

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Universitas Trunojoyo Madura merupakan kelanjutan dari Universitas Bangkalan Madura (Unibang) yang " berubah statusnya " dari Perguruan Tinggi Swasta menjadi Perguruan Tinggi Negeri berdasarkan Keputusan Presiden (Keppres) RI Nomor 85 Tahun 2001 Tertanggal 5 Juli 2001. Peresmian berlangsung pada tanggal 23 Juli 2001. Dalam sambutannya KH. Abdurrahman Wahid sebagai Presiden Republik Indonesia pada waktu itu, mengatakan bahwa salah satu keinginan Masyarakat Madura untuk memiliki Universitas Negeri telah tercapai. Keinginan lainnya agar pulau Madura dihubungkan dengan pulau Jawa juga telah tercapai dengan diresmikannya Jembatan Suramadu pada tanggal 10 Juli 2009 oleh Presiden Republik Indonesia Susilo Bambang Yudhoyono.

Keberadaan Universitas Trunojoyo Madura seperti kondisinya yang ada saat ini, masih dalam tahap pembenahan-pembenahan mendasar, seperti renovasi gedung perkuliahan, kantor administrasi, maupun fakultas, dan prasarana kampus lainnya seperti instalasi listrik dan air serta sarana olahraga dalam kampus. Saat ini dilakukan pula upaya untuk melengkapi sarana laboratorium yang ada di semua fakultas.

Universitas Trunojoyo Madura dibangun di atas lahan seluas 30 hektar, yang terletak 5 kilometer dari pelabuhan Kamal dan sekitar 15 kilometer dari Kota Bangkalan. Pengembangan kampus di masa yang akan datang diarahkan menjadi lingkungan yang nyaman untuk kegiatan belajar mengajar. Pohon-pohon

direncanakan akan lebih banyak ditanam untuk menghilangkan kesan kekeringan dan kegersangan pulau Madura. Selain itu, lokasi Universitas Trunojoyo Madura akan berada dalam lingkungan pusat pengembangan Bangkalan sebagai perluasan kota Surabaya dalam satuan wilayah pengembangan Gerbang kertosusila (Gresik, Bangkalan, Mojokerto, Surabaya, Sidoarjo, Lamongan).

Fakultas sebagai penyedia jasa pelayanan di bidang pendidikan tidak terlepas dalam menjaga kualitas serta peningkatan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa yang mana tertuang dalam salah satu tujuan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura yang berbunyi “Meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan. Dengan peningkatan kapasitas, partisipasi, komitmen, serta kerjasama maka akan berdampak terhadap pelayanan dan kesejahteraan material dan spiritual”. Untuk meningkatkan mutu dan kepuasan mahasiswa, pihak Fakultas Ekonomi dan Bisnis harus sungguh-sungguh memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan pada mahasiswa dan memperbaiki kekurangan yang ada. Salah satu perbaikan tersebut adalah menjalankan program pelayanan akademik yang mampu memenuhi tuntutan dan kepuasan para mahasiswa.

Dalam kemajuan sebuah bangsa pendidikan merupakan ujung tombak untuk mencerdaskan kehidupan bangsa yang dimulai dari pendidikan. Pemerintah terus berusaha memprioritaskan pembangunan di bidang pendidikan, khususnya kualitas pendidikan agar dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan produktif. Adanya upaya pelayanan publik yang baik atau yang berkualitas di bidang Pendidikan tentunya menjadi hal yang penting. Hal ini diatur dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009, yaitu: Maksud dan tujuan, asas

pelayanan publik, dan ruang lingkup pelayanan publik. Karena itulah kedudukan aparaturnya dalam pelayanan publik sangat strategis, karena akan menentukan sejauh manapemerintah mampu menyediakan pelayanan pendidikan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan tujuan pendiriannya. Sebagai salah satu institusi pendidikan tinggimilik pemerintah, Lembaga pendidikan mempunyai fungsi utama untuk menyediakan lulusan, bukan saja dalam jumlah banyak tetapi juga berkualitas dan disiplin tinggi, mampu menjadi dinamisator, inovator, motivator dan penggerak pembangunan serta memproduksi tenaga-tenaga kerja yang berkualitas untuk berbagai jenis dan tingkatan keahlian. Berkenaan dengan itu, maka layanan terhadap mahasiswa harus ditingkatkan baik dari sisi kualitas maupun kuantitasnya. Kualitas pelayanan merupakan suatu driver kepuasan yang bersifat multidimensi. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang mahasiswa selaku penilaian kepuasan sebagai pelanggan. Kepuasan mahasiswa memegang peran yang penting dan kritis bagi kelangsungan dan perkembangan kehidupan suatu perguruan tinggi.

Dari beberapa mahasiswa mengatakan bahwa pelayanan yang dilakukan masih kurang memuaskan yang dilakukan oleh administrasi atau pegawai di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, yaitu sikap yang kurang ramah, Kurangnya respon dan perhatian petugas, kurang kreativitas dan inisiatif termasuk Sarana dan prasarana. Hal ini terlihat pada saat melakukan pelayanan, sebagai contoh perlakuan petugas yang kurang ramah saat melakukan pelayanan seperti tidak memberikan senyum dan salam terhadap mahasiswa. Selain itu adanya petugas yang mengobrol dengan petugas lain dan membicarakan permasalahan yang tidak

berkaitan dengan pelayanan yang akan diberikan, sehingga mahasiswa yang sedang menerima pelayanan tidak dilayani dengan baik. Hal tersebut akan membawa dampak yang kurang baik serta mengganggu kualitas pelayanan yang dirasakan oleh mahasiswa yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik.

Kurangnya respon dan perhatian petugas dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa yang hendak melakukan pelayanan dan belum mengerti tentang prosedur maupun tahapan alur pelayanan, masih menjadi hambatan yang kerap terjadi. Akibatnya, mahasiswa yang akan melakukan pelayanan tidak merasa nyaman dan terbantu oleh petugas pelayanan. Penjelasan tentang prosedur, alur pelayanan dan syarat-syarat apa saja yang harus dipenuhi, belum sepenuhnya disosialisasikan kepada mahasiswa. Misalnya, pendaftaran seminar proposal, harusnya ada penjelasan terkait alur dan persyaratan yang harus dilengkapi terkait kebutuhan tersebut. Pelayanan administrasi yang diberikan penyelenggara pelayanan masih lamban dan melebihi waktu yang ditetapkan, sehingga mahasiswa harus menunggu dan kembali lagi untuk menanyakan surat yang diminta telah selesai dibuat atau belum. Misalnya, dalam pembuatan rekapitulasi nilai tidak sesuai dengan jangka waktu yang sudah ada. Dengan adanya hal tersebut menyebabkan mahasiswa merasa kecewa dan tidak puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

Kreativitas dan inisiatif dari tenaga kependidikan atau administrasi masih dibilang kurang memadai, hal tersebut disebabkan karena faktor pembagian tugas yang masih kurang jelas, serta tanggung jawab dari beberapa karyawan yang

kurang, sehingga dalam melakukan pelayanan terdapat kendala, seperti apabila ada surat masuk terkait pemberitahuan permohonan mahasiswa yang akan melakukan magang atau membutuhkan informasi kepada sebuah instansi yang dituju, karena surat keluar dan system pencatatan nomor surat belum dilakukan, maka untuk menghubungi mahasiswa yang bersangkutan tersebut akan mengalami kesulitan, jadi pemberitahuan kepada mahasiswa akan terlambat dan yang dirugikan adalah mahasiswa dan instansi yang dituju.

Administrasi dalam melakukan tugasnya ada yang sudah memiliki cara yang bagus dalam melakukan pelayanan dan ada yang masih kurang. Bahkan antar tenaga kependidikan kurang terjalin komunikasi yang baik dan saling kerjasama, ditemukan pula bahwa apabila ada salah seorang karyawan yang tidak masuk, harusnya memberikan informasi terkait pekerjaan yang belum dilakukan atau yang telah dikerjakan kepada rekan kerja yang lain (yang masuk), hal ini akan membaik apabila ada mahasiswa yang menanyakan terkait kebutuhan tersebut (pelayanan KRS, permohonan surat magang dan lain lain) agar memberikan jawaban yang memuaskan terhadap mahasiswa yang membutuhkan pelayanan.

Sarana dan prasarana, berdasarkan hasil pengamatan penulis selama ini yang ada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis dapat dilihat bahwa ruangan akademik masih memiliki kekurangan, seperti ruang pelayanan akademik yang sempit, yang menyebabkan antrian dan berdesak-desakan saat melakukan pengumpulan KRS, pengambilan kartu ujian, pengumpulan KHS, konsultasi bidang akademik dll. Jarak antar meja karyawan yang terlalu dekat, sehingga mahasiswa yang akan melakukan permohonan pengajuan surat penelitian, surat observasi dan urusan lainnya harus

rela saling berdesakan, serta ruang tunggu yang masih belum memadai antara jumlah mahasiswa yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan. Namun fasilitas kantor juga dianggap sudah memadai karena masing-masing pegawai telah memiliki/menggunakan komputer masing masing dalam menyelesaikan tugas serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti ruangan yang ber-AC sehingga ruangan menjadi lebih nyaman.

Kepuasan mahasiswa memegang peranan penting dan kritis bagi kelangsungan dan perkembangan sebuah perguruan tinggi. Kualitas Sumber Daya Manusia dalam sebuah organisasi layanan merupakan penyangga utama, sekaligus penggerak roda organisasi dalam usaha mewujudkan visi dan misi, serta tujuan dari organisasi tersebut Menurut Matindas dalam Azhar (2007: 65).Kelemahan pelayanan yang baik terhadap mahasiswa di perguruan tinggi tampak pada kurangnya senyum, kurang ramah, kurang tepat waktu saat melakukan pelayanan. Pemenuhan harapan yang diinginkan mahasiswa tersebut merupakan tujuan utama dari fungsi pelayanan prima yang harus selalu ditingkatkan, baik dari sisi kuantitas maupun kualitas. Lembaga pendidikan sebagai organisasi publik, untuk memberikan pelayanan yang berkualitas diperlukan adanya perubahan sumber daya manusia yang dimiliki, berupa perbaikan perangkat pelayanan dan memaksimalkan peran pelayanan yang ada.

Bagian administrasi sebagai salah satu dari struktur organisasi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang berwenang memberikan pelayanan kepada mahasiswa, adapun aktifitas yang dilakukan perkuliahan antara lain: menyiapkan daftar presensi mahasiswa, kepengurusan registrasi bagi mahasiswa baru maupun

mahasiswa lama, kepengurusan daftar nilai atau transkrip nilai, memberikan pengesahan (legalisir) dokumen-dokumen mahasiswa dan sebagainya.

Berdasarkan fenomena yang terjadi diatas, yang kami hubungkan dengan teori Srinadi dan Nilakumawati (2008) menyatakan, keberhasilan fakultas sebagai unit kerja dalam perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah mahasiswa.

Maka peneliti tertarik untuk diangkat sebagai tesis guna mengkaji sejauh mana peran pelayanan prima terhadap peningkatan kinerja administrasi yang telah dilakukan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis terhadap mahasiswa dan dosen serta masyarakat yang membutuhkan data, informasi, maupun kebutuhan lainnya yang terkait dalam bidang pendidikan, sehingga tesis ini saya buat dengan judul “Peran Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kinerja (Studi Pada Bagian Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura)”

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan prima di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura?
2. Apa yang menjadi faktor penghambat dan faktor pendukung dalam pelayanan prima terhadap kinerja administrasi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk meningkatkan pelayanan prima di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura?

2. Untuk mengetahui faktor penghambat peran pelayanan prima di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura?

1.4. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis, hasil penelitian dalam tesis ini diharapkan menjadi media pengembangan bagi diri penulis dalam rangka menerapkan ilmu, yaitu ilmu manajemen
2. Secara Praktis, diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pelaksana pelayanan administrasi serta sebagai bahan informasi bagi peneliti untuk mengadakan penelitian selanjutnya.
3. Memberikan sumbangan pemikiran bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis dalam hubungannya terkait pelayanan prima terhadap kinerja administrasi, dan juga sebagai input atau bahan masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan guna memenuhi kebutuhan mahasiswa. Sehingga pelayanan tersebut dalam memberikan arah dan tujuan dalam menentukan langkah-langkah selanjutnya yang diambil dalam mengukur kebijaksanaan dimasa yang akan datang.
4. Hasil penelitian ini sebagai bahan pembelajaran dan motivasi ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya dalam manajemen sumber daya manusia.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Fokus penelitian dan obyek penelitian, berkenaan dengan fokus penelitian, yaitu pertimbangan efektifitas agar bisa lebih terarah dan lebih terperinci serta tidak menyimpang dari rumusan masalah yang telah ditetapkan,

maka penelitian ini difokuskan untuk mengenali lebih dekat permasalahan yang terjadi pada administrasi dalam melakukan layanan administrasi (bidang akademik), yaitu 1). Mulai dari Proses pelayanan informasi matakuliah / jadwal perkuliahan yang baik dan tepat waktu, 2). Proses Pendaftaran Matakuliah/ KRS *on-line* yang mudah diakses, lancar dan memuaskan, 3). Proses daftar hadir kuliah sesuai yang diprogram/ dipilih oleh mahasiswa, 4). Proses pengaturan ruang yang baik, jelas dan tertib, 5). Maupun pelayanan yang diberikan oleh staf akademik. Sedangkan obyek penelitian adalah permasalahan dan hambatan dalam proses pelayanan administrasi akademik yang dialami mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura.

Penentuan informan yang dalam hal ini adalah administrasi atau pegawai yang dalam hal ini adalah tenaga kependidikan sebagai subyek penelitian ditetapkan dengan menggunakan *key informan* atau informan kunci. Informan kunci sekaligus sebagai subyek penelitian ini adalah orang yang mempunyai dan memiliki peran sentral pada fenomena yang diteliti. Subjek penelitian yang dipilih sebagai informan kunci adalah administrasi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Pemilihan subyek penelitian kualitatif bukan didasarkan keterwakilan, melainkan menggunakan pendekatan *purposif*, yaitu dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan dan fokus penelitian. Oleh karena itu dilakukan konfirmasi kepada subyek, kepada beberapa rekan kerja, dari pada subyek utama untuk memastikan bahwa subyek memenuhi kriteria dalam penelitian ini.