

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan sistem akademik bisa dilihat dari pandangan sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas layanan menjadi salah satu factor yang menentukan pemilihan sesuatu yang dapat memuaskan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila kualitas jasa yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya. Kualitas pelayanan juga merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan mahasiswa.

Mengetahui Kepuasan mahasiswa ini dipusatkan pada bagaimana mengetahui bahwa mereka merasa puas dan hal-hal apa yang menyebabkan mereka merasa puas atas layanan akademik. Kepuasan mereka bisa menjadi misi yang diwujudkan apabila suatu lembaga pendidikan ingin diterima oleh masyarakat serta dapat terus eksis dan berkembang ditengah-tengah dukungan masyarakat.

Kepuasan akademik menjadi sangat penting karena akan membantu peserta didik loyal kepada institusi, mahasiswa mempromosikan institusi tersebut kepada orang lain, meningkatkan animo masyarakat untuk melanjutkan pendidikan di institusi itu, bagi sebuah perguruan tinggi kepuasan akademik lebih diorientasikan kepada mahasiswa karena mahasiswa merupakan pelanggan primer dari perguruan tinggi.

Maka berdasarkan penjelasan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan mahasiswa merupakan penilaian yang diberikan atas perbedaan antara harapan mahasiswa dengan kinerja atau hasil (kenyataan) yang dirasakan oleh mahasiswa atas pelayanan yang diberikan oleh fakultas. Kepuasan mahasiswa akan memberikan manfaat bagi perguruan tinggi. Mahasiswa yang puas akan menggunakan jasa perguruan tinggi tersebut dengan studi lanjut pada perguruan tinggi yang sama. Selain itu dia juga akan mempromosikan layanan yang baik dari perguruan tinggi kepada calon mahasiswa yang lain sehingga akan meningkatkan jumlah mahasiswa yang kuliah diperguruan tinggi tersebut.

Kepuasan adalah salah satu hal sangat penting dalam meninjau mutu dari sebuah perguruan tinggi maupun lembaga pendidikan lainnya. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan telah mendapatkan apa yang diinginkan. Semakin tingginya harapan masyarakat akan pendidikan di negara ini terlihat dari keantusiasan orang tua dalam menyekolahkan putra-putrinya ke sekolah yang berkompeten dan berkualitas. Hasil yang memuaskan adalah pencapaian dari sebuah proses, proses belajar yang mumpuni serta ditopang dengan sarana prasarana yang memadai akan menjadikan hasil yang bisa diharapkan. Kepuasan sendiri merupakan hasil dari adanya perbedaan-perbedaan antara harapan dengan kinerja yang dirasakan.

Menurut Day Tse dan Wilton dalam Tjiptono (1998:117), kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya tentang apa yang dibutuhkan seseorang.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi persepsi dan harapan ketika melakukan kegiatan baik akademik maupun non akademik. Upaya dalam memenuhi keinginan dan harapan mahasiswa adalah merupakan strategi paling utama dari lembaga pendidikan tinggi dan output sebagai hasil yang didapat menjadi dampak dari kesemuanya itu. Kepuasan pada seorang mahasiswa akan dapat dinilai dari kemampuan seseorang dalam menguasai suatu pelajaran/materi yang telah diimplementasikan pada unjuk kerja mahasiswa.

Banyaknya faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan dalam lembaga pendidikan, maka akan lebih banyak penilaian yang akan dirancang dalam penelitian ini. Sehingga faktor yang lebih dominan untuk menilai kepuasan mahasiswa akan lembaga pendidikan kali ini adalah proses pembelajaran dan pelayanan institusi, yang berdampak pula pada suatu praktik yang mana ditunjukkan pada unjuk kerja mahasiswa. Unjuk kerja disini dilaksanakan mahasiswa tingkat akhir, baik unjuk kerja keseharian mahasiswa dan unjuk kerja pelatihan praktik lapangan (PPL) di sekolah-sekolah yang telah ditunjuk.

Kelayakan dari suatu perguruan tinggi akan dilihat dari kualitas pembelajaran dan pelayanan institusi yang ada. Proses pembelajaran memiliki beberapa peranan sangat penting dalam pendidikan, hal tersebutlah yang dapat menciptakan seseorang pelajar dapat mengerti dan paham akan sebuah ilmu pengetahuan. Sedangkan pelayanan institusi cenderung mengacu pada jasa, dimana jasa adalah proses atau aktivitas yang tidak berwujud dan menunjukkan interaksi antar manusia, meskipun pihak-pihak yang tidak terlibat tidak menyadarinya. Dari harapan orang tua dan mahasiswa, proses pembelajaran dan

pelayanan institusi dalam hal ini fakultas keguruan dan ilmu pendidikan sangat diperhatikan. Maka dari itu proses pembelajaran dan pelayanan institusi yang selama ini belum optimal dan sebagai keluhan dari mahasiswa harus dapat diperbaiki, permasalahan yang sering muncul.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara mahasiswa dengan pegawai pada bagian akademik Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo, dan menyediakan informasi kepada mahasiswa. Pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan mahasiswa agar proses belajar mengajar berjalan dengan baik, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh mahasiswa. Mahasiswa merupakan salah satu bagian dari sumber daya manusia yang ada di Indonesia dan sekaligus merupakan aset bangsa yang kelak akan menjadi generasi penerus dalam membangun bangsa. Di sisi lain, mahasiswa merupakan insan yang memiliki berbagai dimensi yaitu sebagai bagian dari civitas akademika dan bagian dari generasi muda yang terlatih sebagai pelaku sejarah yang ikut berperan dan menentukan sejarah perkembangan bangsa Indonesia.

Mahasiswa sebagai generasi muda yang setidaknya mempunyai dua kedudukan yang penting di dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Pertama, mengingat mahasiswa merupakan aset nasional dan sumber daya insani yang strategis maka perlu diberi peluang dan kesempatan seluas-luasnya untuk mengaktualisasikan diri secara utuh dan bertanggung jawab. Sebagai civitas akademika dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni dan sekaligus merupakan mitra dosen dalam proses belajar mengajar yang

dialogis. Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo Dalam proses pengembangan diri mahasiswa, para pembimbing kemahasiswaan senantiasa menunjukkan sikap ulur tangan dan sedikit mungkin campur tangan.

Demikian pula dalam menata organisasi mahasiswa di perguruan tinggi senantiasa berpegang pada prinsip “ dari, oleh dan untuk mahasiswa”. Sebagai unsur terpelajar dari generasi muda, mahasiswa diharapkan senantiasa peka terhadap masalah yang berkembang di tengah-tengah masyarakat dan diberi peluang untuk turut serta dalam pembangunan nasional. Adanya kerja sama dan komunikasi dua arah antara mahasiswa dan staf pegawai dapat lebih mempermudah adanya suatu hubungan yang sejalan seperti pelayanan kepada mahasiswa yang baik. Sebagai warga negara yang telah dewasa mahasiswa memiliki hak dan kewajiban yang sama dengan warga negara yang lainnya.

Sebagai civitas akademika dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni dan sekaligus merupakan mitra dosen dalam proses belajar mengajar yang senantiasa menunjukkan sikap ulur tangan dan sedikit mungkin campur tangan. Demikian pula dalam menata organisasi mahasiswa di perguruan tinggi senantiasa berpegang pada prinsip “ dari, oleh dan untuk mahasiswa”. Sebagai unsur terpelajar dari generasi muda, mahasiswa diharapkan senantiasa peka terhadap masalah yang berkembang di tengah-tengah masyarakat dan diberi peluang untuk turut serta dalam pembangunan nasional. Sebagai warga negara yang telah dewasa mahasiswa memiliki hak dan kewajiban yang sama dengan warga negara yang lainnya.

Dalam catatan sejarah bangsa Indonesia memperlihatkan pada kita bahwa sebagai generasi muda intelektual. Kedudukan ini memberikan mahasiswa dalam posisi penting dan terhormat di dalam kehidupan masyarakat, sebab bagaimana pun juga mahasiswa sebagai mahluk yang terpelajar dan diharapkan mampu memberikan sumbangsih yang nyata sesuai dengan kemampuan akademisnya. Kedudukan yang kedua, yaitu mahasiswa sebagai *agent of change* yang mana menjadi kunci pokok dalam pelaksanaan pengawasan kegiatan roda pemerintahan. Kedudukan yang kedua ini menempatkan mahasiswa sebagai bagian dari proses perubahan dan stabilitator sosial suatu wilayah dimana dia berada. Mahasiswa adalah *agent of change* yang merupakan salah satu kunci dari pola kehidupan suatu masyarakat.

Pelayanan akademik di fakultas ilmu pendidikan universitas negeri gorontalo yang berhubungan dengan pelayanan kepada mahasiswa ada 3 bagian yaitu : 1) Bagian Akademik, Pegawai pada bagian Akademik memberikan pelayanan kepada mahasiswa, sesuai dengan apa yang ingin di ketahui oleh mahasiswa agar mahasiswa mengetahui informasi yang berhubungan dengan akademik mahasiswa dan mahasiswa dapat melaksanakan proses belajar mengajar dengan baik. Ada pun pelayanan pada bagian akademik yaitu : a) Perkuliahan, Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk mendapatkan *transfer of knowledge and science* (aplikasi praktek) di bidang manajemen antara dosen sebagai fasilitator dan mahasiswa, sehingga mahasiswa dapat dimengerti, memahami, mampu mengekspresikan dalam perilaku (aspek efektif), dan memiliki keterampilan (aspek skill) di lapangan. Sedangkan ruang lingkupnya adalah proses ini berlaku

mulai dari penetapan KRS mahasiswa sampai dengan proses persiapan ujian. b) Ujian, Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk mengevaluasi hasil proses perkuliahan yang telah dilakukan. Sedangkan ruang lingkupnya adalah proses ini berlaku mulai ketika tatap muka sudah mencapai 14 kali tatap muka sampai dengan pengumuman hasil ujian. c) Kartu Hasil Studi dan Transkrip, Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk mensosialisasikan hasil evaluasi akhir studi mahasiswa pada setiap semester dan akhir studi secara keseluruhan. Sedangkan ruang lingkupnya adalah proses ini berlaku mulai penyeteroran nilai hasil ujian sampai dengan penyerahan Kartu Hasil Studi.

Berdasarkan uraian diatas terlihat jelas bahwa pelayanan akademik kepada mahasiswa mempunyai peranan yang sangat penting dalam mendukung proses belajar mengajar antara mahasiswa dengan dosen, untuk mencapai tujuan yang baik. Oleh karena itu, penulis terdorong untuk mengetahui mengenai pelayanan akademik kepada mahasiswa. Juga mengenai belum diketahuinya kepuasan mahasiswa dalam menempuh perkuliahan dan dampaknya pada unjuk kerja, serta permasalahan-permasalahan yang ada saat ini. Serta telah sampai mana proses pembelajaran dan kualitas pelayanan terhadap mahasiswa yang telah diberikan pihak perguruan tinggi swasta. Sehingga penulis menulis mengenai pelayanan kepada mahasiswa. Adapun judul dari penelitian ini adalah ***“Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan Akademik Di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo”***.

B. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelayanan perkuliahan di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo?
2. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelayanan administrasi akademik di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo?
3. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelayanan bimbingan di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo?

C. Tujuan Penulisan

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelayanan perkuliahan di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo?
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelayanan administrasi akademik di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo?
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dalam pelayanan bimbingan di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo,

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Untuk Instansi/Lembaga

- a. Diharapkan dapat menjadikan penelitian ini sebagai bahan masukan dalam pelayanan akademik di fakultas ilmu pendidikan universitas negeri gorontalo
- b. Sebagai sumbangan pemikiran dalam upaya peningkatan kompetensi pelayanan akademik
- c. Memberikan motivasi kepada dosen atau operator untuk lebih meningkatkan dan kompetensi sesuai dengan keahliannya.

2. Bagi Ketua Bidang Akademik

- a. Menjadi bahan acuan untuk melakukan perbaikan demi kualitas pelayanan yang bermutu
- b. Sebagai tambahan wawasan dalam hal tingkat pelayanan yang berkualitas
- c. Sebagai acuan dalam hal melakukan tindakan-tindakan preventif guna untuk meningkatkan pelayanan akademik

3. Bagi Dosen

- a. Menjadi bahan masukan sekaligus saran untuk mengatasi permasalahan tentang pelayanan akademik
- b. Sebagai tambahan wawasan guru bahwa dosen lebih meningkatkan kualitas pelayanan dalam segi akademik
- c. Sebagai tambahan wawasan dalam menciptakan suasana kondusif yang dapat memotivasi mahasiswa dalam mengikuti proses belajar mengajar

4. Bagi Peneliti

- a. Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada Universitas Negeri Gorontalo (UNG) Dan diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, wawasan terutama tentang pelayanan akademik dan penerapan teori – teori yang di dapat selama masa perkuliahan.
- b. Memberikan wawasan yang luas mengenai kondisi real dalam proses pembelajaran, sehingga nantinya dapat menjadi tenaga pendidik yang profesional.