

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam melaksanakan peran di dunia pendidikan, perguruan tinggi dituntut untuk mampu mengatasi berbagai hambatan. Berjalannya proses pendidikan dan pengajaran serta upaya mempertahankan atau meningkatkan mutu lulusan adalah beberapa hal yang harus dan senantiasa menjadi suatu tantangan.

Semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi dituntut untuk menjadi sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan Sumber Daya Manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut.

Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki, karena sebuah pelayanan yang dimiliki oleh lembaga tertentu akan menjadi gambaran dari kualitas lembaga tersebut. Jika pelayanan yang diberikan menurut mahasiswa itu baik maka sebuah lembaga tersebut bisa dikatakan baik, tetapi sebaliknya jika pelayanan yang dimiliki suatu lembaga tidak memuaskan maka lembaga tersebut akan dikatakan tidak memuaskan, termasuk juga pelayanan dalam sebuah lembaga pendidikan.

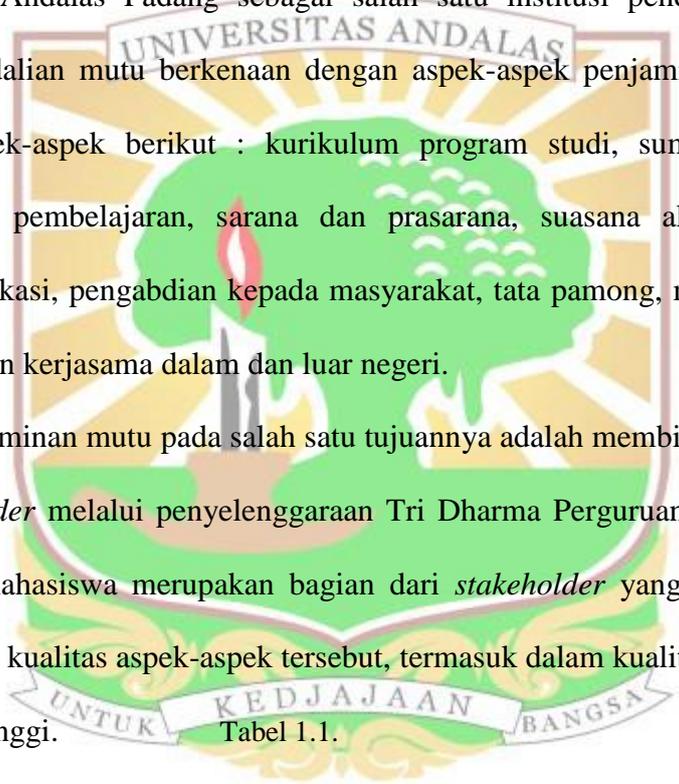
Penelitian mengenai berbagai permasalahan yang dihadapi perguruan tinggi dalam kaitannya dengan pengukuran mutu pendidikan. Penilaian dengan pendekatan akreditasi serta penilaian yang sifatnya langsung seperti tingkat gagal studi (DO), masa studi dan lainnya

dianggap tidak cukup sehingga diperlukan paradigma baru sebagai indikator pengukuran mutu pendidikan.

Pelayanan kepada mahasiswa secara teknis adalah pelayanan yang diberikan pegawai administrasi dan kinerja dosen, kedua kelompok ini terarah oleh pimpinan Fakultas (manajemen fakultas). Fakultas harus menggunakan *marketing concepts* yaitu harus selalu memperhatikan pelanggan (dalam hal ini mahasiswa). Karena fakultas menghadapi tantangan persaingan khusus dan umum.

Universitas Andalas Padang sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi perlu melakukan pengendalian mutu berkenaan dengan aspek-aspek penjaminan mutu yang ada yang meliputi aspek-aspek berikut : kurikulum program studi, sumber daya manusia, mahasiswa, proses pembelajaran, sarana dan prasarana, suasana akademik, keuangan, penelitian dan publikasi, pengabdian kepada masyarakat, tata pamong, manajemen lembaga, sistem informasi, dan kerjasama dalam dan luar negeri.

Proses penjaminan mutu pada salah satu tujuannya adalah membidik pada pemenuhan kebutuhan *stakeholder* melalui penyelenggaraan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Dan dalam lingkup tersebut, mahasiswa merupakan bagian dari *stakeholder* yang perlu mendapatkan pemenuhan jaminan kualitas aspek-aspek tersebut, termasuk dalam kualitas administrasi yang ada di Perguruan Tinggi.



Tabel 1.1.
Data Dosen tetap tahap akademik dan tahap profesi
Fakultas Kedokteran Universitas Andalas Padang

No	Pendidikan	Tahap		Jumlah (Orang)
		Akademik (Orang)	Profesi (Orang)	
1	S2 / Master	64	85	149
2	S3 / Doktor	18	6	24
3	Profesor	10	4	14
Jumlah		92	95	187

Sumber : Data Bagian Kepegawaian Fakultas Kedokteran Universitas Andalas tahun 2016.

Untuk meningkatkan kualitas dosen, Fakultas Kedokteran Universitas Andalas terus memotivasi untuk dapat menempuh jenjang pendidikan magister maupun doktoral. Perencanaan pengembangan karir sumber daya dosen diawali langkah pertama dengan penentuan jenjang karir bagi dosen. Untuk jenjang karir dosen di Fakultas Kedokteran Universitas Andalas masih disesuaikan dengan jenjang PNS. Langkah kedua dari pengembangan sumber daya manusia adalah penilaian kinerja, kompetensi dan akuntabilitas. Untuk itu dibuat sistem penilaian kinerja berbasis kompetensi dan akuntabilitas yang perwujudannya dalam bentuk Sasaran Kinerja Pegawai (SKP). Pada sistem ini, bagi sumberdaya dosen yang kinerjanya diatas standar akan mendapatkan *reward*, demikian juga sebaliknya.

Sistem penilaian kinerja yang dibangun harus menunjukkan keadilan, keandalan dan validitas yang sungguh-sungguh atas perilaku kerja dari dosen. Sistem penilaian kinerja yang baik, akan diikuti pula oleh program perbaikan kinerja bagi mereka yang kinerjanya dinilai jelek, serta juga program pengembangan kinerja bagi mereka yang kinerjanya sangat bagus.

Pada Fakultas Kedokteran Universitas Andalas Padang minat belajar dan keaktifan mahasiswanya sudah tergolong tinggi, tetapi kalau dilihat pasti selalu ada fenomena/masalah yang dihadapi oleh mahasiswa. Fenomena yang dihadapi mahasiswa terhadap dosen berdasarkan observasi awal yang di dapat dilapangan, yaitu :

- a. Dosen terkadang sering memberikan materi yang terlalu baku dalam buku referensi yang dipegangnya ataupun slide presentasi materi kuliah yang disampaikan, sehingga tidak berkembang.

Dosen selalu mengatakan dan menekankan “*Anda disini bersaing dan berkompetisi maka anda harus bisa untuk berkompetisi dan bersaing menjadi yang terbaik*”. Kata – kata itu memang benar bahwa kita dalam hal apapun menjadi seorang kompetitor,

- b. Dosen terkadang kurang bisa membangun situasi di dalam kelas sehingga mengakibatkan mahasiswa tidak menghiraukan dosen tersebut karena kebanyakan mahasiswa itu sangat menjaga dirinya ketika melakukan interaksi dengan dosen.
- c. Dosen tidak jelas dalam mentransfer ilmu, kurangnya transparansi dalam pemberian nilai, penerapan disiplin yang berlebihan atau kaku atas kebijakan yang diterapkan oleh institusi atas nama dosen yang menjabat struktural.

Tabel 1.2
Rekapitulasi usulan perbaikan dari dosen terhadap kinerja
Prodi Profesi Dokter FK Unand

akademik	Pemerataan distribusi tugas dosen dalam kegiatan pendidikan dan pembelajaran, dalam bentuk jumlah, waktu, dan kesesuaian kompetensi.
	Kehadiran dosen dalam kuliah yang tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan
	Kehadiran dosen dalam diskusi pleno yang kurang karena bertepatan dengan tutorial lainnya
	Penyusunan kalender akademik FK Unand per tahun
	Melakukan revisi SOP terkait bidang akademik (skripsi dan blok munculan)
	Aturan yang jelas tentang kehadiran mahasiswa dalam kegiatan pembelajaran (kuliah, tutorial dan skills lab) dan sanksinya.
	Perlu meningkatkan motivasi tenaga pengajar dalam membimbing mahasiswa dengan baik
kepemimpinan Prodi	Peningkatan koordinasi antara pimpinan dan dosen
	Pemerataan tugas tambahan bagi dosen diluar tri dharma perguruan tinggi
	Perbaikan sistem administrasi (penyusunan SOP dan sosialisasinya)
	Evaluasi kegiatan dan tindak lanjutnya
	Peningkatan kemampuan tenaga kependidikan sebagai bagian dari kinerja fakultas/prodi
	Peningkatan kerjasama internasional
	Kesesuaian penghargaan finansial yang harus ditingkatkan
Memperudah dosen untuk ikut seminar dan workshop dengan bantuan dana yang mencukupi	
Kurikulum	Evaluasi kurikulum (blok dan skills lab) secara berkala, baik dari segi isi, waktu dan kemampulaksanaan di prodi
	Sistem blok dan skenario tutorial di tahun awal perlu dievaluasi dan diperbaiki (tidak usah memakai diskusi topik).
	Pembinaan hubungan yang baik antara Dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa
	Evaluasi minat dan motivasi mahasiswa dalam mengikuti kegiatan pembelajaran, terutama mahasiswa yang lama tamat
	Peningkatan peran pembimbing akademik dalam mengatasi masalah akademik mahasiswa
Kemahasiswaan	Pembinaan hubungan akademik dan sosial yang baik antara Dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa
	evaluasi minat dan motivasi mahasiswa dalam mengikuti kegiatan pembelajaran, terutama mahasiswa yang lama tamat
	peningkatan peran pembimbing akademik dalam mengatasi masalah akademik mahasiswa

Proses pembelajaran	Efektifitas kuliah pengantar dan pleno ditingkatkan
	Absen mahasiswa tidak berpengaruh pada nilai akademik
	Penilaian yang efektif dalam tutorial
	Perlu dilakukan perbaikan skenario terutama untuk tahun pertama perkuliahan
	Jumlah mahasiswa bimbingan skripsi dengan dosen sering dianggap berlebih , karena jumlah 6-7 mahasiswa bimbingan dgn 1 angkatan mahasiswa agak susah dilakukan pembimbingan yang maksimal pada saat bersamaan(khawatir tidak terbimbing dengan baik)
	Dalam hal penulisan resep yang benar atau tradisional, sebaiknya diberikan waktu tambahan yang terjadwal hingga mahasiswa jadi dokter dapat menuliskan resep dengan benar
	SOP tutorial untuk mahasiswa ditinjau lagi khusus hari pertama
	Tidak adanya kepastian jadwal mahasiswa yang akan menjalani rotasi pada masing-masing Bagian
	Perbaikan modul-modul keterampilan klinik
Fasilitas untuk presentasi di ruang tutorial perlu diadakan kembali	
Sarana dan prasarana	Peningkatan jumlah buku pustaka dan upaya penggunaan pustaka pada mahasiswa
	Perbaikan semua fasilitas yang menunjang proses belajar dan mengajar serta kantor/ruangan dosen
	Kenyamanan saat tutorial terutama apabila ada acara di aula yang membutuhkan daya besar
	Fasilitas penunjang tugas dosen diruangan kerja masih perlu diperbaiki/ditambah
	ICT, web FK untuk bagian perlu diupdate
	Pelajaran dan ketersediaan buku diperpustakaan perlu ditingkatkan
	Pengadaan taman bunga tidak cocok dengan tempat parkir yang serupa
	Perbaikan sarana dan prasarana
	Tempat parkir ditertibkan sesuai dengan jenis kendaraan
	Kantin tolong disediakan dengan menu yang bervariasi dan harga terjangkau
	Saat OSCE perlu diberikan ruang cukup luas untuk melihat apa yang dilakukan mahasiswa
	Lingkungan fisik ruangan kuliah, SL, ruang dosen , lab

Sumber : Data diambil dari Laporan BAPEM Fakultas Kedokteran tahun 2016

Tabel 1.3.

Data Tenaga Kependidikan berdasarkan penempatan di Fakultas Kedokteran Universitas Andalas Padang

No.	Jenis Tenaga Kependidikan	Jumlah Tenaga Kependidikan di Fakultas dengan Pendidikan Terakhir (Orang)								Total
		S3	S2	S1	D4	D3	D2	D1	SMA/SMK	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	
1	Pustakawan	-	-	9	-	5	3	-	-	
2	Analisis / Laboran	-	2	6	-	-	-	-	16	
3	Teknisi	-	-	1	-	-	-	-	6	
4	Programer	-	2	4	-	2	-	-	-	
5	Administrasi	-	2	40	-	11	-	-	31	
6	Security	-	-	-	-	-	-	-	6	
7	Driver	-	-	-	-	-	-	-	5	
Total		-	6	60	-	18	3	-	64	151

Sumber : Data Bagian Kepegawaian Fakultas Kedokteran Universitas Andalas tahun 2016.

Di bidang administrasi, semua surat masuk akan diproses di sekretariat Fakultas kemudian didisposisikan oleh pimpinan sesuai dengan bidangnya (misalnya Bidang Pendidikan kepada Wakil Dekan I, Bidang umum dan Keuangan kepada Wakil Dekan II dan bidang Kemahasiswaan kepada Wakil Dekan III) kemudian dilanjutkan ke kepala Tata Usaha untuk diteruskan ke subbagian masing masing (misalnya, Bagian Pendidikan ke Kasubag Akademik dan Kemahasiswaan, Bagian Kepegawaian dan keuangan ke Kasubag Kepegawaian dan keuangan, Bagian Umum ke Kasubag Umum & Perlengkapan serta Bagian Kemahasiswaan ke Kasubag Kemahasiswaan) untuk diproses, setelah diproses surat akan dikembalikan ke Sekretariat Fakultas.

Pada bagian Administrasi fenomena yang dialami oleh mahasiswa adalah:

- Lamanya waktu pembuatan surat menyurat pada bagian akademik yang biasanya cuma 2 hari tapi bisa sampai 5 hari.
- Pelayanan administrasi yang kurang ramah.
- Tidak memberikan pelayanan yang prima terhadap mahasiswa sesuai dengan Standar operasional prosedur.

Dalam penelitian ini lebih ditekankan pada sub bagian (subag) akademik dan kemahasiswaan. Hal ini dikarenakan untuk mahasiswa angkatan baru yaitu angkatan 2015 – 2016 lebih sering berhubungan dengan bagian akademik. Adapun dalam Sub bagian (Subag) ini membidangi:

1. Kegiatan-kegiatan perkuliahan seperti halnya jadwal perkuliahan, nilai, dan kegiatan-kegiatan kemahasiswaan yang berkaitan dengan akademik mahasiswa sampai tingkat wisudawan,
2. Sub bagian kemahasiswaan membidangi kegiatan-kegiatan mahasiswa yang ada dilingkungan kampus seperti halnya BEM, UKM, di lingkungan Fakultas Kedokteran. Dalam aplikasinya sub bagian akademik bertanggung jawab dengan layanan kegiatan-kegiatan perkuliahan seperti halnya jadwal perkuliahan, nilai, dan kegiatan-kegiatan kemahasiswaan yang berkaitan dengan akademik mahasiswa sampai tingkat wisudawan, sehingga proses yang diharapkan dapat terlaksana dengan baik. Kemudian sub bagian (subag) kemahasiswaan bertanggungjawab pada kegiatan-kegiatan mahasiswa yang ada dilingkungan kampus seperti halnya BEM, UKM, di lingkungan Fakultas Kedokteran, seperti proses pembuatan surat menyurat dalam membuat badan hukum suatu lembaga ekstra dan intra kampus. Dengan tercapainya tugas dan fungsi sub bagian (subag) tersebut di atas diharapkan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat mencapai tujuan yang diharapkan dengan melibatkan unsur-unsur yang ada.

Proses pelayanan pada lingkungan fakultas Kedokteran Unand pada bidang akademik sekarang ini dilakukan dengan system Online yang mana mahasiswa berhubungan langsung dengan media elektronik untuk pengurusan pendaftaran pada awal semester seperti pengambilan mata kuliah. Namun kekurangan yang dialami oleh mahasiswa adalah system online yang sering susah untuk di akses karena jaringan internet yang tidak memadai.

Oleh karena itu pelayanan admitrasi yang dilakukan secara manual masih tetap dilakukan selain pelayanan pengurusan surat menyurat, pelayanan akademik yang dilakukan dengan menggunakan system online bertujuan agar mahasiswa dapat di layani secara cepat dan mudah, tetapi kendala yang dihadapi di lapangan tetap menyulitkan mahasiswa karena kurang memadai jaringan internet. Sebelum menggunakan system online Fakultas Kedokteran Unand menggunakan system manual yang mana pelayanan administrasi dilakukan pegawai bidang administasi.

Pelayanan yang diberikan oleh bidang administrasi kurang memuaskan mahasiswa karena jumlah pegawai bidang administrasi di bagian akademik hanya 15 orang sedangkan mahasiswa berjumlah 292 orang mahasiswa, sehingga pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar operasional pelayanan.

Berdasarkan Responden yang dilakukan oleh Badan Penjamin Mutu (BAPEM) mahasiswa diminta untuk memberikan saran-saran dalam meningkatkan pelayanan akademik. Rekapitulasi dari saran-saran yang diberikan oleh mahasiswa dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 1.4.
Rekapitulasi dari saran-saran yang diberikan oleh mahasiswa dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Pelayanan akademik	administrasi	update nilai di portal lama
		petugas harus lebih cekatan
		petugas portal harus lebih mengerti SIA/portal
		petugas kurang ramah
	nilai blok	nilai dari koordinator blok lama keluarnya
		transparansi nilai
		nilai ujian jangan dikeluarkan menjelang ujian pula
		update nilai yang di protal
		pemberitahuan nilai mahasiswa kepada ortu/wali
	pelatihan mahasiswa dalam menggunakan portal	
kemahasiswaan	kegiatan perkuliahan	jadwal kuliah per semester
		dosen sering terlambat

		samakan jadwal dengan fakultas lain
		dosen sering tidak datang
	website /IT FK Unand	upload bahan kuliah
		website /IT kacau
	transparansi UKT	
	beasiswa	transparan
	layanan aduan diperjelas	
fasilitas akademik	koneksi internet	lab komputer mati
		WIFI sering mati
		sosialisasi pasword
		akses jurnal free kurang
	sarana ruang kuliah panas	
	ruang tutorial	AC mati atau AC tidak dingin
		ruang tutorial diperbesar
	alat skills lab diperbaharui dan diperbanyak	
	perpustakaan	suasana tidak kondusif
		petugas ribut
	buku kurang	
fasilitas pendukung	mesjid	air sering mati
		kurang luas
	WC	WC kurang bersih
		lebih representatif
	parkir kendaraan sembarangan	
	tanaman pelindung diperbanyak	
	kantin	adakan kantin
	nyaman	
	tidak mahal	
Dosen	informasi sumber bacaan yang sesuai dengan materi	
	lebih terbuka ke mahasiswa	
pimpinan fakultas	pertemuan mendengar aspirasi mahasiswa	

Sumber : Data diambil dari Laporan BAPEM Fakultas Kedokteran tahun 2016

Bersandar pada permasalahan tersebut, peneliti ingin meneliti kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan lembaga pendidikan terhadap kinerja dosen dan pelayanan administrasi akademik di Fakultas Kedokteran Universitas Andalas Padang, dan menuangkannya dalam sebuah proposal penelitian dengan judul :

Analisa Dampak Kinerja Tenaga Pendidik (Dosen) dan Sistim Administrasi Pegawai Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Andalas Padang.

1.2. Perumusan Masalah

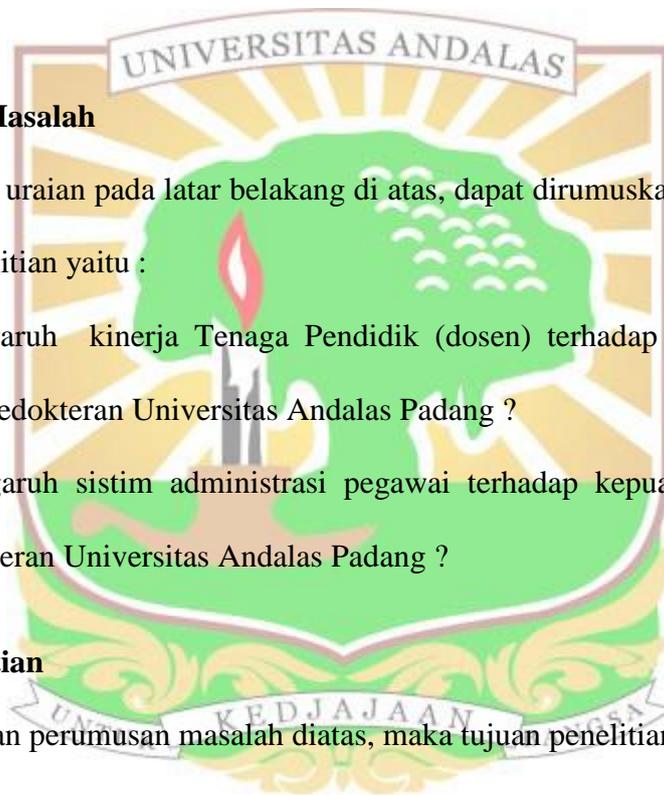
Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, dapat dirumuskan permasalahan yang menjadi fokus penelitian yaitu :

1. Bagaimana pengaruh kinerja Tenaga Pendidik (dosen) terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Kedokteran Universitas Andalas Padang ?
2. Bagaimana pengaruh sistim administrasi pegawai terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Kedokteran Universitas Andalas Padang ?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kinerja Tenaga Pendidik (dosen) terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Kedokteran Universitas Andalas Padang
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sistim administrasi pegawai terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Kedokteran Universitas Andalas Padang



1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian harus menghasilkan manfaat bagi penulis khususnya dan umumnya bagi pembaca. Berikut ini dikemukakan manfaat dari hasil penelitian meliputi manfaat teoritis dan manfaat praktis bagi penulis, akademisi dan fakultas.

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini bermanfaat untuk ;

- a. Pengembangan keilmuan dibidang manajemen pelayanan masyarakat.
- b. Menambah khasanah kajian ilmiah dalam pengembangan media pembelajaran.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis untuk mengembangkan pemahaman ilmu pengetahuan penulis khususnya dalam bidang manajemen
- b. Bagi akademisi sebagai bahan referensi untuk penelitian dibidang kinerja Tenaga Pendidik (dosen), sistim administrasi dan kepuasan mahasiswa dimasa yang akan datang dan sebagai bahan untuk menambah khasanah pustaka dibidang pemasaran jasa berdasarkan penerapan yang ada dalam kenyataan
- c. Bagi Fakultas kedokteran Universitas Andalas Padang dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi pihak universitas dalam usaha meningkatkan kinerjas Tenaga Pendidik (dosen) dan kualitas pelayanan administrasi serta untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa yang menguntungkan dimasa sekarang dan dimasa mendatang.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Fakultas Kedokteran Universitas Andalas untuk menganalisa mengenai dampak kinerja tenaga pendidik (dosen) dan sistem administrasi terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Andalas.

1.6. Sistematika Penulisan

1. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan.

2. BAB II TINJAUAN LITERATURE

Pada bab ini berisi pengertian dan pendapat para ahli tentang teori-teori yang mendasar terkait dengan subyek dan permasalahan yang dihadapi dalam penelitian seperti, kinerja dosen, faktor yang mempengaruhi kinerja dosen, indikator, sistem administrasi, kepuasan mahasiswa kerangka konseptual, kajian yang relevan dan hipotesis penelitian.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang Ruang lingkup, Tempat dan Waktu Pelaksanaan, Jenis Penelitian, Populasi dan Sampel penelitian, Sumber data, Definisi operasional variabel, dan Teknik analisis data.

4. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan tentang gambaran umum penelitian, proses penelitian dan hasil penelitian.

5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Merupakan bab yang berisikan kesimpulan dari penelitian dan saran terhadap penelitian.

