

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perubahan pola pikir masyarakat akan pentingnya pendidikan berimbas pada meningkatnya minat masyarakat untuk mengikuti pendidikan tinggi. Karena yang harus di perhatikan pendidikan tinggi dianggap telah menjadi wadah penghasil sumber daya manusia yang bermutu. Sejalan dengan pertumbuhan kebutuhan pendidikan tinggi maka perkembangan perguruan tinggi selalu menjadi perhatian masyarakat. Pada perkembangannya, tidak hanya dilihat sebagai pusat ilmu pengetahuan, pusat penelitian, dan pusat pengabdian kepada masyarakat, tetapi pendidikan tinggi juga suatu entitas korporat “penghasil ilmu pengetahuan” yang perlu bersaing untuk menjamin kelangsungan hidup. Perubahan ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan kualitas layanan, harga, dan promosi perguruan tinggi.

Persaingan yang semakin ketat dan tuntutan kebutuhan masyarakat akan kualitas yang berorientasi pada nilai pengguna jasa (*customer value*) pada akhirnya menekan organisasi untuk dapat menanggapi dengan cepat (*responsiveness*). Menghadapi kondisi ini hal utama yang harus diprioritaskan oleh perguruan tinggi adalah kepuasan mahasiswa.

Menurut Maisaro, (2005) Tingkat kepuasan mahasiswa ditentukan oleh kualitas yang dikehendaki mahasiswa, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perguruan tinggi, yang saat ini dijadikan sebagai tolok ukur keunggulan daya saing perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa telah di ukur dengan adanya kualitas yang diberikan oleh perguruan tinggi. Pelanggan adalah

orang-orang yang menggunakan atau memakai produk dari lembaga. Produk dapat berupa barang ataupun jasa. Perguruan tinggi berkegiatan memberikan layanan pendidikan. Produk perguruan tinggi berupa ilmu pengetahuan dan pendidikan, dimanfaatkan atau digunakan oleh mahasiswa, dengan demikian mahasiswa adalah pelanggan. Ilmu pengetahuan dan pendidikan adalah sesuatu yang tidak kelihatan, maka perguruan tinggi dapat pula dipandang sebagai industri jasa. Industri jasa dalam mencapai keberhasilan dan kualitas layanan selama ini selalu berfokus pada pelanggan.

Pada perguruan tinggi, maka usaha memenuhi kebutuhan mahasiswa harus menjadi fokus utama dalam mengelola mutu/kualitas layanan pendidikan. Mahasiswa menjadi sangat penting selain sebagai pelanggan utama adalah karena keberhasilan proses belajar sangat tergantung dari partisipasi mahasiswa, betapapun pandainya para dosen yang mengajar. Sesuai dengan konsep manajemen mutu perguruan tinggi, bahwa pelaksanaan pendidikan harus melakukan monitoring dan evaluasi, maka perlu untuk mengetahui bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang sudah diberikan. Tentunya akan berpengaruh terhadap kualitas layanan pendidikan yang diberikan.

Fakultas Ilmu Pendidikan merupakan salah satu fakultas yang ada di Universitas Negeri Gorontalo, yang terus berpacu untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional. Untuk itu, dosen dan mahasiswa sebagai subjek dan objek pendidikan tinggi perlu kerjasama, seiring dan sejalan dalam menuju cita-cita yang diidamkan. Bimbingan, motivasi, nasehat dan lain-lain hendaknya terus ditanamkan pada diri mahasiswa tersebut agar memiliki kepribadian yang baik, disiplin dalam

belajar serta tekun dalam menggali ilmu pengetahuan. Dalam hal ini perguruan tinggi memberikan pelayanan serta menunjuk tenaga pendidik tertentu untuk memberikan bimbingan, motivasi serta nasehat yang bersifat akademik kepada mahasiswa. Salah satu pelayanan yang di berikan ke- mahasiswanya adalah Pelayanan Pembimbingan Akademik atau biasa disebut Dosen Penasehat Akademik.

Pembimbingan akademik diartikan sebagai sebagai suatu proses layanan pendidikan berupa bimbingan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa Secara umum tugas pembimbing akademik adalah sebagai berikut: Pertama, memberi pengarahan kepada mahasiswa yang berada di bawah tanggung jawab untuk menyusun kartu rencana studi serta memilih mata kuliah yang hendak mahasiswa ambil. Kedua, memberi kesempatan kepada mahasiswa membicarakan masalah yang di alami, lebih khususnya kepada masalah studinya. Ketiga, membantu mahasiswa agar dapat mengembangkan sikap dan kebiasaan belajar yang baik. Selain tugas yang di berika,n perguruan tinggi kepada dosen pembimbing akademik ada pula peran serta fungsi yang harus di ketahui dosen pembimbing akademik agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada mahasiswa lewat bimbingan akademik tersebut. (Sudji, 2011).

Sehubungan dengan tugasnya secara luas, Pembimbing akademik perlu bekerja lebih jauh yaitu mengungkapkan masalah-masalah yang dialami mahasiswa baik melalui dialog, wawancara dengan menggunakan alan terstandar atau yang disusun sendiri oleh dosen pembimbing akademik. dengan kata lain, dosen pembimbing akademik hendaknya aktif menghidupkan hubungan kepenasehatan

akademik, tidak menunggu mahasiswa datang untuk mengemukakan masalah sehingga mahasiswa dapat memanfaatkan kepenasehatan seoptimal mungkin. Karena itu pula, penasehat akademik perlu menyusun jadwal pertemuan dan kegiatan dengan mahasiswa, misalnya pada awal atau akhir semester.

Fakultas Ilmu Pendidikan memberikan pelayanan kepada mahasiswanya terutama pelayanan pembimbingan akademik yang tersebar di setiap jurusan. Namun realisasi pelaksanaan layanan bimbingan akademik di Fakultas Ilmu Pendidikan masih terdapat kesenjangan antara harapan dari mahasiswa dengan kondisi aslinya. Hasil temuan awal peneliti di lingkungan Fakultas Ilmu Pendidikan UNG, tugas dosen penasehat akademik di lingkungan Fakultas Ilmu Pendidikan hanyalah sebatas permohonan penambahan SKS dan persetujuan KRS serta penandatanganan Kartu Hasil Studi atau Transkrip nilai ketika mahasiswa tersebut ingin mengajukan permohonan beasiswa.

Dari hasil pengamatan peneliti tersebut maka dapat dikemukakan bahwa tugas serta layanan pembimbingan akademik masih terbelang belum memuaskan mahasiswa dan efektivitas layanan pembimbing akademik menjadi belum optimal. Sesungguhnya realita ini berbanding terbalik dengan tugas pembimbing akademik yang ditunjuk atau disertai tugas membimbing sekelompok mahasiswa yang bertujuan membantu mahasiswa dalam menyesuaikan studi seefisien mungkin dan membimbing mahasiswa serta memberikan solusi ketika mahasiswa mendapatkan masalah dalam proses perkuliahan.

Persoalannya sejauh mana hak dan kewajiban dapat berjalan dengan baik agar dosen pembimbing akademik dan mahasiswa dapat berinteraktif sesuai harapan yang di inginkan. Harapan peneliti, pembimbing akademik bukan hanya menjadi legitimasi resmi yang tidak teraplikasikan, karena pihak mahasiswa sangatlah membutuhkan dan menginginkan tanggung jawab yang sudah di percayakan dapat di optimalkan dengan baik. Selain itu kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang di berikan pembimbing akademik menjadi tolak ukur tugas dan tanggung jawab pembimbing akademik dapat berjalan sesuai apa yang di inginkan.

Berdasarkan uraian di atas terlihat jelas bahwa layanan pembimbing akademik yang diharapkan mahasiswa masih belum terbilang optimal. Oleh karena itu peneliti terdorong untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa yang di berikan oleh pembimbing akademik kepada mahasiswanya, sehingga penulis dapat menulis mengenai layanan pembimbingan akademik yang di berikan kepada mahasiswa. Adapun judul dari penelitian ini adalah **“Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pembimbingan Akademik Di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo”**

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembimbingan akademik sebagai sumber informasi mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan UNG .?
2. Bagaimanakah kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembimbingan akademik dalam menerima keluhan dan persoalan mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan UNG.?
3. Bagaimanakah kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembimbingan akademik dalam memberi petunjuk dan saran kepada mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan UNG.?
4. Bagaimanakah kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembimbingan akademik dalam memantau hasil belajar mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan UNG.?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembimbingan akademik sebagai sumber informasi mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan UNG.
2. Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembimbingan akademik dalam menerima keluhan dan persoalan mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan UNG.

3. Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembimbingan akademik dalam memberi petunjuk dan saran kepada mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan UNG.
4. Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap pembimbingan akademik dalam memantau hasil belajar mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan UNG.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian adalah:

1. Untuk Instansi/Lembaga

- a. Diharapkan dapat menjadikan penelitian sebagai bahan acuan masukan dalam pelayanan pembimbingan akademik di lingkungan Fakultas Ilmu Pendidikan.
- b. Sebagai sumbangan pemikiran dalam upaya peningkatan optimalisasi pelayanan pembimbingan akademik
- c. Memberikan motivasi kepada dosen untuk lebih meningkatkan pelayanan pembimbingan akademik.

2. Bagi Dosen Pembimbing Akademik

- a. Menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan pelayanan pembimbingan akademik.
- b. Sebagai bahan acuan untuk membimbing mahasiswa dan dapat mengoptimalkan pelayanan pembimbingan akademik untuk mahasiswa

3. Bagi Mahasiswa

- a. Mahasiswa dapat mengetahui sejauh mana layanan yang di berikan oleh dosen pembimbing akademik di lingkungan Fakultas Ilmu Pendidikan
- b. Dapat mengefektifkan pelayanan pembimbing akademik di lingkungan Fakultas Ilmu Pendidikan

4. Bagi Peneliti Berikutnya

- a. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan bahan informasi yang dapat digunakan untuk memperoleh gambaran dalam penelitian yang sejenis.