**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Konteks Penelitian**

Perkembangan zaman yang begitu cepat menyebabkan dunia pendidikan menghadapi tantangan yang amat berat, dimana semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu dan mampu bersaing di era global. Sejalan dengan hal tersebut, perguruan tinggi sebagai lembaga yang menyelenggarakan pendidikan tinggi mempunyai tanggung jawab dalam menyiapkan sebagian besar lulusannya untuk menjadi lulusan yang berkualitas, yaitu profesional dan kompeten. Hal ini pun tertuang dalam Peraturan Akademik Universitas Negeri Makassar (2010:218) yaitu:

Pasal 1 ayat (1) Universitas Negeri Makassar adalah lembaga pendidikan tinggi dalam lingkungan Departemen Pendidikan Nasional yang menyelenggarakan program pendidikan akademik dan/atau profesional dalam bidang ilmu, meliputi: Penciptaan, penerapan, dan pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau kesenian.

Di era kehidupan yang penuh dengan persaingan ini, salah satu tantangan penting yang dihadapi perguruan tinggi adalah bagaimana mengelola sebuah mutu pelayanan. Perguruan tinggi harus berbenah diri, sebab perguruan tinggi yang tidak bermutu akan tergilas secara alami oleh zaman yang menuntut adanya peningkatan kualitas secara berkelanjutan. Masyarakat ke depan akan memiliki banyak pilihan perguruan tinggi yang memiliki mutu pelayanan yang baik.

1

Keberhasilan fakultas sebagai unit kerja dalam perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pengguna jasa, dalam hal ini adalah mahasiswa. Dimana menurut Irawan (2004 : 4) bahwa Kepuasan adalah hasil dari pemenuhan dari konsumen dalam pelayanan, telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Ini artinya kepuasan pengguna jasa bisa diukur dari tanggapan-tanggapan mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan atau organisasi selama terjalinnya hubungan antara penyedia dan pengguna jasa.

Pelayanan adalah salah satu kegiatan penting dalam sebuah akademik karena hal tersebut merupakan tolok ukur keberhasilan dari kinerja dan profesionalitas birokrasi fakultas. Hal ini terjadi karena kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang membutuhkan kontak atau interaksi langsung antara pegawai baik akademik/jurusan dengan mahasiswa, sehingga penilaian mahasiswa akan muncul ketika kegiatan pelayanan tersebut dilangsungkan.

Dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian pengguna jasa terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Bagi perusahaan/organisasi kuncinya adalah menyesuaikan atau melebihi harapan mutu jasa yang diinginkan pengguna jasanya.

Pelayanan administrasi akademik yang saat ini dilaksanakan di Fakultas Ilmu Pendidikan menurut pengakuan dari mahasiswa dan pengamatan yang dilakukan oleh penulis selama menempuh pendidikan menunjukkan pelayanan yang kurang memuaskan dan terkadang tidak sesuai dengan standar operasional sebagai pelayanan publik yang dalam hal ini mahasiswa. Pasalnya, pelayanan yang diberikan begitu lamban, rumit/kerap dipersulit dan membuat sebagian pihak merasa jenuh dengan sikap tak bersahabat dari tenaga bagian akademik. Prokrastinasi juga menjadi salah satu kebiasaan yang paling sering ditemui. Terdapat beberapa permasalahan akademik yang dijumpai antara lain terkait masalah pengurusan Kartu Rencana Studi (KRS) yang dalam penerapannya masih belum dipahami karena adanya peralihan dari sistem manual ke sistem online.

Kurangnya koordinasi dan komunikasi antara pegawai akademik/jurusan dengan dosen juga dapat menjadi penghambat pengurusan KRS dan perubahan jadwal kuliah, seperti yang dikutip di Profesi *Nilai Mandek, KRS pun Macet* (Edisi Akhir Januari 2013:4) yakni:

sistem KRS *Online* yang dianggap lebih efektif dan efisien, dianggap dapat memperlambat proses pengurusan KRS itu sendiri. Nilai yang seharusnya telah terinput dalam *system-online* ternyata masih terkendala belum adanya nilai mata kuliah yang keluar secara manual (daftar nilai manual,*red*). Kurang adanya koordinasi antara pegawai akademik dengan dosen pemegang mata kuliah, diduga sebagai faktor utama yang menghambat sistem pemasukan nilai. Kejadian ini dialami oleh Mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan yang hingga pekan ke-dua pengurusan KRS, dibuat bingung dengan nilai mata kuliah yang belum keluar. Hal ini berdampak pada pengurusan KRS dan kejadian yang kedua kalinya melanda FIP UNM.

Permasalahan yang lain terkait pelayanan administrasi akademik yaitu adanya perubahan jadwal kuliah di awal semester. Dikutip di Profesi- *Ribut Soal Jadwal Kuliah* (Edisi Akhir Januari 2013:4) yakni:

FIP : Tabrakan antara jadwal kuliah yang ditentukan dosen dengan jadwal MKU, Dosen merubah hari kuliah dan mengganti ruangan, Tabrakan kelas dengan jurusan lain, Pindah jadwal kuliah yang tidak diketahui beberapa mahasiswa.

Kejadian seperti ini sudah menjadi momok yang harus dihadapi mahasiswa setiap semester baru berjalan, dimana semua pemindahan seharusnya dilaporkan ke bagian akademik dan selanjutnya diumumkan kepada mahasiswa yang bersangkutan. Jika perubahan jadwal, pemindahan ruangan atau penggabungan kelas dilakukan tanpa sepengetahuan mahasiswa, tentu saja si mahasiswa yang akan dirugikan. Terdengar pula keluhan-keluhan di kampus tentang sulitnya menemui penasehat akademik.

Tidak dapat dipungkiri lagi bahwa kualitas pelayanan administrasi akademik merupakan faktor yang sangat esensial dalam kontak dengan mahasiswa. Bila terjadi gap/kesenjangan dalam pelayanan, maka akan timbul penilaian negatif terhadap kualitas jasa/pelayanan yang diberikan. Selain itu, dalam hal pengurusan administrasi akademik, terkadang ada mahasiswa yang KRS ataupun daftar hadirnya tercecer. Dimana dalam hal ini yang dirugikan adalah pihak mahasiswa, sedangkan pihak akademik tidak mau bertanggung jawab, kebiasaan pihak akademik dalam menyikapi kehilangan mahasiswa adalah saling lempar tanggung jawab antar staf. Hasilnya lagi-lagi mahasiswa dirugikan dan tidak tahu harus menuntut siapa. Padahal seharusnya mereka menyadari bahwa sebagai pegawai akademik haruslah memberikan pelayanan yang baik kepada *customer* mereka, mahasiswa tentunya.

Permasalahan administrasi akademik lainnya yang juga sering dijumpai yaitu terkait kehadiran dosen dalam mengajar. Pelayanan administrasi akademik ini juga menjadi salah satu hal yang biasa dihadapi mahasiswa dalam proses belajar mengajar dimana ketidaktepatan waktu dosen hadir untuk mengajar membuat mahasiswa harus menunggu lebih dari jam yang telah ditentukan oleh pihak fakultas.

Perguruan tinggi yang tidak bermutu, baik secara alami maupun secara sengaja lambat laun ditinggalkan oleh masyarakatnya. Olehnya itu, dalam kondisi yang dinamis perbaikan mutu layanan yang berorientasi pada mahasiswa sangat penting demi kelangsungan perguruan tinggi tersebut. Selain itu, kebijakan strategi manajemen mutu dari suatu lembaga pendidikan merupakan cermin bagi pihak eksternal, terutama calon mahasiswa, bahwa mutu pendidikan merupakan prioritas utama dari lembaga tersebut.

Dengan demikian, Universitas Negeri Makassar dalam hal ini Fakultas Ilmu Pendidikan harusnya dapat memberikan pelayanan yang semakin prima kepada mahasiswa sehingga dengan adanya pelayanan yang prima dan sesuai dengan standar operasional maka terwujud suatu pelayanan yang efektif, dan untuk mengetahui berhasil atau tidaknya suatu pelayanan yang berkualitas yaitu dapat diketahui dengan melihat tanggapan mahasiswa yang merupakan sasaran utama pelayanan sehingga dengan adanya tanggapan dapat diketahui sejauh mana pelayanan yang diberikan kepada para mahasiswa.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti sangat tertarik untuk melihat dan mengetahui bagaimana sebenarnya mutu pelayanan administrasi akademik di Lingkungan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar dilihat dari puas tidaknya mahasiswa tersebut. Maka dalam hal ini peneliti berkeinginan untuk mengadakan penelitian dengan judul “Studi Mutu Layanan Administrasi Akademik di Lingkungan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar”.

1. **Fokus Penelitian**

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas maka peneliti bermaksud mengkaji suatu pokok permasalahan yang di anggap penting tentang “Bagaimanakah gambaran mutu layanan administrasi akademik di Lingkungan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar?”

1. **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari fokus masalah maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran Tentang Mutu Layanan Administrasi Akademik di Lingkungan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar.

1. **Manfaat Penelitian**
   * + - 1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini berguna untuk mengembangkan ilmu administrasi pendidikan terutama yang berkaitan dengan mutu layanan administrasi akademik, serta menjadi bahan masukan informasi bagi penelitian lebih lanjut.

* + - * 1. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini sangat berguna sebagai :

* 1. Bahan masukan bagi pengambil keputusan dalam upaya menciptakan dan melaksanakan kebijakan pengembangan layanan administrasi akademik yang sinergi dengan peningkatan kepuasan mahasiswa.
  2. Bahan masukan untuk dijadikan proyeksi bagi perbaikan dan peningkatan administrasi akademik guna kesinambungan kebijakan dalam menjawab tuntutan kepuasan mahasiswa yang akan terus terjadi.
  3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan bagi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar secara umum dan pengelola administrasi akademik Fakultas Ilmu Pendidikan secara khusus dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa.
  4. Secara *real* penelitian ini dilakukan sebagai persyaratan akhir dalam rangka mendapatkan gelar S1 pada Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UNM.