**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**I.1 Latar Belakang Masalah**

Semakin meningkat kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khusunya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor yang strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut.

Menurut Ronald Barnett (1992) ada empat aspek penting dalam pendidikan tinggi, yaitu pendidikan tinggi sebagai produksi sumber daya yang berkualitas, Pendidikan tinggi sebagai tempat pelatihan riset karir, pendidikan tinggi sebagai manajemen efisiensi dari syarat pengajaran, pendidikan tinggi sebagai sebuah materi dari perluasan kesempatan hidup.

Tuntutan terhadap perguruan tinggi dewasa ini bukan hanya sebatas kemampuan untuk menghasilkan lulusan yang diukur secara akademik, melainkan keseluruhan program dan lembaga-lembaga perguruan tinggi harus mampu membuktikan kualitas tinggi yang didukung oleh akuntabilitas yang ada. Bukti prestasi, penilaian, sertifikasi lulusan, keberhasilan alumni dalam mendapatkan pekerjaan yang sesuai dengan bidang ilmunya, serta hasil evaluasi juga dibutuhkan untuk memperoleh pengakuan dari masyarakat.

Lembaga perguruan tinggi mempunyai masukan (input) dan menjalankan proses belajar mengajar yang memadai dalam arti mampu memberikan kualitas belajar mengajar sesuai dengan tuntutan mahasiswa, yang akan bias menghasilkan SDM yang berkualitas. Djoyonegoro (1994: 3) mengemukakan bahwa salah satu tema pokok pembangunan pendidikan adalah peningkatan kualitas pendidikan yakni pada upaya peninngkatan kualitas proses dan hasil pendidikan. Suatu system dipandang bermutu dari segi proses jika proses belajar mengajar berlangsung secara efektif dan peserta didik mengalami proses pembelajaran yang bermakna dan ditunjang oleh sumber daya yang memdai sehingga proses pendidikan yang berkualitas akan membuahkan hasil pendidikan yang berkualitas pula dan relevan dengan tuntutan pembangunan. Sumber daya yang dimaksudkan disini adalah manusia, dana, sarana dan prasaran.

Dalam proses belajar mengajar, di satu pihak mahasiswa akan selalu berharap untuk mendapatkan kualitas jasa pendidikan yang terbaik di lembaganya. Di sisi lain dosen juga mempunyai persepsi tersendiri atas harapan mahasiswanya. Mahasiswa selalu berharap untuk mendapatkan kualitas layanan yang terbaik dalam segala hal yang berkaitan dengan proses belajar mengajar, kelancaran komunikasi dengan dosen, fasilitas kelas, kampus yang nyaman dan sebagainya.

Menurut Osborne (1997) menambahkan bahwa birokrasi yang baik adalah birokrasi yang memilki tujuan yang jelas, system insentifnya didasarkan pada prestasi kerja, mempersilahkan pelanggan terlibat dan memegang kendali pada output birokrasi dan ada ruang gerak bagi pegawai ditingkat bawah untuk berinovasi.

Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung sebagai lembaga pelayanan pendidikan negeri, terdapat pelimpahan kewenangan pengelolaan pemenuhan jaminan kualitas terhadap mahasiswa kepada masing-masing fakultas. Termasuk Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik secara khusus mendapatkan pelimpahan kewenangan untuk menaungi program-program studi diantaranya administrasi Negara, Manajemen dan Sosiologi. Sehingga berdasarkan desentralisasi tersebut, fakultas berkewajiban memenuhi jaminan kualitas. Utamanya yang secara langsung bersinggungan dengan mahasiswa antara lain adalah jaminan kualitas pelayanan akademik.

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati Bandung sebagai salah satu lembaga pendidikan yang secara khusus menyiapkan pasokan sumber daya manusia yang professional dalam bidangnya, tak luput dari tantangan dan tuntutan yang senantiasa menyajikan layanan pendidikan yang berkualitas secara menyeluruh kepada seluruh pelayanan internal dan eksternal. Secara garis besar fungsi organisasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Bandung dibagi menjadi dua yakni fungsi akademik dan fungsi administrasi. Fungsi akademik merupakan fungsi utama yang bertanggungjawab terhadap keberlangsungan aktivitas akademik, sedangkan fungsi administrasi merupakan fungsi yang bertugas sebagai penunjang pelaksanaan aktivitas akademik . Walaupun berfungsi sebagai penunjang, bagian administrasi merupakan bagian strategis yang memberikan andil sangat besar untuk mewujudkan kualitas pendidikan yang handal. Fungsi strategis bagian administrasi terjadi karena layanan administrasi menjangkau keseluruhan operasional organisasi. Dengan demikian kualitas layanan dari bidang administrasi akan berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap kualitas layanan di akademik. Selain itu semenjak diterapkannya system Jaminan Mutu standar ISO 9001:2008 terhitung tanggal 14 September 2014 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati Bandung memberikan dampak pula pada system Layanan yang diberikan sesuai standar ISO 9001:2008 meliputi berbagai aspek yang satu sama lain saling berkaitan.Fokus jaminan mutu yang diterapkan berkaitan pada bidang administrasi umum dan bidang akademik, yang dimana kedua bidang ini berkaitan langsung terhadap pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa. Bagian administrasi Fakultas langsung berhadapan dengan mahasiswa, sehingga layanan administrasi perlu mendapatkan perhatian khusus agar dapat memberikan kepuasan yang optimal bagi mahasiswa maupun bagi seluruh kalangan yang ikut terlibat.

Pelayanan yang diberikan oleh FISIP UIN Bandung kepada mahasiswa pada dasarnya memberikan dua system pelayanan yaitu berupa system pelayanan online dan system pelayanan manual (langsung), dalam system pelayanan online menitikberatkan pada pelayanan KRS online mahasiswa, transkrip nilai, informasi jadwal perkuliahan dan dosen, sedangkan untuk system pelayanan manual (langsung) berkaitan dengan pengurusan ijazah, surat menyurat, legalisir dan fasilitas kampus.

Berdasarkan kenyataan di lapangan masih ada gejala yang menunjukan bahwa layanan administrasi oleh karyawan fakultas masih terdapat kesenjangan dengan harapan mahasiswa, pada satu sisi pelayanan ke mahasiswa bersifat sangat formal atau kaku, namun pada sisi lain terkadang lebih bahkan sangat longgar (informal). Pihak administrasi fakultas yang seharusnya berperan sebagai *service provider* dan fasilitator ternyata belum efektif. Adapun data awal yang diperoleh mengenai target pemberian pelayanan pada bagian administrasi dan akademik setiap harinya, sebagai berikut :

***Tabel1.1***

**Presentasi Target Pemberian Pelayanan Perhari di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Bandung**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **URAIAN** | **Target** | **Realisasi** | **Presentasi Pencapaian (%)** |
|
| **1** | **Pelayanan Administrasi Umum** |  |  |  |
| a. | Surat masuk&Surat Keluar | 10 | 8 | 80% |
| b. | Legalisir Ijazah&Transkrip | 20 | 15 | 75% |
| c. | Permintaan fasilitas Kelas | 22 | 18 | 80% |
| **2** | **Pelayanan Administrasi Akademik** |  |  |  |
| a. | Surat Izin Penelitian Mahasiswa | 10 | 10 | 100% |
| b. | Surat Keterangan masih aktif Kuliah | 10 | 8 | 80% |
| c. | Surat Keterangan Lain-lain | 8 | 8 | 100% |
| d. | Pengambilan Ijazah&Transkrip | 10 | 8 | 80% |
| e. | Aktivasi KRS dan Jadwal Kuliah online | 30 | 25 | 80% |

Sumber : *data Diperoleh dari bagian administrasi umum&Akademik, diolah peneliti 2015*

Berdasarkan data yang uraian diatas masih ada beberapa poin target pencapaian layanan yang belum maksimal. Hal ini diakibatkan oleh beberapa faktor permasahan sebagai berikut:

1. Belum maksimanya pelayanan yang diberikan, salah satu contohnya pengelolaan dokumen yang masih bersifat manual. Dengan penerapan system KRS online, segala system yang berkaitan dengan pelayanan mahasiswa (absensi,transkrip nilai, jadwal dan informasi-informasi) harus sudah menggunakan system komputerisasi berdasarkan pada *database* .
2. Kurangnya sarana prasaran yang memadai, seperti kurangnya komputer di setiap ruangan, ini dibuktikan berdasarkan jumlah computer yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang setiap ruangan hanya memilki computer kurang dari10 buah sementara jumlah pegawai/meja pegawai setiap ruangan lebih dari 10 dan apabila di rata-ratakan setiap sub bagian hanya memilki 2 buah computer yang menyebabkan tidak efektifnya pegawai dalam memberikan pelayanan.
3. Penggunaan ruang kuliah yang bersamaan dalam satu waktu (bertabrakan jam dan ruang kelas)
4. Sulitnya mengakses internet maupun jaringan wifi yang sering mati
5. System KRS online yang sering telat, di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Bandung terhitung 2 tahunterakhir sudah menerapkan system KRS Online, tetapi dalam pelaksanaannya masih kurang maksimal, mahasiswa banyak yang mengeluhkan update KRS online yang sering telat maupun sulit di akses.
6. Pegawai yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan, hal ini ditandai dengan banyaknya laporan dari mahasiswa yang mengeluhkan kurang efektif dan sering banyaknya kesalahan dalam memberikan pelayanan atau kurang cepat dan tepat.
7. Pegawai yang tidak ada di ruangan pada saat jam layanan masih buka
8. Fasilitas ruangan kelas yang mudah rusak dan tidak lengkap (papan tulis, infocus, Kabel dll).

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“AnalisisPengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Bandung”.**

**1.2 Identifikasi Masalah**

Melihat ruang lingkup yang sangat luas dalam pembahasan tentang kualitas pelayanan, maka dalam penulisan ini penulis hanya membahas bagian adminitrasi yang dikelompokan dalam bidang bidang pelayanan yang berkaitan langsung dengan mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Bandung, diantaranya : layanan administrasi umum perlengkapan dan kepegawaian, serta layanan administrasi akademik dan kemahasiswaan.

Berdasarkan penelitian yang terjadi di lapangan, yang dijadikan pernyataan masalah (problem statement) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan administrasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Bandung yang masih belum maksimal, selanjutnya pernyataan masalah tersebut dapat diidentifikasikan ke dalam pernyataan masalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar tingkat kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasaan mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Bandung?
2. Seberapa besar tingkat kualitas pelayanan administrasi melalui dimensi Bukti fisik/Langsung (*Tangible*), Kehandalan ( *reliability* ), Daya tanggap (*responsiveness* ), Jaminan ( *assurance* ) dan Empati (*Emphaty)*terhadap kepuasaan mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Bandung?

**1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

**1.3.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui serta memperoleh data mengenai permasalahan yang diangkat, diantaranya :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis besarnya tingkat kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasaan mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Bandung.
2. Untuk mengetahui dan menganalis besarnya tingkat kualitas pelayanan administrasi melalui Bukti fisik/Langsung (*Tangible*) Reliabilitas ( *reliability* ), Daya tanggap ( *responsiveness* ), Jaminan ( *assurance* ) dan Empati (*Emphaty)* dterhadap kepuasaan mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Bandung.

**1.3.2 Kegunaan Penelitian**

1**.** Kegunaan Akademik, hasil penelitian ini dapat menambah khasanah

keilmuan dan memperkaya kepustakaan dalam bidang Ilmu

Administrasi Publik khususnya mengenai Kualitas pelayanan dan

Kepuasaan Mahasiswa.

1. Kegunaan Praktis, dapat menjadi sumber informasi dan referensi bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Bandung dalam menentukan kebijakan yang berkaitan dalam peningkatan pelayanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan bagi peneliti lain yang tertarik dalam melakukan penelitian yang lebih lanjut.