BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Peranan pendidikan dalam kehidupan sangat penting. Dibidang pendidikan tinggi, tantangan dan persaingan semakin berat dan kompleks yang diakibatkan oleh ekspansi pasar internasional dalam dunia pendidikan dalam negeri di sisi lain. Salah satu kunci untuk memenangkan persaingan dalam dunia pendidikan tinggi di era globalisasi saat ini adalah dengan berusaha meningkatkan kualitas pelayanan pada perguruan tinggi.

Standar Pelayanan Minimum (SPM) pada perguruan tinggi merupakan tolok ukur kualitas pelayanan yang harus dipenuhi dalam pelaksanaan bidang pendidikan, penelitian, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat dalam rangka menyiapkan mahasiswa menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan/ atau profesional serta siap latih sehingga dapat menerapkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan/ atau seni. SPM perguruan tinggi adalah acuan tentang jenis dan mutu pelayanan minimal yang harus dipenuhi oleh perguruan tinggi dalam menyelenggarakan kegiatan Tridharma Perguruan Tinggi (Tridharma PT) nya yaitu : (1) pendidikan dan pengajaran, (2) penelitian dan pengembangan, (3) pengabdian kepada masyarakat, untuk mewujudkan misi dan visi perguruan tinggi.

Prinsip-prinsip Standar Pelayanan Minimum menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 53 Tahun 2008 adalah :

1. SPM disusun dengan mempertimbangkan kualitas layanan, pemerataan, kesetaraan, dan kemudahan layanan serta biaya untuk menjamin akses dan mutu pelayanan.
2. SPM bersifat sederhana, konkret, mudah diukur, terbuka, terjangkau dan dapat dipertanggungjawabkan serta mempunyai batas waktu pencapaian.
3. SPM disesuaikan dengan perkembangan kebutuhan, prioritas, dan kemampuan keuangan kelembagaan, dan sumber daya manusia yang tersedia.

Perguruan tinggi merupakan salah satu lembaga pendidikan yang secara formal disertai tanggung jawab mempersiapkan mahasiswa sesuai dengan tujuan pendidikan tinggi nasional yaitu mengisi kebutuhan masyarakat akan tersedianya tenaga ahli dan tenaga terampil dengan tingkat dan jenis kemampuan yang sangat beragam. Karena itu, mahasiswa sebagai peserta didik dan generasi muda yang mempunyai kedudukan dan peranan penting dalam mewujudkan cita-cita pembangunan nasional senantiasa perlu dibimbing dan dikembangkan.

Pelaksanaan pendidikan pada Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo, bertujuan menghasilkan insan-insan akademik yang berkualitas baik dari segi penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi beretos kerja, serta memiliki sikap dan perilaku yang berbudi pekerti luhur serta bertindak aktif, kreatif dan inovatif. Tujuan tersebut menjadi hal yang sulit untuk dicapai karena sering terkendala oleh berbagai faktor, baik faktor mahasiswa itu sendiri maupun faktor dari luar mahasiswa yaitu berkaitan dengan pelayanan akademik yang diberikan

baik oleh pegawai, dosen maupun tenaga penunjang pendidikan lainnya serta sarana prasarana yang disediakan oleh kampus (Mahmud, 2012:57).

Mahasiswa memegang peranan yang sangat strategis dalam menentukan kualitas produk ataupun layanan. Keharusan memberikan pelayanan secara professional kepada pelanggan (mahasiswa) ternyata juga menjadi suatu kewajiban yang harus dipenuhi penyedia jasa pelayanan dan hal itu diatur dalam Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan pelanggan. Namun pada kenyataannya, Mahasiswa banyak yang merasa kurang puas dengan pelayanan akademik yang diberikan oleh perguruan tinggi baik secara personel maupun kelembagaan, baik oleh pihak rektorat, dekan maupun jurusan/program studi dan kala pentingnya layanan sarana prasarana. Hal ini disebabkan karena keterbatasan informasi didapatkan mahasiswa untuk mendapatkan pelayanan secara maksimal. Misalkan banyak mahasiswa tidak tahu bagaimana prosedur mengurus keperluan administratif seperti surat keterangan kuliah, mengurus indek prestasi, prosedur pengajuan cuti kuliah dan sebagainya. Mahasiswa tidak tahu siapa dosen pembimbing akademiknya, akibatnya bertemu dengan dosen pembimbing dengan jumlah yang sangat minimum hanya untuk keperluan penandatanganan SKS saja, bahkan didapati mahasiswa enggan bertemu atau menemui dosen penasehat akademik. Mahasiswa sering mengeluhkan kualitas pembelajaran, bahkan didapati dosen yang hanya memberikan perkuliahan hanya beberapa kali dalam satu semester, mahasiswa yang mengeluhkan dalam proses bimbingan pembuatan karya ilmiah seperti skripsi atau tesis dimana dosen pembimbing sulit ditemui,

tidak memberikan bimbingan dengan maksimal, cenderung menyalahkan tanpa memberikan solusi.

Mahasiswa banyak yang mengeluhkan tidak tersedianya sarana dan prasarana yang memadai seperti jumlah ruang kecil yang tidak proporsional perbandingan dengan jumlah ruang belajar. Mahasiswa sering mengalami kesulitan mendapatkan buku-buku referensi dipergustakaan karena jumlah eksemplar buku yang tersedia untuk sebagian atau seluruh judul yang berkaitan dengan materi-materi perkuliahan referensi yang tersedia dalam jumlah yang sangat minimum dan terbatas. Mahasiswa kesulitan mengakses secara online dengan informasi dan hal-hal yang terjadi dikampus. Hal-hal tersebut menunjukkan kurang maksimalnya pelayanan akademik yang diterima mahasiswa atau diberikan pihak perguruan tinggi. Kurang maksimalnya pelayanan yang diterima mahasiswa atau pelayanan yang diberikan perguruan tinggi kepada mahasiswa disebabkan oleh mahasiswa sendiri seperti ketidaktahuan atau keengganan mahasiswa sendiri untuk mengenal lembaga secara utuh/ bagian perbagian hingga hak-haknya sebagai mahasiswa dapat diperolehnya dengan baik. Hal sebaliknya juga bisa diakibatkan oleh pegawai atau tenaga dosen dan tenaga penunjang pendidikan lainnya. Padahal perguruan tinggi telah memiliki program dan pelaksanaan pemberian layanan kemahasiswaan dengan sebaik-baiknya. Kesemuanya itu ditujukan untuk memberikan pelayanan terhadap hak-hak mahasiswa dengan tujuan akhir tercapinya kepuasan mahasiswa dalam menempuh belajar diperguruan tinggi. Perguruan tinggi dituntut untuk memberikan pelayanan

prima atau *service excellent* yaitu pelayanan yang memberikan kepada pelanggan (mahasiswa) apa yang mereka harapkan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana kepuasan mahasiswa dalam pelayanan pembelajaran di lingkungan Fakultas Ilmu Pendidikan ?
2. Bagaimana kepuasan mahasiswa dalam pelayanan Administrasi di lingkungan Fakultas Ilmu Pendidikan ?
3. Bagaimana kepuasan mahasiswa dalam pelayanan Sarana dan Prasarana di lingkungan Fakultas Ilmu pendidikan?
4. Bagaimana kepuasan mahasiswa dalam pelayanan pengembangan potensi minat dan bakat di lingkungan Fakultas Ilmu Pendidikan ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang secara spesifik hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Untuk mendeskripsikan kepuasan mahasiswa dalam pelayanan pembelajaran di lingkungan Fakultas Ilmu pendidikan.
2. Untuk mendeskripsikan kepuasan mahasiswa dalam pelayanan administrasi di lingkungan Fakultas Ilmu Pendidikan.
3. Untuk mendeskripsikan kepuasan mahasiswa dalam pelayanan sarana dan prasarana di lingkungan fakultas Ilmu Pendidikan.

4. Untuk mendeskripsikan kepuasan mahasiswa dalam pelayanan pengembangan potensi minat dan bakat di lingkungan Fakultas Ilmu Pendidikan.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Universitas Negeri Gorontalo untuk memperbaiki pelayanan akademik yang sesuai SOP khususnya pada Fakultas Ilmu Pendidikan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan perbaikan bagi dosen dan staf administrasi untuk memberikan pelayanan akademik yang memuaskan bagi mahasiswa.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan bagi mahasiswa serta dapat memahami penerapan disiplin ilmu tentang pelayanan akademik.
4. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah bagi peneliti dan dapat menjadi pedoman bagi peneliti selanjutnya untuk mengkaji aspek-aspek yang berhubungan dengan kepuasan mahasiswa dalam pelayanan akademik.