BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan kemahasiswaan menjadi pilar utama dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi. Salah satunya di (FIP) Universitas Negeri Gorontalo hal yang harus diutamakan pelayanan kemahasiswaan demi kepentingan dan kebutuhan mahasiswa terkait proses perkuliahan. Pelayanan terhadap mahasiswa dalam proses perkuliahan tidak hanya menjadi tanggung jawab dosen juga sekaligus ada peran Kinerja Pegawai yang ada di (FIP) Universitas Negeri Gorontalo.

Karena Pelayanan prima dipegaruhi Kinerja Pegawai dalam layanan proses perkuliahan di lingkungan (FIP) Universitas Negeri Gorontalo yang menjadi salah satu wujud komitmen dari staf penunjang Akademik pada pemberiaan layanan kepada seluruh pengguna jasa layanan pada (FIP) Universitas Negeri Gorontalo. Pelayanan Prima diharapkan dapat memberikan kontribusi besar bagi peningkatan kualitas pelayanan. Dampak pelayanan prima dapat dirasakan oleh seluruh pengguna jasa layanan misalnya 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 sesuai tupoksi yang di berikan dari Fakultas Ilmu Pendidikan.

Eksistensi sumber daya manusia yang ada dilembaga tersebut, biasanya organisasi juga memiliki sifat dan perilaku. Keduanya saling bersinergi membangun citra positif masing-masing. Seseorang atau organisasi bisa memiliki ciri/sifat pembawaan yang stabil dan konsisten mencapai tujuannya, atau sebaliknya sama tidak konsisten, atau ada yang konsisten dan ada yang tidak konsisten. Misalnya seorang manusia, organisasi dapat diwarnai dengan karakter bersahabat, *inovatif, konservatif,* ketat, *kompetitif,* atau pembiaran dan sebagainya. Ciri atau sifat pembawaan ini, pada gilirannya dapat digunakan untuk memperkirakan sikap dan perilaku pegawai atau orang yang bekerja di organisasi tersebut yaitu di (FIP) Universitas Negeri Gorontalo.

Fakultas Ilmu Pendidikan UNG sebagai institusi pemerintah, banyak variabel yang sulit untuk didefinisikan atau dijelaskan secara tepat guna menggenjot kinerja maksimal dari sumber daya manusia yang berkiprah di dalamnya. Salah satu Variabel turut memberikan kontribusi adalah dengan budaya mutu, karena disini lebih memperhatikan kualitas kerja khusunya pada pemberian layanan mahasiswa. Budaya mutu juga diwajibkan untuk menaati guna mencapai tujuan dan mimpi besar ke depannya yang berkualitas.

Kinerja merupakan komponen yang sangat penting untuk mendukung terlaksananya roda organisasi. Tidak terkecuali organisasi yang bergerak dalam bidang jasa seperti di (FIP) Universitas Negeri Gorontalo. Untuk memaksimalkan kinerja tenaga Kependidikan di lingkungan (FIP) Universitas

Negeri Gorontalo, maka Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan (Prof Dr. Wenny Hulukati, M.Pd) memandang perlu dilaksanakan kegiatan berupa Workshop tentang Tupoksi bagi tenaga Kependidikan. Sehingganya pegawa-pegawai yang ada di Fakultas Ilmu Pendidikan di tugaskan sesuai dengan tupoksi yang sudah di tetapkan oleh kepala kepegawaian Fakultas Ilmu Pendidikan. (*di akses rabu,31 agustus 16, jm, 10.25).*

Kinerja pegawai adalah gambaran hasil kerja yang di lakukan seseorang atau lebih populer di kenal dengan unjuk kerja seseorang. Unjuk kerja tersebut terkait dengan pelaksanaan tugas secara bertanggung jawab, memiliki komitmen yang tinggi, motivasi, dan etos kerja yang tinggi. Hal ini mengandung arti bahwa kinerja dapat menyebabkan terjadinya perubahan energy pada seseorang, sehingga pekerjaan akan menjadi suatu kebutuhan yang akan mengakibatkan seseorang beraktivitas untuk meningkatkan hasil kerja selanjutntnya kinerja dapat terlihat dari kegairahan dan semangat.

Budaya adalah suatu pola dari keseluruhan keyakinan dan harapan yang di pegang teguh secara bersama oleh semua anggota yang ada dalam organisasi pada pelaksanaan pekerjaan pada organisasi tersebut.adapun budaya kerja pada (FIP) universitas negeri gorontalo yaitu Budaya *Muhchanvion Competitiveness* yaitu pribadi yang produktif menggunakan potensi yang di miliki dan menghasilkan lulusan yang berdaya saing global, *Honour* yaitu melayani dengan maksimal (Prima) dan menjaga kehormatan profesi, *Achievement Orientation* yaitu orientasi kerja dengan standart prestasi

dan terus menerus meraih keunggulan, *Morality* yaitu sifat, karakter dan perilaku kerja bersumber dari nilai agama, moralitas, norma, etika profesi sebagai kompas dalam mendidik, *Pioneering* yaitu kesukarelawan diri atas taggung jawab sosial menciptakan sesuatu/mengubah gagasan menjadi karya nyata, *Innovation* yaitu meningkatkan cara kerja, membuatnya lebih mudah, lebih baik, dan lebih cepat serta selalu menciptakan sesuatu yang baru, *Optimisme* yaitu bekerja dengan keyakinan tinggi bisa menyelesaikan dengan hasil terbaik, *Nationalisme* yaitu bekerja mewujudkan tujuan negara untuk mencerdaskan anak bangsa, menjaga dan mempertahankan keutuhan negara kesatuan Republik Indonesia (Arwildayanto, 2015 : 14).

Sehingganya dapat di artikan bahwa untuk mengembangkan budaya mutu tidak lepas dari peran kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa yang ada di lingkungan Fakultas Ilmu Pendidikan. Dan pegawai juga sebagai faktor yang dapat membantu mahasiswa dalam proses pelayanan kegiatan kemahasiswaan seperti dalam proses pengurusan jadwal sampai dengan penyediaan perlengkapan belajar dan mengajar.

Dengan adanya budaya mutu dapat membangun dan menciptakan komitmen dan keyakinan kerja pada setiap pegawai dalam instansi pendidikan. budaya mutu penting di kembangkan karena dampak positifnya terhadap pencapaian perubahan berkelanjutan di tempat kerja termasuk peningkatan produktivitas kinerja. Dan dengan menciptakan kondisi Budaya

Mutu yang kondusif dan dapat mendukung terciptanya kinerja yang baik, makanya untuk menerapkan Budaya Mutu ini tidak lepas dari tanggung jawab pada semua orang yang terkait dalam suatu instansi tersebut khususnya pegawai-pegawai yang ada di organisasi itu.

Fakta-fakta yang ada pada umumnya budaya mutu di Fakultas Ilmu Pendidikan UNG belum secara optimal di laksanakan karena masih ada juga mahasiswa yang mengeluh dengan adanya pelayanan yang di berikan oleh pegawai, seperti pengurusan KRS, transkip nilai, penginputan nilai, kemudian ruang kelas yang masih belum baik dan maksimal,kurang ramah lingkungan, kipas angin yang tidak lagi berfungsi, WC Wanita yang selalu terkunci sehingganya mereka masuk ke WC Pria untuk membuang air, Pegawai tidak menyiapkan ruangan untuk ujian seminar dan tidak selalu datang tepat waktu, sehingganya juga mahasiswa butuh waktu untuk menunggu jika mengurus surat penelitian/obsevasi, meminta legalisir ijazah dan meminta cap pada surat penelitian.maka dari itu saya tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Hubungan Budaya Mutu dengan Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidkan Universitas Negeri Gorontalo.

Perubahan budaya mutu bertujuan untuk membentuk budaya organisasi yang menghargai mutu dan menjadikan mutu sebagai orientasi semua komponen organisasional. maka pihak pimpinan Fakultas Ilmu Pendidikan UNG hendaknya berusaha membangun kesadaran para

anggotanya khususnya para Pegawai di Fakultas Ilmu Pendidikan UNG agar dapat memberikan pelayanan kepada mahasiswa semaksimal mungkin.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana Budaya Mutu di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo?
2. Bagaimana Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo?
3. Bagaimana Hubungan Budaya Mutu dengan Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Budaya mutu di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo.
2. Kinerja pegawai dalam Memberikan pelayanan mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo.
3. Budaya mutu dengan kinerja pegawai dalam Memberikan pelayanan mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi Pimpinan Fakultas Ilmu Pendidikan : hasil penelitian ini dapat di jadikan sebagai pedoman dalam pengembangan Budaya Mutu dengan Kinerja Pegawai dalam pelayanan Mahasiswa sehingga di jadikan sebagai landasan dalam pencapaian program kerja dan tujuan organisasi.
2. Manfaat bagi Jurusan di Fakultas Ilmu Pendidikan : sebagai bahan pertimbangan dalam perbaikan dan peningkatan Budaya Mutu dengan Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Mahasiswa.
3. Manfaat bagi Staf Pegawai : sebagai bahan masukan agar para Pegawai mengetahui Hubungan Budaya Mutu dengan Kinerja Mereka dalam Pelayanan Mahasiswa.
4. Manfaat bagi Mahasiswa : di jadikan sebagai bahan pengembangan wawasan dan pengetahuan mengenai Hubungan Budaya Mutu dengan Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Mahasiswa.
5. Manfaat bagi Dunia Usaha : sebagai bahan yang akan di jadikan dasar untuk mengetahui Budaya Mutu dengan Kinerja Pegawai dalam hal pelayanan yang dapat memberikan kepuasan bagi Pelanggan.