

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Layanan kemahasiswaan di Perguruan Tinggi Universitas Negeri Gorontalo (UNG) khususnya Fakultas Ilmu Pendidikan merupakan salah satu unit pelayanan yang memiliki tugas untuk memberikan pelayanan terhadap dosen maupun mahasiswa. Tugas dari unit Layanan kemahasiswaan meliputi: (1) Penyediaan berbagai formulir layanan seperti: surat keterangan masih kuliah, pengajuan beasiswa, klaim asuransi kecelakaan. (2) Konsultasi tentang karir, informasi peluang kerja, dan magang. (3) Pengajuan proposal kegiatan kemahasiswaan dari lembaga-lembaga kemahasiswaan di tingkat fakultas.

Pelayanan prima di Perguruan Tinggi Universitas Negeri Gorontalo merupakan salah satu wujud komitmen dari staf penunjang akademik dalam memberikan pelayanan kepada seluruh pengguna jasa layanan di Fakultas Ilmu Pendidikan. Pelayanan prima diharapkan 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 tepat agar dapat menempatkan staf penunjang akademik sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan, misalnya latar belakang pendidikan, kompetensi dan

keterampilan dalam memberikan pelayanan administrasi, keuangan, kepegawaian dan kemahasiswaan.

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 secara efektif dan efisien.

Fakultas Ilmu Pendidikan sebagai bagian integral dari UNG, dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik melalui sarana dan prasarana dalam rangka mencapai tujuan dan menghasilkan lulusan yang berkualitas. Lulusan yang berkualitas tersebut diharapkan mampu menghadapi tuntutan pembangunan nasional. Untuk itu staf penunjang akademik khususnya layanan kemahasiswaan diharapkan dapat melakukan pekerjaan dan mengelola waktu (*time management*) serta efektif dan efisien dalam rangka member pelayanan prima. Staf penunjang akademik merupakan salah satu asset perguruan tinggi yang harus dikelola dan diberdayakan dengan baik agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal, misalnya pelayanan kepada mahasiswa.

Sesuai hasil pengamatan peneliti dilapangan menunjukan bahwa staf penunjang akademik khususnya pelayanan kemahasiswaan FIP Jurusan

Manajemen Pendidikan 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.

Mahasiswa memegang peranan yang sangat strategis dalam menentukan kualitas produk ataupun layanan. Staf layanan kemahasiswaan harus memberikan pelayanan secara professional kepada mahasiswa yang sudah menjadi kewajibannya dalam penyediaan jasa pelayanan dan hal itu diatur dalam Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan pelanggan, pasal 1 dan 2 yaitu perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk member perlindungan kepada konsumen dan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Hasil observasi peneliti dilapangan menunjukkan bahwa mahasiswa fakultas ilmu pendidikan merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh staf layanan kemahasiswaan, staf layanan kemahasiswaan memberikan pelayanan yang baik serta menggunakan waktu pelayanannya dengan seefektif mungkin, hanya saja fasilitasnya yang kurang memadai dan ruangan pelayanannya kurang besar atau sempit sehingga mahasiswa harus antrian jika membutuhkan pelayanan. Atas dasar pemikiran inilah penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian guna mengkaji masalah tersebut secara sistematis dalam formulasi judul ***“Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan***

*Kemahasiswaan di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri
Gorontalo”*

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah program kerja unit layanan kemahasiswaan Fakultas Ilmu Pendidikan
2. Bagaimanakah kinerja unit layanan kemahasiswaan Fakultas Ilmu Pendidikan
3. Bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan kemahasiswaan Fakultas Ilmu Pendidikan

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui program kerja unit layanan kemahasiswaan
2. Untuk mengetahui kinerja unit layanan kemahasiswaan di Universitas Negeri Gorontalo Fakultas Ilmu Pendidikan
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan kemahasiswaan di Universitas Negeri Gorontalo Fakultas Ilmu Pendidikan

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada :

1. Bagi Fakultas Ilmu Pendidikan : Diharapkan dapat dijadikan bukti dalam melaksanakan kinerja pelayanan kemahasiswaan.

2. Bagi pimpinan Fakultas Ilmu Pendidikan : Diharapkan dapat di jadikan sebagai pertimbangan dalam melaksanakan observasi atau melakukan supervise pelayanan kemahasiswaan.
3. Bagi peneliti: Diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi awal untuk penelitian di masa mendatang.