

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kinerja suatu organisasi dapat dilihat dari betapa efektif produknya dan bagaimana pelayanan organisasi diteruskan pada para pelanggan. Sumber daya manusia pada suatu organisasi adalah yang merancang, menghasilkan, dan meneruskan pelayanan-pelayanan tersebut. Salah satu pemberdayaan sumber daya manusia adalah menciptakan kontribusi menuju *superior organization performance* (Mathis dan Jackson, 2001:17). Untuk menciptakan kontribusi menuju *superior organization performance* perlu ditunjang oleh sumber daya manusia yang handal dan berkualitas. Sumber daya manusia dan teknologi dirasakan makin penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang prima dan kepuasan pelanggan merupakan satu mata rantai yang saling terkait.

Kualitas pelayanan yang cepat, tepat, akurat, proaktif, dan nyaman dipastikan menjadi idaman setiap pelanggan dan membuat pelanggan loyal terhadap produk yang dihasilkan dari sebuah organisasi. Demikian juga dengan institusi pendidikan tinggi seiring dengan perubahan lingkungan yang terus terjadi begitu cepat yang dipengaruhi berbagai aspek, sosial, ekonomi, politik dan budaya, kebutuhan masyarakat akan pendidikan terus meningkat.

Harapan masyarakat saat ini, perguruan tinggi harus sudah berjalan berdasarkan pada *market-oriented*, mengingat iklim kompetisi semakin menghangat di era globalisasi. Perguruan tinggi harus memfokuskan manajemen organisasinya pada kepuasan pelanggan. Pelanggan perguruan tinggi terdiri dari masyarakat pengguna (*user*), masyarakat intelektual, dan masyarakat peminat pendidikan (calon mahasiswa). Oleh karena itu perguruan tinggi dituntut untuk mampu menjawab tantangan tersebut, dengan meningkatkan kinerja organisasi yang baik yang berorientasi pada pasar kerja/dunia industri. Hal tersebut sejalan dengan semangat Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang mendorong setiap institusi pendidikan untuk berorientasi pada pasar (*market oriented*).

Demikian juga dengan Politeknik Negeri Bandung yang usianya masih relatif muda dibanding dengan perguruan tinggi negeri yang telah ada sebelumnya harus mampu bersaing dalam menjalankan peran dan fungsinya. Sebab apabila tidak Politeknik Negeri Bandung tidak akan mampu bersaing, bahkan kalah dalam persaingan. Oleh karenanya berbagai cara perlu terus dilakukan oleh Politeknik Negeri Bandung dalam rangka meningkatkan pelayanan pada pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa sebagai pengguna jasa utama pendidikan.

Politeknik Negeri Bandung dalam menjalankan peran dan fungsinya berpedoman kepada Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 3 Tahun 2006 sebagai perubahan atas Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 269/O/1998 tentang Statuta Politeknik Negeri Bandung, bahwa tugas pokok dan

fungsi Politeknik Negeri Bandung adalah menyelenggarakan pendidikan vokasi dalam sejumlah bidang ilmu pengetahuan khusus, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang menekankan penerapan keahlian tertentu dan pembentukan kompetensi untuk menangani pekerjaan menurut praktek-praktek yang diakui dengan baik dalam bidang tertentu melalui penelitian bertujuan untuk mengembangkan pengetahuan, pengalaman, daya nalar untuk berpartisipasi dalam menyelesaikan permasalahan industri/masyarakat.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi tersebut, diantaranya dilakukan oleh Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan yaitu pelaksanaan administrasi akademik, kemahasiswaan, perencanaan dan sistem informasi, dan registrasi sesuai dengan Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 131/O/2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Negeri Bandung. Maka untuk lebih fokus dalam melakukan analisis permasalahan pada penelitian ini, penulis memilih lokus penelitian di Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan.

Mengingat pengguna jasa utama pendidikan di Politeknik Negeri Bandung adalah mahasiswa, maka petugas pelayanan harus mampu memberikan kepuasan pelayanan kepada mahasiswa sebagai pengguna jasa utama pendidikan diantaranya pada saat melayani kegiatan heregistrasi mahasiswa setiap semester. Hal tersebut sejalan dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Dalam pedoman tersebut terdapat 14

unsur minimal yang harus dilakukan dan dikuasai oleh aparatur sebagai pelayanan masyarakat adalah sebagai berikut:

- (1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- (2) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan;
- (3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
- (4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- (5) Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- (6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- (7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- (8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
- (9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- (10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- (11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- (12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- (13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa aman kepada penerima pelayanan;
- (14) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat kemampuan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan.

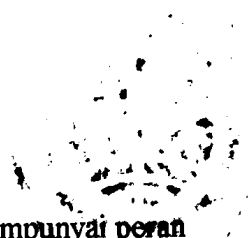
Berdasar pada pedoman tersebut, maka pegawai petugas pelayanan, dituntut untuk memiliki kompetensi dan motivasi kerja yang tinggi agar dapat memberikan kepuasan pelayanan kepada mahasiswa. Kepuasan mahasiswa adalah merupakan kunci keberhasilan pada sebuah institusi pendidikan sebagai organisasi yang beorientasi nirlaba. Maka dengan demikian, Politeknik Negeri Bandung sebagai pendidikan vokasional program D-III untuk mencapai keberhasilan tujuannya harus terus berupaya meningkatkan kepuasan pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan hasil studi yang dilakukan oleh Suhartanto, D (2001:43) bahwa kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha baik organisasi yang berorientasi laba maupun nirlaba.

Dalam kenyataannya pada saat memberikan pelayanan administrasi akademik masih terdapat kendala yang sering dihadapi oleh mahasiswa diantaranya petugas pelayanan akademik lambat dalam menangani mahasiswa yang bermasalah misalnya mahasiswa tersebut mendapat kesulitan keuangan. Mahasiswa tersebut langsung diarahkan ke Pembantu Direktur Bidang Administrasi Umum dan Keuangan tanpa diberitahu apa yang harus disiapkan. Semestinya hal tersebut dapat ditangani oleh Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan yang berkoordinasi dengan Kepala Bagian Administrasi Umum dan Keuangan. Hal tersebut dimungkinkan karena masih rendahnya kompetensi terutama keahlian (*skill*), pengetahuan (*knowledge*) kualifikasi pendidikan para petugas pelayanan rata-rata berpendidikan

SMA dan Sarjana 2 orang, yaitu Kepala Bagian dan Sub Bagian, serta kecakapan teknis (*ability*).

Dalam memberikan tugas dan tanggung jawab kepada pegawai belum berdasar pada uji kompetensi dan tidak memperhatikan prinsip efisiensi yang kesesuaian antara keahlian yang dipersyaratkan dengan tingkat kemampuan yang dimiliki pegawai sehingga sering terjadi keluhan atas keterlambatan pelayanan. Padahal saat ini tuntutan masyarakat akan pelayanan perguruan tinggi adalah harus sudah berorientasi pasar (*market oriented*) yang berfokus kepada kepuasan pelanggan (*customer focus satisfaction*). Hal tersebut sesuai dengan hasil studi Suhartanto, D (2001:43) bahwa kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha baik organisasi yang berorientasi laba maupun nirlaba.

Rendahnya motivasi kerja yang dapat berdampak kepada kualitas pelayanan diindikasikan karena belum adanya pengakuan terhadap kinerja pegawai yang memiliki kompetensi tinggi, dan kesejahteraan yang belum memadai, sehingga dalam melaksanakan tugas pekerjaannya hanya memenuhi standar minimal. Cenderung tidak menggunakan kreativitasnya, mereka beranggapan bahwa mereka tidak akan mendapat penghargaan dan pengakuan atas prestasinya. Antara pegawai yang memiliki kompetensi dan motivasi kerja yang tinggi dengan yang biasa-biasa saja tidak ada perbedaan walaupun ada penilaian kinerja dari rekan sejawat atau konsumen dalam hal ini pihak yang menerima pelayanan dari pegawai tersebut.



Bedasar pada latar belakang masalah di atas, karena pegawai mempunyai peran penting dalam menentukan baik buruknya kualitas pelayanan dalam mencapai keberhasilan suatu organisasi menarik untuk diteliti, maka dalam kesempatan ini penulis akan melakukan penelitian yang berjudul: **"Persepsi Mahasiswa Tentang Kompetensi dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan" (Penelitian terhadap Pegawai Bagian Administrasi Akademik Politeknik Negeri Bandung)** .

B. Identifikasi Masalah

Berdasar pada latar belakang di atas dapat diidentifikasi bahwa kualitas pelayanan administrasi akademik di Politeknik Negeri Bandung masih belum sesuai dengan harapan pengguna jasa utama pendidikan yaitu mahasiswa sebagai berikut:

1. Dalam penempatan, dan penugasan pegawai belum berdasar pada uji kompetensi dan tidak memperhatikan prinsip efisiensi yang kesesuaian antara keahlian yang dipersyaratkan dengan tingkat kemampuan yang dimiliki pegawai sehingga sering terjadi keluhan atas keterlambatan pelayanan.
2. Rendahnya motivasi kerja yang dapat berdampak kepada kualitas pelayanan diindikasikan karena belum adanya pengakuan terhadap kinerja pegawai yang memiliki kompetensi tinggi, dan kesejahteraan yang belum memadai, sehingga dalam melaksanakan tugas pekerjaannya hanya memenuhi standar minimal.



Batasan Masalah

Untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan harapan masyarakat atau pengguna jasa pelayanan pendidikan, banyak dipengaruhi oleh berbagai faktor diantaranya, kompetensi, motivasi kerja, disiplin kerja, pengalaman yang cukup, kualifikasi pendidikan pegawai petugas pelayanan dan lain sebagainya.

Mengingat banyak faktor yang dapat mempengaruhi pencapaian kualitas pelayanan, guna lebih fokus dalam pembahasan penelitian ini, penulis memberikan batasan masalah yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu dari aspek kompetensi dan motivasi kerja. Dalam hal ini adalah petugas pelayanan Bagian Administrasi Akademik berdasarkan persepsi mahasiswa sebagai pengguna jasa utama pendidikan selama melakukan studi di Politeknik Negeri Bandung.

D. Perumusan Masalah

Untuk menunjang pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Politeknik Negeri Bandung perlu didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas, karena sumber daya manusia merupakan penentu keberhasilan kinerja pada setiap organisasi. Mengingat sumber daya manusia merupakan faktor penentu dalam pencapaian kinerja organisasi, perlu mendapatkan orang-orang yang kompeten dan memiliki motivasi kerja yang tinggi serta memiliki kesesuaian antara keahlian yang dipersyaratkan dengan tingkat kemampuan yang dimiliki pegawai. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan mendapatkan orang-orang yang tepat, baik mutu, jumlah dan tempat

sesuai dengan kemampuan, pendidikan, keahlian serta pengalaman yang dibutuhkan organisasi untuk menunjang pencapaian kinerja organisasi yang baik.

Selain itu, sumber daya manusia perlu dikelola dengan sebaik-baiknya secara berdaya guna dan berhasil guna untuk mencapai tujuan organisasi, manakala adanya manajemen sumber daya manusia yang memadai. Dua aspek manajemen sumber daya manusia yang efektif melalui peningkatan kompetensi dan motivasi kerja, karena perpaduan kedua aspek tersebut saling terkait dan akan erat hubungannya dengan kinerja (*performance*) atau kinerja pegawai yang bersangkutan dalam memberikan pelayanan yang prima kepada pengguna jasa. Karena ketidaksesuaian antara kompetensi dan motivasi kerja pegawai akan sulit bagi organisasi untuk mencapai kinerja yang optimal dan prima.

Mengingat kompetensi dan motivasi kerja pegawai mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, maka penelitian akan difokuskan untuk menjawab permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi mahasiswa tentang kompetensi terhadap kualitas pelayanan pegawai Bagian Administrasi Akademik Politeknik Negeri Bandung?
2. Bagaimana persepsi mahasiswa tentang motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai Bagian Administrasi Akademik Politeknik Negeri Bandung?
3. Bagaimana hubungan antara kompetensi, dan motivasi kerja, dengan kualitas pelayanan pegawai Bagian Administrasi Akademik Politeknik Negeri Bandung.



Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pegawai Bagian Administrasi Akademik politeknik Negeri Bandung. Sedangkan tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui persepsi mahasiswa tentang kompetensi terhadap kualitas pelayanan pegawai Bagian Administrasi Akademik Politeknik Negeri Bandung.
- 2) Untuk mengetahui persepsi mahasiswa tentang motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan Bagian Administrasi Akademik Politeknik Negeri Bandung.
- 3) Untuk mengetahui hubungan antara kompetensi dan motivasi kerja dengan kualitas pelayanan Bagian Administrasi Akademik Politeknik Negeri Bandung.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat terhadap Dunia Akademik

Dengan diketahuinya hubungan antara kompetensi dengan motivasi kerja dan pengaruhnya terhadap kualitas pegawai Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan di Politeknik Negeri Bandung, diharapkan dapat memberikan manfaat akademik antara lain:

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi pengembangan ilmu dan pengetahuan terutama yang berhubungan dengan jurusan dan program Administrasi Pendidikan.
- 2) Menjadikan bahan masukan untuk kepentingan pengembangan ilmu bagi pihak-pihak yang berkepentingan guna menjadikan penelitian lebih lanjut terhadap objek sejenis atau aspek lainnya yang belum tercakup dalam penelitian ini.
- 3) Menambah wawasan bagi para praktisi pendidikan, dalam pengelolaan sumber daya manusia sebagai peran strategis dalam pencapaian kinerja organisasi.

b. Manfaat terhadap Dunia Praktis

Manfaat hasil penelitian ini terhadap dunia praktis diharapkan antara lain:

- 1) Dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Bagian Administrasi Akademik Politeknik Negeri Bandung sesuai dengan harapan dan tujuan yang telah ditetapkan.
- 2) Membantu dalam perencanaan, pemantauan, *maintenance* pegawai, dan lain sebagainya

F. Asumsi

Kualitas pelayanan yang optimal dan prima dari suatu fungsi dalam organisasi sangat ditentukan oleh karakteristik dan kualitas sumber daya manusia yang terlibat didalamnya. Selain itu juga bergantung pada karakteristik organisasinya. Dengan demikian karakteristik organisasi, karakteristik sumber daya manusia dan kualitas pelayanan pelaksanaan fungsi-fungsi organisasi merupakan hal-hal yang saling berkaitan. Kualitas sumber daya manusia ditunjukkan dengan kompetensi yang dimilikinya.

Pada dasarnya kompetensi terdiri dari tiga unsur utama yaitu pengetahuan (*cognitive domain*), keahlian (*psychomotor domain*) dan sikap/kualitas pribadi (*affective domain*). Ketiga-tiga unsur ini secara langsung mempengaruhi perilaku (*behaviour*) anggota dan cara menyelesaikan suatu tugas (*task*). Pemilikan kompetensi yang sewajarnya dimungkinkan akan menyumbang kepada peningkatan prestasi individu dan seterusnya meningkatkan prestasi dan kecemerlangan organisasi.

G. Hipotesis

Berdasar diskusi pada latar belakang masalah di atas, premis-premis yang dirumuskan, dan kajian teoritik atau kajian pustaka, maka diajukan hipotesis untuk diuji kebenarannya. Hipotesis statistik dari penelitian ini adalah:

1. Persepsi mahasiswa tentang kompetensi positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai Bagian Administrasi Akademik Politeknik Negeri Bandung.

2. Persepsi mahasiswa tentang motivasi kerja positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai Bagian Administrasi Akademik Politeknik Negeri Bandung.
3. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kompetensi, dan motivasi kerja dengan kualitas pelayanan pegawai Bagian Administrasi Akademik Politeknik Negeri Bandung.

H. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan tujuan deskriptif explanatory yang menggunakan analisis dan jenis data kuantitatif. Model penelitian digambarkan dalam suatu bentuk yang bertujuan memperjelas hubungan antara variabel yang diteliti. Model penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu variabel independen (X_1) dalam hal ini adalah Kompetensi, dan (X_2) Motivasi Kerja dan variabel dependen (Y) Kualitas Pelayanan Pegawai Bagian Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Bandung.

I. Lokasi, Populasi dan Sampel Penelitian

Yang dijadikan lokasi dalam penelitian ini adalah Bagian Administrasi Akademik Politeknik Negeri Bandung. Adapun alasan penulis melakukan penelitian di Politeknik Negeri Bandung adalah ingin mengetahui kualitas pelayanan pegawai Bagian Administrasi Akademik dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa

sebagai pengguna utama jasa pendidikan, mengingat Politeknik Negeri Bandung sebagai perguruan tinggi negeri yang usianya masih relatif muda dibanding institusi sejenis yang telah ada. Dimana saat ini perguruan tinggi dituntut untuk dapat bersaing dalam menjalankan peran dan fungsinya. Sebab apabila tidak melakukan kualitas pelayanan sesuai harapan masyarakat pengguna jasa tersebut, akan sulit bersaing dengan pesaingnya.

Populasi penelitian sebagai sumber data adalah mahasiswa Politeknik Negeri Bandung yang berjumlah 3214 orang. Mengingat keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan sampel yang diambil dari populasi yang dianggap dapat mewakili populasi tersebut sebanyak 97 orang. Adapun teknik pengambilan sampel tersebut yaitu dengan menggunakan rumus dari Taro Yamane atau Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1} = \frac{3214}{(3214).0.1^2 + 1} = \frac{3214}{33,14} = 96,98 \approx 97$$

Keterangan:

n= Jumlah sampel, N = Jumlah populasi, dan d^2 = Presisi (ditetapkan 10% dengan tingkat kepercayaan 95%).



