

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perguruan tinggi memiliki peran signifikan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) suatu negara. Perguruan tinggi yang berkualitas tidak hanya berkontribusi dalam mencetak pemimpin dan pemikir bangsa, tetapi juga menentukan arah pembangunan di masa depan (Nulhaqim et al., 2015). Selain itu, perguruan tinggi berperan dalam menciptakan SDM yang unggul, kreatif, dan inovatif serta mampu beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di masyarakat dan dunia industri (Humati & Budiarti, 2020). Sejak era reformasi, perguruan tinggi di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan kompleks. Berbagai permasalahan yang muncul meliputi intervensi pemerintah dalam pengelolaan institusi (Suryani et al., 2013). Oleh karena itu diperlukan adanya profil perguruan tinggi yang mampu menampilkan sosok kualitas personal, sosial, dan profesionalisme dalam menjalankan tugasnya (H.Baharun, 2017).

Perguruan tinggi sejatinya berperan sebagai wadah utama bagi seluruh sivitas akademika untuk mengembangkan dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan. Di sinilah berbagai disiplin ilmu tidak hanya dipelajari, tetapi juga diteliti, dievaluasi, dan terus disempurnakan agar mampu memberikan kontribusi nyata bagi kemajuan masyarakat dan peningkatan kualitas hidup manusia (Maisah et al., 2020).

Selain fungsi akademisnya, perguruan tinggi juga memikul tanggung jawab sebagai penyedia layanan publik, sama halnya dengan organisasi jasa lainnya, yakni wajib menjamin kepuasan dan kebutuhan pengguna layanan dalam hal ini mahasiswa, dosen, dan pemangku kepentingan lainnya (Aisha & Kurnia, 2018).

Di tengah arus globalisasi dan kompetisi yang semakin sengit antar institusi pendidikan tinggi, tantangan utama yang dihadapi adalah bagaimana merancang dan menerapkan strategi peningkatan mutu layanan akademik secara menyeluruh. Hal ini mencakup perbaikan proses pembelajaran, kurikulum, serta sistem penjaminan mutu yang efektif (Prahesti et al., 2021). Keberhasilan perguruan tinggi tidak hanya diukur dari kemampuan menghasilkan lulusan yang unggul secara akademik, melainkan juga dari tingkat akuntabilitas dan efektivitas pengelolaan mutu. Masyarakat menuntut adanya mekanisme jaminan mutu (quality assurance), pengendalian mutu (quality control), dan peningkatan mutu berkelanjutan (quality improvement) untuk memastikan layanan yang diberikan benar-benar memenuhi harapan pemangku kepentingan (Sulastri, 2017). Dengan demikian, perguruan tinggi akan mampu meraih total customer satisfaction—yaitu kepuasan maksimum mahasiswa—serta mempertahankan dan meningkatkan daya saing di pasar pendidikan tinggi (Sulastri, 2017).

Hasil penelitian Alsheyadi & Albalushi, (2020) menunjukkan bahwa pengambilan keputusan dalam hal penilaian kualitas merupakan praktik yang sangat penting dan diperlukan pendidikan tinggi dalam peningkatan kualitas layanan yang ditawarkan kepada mahasiswa agar tercapainya kepuasan mahasiswa yang lebih tinggi. Meningkatkan kepuasan mahasiswa dan kinerjanya telah lama

dianggap sebagai tujuan strategis dan penting dalam pengelolaan lembaga pendidikan tinggi (Yeo, 2008; Ali et al., 2016; Prakash, 2018). Pendidikan tinggi semakin mengklaim bahwa mereka melakukan yang terbaik dalam menempatkan mahasiswa sesuai dengan tujuan visi dan misi perguruan tinggi, karena mahasiswa cenderung mendorong penekanan berkelanjutan dalam meningkatkan standar di bidang akademik dan urusan mahasiswa untuk mencapai tingkat kualitas tertinggi (Frances, 1995; Sharabi, 2013). Karena harapan mahasiswa yang berkelanjutan, banyak perguruan tinggi masih berjuang untuk terus memenuhi atau melampaui harapan ini (Prakash, 2018).

Menurut (Marianus Gulo, 2023) Kepuasan mahasiswa terbentuk melalui penilaian subjektif terhadap pengalaman mereka selama mengikuti proses akademik, baik yang bersifat positif maupun negatif. Persepsi ini mencerminkan sejauh mana ekspektasi mahasiswa terpenuhi dibandingkan dengan kenyataan yang mereka alami dalam interaksi akademik di perguruan tinggi. Dengan kata lain, tingkat kepuasan mahasiswa dapat diukur dari kesesuaian antara harapan awal terhadap layanan pendidikan dan pengalaman nyata yang diterima. Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, penyusunan survei kepuasan masyarakat—termasuk mahasiswa—terhadap unit penyelenggara layanan publik harus dilakukan secara sistematis sebagai alat evaluasi kualitas pelayanan, agar dapat mendorong perbaikan berkelanjutan dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi, sedikitnya ada sembilan unsur pelayanan yang harus menjadi fokus utama sebagai instrumen penilaian pelayanan publik yang harus dipenuhi oleh lembaga

pemberi pelayanan kepada masyarakat persyaratan pelayanan, mekanisme dan prosedur sistem, waktu penyelesaian, biaya dan honorarium, spesifikasi produk pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran, masukan, serta sarana dan prasarana. (Birokrasi P. M., 2017).

Pelayanan akademik bukan hanya mencakup kegiatan akademik seperti penjadwalan kelas atau bimbingan mahasiswa, tetapi juga melibatkan penyediaan sarana-prasarana seperti laboratorium, perpustakaan, hingga layanan informasi berbasis teknologi. Fasilitas seperti sistem informasi dan pelayanan administrasi yang terintegrasi menjadi kunci dalam mendukung proses belajar mengajar yang efisien (PPID, 2020). Konsep – konsep seperti kualitas pelayanan, dan kepuasan mahasiswa mulai diperhitungkan dalam strategi lembaga pendidikan tinggi untuk kelangsungan lembaga tersebut dan Kualitas layanan dari suatu institusi pendidikan tinggi dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa (Subandi & Tarigan, 2011). Konsep kualitas seharusnya berorientasi sepenuhnya pada kepuasan pengguna layanan, dalam hal ini mahasiswa sebagai pelanggan utama. Namun dalam praktiknya, penilaian mutu layanan di perguruan tinggi selama ini lebih banyak berfokus pada standar-standar formal yang ditetapkan oleh Badan Akreditasi Nasional. Meskipun akreditasi penting, pendekatan ini belum sepenuhnya mencerminkan pengalaman nyata mahasiswa. Padahal, idealnya institusi perguruan tinggi termasuk pengelola fakultas secara aktif mengutamakan persepsi dan penilaian mahasiswa terhadap layanan yang mereka terima. Umpan balik dari mahasiswa menjadi kunci penting dalam upaya perbaikan dan

peningkatan kualitas pendidikan yang berkelanjutan, karena merekalah pihak yang paling merasakan langsung proses layanan akademik (Kotler, 2016).

Tantangan-tantangan ini mendorong para pengelola perguruan tinggi untuk mencari cara meningkatkan efektivitas mutu layanan berbagai inisiatif akademis dan non-akademis untuk mencapai kepuasan mahasiswa yang lebih tinggi (Prakash, 2018; Chandra, dkk., 2019). Masyarakat cenderung menilai kualitas sebuah perguruan tinggi secara kasat mata melalui ketersediaan fasilitas fisik, seperti sarana dan prasarana yang memadai, serta tingkat kepuasan mahasiswa yang berada di lingkungan akademik tersebut (Khasanatun Ristinah et al., 2021).

Dalam upaya mengelola dan mengoptimalkan potensi sumber daya yang dimiliki, salah satu pendekatan kepemimpinan yang relevan untuk diterapkan di lingkungan perguruan tinggi adalah gaya kepemimpinan transformasional (Muhammad Alwi, 2022). Pemimpin dengan gaya ini mampu membangkitkan semangat dan motivasi para anggotanya untuk mencapai hasil kinerja yang lebih tinggi guna mewujudkan visi dan misi institusi. Kepemimpinan transformasional juga berperan penting dalam mendorong perubahan positif yang adaptif terhadap perkembangan zaman, dengan melibatkan bawahan dalam proses inovasi dan perbaikan berkelanjutan di setiap aspek operasional perguruan tinggi (Robbins, 2017).

Kepemimpinan transformasional akan lebih cocok digunakan dari pada kepemimpinan transaksional untuk berbagai bidang yang ada salah satunya adalah lembaga pendidikan (Ima Rahmawati, 2024). Kepemimpinan transformasional dipengaruhi oleh empat faktor yaitu: 1) Idealisasi pengaruh merupakan

komponen emosional dari kepemimpinan seseorang. Idealisasi pengaruh menggambarkan seorang pemimpin yang memiliki pengaruh teladan atau contoh yang kuat bagi bawahannya; 2) Motivasi yang memberikan inspirasi kepada bawahan dengan mengomunikasikan cita-cita yang tinggi, dan menginspirasi mereka supaya menjadi setia pada organisasi serta membangun visi bersama dalam organisasi tersebut; 3) Stimulasi intelektual yang mempengaruhi bawahan untuk bersikap lebih inovatif serta menstimulasi keyakinan dan menilai diri mereka sendiri; 4) Pemimpin memberikan layanan yang mendukung, mereka akan mendengarkan dengan penuh setiap kebutuhan masing-masing anggota. Pemimpin akan bertindak sebagai pelatih dan penasihat, sambil mencoba untuk membantu anggota agar mewujudkan sesuatu yang diinginkan (Jufrizen et al., 2020)

Penelitian sebelumnya yang menyebutkan pengaruh kepemimpinan Transformasional terhadap kualitas layanan (seperti pada penelitian (Irwan, 2022) dan (Fauziah, 2019) bisa menjadi pijakan untuk menyelidiki apakah gaya kepemimpinan ini dapat membantu mengatasi *gap* tersebut dengan memfokuskan pada aspek-aspek pelayanan yang masih belum optimal. Peningkatan kualitas layanan oleh pemimpin yang Transformasional dapat dilakukan dengan cara menyusun pedoman kualitas layanan yang sesuai, setelah itu mengkomunikasikan kepada para anggota dengan penawaran kualitas layanan yang unggul sehingga kinerja layanan yang diberikan dapat meningkat dan mahasiswa mampu bersikap positif terhadap penyediaan kualitas layanan (Sudiartini, 2023).

Kepemimpinan Transformasional berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Fauziah, 2019) Kualitas layanan akademik Perguruan Tinggi yang efektif akan berdampak terhadap kepuasan pengguna mahasiswa (Irwan, 2022).. (Alam, 2021) menyatakan Kepemimpinan Transformasional mempengaruhi kepuasan mahasiswa secara parsial dan simultan. Berbeda dengan penelitian (Kevin, 2020), bahwa Tidak ada pengaruh langsung signifikan kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan, tergantung pada motivasi internal dan didukung penelitian (Malokani, 2023) dengan hasil penelitiannya bahwa Kepemimpinan transformasional tidak berpengaruh signifikan secara langsung, namun ekspektasi mahasiswa memediasi. Sistem penjaminan mutu yang diterapkan oleh perguruan tinggi memiliki dampak yang besar terhadap kualitas lulusan yang dihasilkan, khususnya sebagai sumber daya manusia yang siap bersaing di dunia kerja. Proses penjaminan mutu ini mencakup seluruh aspek, mulai dari pengelolaan sumber daya manusia, penyediaan fasilitas, hingga ketersediaan peralatan pendukung kegiatan pembelajaran. Terdapat berbagai elemen yang memengaruhi efektivitas proses pembelajaran, antara lain mahasiswa itu sendiri, tenaga pengajar (dosen), tenaga kependidikan (karyawan), kelengkapan sarana, serta kondisi lingkungan belajar yang kondusif (Munib: 36:011). Dalam hal ini, dosen memainkan peran sentral dalam memberikan layanan akademik kepada mahasiswa. Namun, keberhasilan pembelajaran tidak semata-mata bergantung pada dosen saja, melainkan juga memerlukan dukungan dari pelayanan administratif yang baik serta penyediaan fasilitas yang memadai demi terciptanya pengalaman belajar yang optimal bagi mahasiswa (Pratama & Asmoro, 2020).

Universitas Jambi adalah salah satu kampus negeri unggulan yang berada di Provinsi Jambi. Kampus yang mengusung visi *World Entrepreneurship University* ini menyelenggarakan pendidikan tinggi dengan beragam jenjang, mulai dari program Diploma, Sarjana, hingga Pascasarjana. Universitas Jambi memiliki 8 Fakultas, 29 Jurusan dan 98 Prodi. Universitas Jambi memiliki tenaga kependidikan PNS, Tendik PPPK, dan Tendik Non PNS dengan total 625 dengan jumlah keseluruhan mahasiswa Universitas Jambi tahun 2024 sebanyak 33.912.

Peraturan Rektor Universitas Jambi nomor 9 Tahun 2020, tentang tugas pokok staf akademik universitas Jambi menjelaskan peran strategis dalam memberikan layanan yang tidak hanya melibatkan kegiatan pengajaran, tetapi juga administrasi akademik. Peraturan ini juga menjelaskan bahwa staf akademik berfokus pada tata kelola kegiatan akademik di lingkungan universitas, termasuk peran dan tanggung jawab staf akademik dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa (Simpeg, 2020).

Peminat Universitas Jambi tahun 2024 dengan peminat terbanyak adalah Jenjang pendidikan S1 sebanyak 28.794 (<https://dashboard.unja.id/>, 2024). Semakin tingginya peminat tingkat pendidikan strata satu mendorong program ekstensi untuk terus-menerus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa pada Universitas Jambi. Universitas Jambi memiliki dalam pelayanan akademik mahasiswa menyiapkan berupa sarana dan prasarana yang dimiliki seperti asrama, balairung, jaringan internet, kantin, kantor bank dan ATM, klinik kesehatan, laboratorium dasar & komputer, Parkiran, Perpustakaan, *Security Control Centre*, Sarana olahraga, *Publications*, *Information System*,

Masjid, dan *Transportation*. Mahasiswa Universitas Jambi tentunya sering berinteraksi dalam hal pelayanan akademik dan administrasi, baik kepada para staf yang berada di bagian Administrasi maupun para staf yang berada di setiap fakultas dan jurusan/program studi masing-masing. Staf administrasi dan akademik mempunyai peranan yang sangat penting. Berikut tabel gambar unsur pelayanan Universitas Jambi Tahun 2024:



Gambar 1.1 Unsur pelayanan Universitas Jambi Tahun 2024

Dalam hal ini mahasiswa akan menilai kualitas Universitas Jambi melalui kualitas pelayanan para staf administrasi dan akademisnya. Seberapa baik staf akademik dan administrasi dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswanya dapat terlihat dari dua aspek, yaitu kesungguhan mereka dalam memberikan pelayanan melebihi standar yang telah ditetapkan oleh pihak universitas serta kohesivitas mereka secara sinergis dalam memberikan pelayanan secara bersama-sama. Berikut table survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Universitas Jambi Tahun 2024:

Tabel 1.1 Grafik Survey Kepuasan Masyarakat 2024

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	640	39 %
		PEREMPUAN	998	60 %
2	PENDIDIKAN	SMA	166	10,13 %
		D3	73	4,45 %
		D4	78	4,76 %
		S1	1056	64,47 %
		S2	222	13,55 %
		S3	36	2,19 %
		Lainnya	7	0,42 %
3	STATUS RESPONDEN	Alumni	260	15,87 %
		ASN	1	0,06 %
		Dosen	75	4,58 %
		Karyawan Swasta	2	0,12 %
		Konsultan	1	0,06 %
		Mahasiswa	1206	73,63 %
		Pengguna Lulusan/Mitra	6	0,36 %
		Planter	1	0,06 %
		Tenaga Kependidikan	86	5,25 %

Sumber: (LP3M, 2024)

Tabel 1, dijelaskan bahwa untuk setiap unsur nya memiliki nilai di atas 3, artinya kepuasan masyarakat yang didalamnya termasuk mahasiswa mempunyai kepuasan dengan nilai baik. Meskipun nilai ini tergolong baik, masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam beberapa aspek pelayanan akademik yang menjadi perhatian. Beberapa elemen yang dinilai dalam survei ini meliputi kesesuaian prosedur pelayanan, perilaku petugas, kompetensi staf, dan kualitas sarana serta prasarana, yang semuanya berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa. Dari hasil Survey tersebut, terdapat hasil mahasiswa yang menyatakan tidak puas dengan persentase 8,06% untuk unsur pelayanan, berarti masih ada mahasiswa yang kurang puas dengan pelayanan akademik Universitas Jambi. Hal ini menandakan adanya gap antara harapan mahasiswa dan kualitas layanan yang diterima, terutama terkait dengan pelayanan akademik dan administrasi. Menurut Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi

Nomor 40. Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimum Universitas Jambi, Peraturan ini mengatur berbagai aspek layanan akademik, mulai dari prosedur administrasi hingga fasilitas pendukung (Birokrasi P. M., 2017).

Terkait tugas pokok staf akademik, memiliki tanggung jawab utama dalam memastikan proses administrasi akademik berjalan lancar. Hal ini mencakup penyediaan layanan informasi akademik, pengelolaan jadwal kuliah, pengarsipan data akademik mahasiswa, hingga memastikan akses terhadap fasilitas akademik yang tersedia, seperti perpustakaan, laboratorium, dan layanan IT. Selain itu, mereka juga berperan dalam mendukung evaluasi kinerja dosen dan kelancaran sistem pembelajaran online maupun offline. Staf akademik Universitas Jambi juga diatur untuk berkolaborasi dengan berbagai unit layanan akademik lainnya, seperti Lembaga Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (LPTIK) dan fakultas masing-masing, untuk memastikan bahwa semua layanan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh universitas (smart, 2023).

Pelayanan akademik bukan hanya mencakup kegiatan akademik seperti penjadwalan kelas atau bimbingan mahasiswa, tetapi juga melibatkan penyediaan sarana-prasarana seperti laboratorium, perpustakaan, hingga layanan informasi berbasis teknologi. Fasilitas seperti sistem informasi dan pelayanan administrasi yang terintegrasi menjadi kunci dalam mendukung proses belajar mengajar yang efisien (PPID, 2020). Dalam memenuhi profesionalisme pekerjaan. Dalam kaitan dengan kepemimpinan transformasional, pemimpin di lingkungan akademik Universitas Jambi harus mampu memotivasi staf untuk tidak hanya memenuhi standar minimum, tetapi juga berupaya untuk memberikan pelayanan yang

melebihi ekspektasi. Berdasarkan latar belakang tersebut dan belum ada penelitian yang menggabungkan variabel tersebut, maka peneliti mengambil judul **“Efek Kualitas Layanan yang Memediasi Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kepuasan Mahasiswa Studi di Universitas Jambi”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dilihat dari data, jumlah mahasiswa Universitas Jambi yang setiap tahun terus meningkat maka diperlukan kualitas pelayanan yang optimal Universitas Jambi dalam memberi pelayanan, keramahan, kecepatan pelayanan dan ketepatan waktu penyelesaian haruslah juga terus meningkat. Tuntutan akan kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa perlu diperhatikan. Kondisi dimana pegawai dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik merupakan keberhasilan pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Keberhasilan kepemimpinan transformasional dan pegawai dalam melaksanakan tugasnya merupakan keberhasilan Universitas Jambi secara khusus dan Universitas Jambi sebagai sebuah institusi secara keseluruhan.

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian yang telah dijelaskan, penulis mencoba merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa?
2. Bagaimana kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan?

3. Bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa?
4. Bagaimana kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa melalui kualitas layanan Universitas Jambi?
5. Bagaimana gambaran kepemimpinan transformasional, kepuasan mahasiswa dan kualitas layanan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menggambarkan kepemimpinan transformasional, kepuasan mahasiswa dan kualitas layanan;
2. Menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Jambi;
3. Menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kualitas pelayanan Universitas Jambi;
4. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Jambi;
5. Menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan mahasiswa yang melalui kualitas layanan Universitas Jambi;

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara akademis, hasil penelitian ini diharapkan akan bermanfaat dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia terutama mengenai kualitas pelayanan serta sebagai referensi bagi peneliti berikutnya.

2. Secara operasional, diharapkan hasil penelitian ini akan memberikan informasi yang berguna kepada semua pihak yang terlibat dan memberikan masukan kepada pimpinan Universitas Jambi untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawainya