

BA B I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Iklim kompetisi pada dunia pendidikan tinggi Indonesia saat ini semakin terasa. Di sisi lain perubahan lingkungan yang demikian pesat semakin mendukung kompetisi yang sedang terjadi saat ini, baik kompetisi yang bersifat loyal, regional, global. Perguruan Tinggi di Indonesia baik yang berstatus negeri maupun swasta tidak hanya bersaing dengan perguruan tinggi lokal, tetapi kini juga berbagai lembaga perguruan tinggi di tingkat nasional bahkan internasional sebagai inplikasi nyata dari globalisasi.

Hal tersebut berakibat pada persaingan antar perguruan tinggi yang semakin pesat dan tuntutan masyarakat akan kualitas suatu lembaga yang berorientasi pada pengguna jasa, salah satu hal yang harus diprioritaskan oleh perguruan tinggi adalah kepuasan stakeholder terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan terhadap stakeholder memang perlu diperbaiki, sebab semakin banyak stakeholder yang merasakan tingkat kenyamanan dan kepuasan terhadap apa yang diberikan, maka semakin banyak stakeholder yang membutuhkan pelayanan di lembaga kita, sehingga lembaga kita akan dapat bersaing dengan lembaga lain baik tingkat nasional maupun internasional.

Dalam kondisi persaingan yang semakin ketat, perguruan tinggi sebagai institusi yang memberikan layanan kepada stakeholder dan masyarakat dituntut

untuk memberikan layanan yang makin lama makin lebih baik, lebih baru, lebih cepat, dengan prosedur yang sederhana dan tidak berbelit. Kita harus tahu hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh stakeholder, dan kita berusaha untuk menghasilkan kinerja (*performance*) sebaik mungkin sehingga dapat menghasilkan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan keinginan stakeholder.

Vrisip pentingnya kepuasan terhadap stakeholder ini juga telah dipelajari oleh para ahli, utamanya dalam organisasi korporasi, dimana untuk mencapai kepuasan stakeholder tersebut diperlukan sebuah upaya peningkatan kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan stakeholder. Beberapa penelitian telah dilakukan untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan stakeholder secara umum, tidak hanya dibidang korporasi seperti real state, industri suprial kontruksi, perbankan,¹ tetapi juga di bidang pelayanan publik seperti organisasi kesehatan dan bahkan telah merambah dibidang pendidikan utamanya perguruan tinggi.²

Selain itu, perguruan tinggi memang merupakan wadah untuk menciptakan manusia yang berkualitas. Jika bertolak kepada pedoman penjaminan mutu pendidikan tinggi yang dikeluarkan oleh Direktorat Pendidikan Tinggi (DIKTI). Maka pemenuhan jaminan kualitas aspek pendidikan tinggi secara sistematis diatur dalam konsep desentralisasi, dimana kewenangan

¹Limsiritong, Assesing Service Quality Dimension: Study of The Contruction Suplier Industry In Thailand, (*TMC Akademik Jurnal*, 2010), 5 (1): 23-34

²K.S Choi, H. Lee, C. Lim, & S. Lee. The Service Quality Dimention And patien satipation relationships in Shout Korea: Comparisons Across gender, agen and types of service (*Jurnal Of Service Marketing*, 2015) Vol. 19 no 3, pp 140-149.

pelaksanaan yang pada mulanya dipegang oleh pihak institusi kemudian dilimpahkan kepada masing masing fakultas yang membawahi beberapa konsentrasi jurusan maupun program studi.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen. Sedangkan pengertian administrasi menurut The Liag Gie merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan suatu kelompok berkenaan dengan hubungan kerja sama dalam mencapai tujuan tertentu. Kualitas layanan administrasi adalah nilai tambah atau keunggulan dari kinerja/pelayanan yang diharapkan konsumen berkenaan dengan pelayanan administrasi. Kualitas pelayanan administrasi akademik tidak terlepas dari prinsip-prinsip akademik, yaitu prinsip efisiensi, prinsip pengelolaan, prinsip prioritas, prinsip efektivitas kepemimpinan, prinsip teamwork.³ Dari beberapa prinsip tersebut merupakan bagian penting dalam pengaplikasian administrasi akademik. Oleh karena itu, ketika prinsip-prinsip itu dipenuhi maka akan mencapai tujuan dibentuknya administrasi akademik. Tujuan dari administrasi akademik adalah membentuk manajemen yang baik, mendorong produktifitas kerja, memaksimalkan pemanfaatan Sumber Daya Manusia (SDM) dan sumber daya lain (uang, material, metode) secara terpadu, sehingga tercapai tujuan yang di harapkan dalam administrasi akademik.

³Febriany (Jurnal), *Analisis Kualitas Layanan Akademik Dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. (Universitas Sam Ratulangi). h. 424

Dalam perguruan tinggi, pelayanan administrasi sangat berpengaruh terhadap pemasaran suatu lembaga pendidikan tinggi. Karena sebuah pelayanan yang dimiliki suatu lembaga tentu akan menjadi gambaran dari kualitas lembaga tersebut, jika pelayanan yang diberikan menurut konsumen itu baik maka sebuah lembaga tersebut dapat dikatakan baik. Tapi sebaliknya jika pelayanan yang dimiliki suatu lembaga buruk maka lembaga tersebut akan dikatakan buruk. Oleh karena itu, di dunia pendidikan khususnya perguruan tinggi sebaiknya menciptakan administrator yang professional dan berkualitas, agar dapat memberikan pelayanan kepada stakeholder sesuai harapan mereka, sehingga para stakeholder akan merasakan tingkat kepuasan kepada sebuah lembaga atau instansi pendidikan tinggi tersebut sesuai keinginan dan harapan mereka.

Layanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada stakeholder. Tingkat kepuasan stakeholder terhadap jasa pelayanan pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang stakeholder rasakan. Kepuasan stakeholder menjadi sangat penting karena akan membuat loyal kepada institusi, bersedia mempromosikan institusi tersebut kepada orang lain, meningkatkan animo masyarakat untuk melanjutkan pendidikan di institusi itu, meningkatkan *bargaining position* dari institusi, dan meningkatkan citra dari institusi tersebut. Selain itu, stakeholder juga akan mempromosikan layanan yang baik dari perguruan tinggi kepada calon

stakeholder yang lain sehingga akan meningkatkan jumlah stakeholder di perguruan tinggi tersebut.

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) kendari merupakan salah satu perguruan tinggi islam negeri di Sulawesi Tenggara yang memiliki peluang besar untuk menjadi lembaga terdepan yang banyak diminati oleh stakeholder di kemudian hari. Melihat dari berbagai peluang yang dimiliki, maka kualitas pelayanan terhadap pelanggan harus ditingkatkan untuk mendapatkan sasaran pasar akademik yang diharapkan. Kualitas pelayanan terhadap mahasiswa di perguruan tinggi harus dimulai di tingkat fakultas hingga tingkat istitut agar sasaran pasar akademik bisa tercapai.

Kualitas pelayanan akademik Fakultas Tarbiyan Dan Ilmu Keguruan (FATIK) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari saat ini terus mengalami kemajuan yang cukup baik. Dari jumlah tenaga administrasi yang masih terbilang sedikit, maka berbagai inovasi yang dilakukan oleh kepala bagian Tata Usaha (TU) dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Adapun jumlah tenaga administrasi sebanyak 6 orang pegawai. Dari jumlah 6 orang pegawai Tata Usaha (TU) di Fakultas Tabiyah dan Ilmu Keguruan (FATIK) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari, terdiri atas 2 sub bagian kasubag yang dikoordinatori oleh kepala bagian Tata Usaha (TU), yaitu sub bagian Akademik Umum dan Keuangan (AUK) dan sub bagian Administrasi Kemahasiswaan dan Alumni (AKMA).

Adapun sub bagian Administrasi Umum dan Keuangan (AUK) membawahi satu tenaga administrasi yang menangani masalah keuangan, sarana dan prasarana, laporan, serta perencanaan kasubag. Lain halnya dengan Administrasi Kemahasiswaan dan Alumni (AKMA) ia membawahi dua tenaga administrasi, menangani masalah pelayanan dan permasalahan kemahasiswaan. Adapun jumlah mahasiswa dan dosen yang dilayani oleh administrasi Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FATIK) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari dari pihak dosen berjumlah (68) dan mahasiswa berjumlah 1994 orang. Dari jumlah stakeholder yang di layani oleh tenaga administrasi Fakultas Tabiyah dan Ilmu Keguruan (FATIK) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari yang hanya berjumlah 6 tenaga administrasi, dapat kita rasakan bagaimana tingkat kesibukan para tenaga administrasi Fakultas Tabiyah dan Ilmu Keguruan (FATIK) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari.⁴

Oleh karena itu, berbagai upaya terus dilakukan oleh kepala bagian Tata Usaha (TU) Fakultas Tabiyah dan Ilmu Keguruan (FATIK) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari dalam meningkatkan kualitas dan pelayanan terhadap stakeholder. Upaya yang dimaksud dalam hal ini ialah melalui regulasi penataan Standar Operasional Prosedur (SOP). Semua kegiatan yang ada di administrasi Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP), sehingga semua kegiatan yang dilakukan oleh pegawai ataupun Stakholder harus melalui beberapa prosedur yang telah ditetapkan oleh kepala

⁴ Pegawai TU. *Wawancara*, tanggal 25 Oktober 2017

administrasi. Tujuan penataan Standar Operasional Prosedur (SOP) ini adalah agar semua kegiatan berjalan secara terstruktur.⁵

Selain penataan Standar Operasional Prosedur (SOP), upaya lain yang dilakukan oleh kepala Tata Usaha (TU) Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FATIK) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada stakeholder, yaitu upaya pemanfaatan sosial media dalam memberikan informasi kepada mahasiswa dan juga dosen. Informasi yang diberikan kepada mahasiswa dan dosen di media sosial berbagai macam informasi, misalnya informasi terkait ujian dan hasil ujian komprean mengaji, serta informasi-informasi lain terkait kemahasiswaan dan dosen. Tujuan pemanfaatan media sosial dalam memberikan informasi kepada mahasiswa dan dosen adalah agar memudahkan kepada mahasiswa dalam mendapatkan informasi, informasi ini dapat dilihat dimana saja, tanpa harus ke kampus untuk melihat informasi yang biasa di tempelkan di papan-papan informasi kampus. Berikut contoh informasi yang disampaikan melalui media sosial.

⁵Amari, Kepala Tata Usaha, *Wawancara*, Tanggal 10 Deseber 2017



Gambar: Pemberian informasi melalui media facebook, dan penawar secara online

Selain itu, hampir semua kegiatan yang dilakukan di administrasi Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FATIK) berbasis online, termasuk kinerja pegawai dilaporkan secara online, penawaran secara online dan lain sebagainya.

Disamping penataan dan perubahan yang selalu dilakukan oleh bagian administrasi, ternyata perspektif dan pandangan beberapa mahasiswa terhadap pelayanan bagian Tata Usaha, masih belum memuaskan. Sebagian mahasiswa mengatakan kurang puas terhadap pelayanan di bagian administrasi, misalnya pelayanan terkait pembuatan surat izin observasi atau sejenisnya kadang tidak terselesaikan sesuai dengan janji yang diberikan oleh mahasiswa, selain itu pelayanan terkait semester pendek yang akan dilakukan oleh mahasiswa terkadang pegawai tidak merespon atau tidak memberikan pelayanan yang baik

“Terkadang ketika kami ingin membuat surat izin observasi pegawai TU kurang merespon kepada kami, selain itu waktu pembuatan surat observasi terkadang kami terimah dalam beberapa hari kedepan sehingga menurut kami bahwa pelayanan pembuatan surat observasi masih sangat lambat”.⁶

“Ketika kami ingin melakukan penawaran mata kuliah semester pendek, pegawai tidak langsung memberikan kemudahan, akan tetapi pegawai masih memberikan pertanyaan-pertanyaan yang berbelit-belit yang menurut kami tidak perlu”.⁷

Oleh karena itu, berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti tentang pelayanan di administrasi akademik serta berdasarkan jawaban oleh responden, maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam tentang analisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi tata usaha FTIK IAIN Kendari.

B. Identifikasi Masalah

- a. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi
- b. Efektivitas kerja pelayanan administrasi
- c. Efisiensi kerja pelayanan administrasi
- d. Upaya Tata Usaha (TU) dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi

⁶Mahasiswa FTIK, *Wawancara*, tanggal 26 Februari 2018

⁷ Mahasiswa FTIK, *Wawancara*, tanggal 26 Februari 2018

C. Fokus Penelitian

Agar pembahasan ini lebih terarah dan tidak meluas, maka penelitian ini dibatasi dalam satu aspek, yaitu analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Administrasi Tata Usaha Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan (FATIK) Isnstitut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat indeks kepuasan mahasiswa terhadap kehandalan (*reliability*) pegawai administrasi terhadap pelayanan administrasi akademik tata usaha Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FATIK) IAIN Kendari?
2. Bagaimana tingkat indeks kepuasan mahasiswa terhadap daya tanggap (*Responsiveness*) pegawai administrasi dalam pelayanan administrasi akademik tata usaha Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FATIK) IAIN Kendari?
3. Bagaimana tingkat indeks kepuasan mahasiswa terhadap keyakinan (*assurance*) pegawai administrasi terhadap pelayanan administrasi akademik tata usaha Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FATIK) IAIN Kendari?
4. Bagaimana tingkat indeks kepuasan mahasiswa terhadap empati (*Empaty*) pegawai administrasi terhadap pelayanan administrasi akademik tata usaha Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FATIK) IAIN Kendari?

5. Bagaimana tingkat indeks kepuasan mahasiswa terhadap berwujud (*Tangibles*) di administrasi akademik tata usaha Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan (FATIK) IAIN Kendari?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulis mengambil penelitian yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Bagian Tata Usaha Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu keguruan IAIN Kendari” adalah sebagai berikut

1. Untuk mengetahui tingkat indeks kepuasan mahasiswa terhadap kehandalan (*reliability*) pegawai administrasi terhadap pelayanan administrasi akademik tata usaha Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FATIK) IAIN Kendari
2. Untuk mengetahui tingkat indeks kepuasan mahasiswa terhadap daya tanggap (*Responsiveness*) pegawai administrasi dalam pelayanan administrasi akademik tata usaha Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FATIK) IAIN Kendari
3. Untuk mengetahui tingkat indeks kepuasan mahasiswa terhadap keyakinan (*assurance*) pegawai administrasi terhadap pelayanan administrasi akademik tata usaha Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FATIK) IAIN Kendari

4. Untuk mengetahui tingkat indeks kepuasan mahasiswa terhadap empati (*Empaty*) pegawai administrasi terhadap pelayanan administrasi akademik tata usaha Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FATIK) IAIN Kendari
5. Untuk mengetahui tingkat indeks kepuasan mahasiswa terhadap berwujud (*Tangibles*) di administrasi akademik tata usaha Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan (FATIK) IAIN Kendari

F. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah keilmuan dalam bidang manajemen administrasi pada umumnya dan khususnya dalam bidang administrasi akademik.
2. Manfaat praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan bagi Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kendari para secara umum dan pengelola administrasi akademik Fakultas Tarbiyah secara khusus dalam rangka meningkatkan kualitas kepuasan pelayanan pelanggan (mahasiswa) Tarbiyah IAIN Kendari.

G. Defenisi Operasional

a. Tingkat kepuasan

Kepuasan merupakan suatu perasaan senang yang terjadi karena tercapainya suatu harapan dan keinginan terhadap sesuatu yang diharapkan oleh suatu individu. Oleh karena itu, seseorang merasa puas karena harapan dan kenyataan mereka tercapai.

Adapun yang dimaksud dengan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi dalam penelitian ini adalah persepsi mahasiswa terhadap harapan dan keinginan terkait layanan yang diberikan oleh bagian Tata Usaha (TU) Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FATIK) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari.

b. Pelayanan Administrasi Akademik

Pelayanan merupakan suatu pengabdian yang diberikan kepada orang lain yang bersifat baik yang dapat bermanfaat bagi orang lain. Pelayanan yang diberikan semestinya yang berkualitas sehingga pelanggan merasa puas terhadap apa yang diberikan dan pelanggan akan bersedia dalam hal menggunakan kembali pelayanan yang ada pada sebuah institusi atau perusahaan kita.

Jadi, yang dimaksud pelayanan dalam penelitian ini adalah pengabdian kepada pelanggan yang dilakukan oleh segala tenaga pelayanan secara

maksimal dan membuat pelanggan merasakan perubahan dari segala aspek yang mereka inginkan.

Sedangkan administrasi dapat diartikan sebagai suatu kegiatan berupa mencatat dan pengelolaan berupa arsip, surat-surat, laporan, pengetikan, pengadaan, penyimpanan, serta pengiriman berupa informasi yang dikeluarkan oleh suatu institusi atau organisasi yang dilakukan oleh satu atau dua orang pegawai atau lebih yang bekerja sama dalam mencapai tujuan organisasi. Maka administrasi dapat diartikan sebagai proses kerja sama antara orang dengan orang lain, yang bertujuan mencapai tujuan bersama agar menghasikan sasaran yang telah di rencanakan.

Jadi, pelayanan administrasi akademik yang dimaksud dalam penelitian ini adalah segala layanan administrasi yang diberikan oleh sub bagian akademik Tata Usaha (TU) Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FATIK) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari yang diperlukan oleh mahasiswa.

