

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Persaingan layanan pelanggan menjadi semakin ketat, unit layanan industri yang dulu hanya memberikan pelayanan yang biasa-biasa saja, kini harus mampu memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Pelayanan yang terbaik bagi pelanggan tidak saja terjadi di layanan industri tetapi hal ini juga terjadi pada pengelolaan perguruan tinggi. Penelitian yang dilakukan oleh (Johanna Julia vauterin, 2011, hal. 4) mengungkapkan mengenai pentingnya dilakukan penelitian yang berfokus pada pemetaan kesenjangan yang komprehensif dalam layanan pendidikan tinggi internasional pada umumnya, dan khususnya dalam konteks pengembangan program gelar, perekrutan mahasiswa internasional dan interaksi layanan terkait dengan industri di Finlandia.

Tuntutan layanan pendidikan yang bermutu sudah tidak dapat lagi dikelola secara biasa-biasa saja tetapi harus dilakukan secara serius dan sistematis supaya berdampak pada kepuasan pelanggan perguruan tinggi masing-masing. Kondisi ini pada akhirnya akan memunculkan kepercayaan masyarakat untuk memilih perguruan tersebut sebagai tempat untuk pendidikan tinggi.

Pengendalian lembaga pendidikan tinggi mempertimbangkan kebutuhan mahasiswa, dosen, dan karyawan. Sampai saat ini, model mutu pelayanan (service quality) masih sering digunakan sebagai pedoman untuk pemasaran jasa. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh (Sirhan fikri, 2016, hal. 155) bahwa Servqual dapat dibuat parameter untuk menilai kualitas layanan yang Konkret, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Sebagai Universitas Pendidikan Indonesia. satu Lembaga pendidikan tinggi. Negeri Berstatus sebagai badan hukum (PTN BH). Terletak di Bandung, Menyadari bahwa persaingan antar perguruan tinggi harus dihadapi dengan menerapkan layanan berkualitas tinggi di setiap unit. Direktorat Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia menyadari bahwa

persaingan di dunia pendidikan begitu ketat. Oleh karena itu, salah satu aspek yang sangat dijaga kualitasnya oleh Direktorat Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia adalah pelayanan administrasi akademik yang bermutu untuk setiap mahasiswa yang dilayani. Salah satu divisi yang melayani administrasi akademik mahasiswa di Direktorat Pendidikan adalah Divisi Layanan Pendidikan (DLP) yang tugas utamanya memberikan pelayanan administrasi di bidang akademik.

DLP Direktorat Pendidikan Universitas Pendidikan Dalam menjalankan tugasnya, sering menghadapi berbagai masalah dalam pengelolaan layanan. Berdasarkan hasil observasi dan pengamatan, berbagai permasalahan dapat dijelaskan, antara lain:

1. Tidak adanya ruang tunggu yang memadai, mahasiswa yang menunggu layanan hanya disediakan kursi di ruangan tanpa ada fasilitas pendukung seperti koran dan sejenisnya
2. Akses komputer yang tidak memadai. seperti alat lunak yang masih lama, padahal komputer alat yang paling digunakan untuk urusan surat persuratan dan pelayanan, dan Kedua komputer tersebut sering tidak dapat digunakan untuk akses karena dalam keadaan mati
3. Petugas layanan tidak selalu ada di loket saat diminta, sehingga untuk mendapatkan pelayanan, pelanggan harus memanggil terlebih dahulu karena petugas sedang melakukan tugas lain.
4. Kadang-kadang, papan informasi maupun loket layanan tidak menyediakan informasi tertulis mengenai program atau prosedur layanan yang terbaru. seperti link atau barcode untuk mengakses informasi akademik, Sehingga menimbulkan kebingungan, menurut pandangan mahasiswa. /alumni Sebagai pengguna layanan, masalah yang sering terjadi adalah masalah. kesalahan data pada ijazah atau transkrip nilai
5. Ketidak jelasan Prosedur. Mahasiswa mungkin mengalami kesulitan memahami prosedur yang harus diikuti terkait registrasi, penilaian, atau pengajuan dokumen. Hal ini dapat menyebabkan kebingungan dan frustrasi

6. Kurangnya Komunikasi. Komunikasi yang tidak efektif antara DLP dengan mahasiswa telah menciptakan ketidakjelasan terkait peraturan akademik, kebijakan, atau perubahan penting lainnya.
7. Masalah sistem informasi kegagalan atau masalah dalam sistem informasi yang digunakan oleh DLP Dit. Pend. UPI, seperti portal mahasiswa atau sistem manajemen akademik, dapat mengganggu kelancaran proses administratif akademik.
8. Keterlambatan pengumuman dan informasi DLP Dit. Pend. UPI seringkali dihadapkan pada masalah keterlambatan dalam pengumuman informasi terkait jadwal kuliah, penilaian, dan informasi akademik lainnya. Hal ini telah menyulitkan mahasiswa untuk merencanakan kegiatan mereka.
9. Kesalahan administratif kesalahan dalam pengelolaan data mahasiswa, seperti kesalahan pada transkrip, kartu studi, atau pembayaran administrasi, dapat menciptakan ketidaknyamanan bagi mahasiswa dan staf DLP Dit. Pend. UPI.

Berdasarkan berbagai permasalahan di atas, dapat diidentifikasi bahwa permasalahan layanan yang berkualitas dari DLP Dit. Pend. UPI seringkali dialami oleh mahasiswa sebagai pelanggan utama, sehingga perlu ada penelitian untuk mengetahui gambaran kondisi permasalahan dan apa solusi yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah layanan tersebut. Dengan demikian penelitian akan diarahkan untuk menggali sejauh mana pelayanan yang dilakukan DLP Direktorat Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia dapat memberikan kepuasan kepada para mahasiswa sebagai pelanggan utamanya. Kampus haruslah mengesankan adanya budaya melayani yang tercermin dalam proses administrasi dan proses pengambilan keputusan yang menunjukkan Kemegahan, kelancaran, ketepatan, dan kecepatan dalam proses manajemen modern.

Staf perguruan tinggi sebagai pelayan utama administrasi akademik di perguruan tinggi, sekurang-kurangnya dapat dikelompokkan ke dalam empat kategori tugas yang bervariasi, yaitu "karyawan administrasi, karyawan penunjang akademik dan karyawan penunjang lain" (Indrajit,

2006). Pelayanan administrasi Termasuk layanan administrasi akademik dan layanan administrasi umum. Dua pelayanan inilah yang secara langsung memberikan pelayanan Mencakup mahasiswa sebagai pelanggan. Dalam layanan pendidikan, kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh karyawan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan. Kepuasan selama interaksi bergantung pada kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan. Kecepatan dan keramahan pelayanan merupakan dimensi yang sangat penting atau paling penting dalam menentukan kepuasan pelanggan.

Menurut pembahasan di atas, Berdasarkan hal tersebut, masalah yang akan menjadi fokus Dalam studi ini adalah. adalah kualitas pelayanan DLP Direktorat Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia, dengan judul penelitian **“Analisis Pelayanan Administrasi Akademik Pada Divisi Layanan Pendidikan Direktorat Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia”**.

1.2. Batasan Masalah

Untuk memudahkan penelitian ini, penulis merumuskan rumusan masalah yaitu sebagai pembatas permasalahan serta untuk menghindari salah pemahaman terhadap penelitian. Maka penulis akan membatasi penelitian secara konseptual dan kontekstual:

a. Konseptual

Secara konseptual penelitian ini pengkajian administrasi akademik dapat berupa layanan akademik di kelas dan layanan administrasi akademik. Dalam penelitian ini, pelayanan akademik yang akan diteliti berupa layanan administrasi akademik. Menurut (Anastasia D, 2001, hal. 403): “Pelayanan akademik adalah layanan pendidikan yang berhubungan langsung dengan pelanggan utama (mahasiswa) di perguruan tinggi, mencakup kurikulum, silabus, rancangan kualitas perkuliahan, materi ajar, penyampaian materi, evaluasi, praktikum, dan bimbingan.” Adapun pelayanan administrasi dapat diidentifikasi dari pendapat (Tampubolon dalam Marthalina, 2001:71) “Perguruan tinggi dapat diibaratkan sebagai industri yang menawarkan produk pendidikan, meliputi layanan akademik,

penelitian, pengabdian kepada masyarakat, administrasi, dan ekstrakurikuler.”

b. Kontekstual

Secara kontekstual pelayanan administrasi akademik terjadi di tingkat program studi, fakultas, dan universitas. Dalam penelitian ini pelayanan akademik yang akan diteliti adalah pelayanan yang dilaksanakan pada Divisi Layanan Pendidikan (DLP) Direktorat Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia.

1.3. Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang dan batasan masalah di atas maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan administrasi akademik pada Divisi Layanan Pendidikan (DLP) Direktorat Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat pelayanan administrasi akademik pada Divisi Layanan Pendidikan (DLP) Direktorat Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia?
3. Bagaimana respon mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di Divisi Layanan Pendidikan (DLP) Direktorat Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan pada penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu tujuan umum dan tujuan khusus

1.4.1 Tujuan Umum

Secara umum tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai Pelayanan administrasi akademik pada Divisi Layanan Pendidikan (DLP) Direktorat Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia

1.4.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini untuk mengetahui:

1. Menganalisis prosedur pelayanan administrasi akademik yang di sediakan oleh Divisi Layanan Pendidikan (DLP) Direktorat pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia
2. Menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat Pelayanan administrasi akademik pada Divisi Layanan Pendidikan (DLP) Direktorat pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia
3. Menganalisis tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan administrasi akademik pada Divisi Layanan Pendidikan (DLP) Direktorat pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat untuk berbagai pihak. Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis pada penelitian ini dengan judul “Analisis Pelayanan Administrasi Akademik pada Divisi Layanan Pendidikan (DLP) Direktorat Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia” Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan berpikir mengenai keilmuan Administrasi Pendidikan salah satunya mengenai konsep prosedur layanan administrasi akademik di perguruan tinggi, yang dapat memberikan pandangan baru terhadap cara meningkatkan kualitas pelayanan. Manfaat teoritis ini dapat menjadi kontribusi yang berharga dalam memperkaya pengetahuan mengenai pemahaman dan wawasan

2. Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti

Dapat memperoleh pengalaman dan pengetahuan baru mengenai kualitas layanan seputar administrasi akademik yang diberikan oleh Divisi Layanan Pendidikan Direktorat Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia, sehingga dapat membantu dalam pengembangan strategi dan kebijakan yang lebih efektif.

b. Bagi mahasiswa

Menjadi pengetahuan baru yang dapat membantu mahasiswa dalam memberikan masukan kepada berbagai pihak untuk upaya perbaikan dan pengembangan pelayanan akademik. Dengan memahami respon, kebutuhan dan tingkat kepuasan mahasiswa, institusi dapat mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki.

c. Bagi direktorat pendidikan (Divisi Layanan pendidikan)

Dengan memahami faktor-faktor yang pelaksanaan prosedur pelayanan administrasi akademik, penelitian ini dapat memberikan kontribusi berharga dalam optimalisasi sumber daya manusia dan teknologi informasi di Divisi Layanan Pendidikan Direktorat Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia, yang pada gilirannya akan meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan. Hasil penelitian dapat membantu Direktorat Pendidikan untuk memahami kebutuhan dan harapan pelanggan(mahasiswa) untuk perbaikan dan peningkatan mutu layanan administrasi akademik.

d. Bagi kampus

Dapat memberikan sumbangan dalam literatur akademik terkait manajemen layanan administrasi akademik, dengan memberikan wawasan baru dan temuan empiris yang dapat menjadi dasar untuk penelitian lanjutan dan pengembangan teori dalam bidang ini. Data yang diperoleh dari penelitian dapat menjadi dasar bagi pengembangan kebijakan yang lebih baik dan relevan untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa.

e. Bagi peneliti berikutnya

Bagi peneliti berikutnya penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan menjadi acuan untuk diteliti dan dikembangkan lebih lanjut dikemudian hari.

1.6. Struktur Penelitian

Bab 1 Pendahuluan

Pendahuluan ini akan membahas latar belakang penelitian, pernyataan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup penelitian, dan kepentingan penelitian tersebut.

Bab II Kajian Teori

Bab ini akan mengulas literatur terkait yang mendukung penelitian, termasuk teori-teori yang relevan, hasil penelitian sebelumnya, dan konsep-konsep yang terkait dengan topik penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini akan dijelaskan tentang desain penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta prosedur analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

Bab IV Temuan dan Pembahasan

Bab ini akan memaparkan hasil penelitian serta analisis mendalam terhadap temuan tersebut, menjelaskan implikasi dari hasil penelitian dan menjelaskan bagaimana hasil tersebut berkaitan dengan teori yang telah dikaji.

Bab V Simpulan, Implikasi dan Rekomendasi

Pada bab terakhir ini akan disajikan kesimpulan dari penelitian, implikasi praktis atau teoretis dari hasil penelitian, serta rekomendasi untuk penelitian selanjutnya atau aplikasi praktis dari temuan penelitian tersebut