

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap organisasi atau lembaga baik itu pemerintah maupun swasta akan senantiasa berusaha untuk dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan efektif dan efisien. Dengan adanya sumber daya manusia berkualitas yang baik, maka akan dapat melancarkan pelaksanaan aktivitas sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai tersebut. Lembaga Pendidikan atau organisasi harus lebih memperhatikan dan menghargai sumberdaya manusia, karena mereka adalah salah satu asset utama dalam sebuah organisasi atau lembaga pendidikan. Oleh karena itu, sistem pengelolaan sumber daya manusia yang tepat merupakan kunci keberhasilan dalam mencapai tujuan suatu organisasi .

Memasuki era perubahan yang serba cepat dan persaingan yang sangat ketat, di mana persaingan antar perusahaan, organisasi atau lembaga pendidikan yang terjadi bukan hanya merupakan persaingan antar gedung dan bukan pula merupakan persaingan antar modal dan komersial, tetapi yang lebih penting adalah bagaimana suatu organisasi tersebut mampu melanggengkan keberadaannya dalam mewujudkan kinerja yang lebih baik sehingga mampu bertahan, berperan, dan berdaya saing. Untuk meningkatkan daya saing dan mengoptimalkan fungsi perguruan tinggi, diperlukan adanya pelayanan yang prima dari berbagai pihak, dalam hal ini tenaga kependidikan, tenaga administrasi akademik, kerjasama antara perguruan tinggi,

dunia industri dan dukungan pemerintah, memaksimalkan peran mahasiswa dalam melaksanakan tri darma perguruan tinggi serta bersama pemerintah mensosialisasikan ilmu pengetahuan secara langsung, keberhasilan dalam sebuah usaha dalam bidang pendidikan masa kini, para pimpinan, dosen, dan pegawai harus memberikan suatu layanan yang terbaik bagi mahasiswa sebagai pengguna jasa. Pemberian pelayanan yang prima terhadap mahasiswa harus menjadi dasar keputusan manajemen, sehingga perguruan tinggi harus menjadikan peningkatan kinerja tenaga administrasi dalam melayani mahasiswa sebagai suatu sasaran yang mendasar.

Dalam rangka untuk memberikan pelayanan yang berkualitas suatu institusi pendidikan secara *continue* harus mengadakan pembinaan kelembagaan. Langkah ini penting untuk memperbaiki pelayanan dari waktu ke waktu. Langkah Pembinaan tersebut diperlakukan oleh suatu lembaga/institusi dikarenakan tingkat kepuasan yang diterima oleh pengguna layanan jasa tentunya akan terus berubah seiring dengan baiknya tingkat pendidikan. Dengan demikian dalam upaya meningkatkan pelayanan diperlukan upaya yang sungguh-sungguh dan terus menerus agar apa yang diharapkan dapat tercapai.

Untuk meningkatkan pelayanan diperlukan adanya keterpaduan antara perbaikan fungsi dan peranan suatu institusi baik dari kelembagaan dan juga adanya peningkatan kualitas sumber daya manusia walaupun pencapaian tingkat kepuasan tersebut merupakan suatu pekerjaan yang tidak mudah namun dengan adanya upaya terus menerus akan menciptakan suasana yang kondusif bagi terciptanya keinginan bersama. Seiring dengan perkembangan organisasi atau lembaga yang yang

berkecimpung di bidang pendidikan dan perusahaan yang bergerak dalam industri jasa, maka teori-teori tentang kualitas pelayanan (*service quality*) pun banyak dihasilkan.

Terkait dengan Pemberian pelayanan yang baik terhadap pengguna jasa atau konsumen, *Teori consumer behavior* menyatakan bahwa : kepuasan pelanggan adalah perspektif pengalaman konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan produk atau jasa. Kepuasan pelanggan diharapkan akan berpengaruh terhadap loyalitas. Pelanggan yang loyal dapat memberikan keuntungan yang besar terhadap organisasi atau lembaga khususnya di bidang pendidikan.¹ Kepuasan pelanggan menjadi pusat perhatian para praktisi dan akademisi karena peranannya dalam menciptakan kemajuan serta peningkatan kinerja para pegawai atau karyawan dalam suatu lembaga pendidikan , organisasi atau perusahaan secara menyeluruh.

Kualitas pelayanan administrasi akademik tidak terlepas dari prinsip-prinsip akademik seperti yang dikemukakan oleh H.M Daryanto sebagai berikut:

1. Prinsip efisiensi

Prinsip efisiensi berkenaan dengan penggunaan sumber daya yang ada baik meliputi fasilitas, tenaga, *hardware* dan *software*, dan *resources* yang lain untuk mendukung keberhasilan tugas administrasi.

2. Prinsip pengelolaan

Prinsip pengelolaan berkenaan dengan prinsip manajemen seperti prinsip *planning, organizing, controlling* dan *directing*.

3. Prinsip prioritas

Prinsip prioritas berkenaan dengan pengutamaan suatu aktivitas apabila terjadi double job dalam satu tempo, semisal munculnya pekerjaan manajemen dan operatif dalam waktu bersamaan. Seringkali seorang administrator mendahulukan tugas

¹ Ina, *Teori Consumer Behavior (Online)*, <https://ina268.wordpress.com/category/perilaku-konsumen> di akses pada tanggal 02/05/2016

operatif, sedangkan melupakan tugas manajemen yang seharusnya menjadi prioritasnya.

4. Prinsip efektivitas kepemimpinan

Prinsip efektivitas kepemimpinan berkaitan dengan beberapa dimensi yang terkait yaitu dimensi human relationship, dimensi pelaksanaan tugas, dan dimensi situasi-kondisi

5. Prinsip *teamwork*

Kerjasama baik antar orang yang terlibat dalam suatu secara vertikal maupun horizontal tentunya akan menciptakan suatu kondusifitas iklim dan memacu pada keberhasilan suatu *teamwork project*.²

Prinsip-prinsip tersebut di atas merupakan bagian penting yang dipergunakan dalam pengaplikasian administrasi akademik, oleh karena itu jika prinsip-prinsip tersebut dapat dilaksanakan maka tujuan dari administrasi akademik dapat terpenuhi. Tujuan dari administrasi akademik adalah membentuk manajemen yang baik, mendorong produktivitas kerja, memaksimalkan pemanfaatan SDM, sehingga tercapai tujuan yang di harapkan dalam administrasi akademik.

Proses organizing yang menekankan pentingnya suatu interaksi dan pelayanan yang prima terhadap pengguna jasa serta terciptanya suatu kesatuan dalam tindakan, kesetia kawan, terciptanya mekanisme yang sehat , sehingga kegiatan lancar, stabil dan mudah dalam mencapai tujuan, juga dijelaskan dalam Q.S.Al-Maidah/4:2. Yang berbunyi:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ

اللَّهُ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

² M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan* (Jakarta:Rineka Cipta,2001), h. 12-13.

Artinya :Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan janganlah tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertaqwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berta siksa-Nya.³

Pada dasarnya Proses organizing yang menekankan pentingnya suatu interaksi dan pelayanan yang prima terhadap pengguna jasa, akan menghasilkan SDM yang menguasai Ilmu Pengetahuan dan Teknologi serta Iman dan Takwa. Dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan beberapa unsur yang tidak terlepas yaitu tenaga pendidik, tenaga administrasi, dan juga mahasiswa. Ketiga unsur tersebut saling mendukung agar visi, misi dan tujuan perguruan tinggi dapat dicapai. Setiap unsur mempunyai fungsi dan tugas masing-masing. Tenaga administrasi dituntut untuk meningkatkan kinerja agar tugas yang diberikan kepadanya dapat diselesaikan dengan baik. Tugas tersebut meliputi penataan administrasi, baik dalam hal administrasi akademik, administrasi keuangan, administrasi perlengkapan, dan juga administrasi kemahasiswaan. Fungsi akademik adalah suatu fungsi yang paling utama karena bertanggung jawab pada seluruh kegiatan akademik. Sedangkan fungsi administrasi, merupakan fungsi yang bertugas sebagai penunjang pelaksanaan aktifitas akademik.

Fakultas Teknik Universitas Sulawesi Tenggara merupakan salah satu Fakultas yang terakreditasi dan bergengsi di Universitas Sulawesi Tenggara, dalam segi

³ Al-Jumanatul 'Ali, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung, Penerbit J Art,2005), h. 107

kualitas pembelajarannya cukup diakui masyarakat maupun dari pihak Kopertis wilayah IX di Makassar. Sebagai salah satu unit penyelenggara Pendidikan Perguruan Tinggi pada Lembaga Universitas Sulawesi Tenggara, Fakultas Teknik menetapkan Visi dan Misi sebagai berikut.

Visi dari Fakultas ini adalah “Terwujudnya Fakultas Teknik yang maju dan bermartabat dalam menghasilkan sarjana yang berkualitas dan kompetitif”. Sedangkan yang menjadi **Misi** 1). Menyelenggarakan pendidikan akademik berbasis kompetensi secara berkesinambungan; 2). Menyelenggarakan penelitian yang inovatif dan pengabdian masyarakat dalam rangka mengaplikasikan iptek; 3). Meningkatkan mutu dan perluasan akses pendidikan; 3). Meningkatkan mutu dan perluasan akses pendidikan; 4). Menjalinkan kerjasama dan kemitraan yang berkelanjutan dengan lembaga pendidikan, pemerintah dan dunia usaha; 5). Menyelenggarakan organisasi dan tata kelola manajemen kelembagaan yang akuntabel dan transparan.

Berdasarkan kenyataan empirik bahwa Fakultas Teknik Unsultra belum sepenuhnya memberikan pelayanan administrasi akademik yang sesuai dengan harapan, keinginan dan tuntutan dari para mahasiswa sebagai konsumen. Fenomena yang terjadi di Fakultas Teknik Unsultra bahwa kualitas pelayanan administrasi akademik belum sepenuhnya terlaksana dengan baik, hal ini ditandai dengan adanya keluhan dari para mahasiswa mengenai pelayanan akademik yang kadang tertunda karena pegawai yang tidak berada di tempat, hal ini disebabkan karena pegawai tersebut merangkap pekerjaan melebihi tupoksinya (double job) dan berada pada

kondisi waktu dan tempat yang berbeda, adanya pegawai yang masih mempunyai keterampilan yang tidak memadai untuk menunjang pelayanan administrasi (khususnya di bidang IT) dalam menjalankan tugas untuk melayani mahasiswa, permasalahan inilah yang menyebabkan munculnya beberapa keluhan dari mahasiswa terhadap kinerja tenaga administrasi akademik mahasiswa pada Fakultas Teknik Unsultra.

Mengingat begitu pentingnya peningkatan kualitas kinerja tenaga administrasi akademik terhadap pelayanan mahasiswa pada Fakultas Teknik Unsultra maka penulis tertarik untuk mengambil judul **Kinerja Tenaga Administrasi Akademik Dalam Pelayanan Mahasiswa pada Fakultas Teknik Sipil Universitas Sulawesi Tenggara.**

B. Fokus Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian, maka penulis memfokuskan penelitian ini pada Kinerja Tenaga Administrasi Akademik Dalam Pelayanan Mahasiswa Pada Fakultas Teknik Universitas Sulawesi Tenggara.

C. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini, berdasarkan uraian latar belakang sebagai berikut :

1. Bagaimana pengelolaan kinerja tenaga administrasi akademik dalam pelayanan mahasiswa di Fakultas Teknik Sipil Universitas Sulawesi Tenggara?

2. Faktor penghambat apa saja yang sangat mempengaruhi kinerja administrasi akademik dalam pelayanan mahasiswa Fakultas Teknik Sipil Universitas Sulawesi Tenggara?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka penelitian yang berjudul “ Kinerja Tenaga Administrasi Akademik dalam pelayanan mahasiswa pada Fakultas Teknik Sipil Universitas Sulawesi Tenggara” ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui pengelolaan kinerja tenaga administrasi akademik dalam pelayanan mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Sulawesi Tenggara
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat yang sangat mempengaruhi kinerja tenaga administrasi akademik pada Fakultas Teknik Universitas Sulawesi Tenggara

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
 1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan konsep-konsep Ilmu Administrasi khususnya dalam bidang kualitas pelayanan akademik mahasiswa pada Fakultas Tarbiyah IAIN Kendari.
 2. Sebagai bahan referensi dan tambahan informasi untuk dijadikan kajian ilmiah dalam rangka penelitian lebih lanjut dalam topik yang relevan.

2. Manfaat Praktis

1. Memberikan sumbangan pemikiran bagi Fakultas yang bersangkutan dalam hubungannya dengan peningkatan kualitas kinerja tenaga administrasi akademik Fakultas Teknik Sipil Universitas Sulawesi Tenggara
2. Sebagai bahan masukan dalam mengambil kebijakan dalam upaya perbaikan pelayanan administrasi akademik terhadap pelayanan mahasiswa

F. Definisi Operasional

1. Kinerja administrasi akademik adalah hasil kerja seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas administrasi akademik dengan sebaik-baiknya guna mencapai sasaran yang telah disepakati . Dalam hal ini, dikhususkan pada kinerja Tenaga administrasi akademik di Fakultas Teknik Program Studi Sipil di Universitas Sulawesi Tenggara tahun 2016.
2. Pelayanan terhadap Mahasiswa adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh tenaga administrasi akademik untuk memberikan bantuan kepada mahasiswa dalam rangka pencapaian suatu tujuan tertentu, khususnya pada bidang administrasi akademik sesuai dengan keinginan, tuntutan, kebutuhan dan harapan mahasiswa.