

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perguruan tinggi merupakan institusi dalam pendidikan tinggi yang memiliki peranan sangat penting untuk mewujudkan dan menghasilkan lulusan terbaik yang berkualitas serta memiliki daya saing yang tinggi. Untuk mewujudkan hal tersebut maka perguruan tinggi dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik dari segi akademik terhadap mahasiswanya. Melalui pelayanan akademik adalah cara yang dapat digunakan untuk mewujudkan perguruan tinggi yang memiliki lulusan berdaya saing tinggi dan berkualitas.

Kepuasan mahasiswa digunakan untuk menjadi salah satu tolak ukur dalam keberhasilan suatu perguruan tinggi. Jika mahasiswa merasa puas dengan pelayanan akademik yang diberikan dan diterima dengan persepsi mahasiswa terhadap kinerja aktual pelayanan akademik yang diberikan oleh perguruan tinggi maka dapat dikatakan bahwa perguruan tinggi tersebut berhasil untuk mendapatkan kepuasan dari mahasiswa. Akan tetapi sebaliknya jika dari mahasiswa masih memiliki penilaian yang kurang maksimal, kemudian dari perguruan tinggi belum memberikan pelayanan secara maksimal tentu saja ini dapat memberikan angka kepuasan yang rendah dari mahasiswa terhadap pelayanan akademik dari perguruan tinggi.

Indikator keberhasilan suatu perguruan tinggi dapat dilihat dari kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademiknya. Kepuasan mahasiswa juga digunakan untuk melihat apakah sudah sesuai fungsi dan perannya dari suatu perguruan tinggi. Pelayanan akademik yang sudah maksimal tentunya akan membuat mahasiswa semakin loyal dan berkomitmen untuk memberikan yang terbaik untuk perguruan tingginya. Tetapi jika pelayanan akademik yang belum maksimal ini juga dapat memberikan reputasi dan penilaian yang buruk bagi suatu perguruan tinggi, menurunkan jumlah peminat untuk calon mahasiswa. Maka dari itu perguruan tinggi harus selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama dari segi akademik. Agar dapat memberikan pelayanan terbaik dan memenuhi kepuasan dari mahasiswa.

Tuntutan untuk perguruan tinggi dan fakultas di dalamnya bahwa bukan hanya tuntutan untuk menghasilkan dan menciptakan lulusan terbaik dari sisi akademik dan prestasi tetapi harus mampu meningkatkan serta menciptakan lembaga - lembaga yang berkompeten di dalamnya dari aspek kualitas yang akuntabilitas, prestasi, responsibilitas, dan keberhasilan dalam mewujudkan calon mahasiswa, mahasiswa, dan lulusan yang terbaik.

Saat ini sedang ramai diperbincangkan mengenai kualitas pelayanan pendidikan dalam suatu perguruan tinggi yang menjadi sorotan dan mendapat banyak masukan serta kritikan terhadap kinerja yang buruk. Dimulai dari staf akademik dari dosen yang masih sering tidak hadir, pelayanan yang masih tidak ramah dan kurang sigap, kurang maksimalnya tenaga pengajar dalam memberikan pelayanan akademik, masih adanya penyampaian informasi akademik yang sering belum jelas dan simpang siur, kurangnya tenaga pengajar yang kompeten dalam memberikan dan menyampaikan mata kuliah. Hal ini memperburuk keadaan yang menjadi diskriminasi oleh pihak - pihak luar terhadap fakultas tertentu dalam perguruan tinggi.

Topik ini selalu menjadi perbincangan hangat untuk dibahas dalam organisasi, maupun bisnis yang berorientasi kepada lembaga khususnya lembaga pendidikan. Bisnis adalah melayani, maka dalam melakukan pelayanan harus melayani dengan sepenuh hati, baik, dan sopan agar pelanggan memiliki rasa kepuasan yang tinggi dari produk atau jasa yang kita berikan. Kepuasan dari pelanggan sendiri ditentukan oleh kualitas pelayanan dan jasa yang kita berikan. Dalam hal ini perguruan tinggi dan fakultas menjadi penjual yang menyediakan jasa layanan pendidikan secara akademik bagi mahasiswa dan masyarakat umum. Untuk menentukan kualitas yang baik terdiri dari beberapa unsur penilaian. Yaitu: keandalan (*reliabilitas*), bukti fisik (*tangibles*), dan daya tanggap (*responsives*).

Sejauh ini penilaian untuk kualitas dari jasa dan pelayanan dari perguruan tinggi dilakukan oleh pihak luar contohnya oleh badan akreditasi nasional. Padahal seharusnya titik pusat dari suatu penilaian itu berada pada mahasiswa karena sebagai pelanggan utama dalam fakultas dan jurusan di perguruan tinggi. Jadi sangat penting adanya umpan balik dan *output* dari penilaian yang kemudian menjadi bahan evaluasi untuk fakultas dan jurusan di perguruan tinggi tersebut.

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh (Philip Kotler, 1997) bahwa kualitas yang dimulai dari pedagang harus berakhir di pelanggan.

Evaluasi yang dilakukan oleh pihak dari luar memang tidak menjadi masalah namun hal ini disayangkan karena tentu indeks penilaian dari Badan Akreditasi Nasional (BAN) ini berbeda dengan penilaian yang dilakukan oleh mahasiswa langsung yang sudah melihat dan mengetahui kualitas pengalaman akademik secara langsung. Bisa jadi apa yang dinilai oleh ban dan dinilai oleh mahasiswa menjadi perbedaan yang menjadi perdebatan.

Namun dalam lembaga pendidikan dan perguruan tinggi masih sulit untuk menemukan beberapa topik penelitian yang membahas mengenai pelayanan akademik. Disebabkan karena memang penelitian ini biasanya dilakukan oleh internal dari manajemen dari suatu lembaga tertentu. Tetapi hasil dari beberapa penelitian sebelumnya dapat dijadikan gambaran dan arah yang digunakan untuk membantu memahami tingkat kualitas jasa dan kepuasan dari pelayanan akademik yang diterima oleh mahasiswa Jurusan Administrasi Publik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

Sejauh ini sudah dilakukan indeks penilaian oleh pihak Jurusan Administrasi Publik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung mengenai pelayanan akademik di dalamnya. Akan tetapi yang menjadi pembahasan dan pertanyaan dari mahasiswa disini adalah apakah ada hasil dari evaluasi yang kemudian ditindaklanjuti dari hasil penilaian tersebut. Karena tentunya besar harapan mahasiswa setelah melihat adanya penilaian dari pelayanan akademik. Karena apa yang dianggap sudah baik oleh fakultas belum tentu sudah cukup baik juga bagi mahasiswa. Masih ada hal - hal yang ternyata menjadikan keluhan di antara mahasiswa mengenai kurang maksimalnya pelayanan akademik dari jurusan di Administrasi Publik.

Melihat masih adanya tenaga pengajar yang belum maksimal dalam memberikan mata kuliah, masih sering kurang jelas dalam menyampaikan informasi mengenai akademik, mahasiswa yang kemudian masih kesulitan untuk menyelesaikan tugas akhir dan menemui dosen untuk melakukan bimbingan, dan masih banyak staf dari jurusan dalam memberikan pelayanan masih kurang ramah. Tentu saja hal tersebut menjadikan saya selaku penulis semakin tertarik

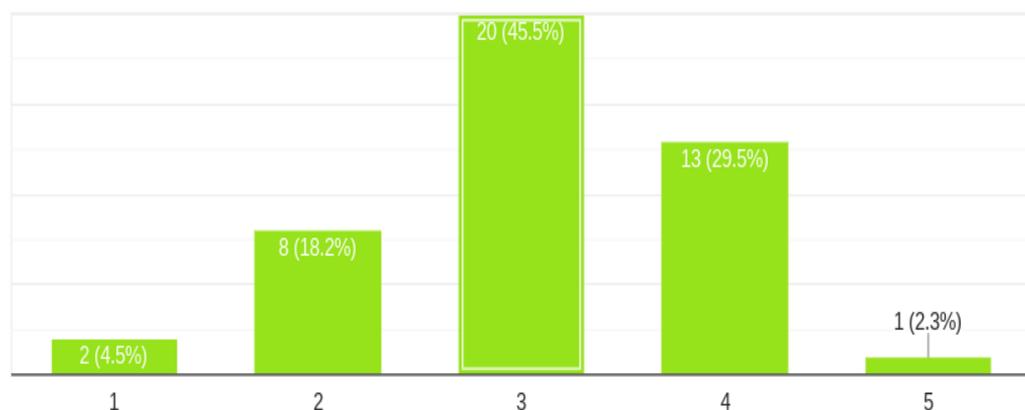
untuk meneliti mengenai pelayanan akademik dari jurusan Administrasi Publik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

Pelayanan dibahas dalam agama islam yang tercantum dalam Qs Al Imran Ayat 159 :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka. Mohonkanlah ampunan untuk mereka dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang - orang yang bertawakal. (Qs Al Imran Ayat 159).

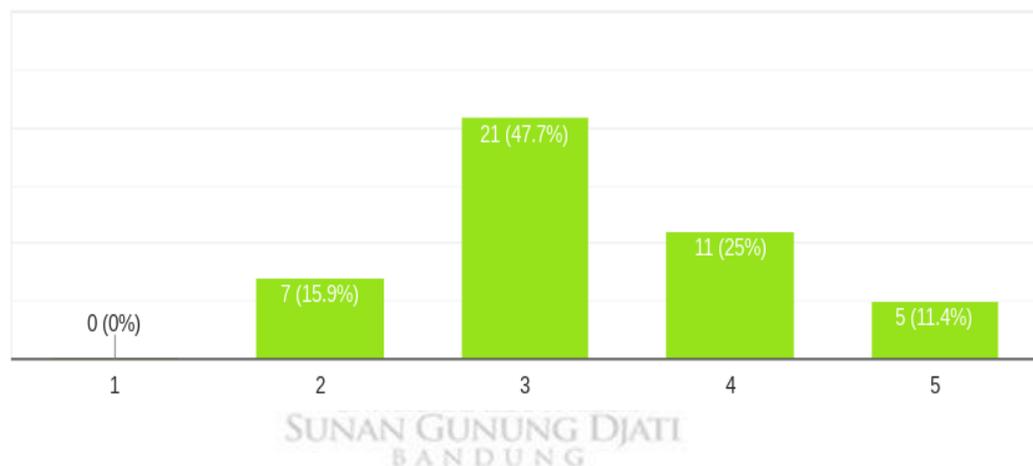
Seperti yang tercantum di dalam Undang – undang No.25 Tahun 2009, menjelaskan mengenai pelayanan publik menagtur dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggaran publik. Salah satu bentuk dari tanggung jawab dari pemerintahan adalah dengan memberikan pelayanan kepada publik secara baik dan benar. Saat ini sistem yang meninjau mengenai manajemen kualitas ISO 9001 merupakan sistem yang menjamin kualitas dalam segi pengembangan, design, instalasi, produksi, dan pelayanan.



Sumber Data : Pra Survey Penelitian

Gambar 1 1 Survey dimensi assurance/ jaminan Pelayanan akademik

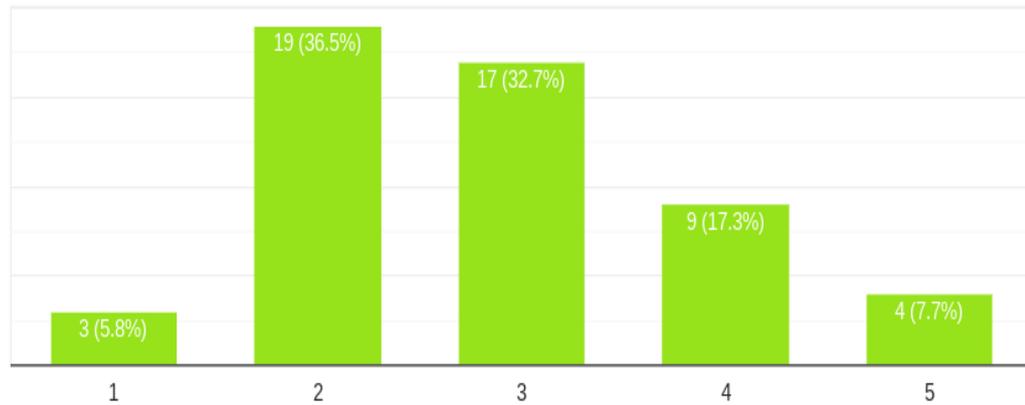
Dilihat dari gambar hasil survey mengenai permasalahan diatas bahwasanya kualitas pelayanan akademik yang ada di Jurusan Administrasi Publik UIN Sunan Gunung Djati Bandung masih belum maksimal. Menunjukkan masih ada 4.5% mahasiswa yang memberi penilaian bahwa pelayanan akademik kurang sekali, kemudian 18.2% mahasiswa memberi nilai kurang, 45.5% mahasiswa memberi penilaian cukup baik, 29.5% mahasiswa memberikan nilai baik, dan hanya 2.3% penilaian mahasiswa menunjukkan bahwa pelayanan akademik di Jurusan Administrasi Publik sudah sangat baik.



Gambar 1 2 Survey Responsibility Pelayanan Akademik

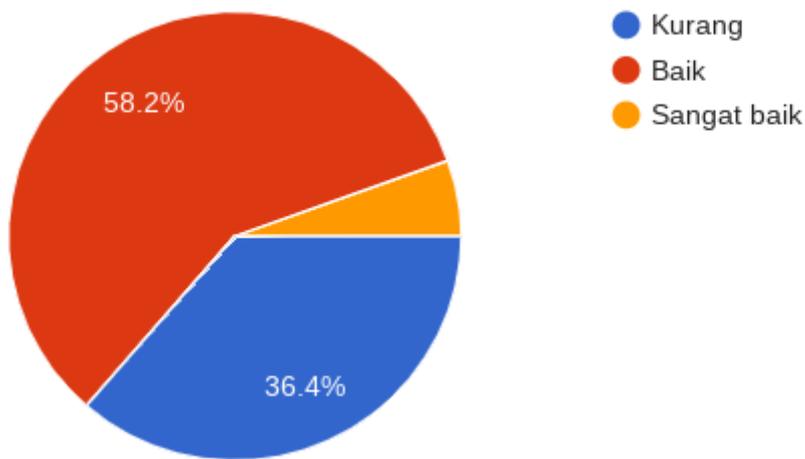
Sumber Data: Pra Survey Penelitian

Berdasarkan diagram diatas ini dapat dilihat bahwa penilaian mengenai responsibilitas dari pelayanan akademik Jurusan Administrasi Publik UIN Sunan Gunung Djati, mendapatkan nilai 15.9% penilaian kurang baik, 40.9% penilaian responsibilitas pelayanan akademik sudah cukup baik, 36.4% penilaian baik terhadap responsibilitas pelayanan akademik, dan penilaian 6.8% menunjukkan bahwa baru sedikit mahasiswa yang merasa responsibilitas pelayanan akademik di jurusan Administrasi Publik sudah sangat baik.



Gambar 1.3 Sumber Data: Pra Survey Penelitian

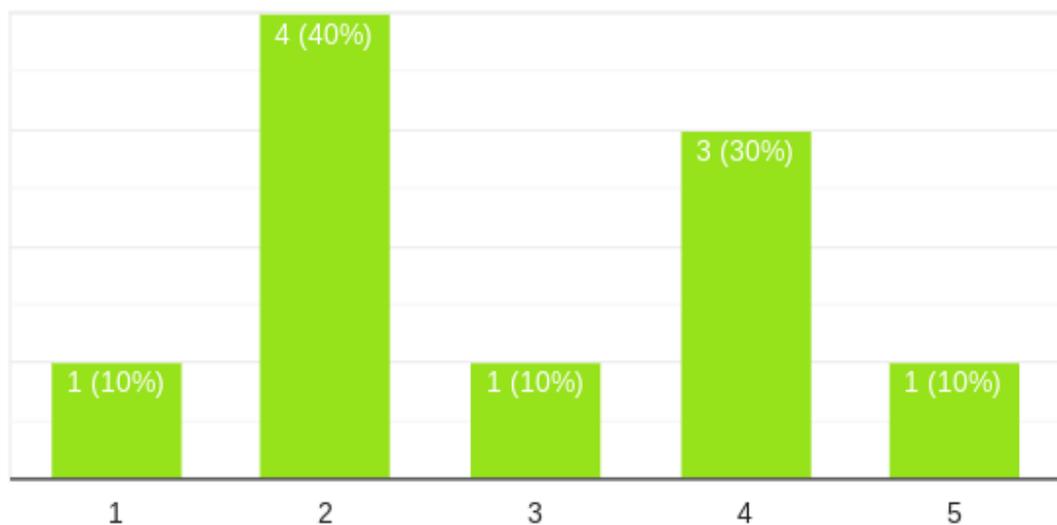
Penilaian mengenai keramahan dalam memberikan pelayanan akademik yang diberikan oleh staf pelayanan akademik di Jurusan Administrasi Publik termasuk kedalam dimensi *emphaty*. Berdasarkan penilaian yang sudah ada diatas dapat dilihat bahwa 5.8% penilaian terkait keramahan masih sangat kurang ramah, 36.55% penilaian dari mahasiswa menunjukkan bahwa staf pelayanan jurusan Administrasi Publik masih kurang ramah dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. Adapun 32.7% mahasiswa menilai bahwa keramahan staf akademik Jurusan Administrasi Publik sudah cukup baik, 17.3% penilaian bahwa keramahan pelayanan sudah baik, dan 7.7% penilaian untuk keramahan staf akademik di jurusan Administrasi Publik sudah sangat baik. Dapat disimpulkan bahwa ternyata penilaian mahasiswa terhadap keramahan staf akademik jurusan Administrasi Publik termasuk kedalam dimensi *emphaty* masih sangat kurang, karena penilaian tertinggi masih mengatakan bahwa staf akademik jurusan Administrasi Publik masih kurang ramah.



Gambar 1.4 Survey Penilaian Kualitas Fasilitas di Jurusan Administrasi Publik

Sumber Data: Pra Survey Penelitian

Berdasarkan penilaian diatas terdapat penilaian dari mahasiswa menyatakan 5.5% fasilitas jurusan Administrasi Publik sudah sangat baik, 58.2% mahasiswa menilai fasilitas di jurusan Administrasi Publik sudah baik, dan 36.4% menilai bahwa fasilitas yang terdapat di jurusan Administrasi Publik UIN Sunan Gunung Djati Bandung masih kurang.



Gambar 1.5 Survey Penilaian *Reliability* Jurusan Administrasi Publik

Sumber Data: Pra Survey Penelitian

Hasil penilaian mengenai reliabilitas di jurusan Administrasi Publik terdapat 10% penilaian sangat kurang, 40% penilaian kurang, 10% penilaian cukup baik, 30% penilaian baik, dan 10% penilaian sangat baik.

Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa sangatlah penting. Menurut (Tilaar, 1994) perguruan tinggi akan dihadapkan oleh tuntutan mutu dan akuntabilitas dari jasa pendidikan yang diberikannya, sehingga Dalam hal ini maka kualitas pelayanan jasa terutama dalam bidang akademik di perguruan tinggi harus semakin ditingkatkan lagi karena tentunya setiap tahun melihat permintaan pelanggan sudah semakin meningkat terkait kepuasan dalam pelayanan. Menurut (Tampubolon, 2021) kepuasan mahasiswa terdiri dari pelayanan akademik yang terdiri dari silabus, kurikulum, rancangan mutu perkuliahan, materi dan bahan evaluasi praktikum serta bimbingan pembelajaran. Kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila ada kesesuaian antara layanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa dengan harapan mahasiswa (Wadwa & Radwa, 2006). Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik yang dirasakan dapat dinilai dari kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan yang diterimanya. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan akademik memiliki hubungan yang kuat dan positif dengan kepuasan, prestasi, serta loyalitas mahasiswa. Institusi pendidikan yang fokus pada peningkatan layanan akademik akan mendukung kesuksesan mahasiswanya dan memperkuat posisinya sebagai lembaga pendidikan berkualitas.

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung telah menyediakan beberapa pelayanan akademik untuk memenuhi kebutuhan dari mahasiswanya, selain itu sarana dan prasarana serta fasilitas umum yang ada untuk mendukung kegiatan pembelajaran, membuat rencana perkuliahan oleh dosen, menyediakan dosen untuk membimbing akademik, dan staf akademik yang memberikan pelayanan untuk mahasiswa. Dengan adanya pelayanan akademik yang baik maka sangat diharapkan untuk dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa, tetapi dilihat dari penelitian awal yang

dibuat oleh peneliti berkaitan dengan kepuasan mahasiswa di jurusan Administrasi Publik UIN Sunan Gunung Djati Bandung masih harus ditingkatkan lagi sesuai dengan kebutuhan yang ada, dan masalah yang ada. Karena ada beberapa gejala permasalahan yang terdapat di Jurusan. Apabila Pelayanan Akademik memiliki kualitas yang baik, mahasiswa akan mengalami berbagai dampak positif, baik dari segi akademik maupun pengalaman keseluruhan di lingkungan pendidikan. Berikut beberapa hal yang terjadi pada mahasiswa dalam kondisi tersebut: peningkatan kepuasan mahasiswa, prestasi akademik yang meningkat, motivasi belajar meningkat, meningkatkan hubungan antara staf akademik, dosen dan mahasiswa.

Sebagai mahasiswa administrasi publik saya tentu dapat menilai sejauh mana pelayanan akademik yang diberikan didalam jurusan administrasi publik. Melihat beberapa fenomena yang terjadi di lingkungan sekitar saya tentu membuat saya juga mengamati banyak hal yang sedang terjadi. Dari berbagai kualitas pelayanan akademik yang diberikan ternyata memang masih ada beberapa yang belum maksimal. Tetapi sebagai mahasiswa yang rasional tentu kita harus memiliki bukti dan data yang mampu mendukung sebagai penguat dalam penelitian penulis. Dengan kualitas pelayanan akademik yang sudah cukup baik maka saya juga ingin mencari tahu sejauh mana pengaruh dari kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

Survey pelayanan akademik sempat diberikan beberapa kali oleh pihak jurusan yang mengelola dalam bentuk google formulir. Hal ini masih terdapat di dalam website jurusan yang mana masih tertaut mengenai survey kualitas pelayanan akademik di jurusan. Akan tetapi pada saat saya sedang melakukan penelitian ini saya mencoba mencari tahu kepada staf jurusan dan kepala jurusan mengenai survey kualitas pelayanan akademik dikelola oleh siapa dan ingin melihat hasil dari penilaian selama tahun 2023. Dan ternyata untuk pengelolaan survey kualitas pelayanan akademik di jurusan administrasi publik sampai dengan tahun 2024 akhir belum dikelola lagi bahkan staf jurusan bingung dan lupa siapa pengelola dan penanggung jawab yang berwenang.

B. Identifikasi Masalah

1. Kualitas layanan yang belum konsisten, terlihat dari hasil pra survey terdapat hasil penilaian mengenai reliabilitas di jurusan Administrasi Publik terdapat 10% penilaian sangat kurang, 40% penilaian kurang, 10% penilaian cukup baik, 30% penilaian baik, dan 10% penilaian sangat baik.
2. Komunikasi yang kurang efektif, dilihat dari hasil Uji F dimensi responsivenes terdapat nilai Uji sebesar 2,985 dengan signifikansi 0,004 menunjukkan bahwa responsibilitas dari komunikasi yang diberikan di jurusan kurang
3. Keterbatasan fasilitas pendukung dilihat dari beberapa fasilitas ruangan seperti AC tidak berfungsi, terminal untuk fasilitas charger handphone rusak, toilet kotor dan tidak berfungsi

C. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa jurusan administrasi publik UIN Sunan Gunung Djati Bandung Tahun 2023?
2. Seberapa besar pengaruh dimensi *reliability* (kehandalan) dalam pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa jurusan administrasi publik UIN Sunan Gunung Djati Bandung tahun 2023?
3. Seberapa besar pengaruh dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dalam pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa jurusan administrasi publik UIN Sunan Gunung Djati Bandung tahun 2023?
4. Seberapa besar pengaruh dimensi *assurance* (jaminan) dalam pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa jurusan administrasi publik UIN Sunan Gunung Djati Bandung tahun 2023?
5. Seberapa besar pengaruh dimensi *emphaty* (empati) dalam pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa jurusan administrasi publik UIN Sunan Gunung Djati Bandung tahun 2023?
6. Seberapa besar pengaruh dimensi *tangibles* (bukti fisik) dalam pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa jurusan administrasi publik UIN Sunan Gunung Djati Bandung tahun 2023?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa jurusan administrasi publik UIN Sunan Gunung Djati Bandung Tahun 2023?
2. Untuk mengukur dan mendeskripsikan dimensi *reliability* (kehandalan) jurusan administrasi publik UIN Sunan Gunung Djati tahun 2023
3. Untuk mengukur dan mendeskripsikan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) jurusan administrasi publik UIN Sunan Gunung Djati tahun 2023
4. Untuk mengukur dan mendeskripsikan dimensi *assurance* (jaminan) jurusan administrasi publik UIN Sunan Gunung Djati tahun 2023
5. Untuk mengukur dan mendeskripsikan dimensi *emphaty* (empati) jurusan administrasi publik UIN Sunan Gunung Djati tahun 2023
6. Untuk mengukur dan mendeskripsikan dimensi *tangibless* (bukti fisik) jurusan administrasi publik UIN Sunan Gunung Djati tahun 2023

E. Kegunaan Hasil Penelitian

a. Manfaat Teoretis

Untuk menambah wawasan serta pengetahuan mengenai kualitas pelayanan akademik yang semakin baik dalam memenuhi kebutuhan dan mencapai kepuasan mahasiswa.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan terhadap pelayanan akademik yang ada di Jurusan Administrasi Publik UIN Sunan

2. Bagi Fakultas

Manfaat penelitian ini bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik sebagai bahan untuk pertimbangan yang dapat memberikan kontribusi positif agar kualitas pelayanan akademik di Jurusan Administrasi Publik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati semakin meningkat

3. Bagi Univeritas

Manfaat penelitian ini bagi universitas diharapkan menjadi salah satu bentuk dari upaya peningkatan untuk kualitas pelayanan akademik di seluruh fakultas dan jurusan. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan akademik ini dapat memberikan dampak positif untuk meningkatkan kualitas kepuasan mahasiswa, akademisi, dan peminat untuk calon mahasiswa di masa yang akan datang. Selain itu dengan kualitas pelayanan akademik yang meningkat mampu melahirkan lulusan terbaik dari perguruan tinggi yang memiliki daya saing dan berkualitas sangat baik.

4. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai persyaratan untuk mencapai gelar sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung

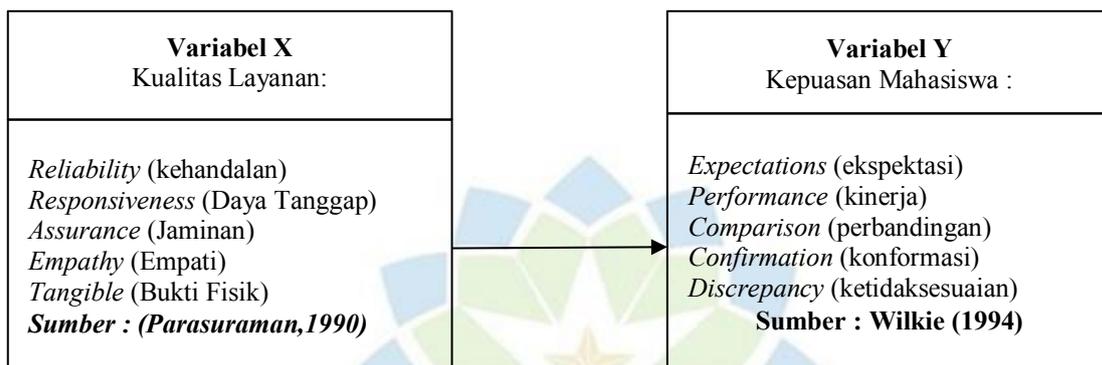
F. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir atau kerangka pemikiran adalah dasar pemikiran dari penelitian yang disintesis dari fakta - fakta, observasi dan kajian kepustakaan menurut (Kristiana et al., 2021) kerangka berpikir atau juga disebut sebagai kerangka konseptual merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Untuk mempermudah penulis dan pembaca dalam memahami dan mengetahui maksud serta tujuan yang terdapat didalam penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Administrasi Publik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung Tahun 2023, maka dari itu tentu dibutuhkan kerangka pemikiran yang jelas, dan terorganisir dengan baik.

Permasalahan yang terjadi pada kualitas pelayanan akademik dapat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dan mempengaruhi kualitas akademik, masalah yang terjadi dapat terjadi dari kurang optimalnya staf akademik beserta jajarannya dalam memberikan pelayanan akademik kepada

mahasiswa, selain itu bisa terjadi karena adanya perbedaan antara harapan dan realisasi yang diberikan oleh staf akademik kepada mahasiswa



Gambar 1.6 Kerangka Pemikiran

Variabel X: Kualitas Pelayanan (Parasuraman,1990)

- Reliability* (Kehandalan)
- Responsiveness* (Daya Tanggap)
- Assurance* (Jaminan)
- Empathy* (Empati)
- Tangible* (Bukti Fisik)

Variable Y : Kepuasan Mahasiswa (Wilkie,1994)

- Expectations* (ekspektasi)
- Performance* (kinerja)
- Comparison* (perbandingan)
- Confirmation* (konformasi)
- Discrepancy* (ketidaksesuaian)