

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Unit kerja bagian Kemahasiswaan merupakan salah satu bagian yang ada di Biro Administrasi Akademik, Kemahasiswaan Perencanaan Dan Sistem Informasi. Universitas Negeri Gorontalo. Bagian ini bertugas melayani administrasi kegiatan Kemahasiswaan.

Telah dilakukan secara seksama, memperhatikan rincian pekerjaan yang ditetapkan oleh Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 22/D/O/2001 tentang tugas/pokok fungsi Bagian dan Sub bagian di lingkungan Universitas Negeri Gorontalo sangatlah berat. Bagian kemahasiswaan disamping berhadapan benda mati (administrasi) juga berhadapan dengan benda hidup (Mahasiswa) dengan berbagai macam karakteristiknya.

Bagian kemahasiswaan disamping sebagai pengkonsep, penata, pengelola, dan pelayanan administrasi, juga bertugas sebagai pemikir, perencana, penyusun, dan pelaksana tekni. Dengan demikian ini terlibat langsung dalam setiap kegiatan kemahasiswaan, baik sebagai peserta, panitia maupun sebagai pemantau dan pengevaluasi kegiatan kemahasiswaan.

Dalam menghadapi perkembangan manajemen organisasi yang didukung oleh peralatan yang sangat canggih, peranan staf Biro Administrasi Akademik, Kemahasiswaan Perencanaan dan Sistem Informasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi, sampai unit pelaksana teknis semakin terasa tuntutan adanya ketepatan, kecepatan dan keakuratan pengelolaan dan pelayanan administrasi.

Berdasarkan observasi dilapangan ditemukan bahwa efektivitas pelayanan kegiatan kemahasiswaan belum dapat dilaksanakan sebagaimana yang diharapkan. Sistem pelayanan kegiatan kemahasiswaan antara difakultas dan institut tumpah tindih. Kegiatan kemahasiswaan tingkat fakultas dilayani dibagian kemahasiswaan dan sebaliknya masalah kemahasiswaan tingkat institut ditangani oleh masing-masing fakultas. Semuanya ini terjadi karena ketidak pahaman tugas masing-masing dari unsur yang terkait .

Dengan demikian sangatlah jelas faktor manusia sebagai penggerak dalam pelaksanaan sistem administrasi tergantung kemampuan personal dan kesadaran setra disiplin kerja. Dalam arti yang bersangkutan memahami sebuah amanah dengan mengutamakan pelayanan admnistrasi yang baik. Pelaksanaan administrasi pada sudah cukup baik, namun yang sering terjadi selama ini adalah ketidak mampuan dari tenaga administrasi dalam melaksanakan kerjanya secara optimal, terutama dari segi pelayanan akademik dan staf administrasi lebih terbawa kepada kebiasaan kerja yang serba santai. Sehingga pelaksanaan sering terburu-buru dan tidak maksimal, dan sering menimbulkan banyak kesalahan dalam proses pelaksanaanya.

Melalui potensi-potensi ini diharapkan Pelayanan Administrasi Kemahasiswaan mampu menciptakan kader-kader yang handal yang dikemudian hari dan mampu untuk melayani dan memuaskan masiswa dalam Pelayanan Administrasi kemahasiswaan. dalam aturan kerja Pelayanan yang dilayani misalnya dalam pelayanan Beasiswa, Bentuk Pelayanan Beasiswa, Beasiswa yang diberikan kepada mahasiswa adalah beasiswa yang didasarkan

pada prestasi akademik maupun non akademik serta beasiswa untuk mahasiswa yang tidak mampu. Secara umum pelaksanaan pemberian beasiswa diawali dengan adanya informasi beasiswa bagi mahasiswa UNG dari pemberian beasiswa. Selanjutnya informasi tersebut disampaikan kepada mahasiswa melalui bagian kemahasiswaan. Mahasiswa dapat mengajukan permohonan untuk memperoleh beasiswa dengan melengkapi persyaratan yang ditentukan dan mengumpulkan formulir permohonan beserta kelengkapan persyaratan kepada bagian kemahasiswaan. Setelah dilakukan seleksi administrasi, bagian kemahasiswaan akan mengumumkan mahasiswa yang berhak menerima beasiswa dan membuat SK tentang penerima mahasiswa.

Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti lebih menitik beratkan penelitian pada “Pelayanan Administrasi”. Peneliti berasumsi bahwa pelayanan administrasi berpengaruh terhadap akademik di Fakultas Ilmu Pendidikan. Untuk mengetahui secara jelas tentang permasalahan diatas maka masih membutuhkan suatu penelitian yang akurat. Hal ini memotivasi penulis untuk memilih dan mengangkat masalah ini dengan merumuskan judul sebagai berikut: “Efektivitas Pelayanan Administrasi Kemahasiswaan”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan fokus penelitian tersebut, dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kecepatan dan kelancaran pelayanan administrasi mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo?
2. Bagaimana ketepatan kerja dalam pelayanan administrasi mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo?
3. Bagaimanakah suasana sikap pegawai dalam pelayanan administrasi mahasiswa?
4. Bagaimanakah kenyamanan pegawai dalam pelayanan administrasi mahasiswa?

### **C. Tujuan penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan memperoleh gambaran tentang Efektivitas Pelayanan Akademik Mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan.

- a. Untuk mengetahui Kecepatan pelayanan mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo.
- b. Untuk mengetahui Ketepatan pelayanan mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo.
- c. Untuk mengetahui Suasana dan sikap pegawai dalam pelayanan administrasi mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo.
- d. Untuk mengetahui Kenyamanan dalam pelayanan administrasi mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan:

- a. Sebagai bahan masukan kepada bagian pelayanan kemahasiswaan tentang pelayanan kemahasiswaan di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo.
- b. Sebagai bahan balikan kepada kepala Biro Administrasi Akademik kemahasiswaan untuk ditindak lanjuti.
- c. Bagi penulis sebagai wahana berpikir ilmiah dalam mengembangkan berbagai teori yang diperoleh selama perkuliahan.
- d. Bahan acuan bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian lanjutan terkait dengan penelitian ini.