

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pendidikan pada hakekatnya merupakan salah satu kebutuhan sosial dasar yang prosesnya berlangsung terus menerus dan sangat dominan pengaruhnya bagi kepribadian seseorang, karena pendidikan merupakan wahana dalam menerjemahkan pesan konstitusi serta sarana dalam membangun watak bangsa, yang secara progresif akan membentuk kemandirian dan kreativitas.

Perguruan tinggi dituntut harus mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa sehingga perguruan tinggi perlu meningkatkan kualitas melalui evaluasi di dalam perguruan tinggi tersebut. Evaluasi diperlukan untuk memperbaiki kualitas perguruan tinggi di Indonesia, demikian halnya di Universitas Negeri Gorontalo.

Keberhasilan dalam sebuah usaha bidang pendidikan masa kini, dapat dicapai dengan para pimpinan, dosen, dan pegawai harus memperhatikan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa. Kepuasan mahasiswa harus menjadi dasar dari keputusan manajemen, sehingga perguruan tinggi harus menjadikan peningkatan kepuasan mahasiswa sebagai suatu sasaran yang mendasar.

Dalam perkembangan sebagai lembaga pendidikan, Universitas Negeri Gorontalo diharapkan mampu berperan sebagai lembaga pendidikan yang unggul sekaligus mampu melayani kebutuhan masyarakat ilmu pengetahuan. Lembaga pendidikan seperti perguruan tinggi negeri yang bergerak di bidang edukasi dan informasi juga tidak luput dari perkembangan teknologi informasi yang cepat dan tuntutan untuk meningkatkan pelayanan di bidang pendidikan.

Kampus Universitas Negeri Gorontalo memiliki 11 fakultas. Program Studi Pendidikan Geografi merupakan salah satu prodi dari Fakultas MIPA. Program Studi Geografi ini memiliki sarana dan prasarana yaitu laboratorium Geografi. Dalam perkuliahan memang sangat memerlukan sarana pendukung agar proses perkuliahan dapat berjalan dengan lancar dan mencapai tujuan yang diharapkan. Oleh karena itu ilmu pengetahuan dan media edukasi lainnya merupakan hal yang

sulit untuk dipisahkan karena laboratorium merupakan salah satu sarana penunjang akademik yang dibutuhkan konsumen seperti mahasiswa.

Laboratorium perlu dikelola, karena berperan penting untuk mendorong efektivitas serta optimalisasi proses pembelajaran melalui penyelenggaraan berbagai fungsi yang meliputi fungsi layanan, fungsi pengadaan atau pengembangan media pembelajaran, fungsi penelitian, dan fungsi yang relevan untuk peningkatan efektivitas dan efisien pembelajaran. Hampir semua insan akademik membutuhkan laboratorium untuk menunjang aktivitasnya dalam menempuh pendidikan, penelitian, eksperimen atau sebagai sarana untuk mencari ilmu pengetahuan.

Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan merupakan perbedaan antara suatu harapan dan kinerja yang dirasakan. Jika pelayanan bisa diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dapat diasumsikan dengan baik atau memuaskan. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan diasumsikan buruk dan tidak memuaskan. Oleh karena itu, baik tidaknya kualitas jasa atau pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan dari penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten.

Kepuasan pelanggan berarti bahwa kinerja suatu jasa atau barang sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan (Supranto, 2006 : 224). Teori ini mengungkapkan bahwa kepuasan seseorang tergantung dengan pelayanan yang baik. Jika pelayanan yang diberikan tidak baik maka pelanggan itu akan merasa tidak puas.

Pada umumnya pelayanan jasa yang di berikan kepada konsumen adalah yang terbaik dengan harapan terciptanya kepuasan konsumen. Menciptakan kepuasan konsumen melalui pelayanan bertujuan untuk menciptakan *image* positif di hati konsumen. Kepuasan dapat juga dipertimbangkan sebagai hubungan antara harapan dan pengalaman, dimana semakin dekat dengan harapan akan semakin puas konsumen.

Memberikan pelayanan terhadap kepuasan kepada mahasiswa bukanlah merupakan hal yang mudah, dimana sering juga ditemukan masalah pada

pelaksanaan yang membuat mahasiswa tidak nyaman. Oleh karena itu, diperlukan perencanaan yang matang dan fasilitas yang memadai agar tercipta kepuasan mahasiswa.

Pelayanan jasa pendidikan yang berkualitas sangat penting diterapkan oleh pelaku bisnis pendidikan, sebab jika ada mahasiswa yang merasa tidak puas dengan pelayanan dari perguruan tinggi maka akan memberikan dampak pada ketidakpuasan dan dapat berdampak pada tuntutan atau keluhan, bahkan tuntutannya dapat melalui jalur hukum atau menampilkan pada media massa, apabila hal ini terjadi maka peminat perguruan tinggi pun akan menurun. Harapannya dengan kepuasan peserta didik akan meningkatkan kualitas lulusan dari perguruan tinggi itu sendiri yang diindikasikan dengan meningkatnya jumlah mahasiswa baru. Kepuasan disini dapat diartikan sebagai kesesuaian kualitas pelayanan yang didapatkan mahasiswa dengan spesifikasi atau nilai toleransi yang ditetapkan oleh mahasiswa tersebut.

Dalam rangka untuk memberikan pelayanan yang berkualitas suatu institusi pendidikan secara *continue* harus mengadakan pembinaan kelembagaan. Langkah ini penting untuk memperbaiki pelayanan dari waktu ke waktu. Langkah pembinaan tersebut diperlukan oleh suatu lembaga/institusi dikarenakan tingkat kepuasan yang diterima oleh pengguna layanan jasa tentunya akan terus berubah seiring dengan baiknya tingkat pendidikan. Dengan demikian dalam upaya meningkatkan pelayanan diperlukan upaya yang sungguh-sungguh dan terus menerus agar apa yang diharapkan dapat tercapai. Usaha meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh suatu institusi salah satu faktor yang juga tidak bisa diabaikan adalah kualitas sumber daya manusia yang memadai dalam hal ini adalah pegawai institusi atau lembaga tersebut.

Untuk meningkatkan pelayanan diperlukan adanya keterpaduan antara perbaikan fungsi dan peranan suatu institusi baik dari kelembagaan dan juga adanya peningkatan kualitas sumber daya manusia walaupun pencapaian tingkat kepuasan tersebut merupakan suatu pekerjaan yang tidak mudah namun dengan adanya upaya terus menerus akan menciptakan suasana yang kondusif bagi terciptanya keinginan bersama.

Kualitas pelayanan pada perguruan tinggi dari konstansi sebelumnya dapat mengerucutkan pokok bahasan kepada kualitas pelayanan pada perguruan tinggi sebagai penyedia jasa pendidikan

Untuk itu perlu diadakannya penelitian terhadap seluruh mahasiswa geografi agar diperoleh gambaran yang lengkap mengenai kepuasan mahasiswa program studi pendidikan geografi terhadap layanan laboratorium. Penelitian ini dilakukan dengan teknik pengambilan data dan instrument penelitian. Dengan adanya pengetahuan mengenai kepuasan mahasiswa akan memberikan banyak manfaat.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah diatas maka diharapkan yang diajukan dalam penelitian ini adalah "Bagaimanakah kepuasan mahasiswa terhadap layanan laboratorium Geografi?"

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan laboratorium Geografi.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

#### **1. Bagi mahasiswa**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan informasi bagi mahasiswa seputar kualitas pelayanan laboratorium Geografi. Penelitian ini juga dapat dijadikan referensi untuk penelitian mendatang tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di bidang lain.

#### **2. Bagi pengelola Laboratorium Geografi**

Dapat dijadikan dasar untuk membuat kebijakan dalam meningkatkan kinerja pengelola laboratorium dan kualitas pelayanan terhadap mahasiswa di masa mendatang. Hasil penelitian ini juga dapat di jadikan pertimbangan bagi pengelola mengenai hal-hal yang harus mereka perbaiki dan tingkatkan dalam rangkamenyediakan pelayanan yang maksimal kepada mahasiswa sehingga tercipta kepuasan.

### 3. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan yang bermanfaat, sebagai penerapan dari teori-teori yang telah diperoleh dibangku kuliah dan dapat dipraktikkan ketika peneliti memasuki dunia kerja