

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Sistem pendidikan yang bermutu tentunya berkaitan erat dengan kualitas sumber daya manusia. Hal ini didasarkan pada realitas bahwa *output* (keluaran) dari suatu sistem pendidikan adalah sumber daya manusia yang akan digunakan dalam industri dan pembangunan di suatu daerah. Upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia dapat dilakukan dengan perbaikan sistem pendidikan yang selanjutnya dapat menghasilkan sistem pendidikan yang bermutu.

Sistem manajemen mutu menyatakan bahwa salah satu indikator yang dapat digunakan untuk mengukur mutu suatu produk atau jasa adalah kemampuan suatu produk/jasa dalam memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh pelanggan/pemakai. Kriteria yang ditetapkan oleh pelanggan atau pemakai produk/jasa sering juga disebut dengan harapan pelanggan/pemakai.

Lembaga pendidikan merupakan organisasi publik agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas diperlukan adanya perubahan sumber daya yang dimiliki, berupa perbaikan perangkat pelayanan dan memaksimalkan peran pelayanan yang ada. Langkah yang perlu ditempuh oleh lembaga pendidikan untuk meningkatkan pelayanan tersebut adalah mengoptimalkan kemampuan sumber daya manusianya serta peningkatan sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran pelayanan pendidikan.

Pendidikan merupakan ujung tombak kemajuan sebuah bangsa. Mencerdaskan kehidupan bangsa akan dimulai dari pendidikan. Pemerintah terus

berusaha memprioritaskan pembangunan dibidang pendidikan, khususnya kualitas pendidikan agar dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan produktif. Lembaga pendidikan mempunyai fungsi utama menyediakan lulusan, bukan saja dalam jumlah banyak tetapi juga berkualitas dan disiplin tinggi, mampu menjadi dinamisator, inovator, motivator dan penggerak pembangunan serta memproduksi tenaga-tenaga kerja yang berkualitas untuk berbagai jenis dan tingkatan keahlian. Berkenaan dengan itu, maka layanan terhadap masyarakat yaitu mahasiswa harus ditingkatkan baik dari sisi kualitas maupun kuantitasnya. Penyelenggaraan pendidikan selayaknya mencermati kualitas pelayanan. Kegiatan pendidikan tidak hanya diorientasikan pada hasil akhir proses pendidikan, melainkan juga melalui pembuktian akuntabilitas yang baik meliputi jaminan kualitas (*quality assurance*), pengendalian kualitas (*quality control*), dan perbaikan kualitas (*quality improvement*) (Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi, 1998).

Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP) merupakan salah satu fakultas tertua yang ada di Universitas Negeri Gorontalo (UNG) dimana sampai dengan saat ini Fakultas Ilmu Pendidikan mengelola lima jurusan dalam bidang kependidikan yaitu: Bimbingan dan Konseling (BK), Pendidikan Luar Sekolah (PLS), Manajemen Pendidikan (MP), Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD), dan Pendidikan Guru (PAUD). Dengan jumlah jurusan tersebut pengelolaan pendidikan harus diimbangi dengan pemberian pelayanan yang baik, megikuti aturan akademik yang telah ditetapkan, sebagai dasar untuk dilaksanakan oleh seluruh civitas akademika yaitu staf administrasi, dosen, mahasiswa dan

manajemen pengelola pendidikan. Untuk dapat mensinkronisasikan peraturan akademik tersebut dengan tujuan yang diharapkan diperlukan adanya komitmen yang kokoh dari masing-masing pihak yaitu mahasiswa, dosen, staf administrasi dan manajemen untuk melaksanakan dan mengevaluasi aktifitasnya sehingga tujuan dapat tercapai sesuai dengan visi dan misi lembaga. Prioritas dibidang pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa tentunya adalah bidang pelayanan akademik. Jasa pelayanan akademik yang berkualitas, diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada mahasiswa, dan mahasiswa penerima layanan dapat memberikan evaluasi atas jasa layanan yang diterimanya. Kedua belah pihak mempunyai hubungan timbal balik sehingga masing-masing pihak memperoleh kepuasan yang sama.

Berkaitan dengan kepuasan pelayanan akademik, Fakultas Ilmu Pendidikan dipandang perlu mengevaluasi seluruh kegiatan pengelolaan pendidikan tersebut, baik dibidang *financial*, sosial, lingkungan *external* dan *internalnya*. Salah satu lingkungan internalnya adalah mahasiswa sebagai agen pengguna jasa layanan perlu mendapat perhatian khusus, karena dari mahasiswa tersebut akan membawa dampak ke lingkungan *external* yaitu masyarakat umum yang akan menilai kinerja penyelenggaraan pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan.

Mahasiswa sebagai elemen terpenting pada instansi pendidikan perlu didengarkan apakah pelayanan yang selama ini diberikan sudah sesuai dengan harapannya. Evaluasi kualitas pelayanan itu perlu dilakukan untuk mengetahui apa yang sebenarnya diharapkan, apa yang selama ini dipersepsikan oleh mahasiswa atas kualitas pelayanan yang diterimanya. Dengan demikian kualitas

pelayanan akademik dapat dijadikan sebagai dasar kepuasan untuk meningkatkan kesetiaan mahasiswa dalam pengembangan Fakultas Ilmu Pendidikan dimasa yang akan datang. Realitas menunjukkan bahwa persaingan untuk merebut pasar (calon mahasiswa) pada instansi pendidikan sangat ketat, tidak cukup dengan penyediaan fasilitas fisik yang baik saja, tetapi juga harus disertai proses penyelenggaraan pelayanan akademik yang memuaskan untuk menjadikan mahasiswa setia. Walaupun dalam hal ini pendidikan bukanlah organisasi yang mengejar laba, akan tetapi semakin banyak mahasiswa yang berminat masuk di lembaga pendidikan yang bersangkutan akan meningkatkan nilai lembaga pendidikan tersebut, yang pada gilirannya akan memberikan citra yang baik.

Dengan semakin ketatnya persaingan dan beragamnya keluhan masyarakat terhadap penyelenggaraan pendidikan, maka Fakultas Ilmu Pendidikan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang professional kepada mahasiswa dalam hal ini pelayanan dibidang akademik yang dapat memuaskan mahasiswa dan menumbuhkan kesetiaan mereka. Menurut pendapat parasuraman dalam Nyoman Rinala (2013:4), kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Pelayanan yang seperti ini dipersepsikan sebagai pelayanan yang berkualitas dan ideal. Harapan pelanggan tersebut tercermin pada dimensi kualitas pelayanan seperti yang ditemukan Parasuraman dalam Nyoman Rinala (2013:22) yang menyebutkan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Dalam penelitian Zeithaml dalam Nyoman

Rinala (2013:4) mengenai kualitas pelayanan menyimpulkan bahwa perguruan tinggi berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan tersebut di atas semuanya dalam kategori buruk.

Pelayanan akademik di Fakultas Ilmu Pendidikan merupakan bagian yang takterpisahkan dari seluruh kegiatan pendidikan yang dilaksanakan. Kegiatan akademik menjadi isu yang perlu mendapat perhatian dari seluruh komponen yang terkait dalam pengembangan Fakultas Ilmu Pendidikan. Pelayanan akademik sangat bersentuhan dengan dimensi-dimensi kualitas pelayanan, agar mahasiswa yang dilayani merasa puas dan akhirnya mempunyai loyalitas terhadap instansi atau lembaganya. Loyalitas mahasiswa yang tinggi tidak dapat langsung diperoleh dengan memberikan kualitas pelayanan akademik yang baik saja, namun harus dievaluasi juga kepuasan mahasiswa mereka. Kepuasan yang tinggi tentunya akan berdampak kepada loyalitas yang tinggi pula. Loyalitas mahasiswa, tercermin dalam perilaku-prilaku seperti turut menjaga citra atau nama baik dan merekomendasikan hal-hal yang positif terhadap orang lain selama mahasiswa tersebut mengikuti proses pendidikan maupun setelah melalui proses pendidikan.

Fakultas Ilmu Pendidikan, sebagai salah satu institusi pendidikan yang memiliki komitmen untuk menghasilkan pendidikan yang bermutu, dapat melakukan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswanya. Hal ini untuk menentukan apakah Fakultas Ilmu Pendidikan telah mampu memenuhi ketentuan-ketentuan yang diharapkan oleh mahasiswanya. Hal ini sejalan dengan pendapat Gasperz (2008:4) bahwa kualitas suatu perguruan tinggi antara lain ditentukan oleh kelengkapan fasilitas atau reputasi institusional. Kualitas adalah sesuatu

standar minimum yang harus dipenuhi agar mampu memuaskan pelanggan yang menggunakan *output* (lulusan) dari sistem pendidikan tinggi itu, serta harus terus menerus ditingkatkan sejalan dengan tuntutan pasar tenaga kerja yang semakin kompetitif.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan di Fakultas Ilmu Pendidikan didapati masih banyak mahasiswa yang mengeluhkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan akademik masih bisa dikategorikan belum dapat memenuhi kepuasan mahasiswa, terkait dengan disiplin kerja pegawai yang kurang, masih adanya dosen yang acap kali tidak menunaikan tugasnya bahkan seringkali terlambat, empati dari pihak pegawai terhadap mahasiswa kurang, pemberian informasi penerimaan beasiswa tidak meluas sampai-sampai sebagian dari mahasiswa tidak mengetahui informasi tersebut, rekrutmen mahasiswa penerima beasiswa tidak transparan didukung oleh pengalaman mahasiswa langsung yang mengetahui bahwa penerima beasiswa hanyalah orang-orang tertentu yang dekat dengan pegawai fakultas. Banyak mahasiswa yang mengeluh tentang dosen pembimbing yang sulit ditemui, dalam memberikan bimbingan tidak maksimal, padahal harapan mahasiswa dosen pembimbing dapat memberikan solusi kepada mereka setiap kali mereka melakukan bimbingan. Sarana dan prasarana yang minim, misalnya dalam ruang kuliah mahasiswa sering mengeluh kepanasan walaupun telah disediakan kipas angin sehingga hal tersebut dapat mengganggu konsentrasi belajar mahasiswa, dan ketersediaan dari referensi buku yang ada di perpustakaan yang bisa dikatakan masih kurang serta masih banyak pula keluhan-keluhan mahasiswa namun belum

semuanya dapat diketahui bahkan oleh pihak fakultas sendiri. Sementara disisi lain mahasiswa dituntut untuk mampu menghasilkan prestasi akademik yang baik dan semakin meningkat. Maka dari itu peneliti berkeinginan untuk dapat melakukan penelitian tentang pelayanan akademik yang merujuk pada lima dimensi kualitas pelayanan oleh Parasuraman (Purnama (2006:22) dalam Selvy Normasari,dkk (2013:3)

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka yang menjadi rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelayanan akademik di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo ditinjau dari aspek *tangible* (bukti fisik)?
2. Bagaimana pelayanan akademik di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo ditinjau dari aspek *reliability* (keandalan)?
3. Bagaimana pelayanan akademik di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo ditinjau dari aspek *responsiveness* (daya tanggap)?
4. Bagaimana pelayanan akademik di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo ditinjau dari aspek *assurance* (jaminan)?
5. Bagaimana pelayanan akademik di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo ditinjau dari aspek *empathy* (empati)?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan diadakannya penelitian ini, untuk mengetahui:

1. Keadaan pelayanan akademik di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo ditinjau dari aspek *tangible* (bukti fisik).

2. Keadaan pelayanan akademik di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo ditinjau dari aspek *reliability* (keandalan).
3. Keadaan pelayanan akademik di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo ditinjau dari aspek *responsiveness* (daya tanggap).
4. Keadaan pelayanan akademik di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo ditinjau dari aspek assurance (jaminan).
5. Keadaan pelayanan akademik di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo ditinjau dari aspek *empathy* (empati).

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat:

1. Bagi Pimpinan Fakultas, hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi sumbangan, informasi dan masukan bagi Fakultas untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik.
2. Bagi Petugas Pelayanan Akademik agar lebih memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan, sesuai dengan *Standar Operating Procedure* (SOP) yang berlaku pada Fakultas Ilmu Pendidikan.
3. Bagi Peneliti, dapat menambah pengetahuan, memberikan wawasan dan pengalaman dalam upaya melaksanakan penelitian khususnya untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan akademik selama ini dalam hubungannya dengan kepuasan mahasiswa.