

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan pesat ilmu pengetahuan dan teknologi dalam era globalisasi telah membawa perubahan signifikan di berbagai sektor, terutama dalam bidang pendidikan. Pendidikan dipandang sebagai sarana strategis untuk mencetak sumber daya manusia yang unggul, inovatif, dan berdaya saing tinggi, sebagaimana dikemukakan oleh Rohana (2020) bahwa lembaga pendidikan memiliki tanggung jawab utama dalam membentuk generasi pembawa perubahan. Sejalan dengan itu, pendidikan tinggi diharapkan dapat menyediakan layanan yang berkualitas dan relevan dengan tuntutan masyarakat dan zaman.

Dalam rangka meningkatkan mutu dan relevansi jasa yang diberikan, lembaga- lembaga pendidikan di Indonesia pada umumnya melakukan berbagai upaya yang berkesinambungan dan sangat bermakna, mulai dari pembaruan infrastruktur, pembaruan kurikulum, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pembelajaran, peningkatan mutu pendidik dan tenaga kependidikan, serta melakukan jejaring kerja (*networking*) dengan lembaga pendidikan lain atau industri. Pemerintah melakukan akreditasi pada setiap jenjang pendidikan untuk menentukan kelayakan program dan/atau satuan pendidikan (Suryosubroto, 2010). Dalam hal ini terutama pada jenjang perguruan tinggi atau biasa disebut dengan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT), menurut Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT), tuntutan yang diberikan masyarakat kepada perguruan tinggi meliputi jaminan kualitas (*quality*

assurance), pengendalian kualitas (*quality control*), dan perbaikan kualitas (*quality improvement*). Upaya menerapkan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pendidikan perguruan tinggi ini difasilitasi BAN-PT dengan program akreditasi berkala bagi perguruan tinggi negeri dan swasta di Indonesia.

Dalam perspektif *Total Quality Management* (TQM), kualitas pelayanan didefinisikan sebagai proses berkesinambungan yang melibatkan seluruh unsur organisasi untuk mencapai kepuasan pelanggan melalui peningkatan mutu secara menyeluruh Deming dalam (Tjiptono & Chandra, 2021). Kualitas bukan hanya diukur dari hasil akhir, melainkan dari kemampuan lembaga dalam memberikan layanan yang andal, responsif, empatik, dan terukur secara konsisten. Mahasiswa merupakan bagian terpenting dari adanya perguruan tinggi, dalam penelitian ini kepuasan mahasiswa merupakan prioritas utama di program studi Administrasi Pendidikan. Untuk dapat menghasilkan pendidikan yang bermutu perlu adanya evaluasi dalam meningkatkan atau memperbaiki kinerja pendidikan (Iqbal, 2023).

Selain kualitas pelayanan administrasi, fasilitas belajar juga memainkan peran penting dalam mendukung proses pendidikan yang efektif dan bermakna. Menurut Gunawan (2020), fasilitas belajar yang memadai mencakup empat aspek utama: kualitas hubungan sosial, ketersediaan fasilitas fisik, dukungan akademik, dan kebebasan akademik. Fasilitas yang memadai dapat meningkatkan motivasi, kenyamanan, serta interaksi akademik yang sehat antara mahasiswa dan dosen. Hal ini sejalan dengan pandangan Siregar (2020) bahwa kualitas fasilitas belajar berkorelasi langsung dengan prestasi dan kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan di lingkungan jurusan Administrasi Pendidikan kuesioner terhadap 20 mahasiswa yang dibagi dalam empat angkatan yaitu angkatan tahun 2021, 2022, 2023, dan 2024, berikut keluhan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi dan fasilitas belajar di Program Studi Administrasi Pendidikan Universitas Jambi.

Tabel 1. 1 Keluhan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi dan fasilitas belajar di program studi Administrasi Pendidikan Universitas Jambi

No	Pertanyaan tentang ketidakpuasan mahasiswa	Jawaban	
		Ya (%)	Tidak (%)
1	Prosedur birokrasi yang berbelit – belit seperti pengurusan surat keterangan atau urusan akademis yang memakan waktu yang lama	12 (60)	8 (40)
2	Sistem informasi tidak terupdate menyebabkan kebingungan jadwal kuliah, nilai atau pengumuman penting	14 (70)	6 (30)
3	Petugas kurang responsif dalam melayani permohonan atau keluhan mahasiswa	18 (90)	2 (10)
4	Fasilitas ruang kelas tidak nyaman, seperti AC rusak, proyektor tidak berfungsi atau kursi yang tidak nyaman	17 (85)	3 (15)
5	Koleksi perpustakaan kurang lengkap dan akses internet lambat yang menghambat riset dan pembelajaran	15 (75)	5 (25)
6	Fasilitas pendukung kurang memadai seperti toilet kotor, lahan parkir sempit dan kantin dengan harga mahal	16 (80)	4 (20)

Sumber: Hasil studi pendahuluan diprogram studi Administrasi Pendidikan universitas jambi

Sebagaimana dilihat pada tabel 1.1 berdasarkan data survei ketidakpuasan mahasiswa, terlihat bahwa mayoritas responden mengalami masalah dalam berbagai aspek pelayanan kampus. Sebanyak 60% mahasiswa mengeluhkan prosedur birokrasi yang berbelit – belit dalam pengurusan surat keterangan atau urusan

akademik, sementara 70% menyatakan sistem informasi yang tidak terupdate menyebabkan kebingungan terkait jadwal kuliah, nilai dan pengumuman penting. Keluhan terbesar muncul terhadap responsivitas petugas administrasi dengan 90% mahasiswa menilai pelayanan kurang responsif.

Pada aspek fasilitas, 85% mahasiswa tidak puas dengan kondisi ruang kelas yang tidak nyaman akibat AC rusak atau proyektor tidak berfungsi, diikuti masalah perpustakaan (75% mengeluhkan koleksi tidak lengkap dan internet lambat) serta fasilitas pendukung (80% menyoroti toilet kotor, parkir sempit, dan harga kantin mahal). Data ini secara konsisten menunjukkan tingkat ketidakpuasan di atas 60% untuk semua aspek yang disurvei, dengan masalah responsivitas petugas dan kenyamanan ruang kelas sebagai isu paling kritis.

Universitas Jambi merupakan salah satu perguruan tinggi negeri di Indonesia yang telah meraih akreditasi institusi “Unggul” dari BAN-PT, sebagai bentuk pengakuan atas kualitas penyelenggaraan pendidikan yang memenuhi standar nasional. Di lingkungan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Program Studi Administrasi Pendidikan juga memperoleh akreditasi “Unggul”, yang menunjukkan bahwa program studi tersebut dinilai mutu akademik yang sangat baik. Hubungan Interpersonal yang kuat dan positif seharusnya mencerminkan kepercayaan terhadap kualitas pendidikan, serta berdampak pada meningkatnya kepuasan mahasiswa.

Kepuasan mahasiswa merupakan tolak ukur utama keberhasilan layanan perguruan tinggi. Sebagaimana dijelaskan Kotler dan Keller (2018), kepuasan muncul ketika layanan yang diterima memenuhi atau melampaui ekspektasi. Oleh

karena itu, evaluasi menyeluruh terhadap kualitas pelayanan administrasi dan fasilitas belajar sangat penting untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa secara objektif dan terukur.

Dalam konteks pendidikan tinggi di Indonesia, beberapa penelitian terdahulu telah mengeksplorasi hubungan antara Kualitas Pelayanan Administrasi dan kepuasan mahasiswa. Ningsih et al., (2020) dalam penelitian mereka menemukan bahwa kualitas pelayanan yang baik memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, menunjukkan bahwa peningkatan dalam aspek pelayanan dapat meningkatkan persepsi positif mahasiswa terhadap institusi pendidikan. Selanjutnya, (Ratnaningrum, 2023) juga mengkaji kepuasan mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika & Komputer Indonesia, dan menemukan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kualitas layanan akademik dan tingkat kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan administrasi dan fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa, guna memberikan rekomendasi strategis dalam peningkatan mutu layanan pendidikan di Program Studi Administrasi Pendidikan Universitas Jambi.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Masih terdapat prosedur birokrasi akademik yang berbelit – belit sehingga menghambat pelayanan administrasi di Program Studi Administrasi Pendidikan Universitas Jambi.
2. Masih ditemukan sistem informasi akademik yang tidak terupdate menyebabkan kebingungan jadwal dan pengumuman yang disampaikan oleh pihak pelayanan di Program Studi Administrasi Pendidikan Universitas Jambi.
3. Masih terjadi ketidakresponsifan petugas administrasi dalam menangani kebutuhan mahasiswa Program Studi Administrasi Pendidikan Universitas Jambi.
4. Masih dijumpai fasilitas belajar tidak memadai yang mengganggu kenyamanan belajar mahasiswa Program Studi Administrasi Pendidikan Universitas Jambi.
5. Masih terdapat kesenjangan antara akreditasi “Unggul” dengan kenyataan layanan dan fasilitas di Program Studi Administrasi Pendidikan Universitas Jambi.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dikemukakan, penelitian ini memiliki ruang lingkup yang terbatas agar lebih terarah dan tidak menyimpang dari tujuan utama penelitian. Adapun batasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada mahasiswa aktif Program Studi Administrasi Pendidikan Universitas Jambi pada angkatan 2021–2024.

2. Fokus penelitian terbatas pada dua variabel bebas yaitu: kualitas pelayanan administrasi dan fasilitas belajar.
3. Variabel terikat yang diteliti adalah kepuasan mahasiswa.
4. Data diperoleh berdasarkan persepsi mahasiswa terhadap layanan administrasi dan fasilitas belajar yang diterima pada tahun akademik berjalan (2024/2025).

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap kepuasan mahasiswa di Program Studi Administrasi Pendidikan Universitas Jambi?
2. Apakah terdapat pengaruh Fasilitas Belajar terhadap kepuasan mahasiswa di Program Studi Administrasi Pendidikan Universitas Jambi?
3. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi dan Fasilitas Belajar secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa di Program Studi Administrasi Pendidikan Universitas Jambi?

1.5 Tujuan Penelitian

Dari latar belakang, idetifikasi dan rumusan masalah, maka tujuan penlitian :

1. Mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap kepuasan mahasiswa di Program Studi Administrasi Pendidikan Universitas Jambi.

2. Mengetahui pengaruh Fasilitas Belajar terhadap kepuasan mahasiswa di Program Studi Administrasi Pendidikan Universitas Jambi.
3. Mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi dan Fasilitas Belajar cara simultan terhadap kepuasan mahasiswa di Program Studi Administrasi Pendidikan Universitas Jambi.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat baik secara teoritis maupun praktis, yang diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen pendidikan serta memberikan wawasan bagi pemangku kepentingan di Universitas Jambi.

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pendidikan, dengan memperkuat teori – teori yang berkaitan dengan kepuasan mahasiswa, kualitas pelayanan dan Fasilitas Belajar. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti topik serupa

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan pertimbangan bagi pihak Program Studi Administrasi Pendidikan Universitas Jambi dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan dan memperkuat Fasilitas Belajar guna meningkatkan kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian juga dapat dijadikan dasar evaluasi dan pengambilan kebijakan dalam peningkatan kualitas layanan akademik dan non-akademik

2. Penelitian ini dapat memberikan gambaran kepada mahasiswa mengenai pentingnya peran kualitas pelayanan dan Fasilitas Belajar dalam menciptakan kepuasan selama menjalani proses pendidikan, sehingga mahasiswa lebih proaktif dalam memberikan masukan terhadap peningkatan kualitas layanan pendidikan.