengurangan gerak akan menimbulkan kebosanan dan rasa monoton. Kebosanan

dalam kerja rutin sehari-hari karena tugas atau pekerjaan yang terlalu sedikit mengakibatkan kurangnya perhatian pada pekerjaan sehingga secara potensial membahayakan pekerja

Untuk itu harapannya manajemen pengelola perlu melakukan analisis Sumber Daya Manusia (SDM) yang dilakukan dengan menggunakan analisis pekerjaan agar dapat memberikan kualitas kerja yang sesuai dengan tugas pokoknya dan dapat menyelesaikan kerja dengan tepat waktu. Selain itu hasil analisis akan memerlukan beban kerja staf sehingga memperoleh staf yang mampu memanfaatkan waktu kerja (*time management*) dengan baik dan memberikan beban kerja masing-masing pegawai dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan tugas pokok (tupoksi) masing-masing pegawai.

Sesuai hasil pengamatan peneliti di lapangan menunjukkan bahwa staf penunjang akademik FIP belum memberikan pelayanan prima yang maksimal kepada mahasiswa dan belum dapat menggunakan waktu kerja dengan baik serta belum sepenuhnya bekerja sesuai dengan standar beban kerja yang diberikan. Hasil observasi awal peneliti dengan staf penunjang akademik masih menunjukkan ada beberapa pegawai yang bekerja tidak sesuai dengan tupoksi mereka, fakta tersebut didukung oleh pernyataan yang dikemukakan oleh salah seorang pegawai di lingkungan FIP UNG Sebagai berikut:

“staf penunjang akademik Fakultas Ilmu Pendidikan bekerja sesuai dengan acuan beban kerja yang sudah diberikan oleh Direktorat Pendidikan Tinggi (DIKTI) melalui Universitas tetapi pada kenyataannya yang di temukan dilapangan staf penunjang akademik belum sepenuhnya bekerja sesuai dengan beban kerja yang diberikan hal ini dapat dilihat dari kerja staf penunjang akademik. Pekerjaan yang seharusnya dilakukan oleh staf penunjang akademik tetapi dilakukan oleh sekretaris pimpinan dan sub bagian kemahasiswaan” (E/W/23/01/2014)

Lebih lanjut dikemukakan bahwa :

“beban kerja pegawai sudah ada, sudah ditentukan oleh DIKTI (Direktorat Tinggi) dan di berikan kepada Universitas kemudian Universitas menyalurkan ke fakultas masing-masing diberikan sebagai acuan kinerja staf penunjang akademik, untuk Fakultas ilmu Pendidikan memiliki 1 pimpinan tata usaha dan 4 jabatan struktural dan di dalam jabatan struktural akan di bagi lagi ke jabatan fungsional dan di dalam jabatan fungsional ada yang tidak dibutuhkan staf penunjang akademik sehingga beban kerja yang ada akan diberikan kepada staf penunjang yang lain” (R/W/10/03/2014).

Dari hasil wawancara diatas dapat diasumsikan bahwa beban kerja staf penunjang akademik dapat digolongkan dalam kondisi beban kerja yang tinggi dengan standar waktu yang rendah. Beban kerja ini tidak sesuai dengan kemampuan karyawan dalam mengelolah waktu kerja sehingga banyak staf penunjang akademik yang tidak dapat memanfaatkan waktu kerja dengan baik, selain itu waktu kerja hanya digunakan untuk kegiatan yang tidak produktifitas yang tidak berhubungan dengan tupoksi mereka misalnya: bermain games, ngobrol, fecabook dalam jam kerja dan tidak dapat memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa.

Sesuai dengan data yang di dapat dari sub bagian kemahasiswaan jumlah mahasiswa FIP yang tercatat pada tahun ajaran 2013/2014 terdiri dari 2.695 Mahasiswa dengan jumlah staf penunjang akademik FIP yang ada saat ini yaitu 28 staf penunjang akademik. Dengan jumlah staf penunjang akademik yang ada sekarang, meskipun secara umum mampu memberikan pelayanan kepada mahasiswa yang jumlahnya banyak tetapi palayanan yang diberikan belum maksimal hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara banyak mahasiswa yang merasa belum puas dengan pelayanan staf penunjang akademik hal ini dapat

dilihat pada saat pengurusan beasiswa, saran dan prasarana dalam perkuliahan. Sehingga dapat diasumsikan bahwa beban kerja staf penunjang akademik tergolong dalam beban kerja tinggi (Subbagian Kemahasiswaan FIP). Namun demikian belum diketahui secara pasti, apakah beban kerja staf penunjang akademik FIP dalam kategori beban kerja tinggi atau lebih. Oleh sebab itu perlu suatu kajian tentang landasan riil beban kerja staf penunjang akademik di lingkungan FIP.

Analisis beban kerja ini berguna untuk dapat meningkatkan efektifitas efisiensi penataan FIP melalui gambaran faktual mengenai kondisi beban kerja staf penunjang akademik FIP.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas beban kerja staf penunjang akademik di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo?
2. Bagaimana efisiensi beban kerja staf penunjang akademik di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui efektifitas beban kerja staf penunjang akademik di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo.
2. Untuk mengetahui efeisiensi beban kerja staf penunjang akademik di Fakultas ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini:

1. Untuk fakultas ilmu pendidikan dapat memberikan gambaran dalam waktu yang digunakan dan target penyelesaian tugas pegawai.
2. Untuk pihak dalam pengambilan kebijakan dalam hal ini pimpinan fakultas ilmu pendidikan dapat mengetahui kinerja dari staf penunjang akademik.
3. Untuk staf penunjang akademik agar dapat meningkatkan kinerja sebagai penunjang akademik.