

BAB I

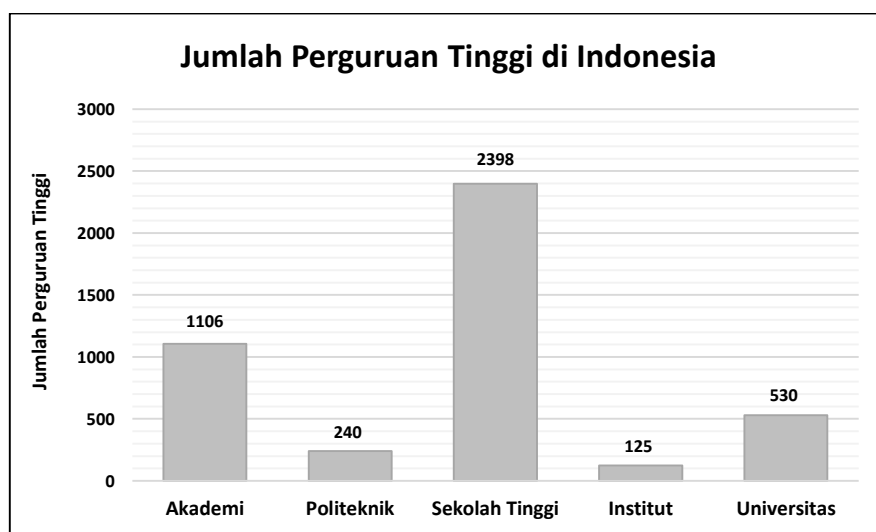
PENDAHULUAN

Pendahuluan merupakan bab pertama atau pengantar yang berisi uraian mengenai beberapa sub-bab bahasan berupa latar belakang masalah yang mendasari dilakukannya penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penelitian.

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan peradaban seperti saat ini, pola pikir masyarakat Indonesia terhadap pendidikan mengalami perubahan. Minat masyarakat Indonesia untuk melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi semakin meningkat. Hal tersebut dikarenakan adanya dukungan dari pemerintah Indonesia dalam mencerdaskan kehidupan bangsa yakni mulai dari penancangan program wajib belajar 12 tahun hingga penyelenggaraan berbagai macam beasiswa melanjutkan ke perguruan tinggi. Program pemerintah tersebut mendukung keberlangsungan aktifitas menghasilkan insan cendekia pada berbagai perguruan tinggi di Indonesia. Perguruan tinggi yang dimaksud dapat berbentuk akademi, politeknik, sekolah tinggi, institut, atau universitas sebagaimana tercantum dalam UU. No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.

Dewasa ini telah banyak berdiri perguruan tinggi di seluruh Indonesia yang terdaftar pada Direktorat Jendral Pendidikan tinggi.



Gambar 1.1 Jumlah perguruan tinggi di Indonesia
(Sumber: Pangkalan Data Pendidikan Tinggi Kemenristek, 2016)

Tidak dapat dipungkiri bahwa seiring dengan banyaknya perguruan tinggi di Indonesia menimbulkan persaingan yang semakin ketat antar perguruan tinggi dalam berbagai hal. Bahkan persaingan tersebut lebih diperketat dengan adanya pengelompokan perguruan tinggi berdasarkan UU No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi yakni Perguruan Tinggi Negeri (perguruan tinggi yang diselenggarakan oleh pemerintah) dan Perguruan Tinggi Swasta (perguruan tinggi yang diselenggarakan oleh masyarakat). Situasi persaingan yang semakin ketat tersebut mendorong setiap perguruan tinggi untuk menyusun langkah-langkah strategis dalam menghadapi persaingan tersebut baik dalam hal perbaikan dan peningkatan layanan akademik maupun administrasinya, salah satunya adalah Universitas Trunojoyo Madura.

Berdasarkan Permendiknas No. 11 Tahun 2006 tentang Statuta Universitas Trunojoyo, Universitas Trunojoyo Madura pada mulanya bernama Universitas Bangkalan Madura (UNIBANG) dengan status sebagai perguruan tinggi swasta yang kemudian berganti menjadi perguruan tinggi negeri bernama Universitas Trunojoyo Madura (UTM) berdasarkan keputusan Presiden Republik Indonesia No. 85 Tahun 2001. Tidak berbeda dengan perguruan tinggi lainnya, UTM juga memiliki langkah-langkah strategis dalam menghadapi persaingan dengan perguruan tinggi lain yakni sebagaimana tercantum dalam rencana strategis universitas dan program kerja rektor periode 2014-2018 dimana salah satu langkah strategis yang akan dilaksanakan pada periode tersebut adalah program peningkatan kualitas dan kuantitas dosen dan tenaga kependidikan serta program penguatan administrasi. Langkah tersebut tentunya akan berjalan apabila mendapat dukungan sepenuhnya dari *stakeholders* yang berada di bawah pimpinan rektor terpilih salah satunya adalah biro.

Berdasarkan Permenristekdikti No. 35 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja (OTK) Universitas Trunojoyo Madura, biro merupakan unsur pelaksana administrasi UTM yang menyelenggarakan pelayanan teknis dan administratif kepada seluruh unsur di lingkungan UTM, salah satunya adalah biro akademik dan kemahasiswaan. Biro administrasi akademik dan kemahasiswaan (BAAK) UTM merupakan salah satu biro yang menyelenggarakan pelayanan kepada mahasiswa berupa pelaksanaan registrasi dan statistik mahasiswa; pelaksanaan administrasi

kegiatan kemahasiswaan; pengelola fasilitas kemahasiswaan; pelaksanaan urusan kesejahteraan mahasiswa; dan lain sebagainya.

Berdasarkan tugas dan fungsi tersebut, tenaga kependidikan atau staf BAAK dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada mahasiswa sebagai salah satu bentuk partisipasi dalam pencapaian program kerja rektor periode 2014-2018 tetapi, pada pelaksanaannya saat ini masih banyak ditemukan opini mahasiswa berupa keluhan serta kritikan terhadap pelayanan yang diberikan oleh staf BAAK berdasarkan studi pendahuluan pada 30 responden.

Tabel 1.1 Contoh ketidakpuasan mahasiswa terhadap BAAK
(Sumber: Data primer diolah, 2016)

No	Keluhan	Prosentase Jumlah Pengutara Keluhan	Jumlah Responden
1	Cara berkomunikasi yang kurang ramah	73%	30
2	Pengarahan sering kurang jelas dan saling lempar antar staf ketika ada pertanyaan yang diajukan mahasiswa	70%	
3	Terkadang staf kurang dapat mengendalikan emosi	37%	
4	Terkadang waktu pelayanan tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan	13%	
5	Kurangnya kemudahan akses informasi terutama mengenai jadwal pelayanan tertentu (belum memiliki website khusus)	3%	

Berdasarkan Tabel 1.1 diperoleh informasi bahwasanya sebagian besar yakni 73% dari ketigapuluh mahasiswa mengajukan keluhan berupa cara berkomunikasi staf BAAK terlihat kurang ramah. Keluhan yang diutarakan mahasiswa tersebut seharusnya dapat diminimalisir dengan penyelenggaraan pelayanan prima sebagai hasil dari pelaksanaan program pelatihan pelayanan prima pada bulan Desember 2015. Namun, pada kenyataannya masih belum ada tindak lanjut berupa *monitoring* penyelenggaraan pelayanan prima, penyusunan standar minimum pelayanan, serta penilaian indeks kepuasan jasa layanan yang notabene tercantum pada Rencana Strategis (Renstra) UTM 2014-2018 dengan target capaian mulai tahun 2015.

Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan BAAK sehingga dapat diwujudkan langkah-langkah strategis bagi BAAK untuk meningkatkan kualitas pelayanan hingga mencapai pelayanan prima seperti yang direncanakan pada Renstra UTM 2014-2018 mengenai penguatan tata kelola perguruan tinggi dengan mempertimbangkan faktor-faktor yang terbentuk.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka dapat ditetapkan rumusan masalah yang diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apakah yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan BAAK UTM?
2. Bagaimanakah pola hubungan antara faktor-faktor yang telah terbentuk?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat ditetapkan tujuan penelitian yang diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Identifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan BAAK UTM.
2. Identifikasi pola hubungan antara faktor-faktor yang telah terbentuk.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, adapun manfaat penelitian yang dapat diperoleh bagi pihak-pihak terkait. Manfaat tersebut diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Bagi BAAK UTM

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada kepala biro BAAK UTM mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan BAAK UTM dan memberikan masukan atau dasar dalam penentuan kebijakan kepada BAAK UTM dalam hal peningkatan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan BAAK UTM.

2. Bagi Peneliti

Peneliti dapat mengaplikasikan dan mengkombinasikan beberapa ilmu pengetahuan yang diperoleh selama duduk di bangku perkuliahan untuk mengidentifikasi dan merumuskan suatu permasalahan di sekitar beserta usulan perbaikan yang dapat dilakukan.

3. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi tambahan dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada konsentrasi sejenis dengan

penelitian kali ini serta dapat dijadikan referensi bagi akademisi yang melakukan penelitian serupa.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan lingkup permasalahan pada penelitian kali ini, adapun batasan masalah yang ditentukan oleh peneliti diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan hanya sebatas penentuan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan BAAK UTM beserta pola hubungannya dan tidak dilakukan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa atau indeks kepuasan mahasiswa.
2. Penelitian dilakukan hanya sebatas pada penyampaian usulan perbaikan yang ditawarkan kepada BAAK UTM dan tidak dilakukan implementasi terhadap usulan tersebut.

1.6 Sistematika Penulisan

Laporan skripsi ini disajikan dengan menggunakan sistematika penulisan terstruktur untuk mempermudah pembaca dalam memahami keseluruhan bagian dari laporan skripsi yang telah disusun. Berikut ini merupakan sistematika penulisan yang digunakan sebagai acuan oleh penulis:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pendahuluan merupakan bab pertama atau pengantar yang berisi uraian mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan Pustaka merupakan bab kedua yang berisi uraian mengenai kajian-kajian teoritis yang berupa informasi pendukung dalam analisis data dan metode penelitian yang bersumber dari penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian yang sedang diteliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Metode Penelitian merupakan bab ketiga yang berisi uraian mengenai kerangka pemikiran penelitian, metode yang digunakan baik dalam pengumpulan data maupun analisis data serta alur penelitian yang dilakukan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan Pembahasan merupakan bab keempat yang berisi uraian mengenai pengolahan data serta interpretasi dari hasil pengolahan data yang disusun sebagai hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dan Saran merupakan bab kelima atau penutup yang berisi uraian mengenai kesimpulan atau intisari dari laporan penelitian yang disajikan beserta beberapa saran yang direkomendasikan oleh peneliti.