

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas layanan akademik yang disediakan oleh tenaga kependidikan di perguruan tinggi memiliki peran yang sangat signifikan (Tenri Aben et al., 2022). Hal ini tidak dapat diabaikan mengingat dampaknya yang luas. Penelitian lain dari (Dursun & Altin Gumussoy, 2021) menyebutkan bahwa layanan akademik yang berkualitas tidak hanya berkontribusi pada pengembangan optimal para mahasiswa, tetapi juga berpengaruh pada reputasi serta daya saing perguruan tinggi itu sendiri. Tenaga kependidikan yang mampu memberikan pelayanan akademik yang unggul akan menciptakan lingkungan pembelajaran yang inspiratif dan mendukung, membantu mahasiswa mencapai potensi penuh mereka. Oleh karena itu, investasi dalam pengembangan kompetensi dan profesionalisme tenaga kependidikan sangatlah penting guna memastikan penyediaan layanan akademik yang berkualitas tinggi di perguruan tinggi.

Secara empiris, tergambar bahwa kualitas layanan akademik yang diberikan oleh tenaga kependidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya masih belum optimal. Fakta ini terungkap melalui hasil survei kepuasan mahasiswa yang mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan masih harus ada tindak lanjut untuk memperbaiki kualitas layanan akademik, dan di dalam rekomendasi dari laporan oleh Badan Penjamin Mutu terdapat aspek kualitas layanan akademik harus segera ditingkatkan, seperti yang terlihat dalam Tabel 1.1. dalam tabel ini disajikan indeks kepuasan mahasiswa dalam tiga tahun terakhir di bidang layanan akademik.

Tabel 1.1
Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Akademik

Tahun	Indeks Kepuasan (%)	Kategori Kepuasan
2021/2022	73,51%	Baik
2022/2023	69,35%	Baik
2023/2024	67,56%	Baik

Sumber : *bpm.untag-sby.ac.id*

Dari data tersebut kategori kepuasan mahasiswa terhadap layanan tenaga kependidikan dinyatakan “baik”, namun, dari prosentase indeks kepuasan dalam tiga tahun terakhir terlihat menurun. Dalam data yang diolah oleh Badan Penjaminan Mutu Untag Surabaya, banyak indikator layanan yang harus ditingkatkan oleh fakultas/prodi seperti “tenaga kependidikan mampu merespon kebutuhan mahasiswa dengan cepat”; “tenaga kependidikan bersikap terbuka dan kooperatif pada mahasiswa”; “tenaga kependidikan mampu memberikan solusi terkait permasalahan administrasi perkuliahan”, dan masih banyak lagi indikator yang tertuang dalam survey kepuasan mahasiswa. Menurut kepala BPSDM Untag Surabaya, dari hasil penelitian ini nantinya akan digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan pengembangan pelatihan tenaga kependidikan dan sebagai bahan untuk penyusunan assesmen evaluasi kinerja bagi tenaga kependidikan yang ada di lingkup Untag Surabaya. Upaya-upaya perbaikan dan peningkatan kompetensi tenaga kependidikan perlu dilakukan agar dapat memberikan dampak positif yang lebih besar pada pengalaman belajar mahasiswa dan reputasi universitas.

Untuk mengatasi masalah belum optimalnya kualitas layanan akademik yang diberikan oleh tenaga kependidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, perlu dilakukan sebuah analisis mendalam terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan akademik tersebut. Dalam konteks ini, terdapat dua faktor yang dapat dikaji secara lebih mendalam, yaitu faktor budaya mutu dan kepuasan kerja.

Faktor budaya mutu merujuk pada sikap, nilai-nilai, dan norma-norma yang dianut oleh seluruh elemen di lingkungan universitas terkait dengan pentingnya pemberian layanan akademik yang berkualitas. Apabila budaya mutu yang kuat ditanamkan dan dipraktikkan di kalangan tenaga kependidikan, hal ini akan memberikan dorongan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan akademik. Sejalan dengan pendapat dari kepala BPM Untag Surabaya untuk budaya mutu yang diterapkan di Untag Surabaya harus selalu dipantau implementasinya, dan selalu menguatkan terkait *quality awareness* (kesadaran mutu) bagi seluruh *stakeholder* yang ada di lembaga khususnya tenaga kependidikan. Terlebih Untag

Surabaya merupakan salah satu perguruan tinggi swasta dengan akreditasi “Unggul” dan telah bersertifikasi ISO 9001:2015, sudah semestinya selalu melakukan perbaikan berkelanjutan dan mempertahankan kualitas layanan akademik.

Selain itu, faktor kepuasan kerja juga memiliki dampak signifikan. Ketika tenaga kependidikan merasa puas dengan pekerjaan dan lingkungan kerjanya, mereka cenderung lebih bersemangat dan berdedikasi dalam memberikan layanan yang terbaik kepada mahasiswa. Kepuasan kerja dapat memengaruhi tingkat motivasi, komitmen, dan kreativitas tenaga kependidikan dalam melakukan tugas-tugas akademik, pernyataan tersebut memiliki dasar yang kuat dalam literatur ilmiah tentang psikologi organisasi dan motivasi kerja, salah satunya penelitian yang dilakukan oleh (Mardanov, 2020). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja memiliki dampak yang signifikan terhadap motivasi, komitmen, dan kreativitas tenaga kependidikan dalam melakukan tugas-tugas layanan akademik.

Dalam konteks ini, faktor budaya mutu dan kepuasan kerja saling terkait dan dapat berinteraksi secara positif. Budaya mutu yang ditanamkan dalam lingkungan kerja dapat meningkatkan kepuasan kerja, sementara kepuasan kerja yang tinggi juga dapat memperkuat budaya mutu. Oleh karena itu, langkah-langkah perbaikan kualitas layanan akademik dapat melibatkan upaya dalam membangun budaya mutu yang kuat dan mendorong peningkatan kepuasan kerja tenaga kependidikan. Ini dapat mencakup pelatihan dan pengembangan, pengakuan atas prestasi, penciptaan lingkungan kerja yang mendukung, serta keterlibatan aktif dalam proses pengambilan keputusan terkait dengan layanan akademik.

Dengan mengidentifikasi, menganalisis, dan mengatasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan akademik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dapat merencanakan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas layanan akademik yang disediakan oleh tenaga kependidikan, dan pada akhirnya, berkontribusi pada peningkatan keseluruhan pengalaman belajar mahasiswa dan reputasi universitas..

Setelah mempertimbangkan gambaran di atas, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul "Pengaruh Budaya Mutu dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Layanan Akademik Tenaga Kependidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya". Penelitian ini bertujuan untuk mendalami pengaruh antara budaya mutu dan kepuasan kerja terhadap kualitas layanan akademik yang diberikan oleh tenaga kependidikan di lingkungan universitas tersebut. Dengan menganalisis faktor-faktor ini secara lebih terperinci, diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai bagaimana budaya mutu dan kepuasan kerja dapat berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan akademik. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi dan panduan bagi pengambilan keputusan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dalam upaya meningkatkan kualitas layanan akademik dan meraih prestasi yang lebih baik dalam dunia pendidikan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kuat lemahnya budaya mutu, tingkat kepuasan kerja, dan tingkat kualitas layanan akademik tenaga kependidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya ?
2. Apakah kuat lemahnya budaya mutu berpengaruh terhadap tingkat kualitas layanan akademik tenaga kependidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya ?
3. Apakah tingkat kepuasan kerja berpengaruh terhadap tingkat kualitas layanan akademik tenaga kependidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya ?
4. Apakah kuat lemahnya budaya mutu dan tingkat kepuasan kerja berpengaruh terhadap tingkat kualitas layanan akademik tenaga kependidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk memecahkan masalah kualitas layanan akademik tenaga kependidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang belum optimal melalui kajian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan. Faktor-faktor tersebut meliputi budaya mutu dan kepuasan kerja tenaga kependidikan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat teoritis dan manfaat praktis. Manfaat teoritis dari penelitian ini mencakup kontribusi yang dapat diberikan terhadap pemahaman kita tentang pengaruh budaya mutu dan kepuasan kerja terhadap kualitas layanan akademik tenaga kependidikan di lingkungan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Beberapa manfaat teoritis potensial dari penelitian ini adalah :

1. Pengembangan Teori Budaya Mutu. Penelitian ini dapat membantu dalam pengembangan teori tentang bagaimana budaya mutu organisasi berkontribusi terhadap kualitas layanan akademik. Hasil penelitian dapat mengidentifikasi faktor-faktor dalam budaya mutu yang berdampak pada peningkatan kualitas layanan di lingkungan akademik.
2. Pemahaman Kepuasan Kerja. Penelitian ini dapat memberikan wawasan lebih dalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja tenaga kependidikan di lingkungan universitas.
3. Kontribusi Terhadap Manajemen Pendidikan. Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi penting bagi praktik baik manajemen pendidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan institusi pendidikan lainnya. Temuan penelitian dapat memberikan panduan strategis bagi pengelola universitas dalam mengembangkan budaya mutu yang berdampak positif pada kualitas layanan akademik.
4. Pemahaman tentang Faktor-Faktor Penentu Kualitas Layanan. Penelitian ini dapat membantu mengidentifikasi faktor-faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan akademik di lingkungan universitas. Pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor ini dapat membantu merumsukan langkah-langkah perbaikan yang efektif.

5. Pengembangan Model Konseptual. Penelitian ini dapat berkontribusi pada pengembangan model konseptual yang menggambarkan hubungan antara budaya mutu, kepuasan kerja, dan kualitas layanan akademik. Model ini dapat digunakan sebagai landasan untuk penelitian lebih lanjut dalam konteks universitas atau sektor Pendidikan lainnya.
6. Kontribusi pada Penelitian Organisasi dan Manajemen. Penelitian ini dapat memberikan pandangan yang lebih kaya tentang interaksi antara variabel-variabel seperti budaya mutu, kepuasan kerja, dan kualitas layanan dalam konteks organisasi. Hal ini dapat memberikan peluang untuk penelitian lebih lanjut di bidang manajemen dan organisasi.

Secara keseluruhan, penelitian ini memiliki potensi untuk memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan akademik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dapat memberikan kontribusi penting pada perkembangan teori dan praktik manajemen mutu.

Manfaat praktis dari penelitian ini mencakup dampak yang dapat dirasakan secara nyata dalam pengelolaan universitas dan perbaikan layanan akademik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Beberapa manfaat praktis dari penelitian ini adalah :

1. Peningkatan Kualitas Layanan Akademik. Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang faktor-faktor yang berkontribusi pada kualitas layanan akademik. Pengelola universitas dapat menggunakan informasi ini untuk merancang strategi dan langkah-langkah perbaikan yang konkret, sehingga meningkatkan pengalaman mahasiswa dan *stakeholders* lainnya.
2. Pengembangan Program Pelatihan Tenaga Kependidikan. Penelitian ini dapat membantu dalam merancang program pelatihan yang lebih efektif untuk tenaga kependidikan. Dengan memahami faktor-faktor penentu yang mempengaruhi kepuasan kerja dan kualitas layanan, universitas dapat mengembangkan pelatihan yang lebih sesuai untuk meningkatkan keterampilan dan motivasi karyawan.
3. Pengembangan Budaya Organisasi yang Positif. Hasil penelitian ini dapat mendorong pengembangan budaya organisasi yang berfokus pada mutu dan

pelayanan. Pengelola universitas dapat menggunakan temuan penelitian ini sebagai landasan untuk mempromosikan nilai-nilai dan perilaku yang mendukung peningkatan kualitas layanan.

4. Penyusunan Kebijakan Manajemen Mutu. Informasi dari penelitian ini dapat membantu dalam penyusunan kebijakan manajemen kualitas yang lebih baik. Pengambilan keputusan yang didasarkan pada bukti empiris dapat memungkinkan universitas untuk mengarahkan sumber daya dan usaha mereka secara lebih efektif.
5. Peningkatan Reputasi Universitas. Dengan meningkatnya kualitas layanan akademik, reputasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dapat meningkat. Mahasiswa, orang tua, dan stakeholders lainnya cenderung memberikan pandangan yang lebih positif terhadap universitas yang menyediakan layanan akademik berkualitas tinggi.
6. Sebagai Dasar untuk Penelitian Lanjutan. Temuan dari penelitian ini dapat menjadi dasar bagi penelitian lanjutan dalam bidang terkait. Penelitian lebih lanjut dapat mengeksplorasi aspek yang lebih mendalam atau meluas ke konteks lain, sehingga memperluas pemahaman kita tentang pengaruh budaya mutu dan kepuasan kerja terhadap kualitas layanan akademik.

Secara keseluruhan, manfaat praktis dari penelitian ini sangat relevan bagi pengelola universitas dan dapat berdampak positif pada pengalaman mahasiswa serta efektivitas pengelolaan institusi pendidikan.