

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Dalam kehidupan pendidikan menjadi hal yang penting, terutama di perguruan tinggi, saat menghadapi suatu tantangan dan tingginya persaingan yang kompleks karena perluasan pasar internasional. Mereka bersaing secara terbuka, lalu di dalam negeri sendiri berusaha untuk menghalau dan memenangkan persaingan dalam hal pendidikan. Khususnya di era globalisasi ini, perguruan tinggi tentu berusaha berikan penawaran terbaik untuk meningkatkan kepuasan dari peserta didik dengan layanan yang diberikan. Layanan ditujukan pada layanan administrasi akademik, dengan teknologi sebagai alat untuk berikan informasi guna memfasilitasi tahapan administrasi akademik sehari sehari.

Mahasiswa atau peserta didik ialah konsumen dari perguruan tinggi. Perguruan tinggi sudah hendaknya menjamin kepuasan peserta didik, bukan saja pada layanan akademik seperti tahapan pembelajaran pengajaran, tetapi juga mencakup layanan dan informasi administrasi akademik yang selalu menjadi perhatian.

Pelayanan ialah pendekatan pada pelanggan yang dilaksanakan sesuai standar mutu yang diterapkan dalam pendidikan Amin (2017). Dalam ini pelayanan didefinisikan sebagai suatu kewajiban instansi untuk berikan fasilitas pada pelanggan berupa kenyamanan, keramahan, kecakapan yang ditunjukkan dalam sikap dan properti (Azkiyah, Ari Kartiko, & Muhammad Mujtaba Mitra Zuana, 2020).

Tulodo & Achmad Solichin (2019) mengatakan kualitas informasi menjadi ukuran dari skala dalam menetapkan keberhasilan penyampaian informasi sesuai kebutuhan pengguna. Kualitas informasi memiliki keterkaitan dengan ekonomi untuk instansi, karena informasi yang tidak bermutu akan menimbulkan beban terutama untuk para pengambil keputusan yang mencoba menggali informasi yang paling tepat sesuai kebutuhan mereka (Nawawi & Edwar Fajri, 2022).

Kepuasan ialah perasaan senang atau kecewa dari seseorang pada sebuah harapan atau membandingkan persepsi kinerja diartikan sebagai kepuasan, Tjiptono & Chandra (2016). Sama halnya dengan perubahan sikap individu secara emosional yang terjadi akibat dari berbagai aktivitas atau tanggapan yang mengatakan kepuasan untuk mereka (Komarudin & Bayu Hakam Subekti, 2021).

Semakin bertambahnya perguruan tinggi maka akan bertambah pesaing dan mengalami ketidakrataan dalam penyebaran peserta didik. Kondisi ini menuntut perguruan tinggi agar dapat berkomitmen untuk selalu mengevaluasi dan memperbaiki standar mutu pelayanannya.

Tuntutan perguruan tinggi tidak hanya terbatas untuk menghasilkan lulusan yang dianggap mampu dalam prestasi akademik tapi juga pada seluruh program pendidikan. Kualitas yang tinggi tercermin dari akuntabilitas, efektivitas, evaluasi dan sertifikasi alumni berkualitas dan sukses. Lulusan yang bisa mendapatkan pekerjaan sesuai bidang ilmunya serta diakui kompeten, maka Lembaga perguruan tinggi berhasil membuat peserta didik berkualitas. Oleh karena hal itu, menjadi tuntutan

perguruan tinggi dituntut untuk semakin professional dalam berikan pelayanan prima dalam segala aspek.

Perguruan tinggi juga harus memiliki tindakan proaktif untuk menghadang kompetisi yang bertambah ketat, dan menjadi keharusan untuk meneliti dan menumbuhkan segala dimensi layanan sendiri karena layanan dimiliki suatu instansi tertentu menjadi cerminan dari standar mutu instansi itu bila konsumen menganggap layanan yang ditawarkan baik, begitu juga dengan institusinya itu hal yang baik.

Upaya meningkatkan kualitas informasi dalam pelaksanaan kegiatan akademik sehari – hari untuk berikan kenyamanan dan kepuasan untuk peserta didik menjadi hal terpenting untuk universitas, terutama tenaga kependidikan yang turun langsung melayani peserta didik. Informasi ialah segala sesuatu yang sudah digolokan, diproses serta diinterpretasikan guna dipakai pada tahapan pengambilan keputusan, sistem pemrosesan dan pengolahan data untuk menjadi informasi dari bentuk yang tidak berguna jadi bentuk yang berguna untuk penerimanya.

Lalu Akademi ialah segala sesuatu yang berhubungan dengan Pendidikan perkembangan ilmu pengetahuan, secara akademik dapat berupa ilmu pengetahuan ilmu yang didapat di perguruan tinggi. Terkait penjelasannya diatas berkaitan dengan sistem informasi akademik dapat disimpulkan sistem informasi ilmiah ialah komputer atau sistem teknis penggunaan komputer sebagai alat bantu pemrosesan untuk tujuan penanganan dan pengolahan data ilmiah.

Departemen Ilmu Kesehatan Telinga Hidung Tenggorok Bedah Kepala Leher Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya menjadi salah satu fakultas untuk menempuh profesi dokter di kota Malang yang terakreditasi "A". Peneliti melaksanakan studi ini karena melalui pengamatan terlihat adanya keluhan dari beberapa peserta didik yang sedang terjadwal di Departemen IK THT – BKL ini berkaitan dengan keterlambatan pelayanan dan informasi antara tenaga kependidikan dengan peserta didik oleh karena itu merasa perlu adanya evaluasi secara eksternal terkait kepuasan peserta didik pada pelayanan yang diberikan oleh unit administrasi di departemen itu maka dapat menjadi bahan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas standar mutu pelayanan.

Evaluasi pelayanan dan informasi administrasi akademik penting untuk mengenal apa yang sebetulnya diinginkan dan dialami oleh peserta didik dengan yang sudah ditawarkan. Karena apa yang dianggap berkualitas oleh sisi universitas belum tentu berkualitas dan memuaskan untuk peserta didik.

Dari pemaparan diatas, studi ini diberi judul "Pengaruh Pelayanan dan Kualitas Informasi Administrasi Akademik pada Kepuasan Peserta Didik Co – Ass di Departemen IK THT – BKL FKUB Malang".

B. Perumusan Masalah

Berlandaskan latar belakang, maka masalah dari studi ini:

1. Bagaimana deskripsi pelayanan, kualitas informasi administrasi akademik dan kepuasan peserta didik co-ass pada Departemen IK THT - BKL FKUB Malang.
2. Apakah pelayanan dan kualitas informasi administrasi akademik berdampak pada kepuasan peserta didik co – ass pada Departemen IK THT – BKL FKUB Malang?
3. Apakah pelayanan berdampak pada kepuasan peserta didik co – ass pada Departemen IK THT – BKL FKUB Malang?
4. Apakah kualitas informasi administrasi akademik berdampak pada kepuasan peserta didik co – ass pada Departemen IK THT – BKL FKUB Malang?

C. Tujuan Penelitian

1. Guna mendeskripsikan pelayanan, kualitas informasi administrasi akademik dan kepuasan peserta didik co-ass pada Departemen IK THT - BKL FKUB Malang.
2. Guna mencari tahu pengaruh pelayanan dan kualitas informasi administrasi akademik pada kepuasan peserta didik co – ass pada Departemen IK THT – BKL FKUB Malang.
3. Guna mencari tahu serta menganalisis pengaruh pelayanan pada kepuasan peserta didik co – ass pada Departemen IK THT – BKL FKUB Malang.

4. Guna mencari tahu serta menganalisis pengaruh kualitas informasi administrasi akademik pada kepuasan peserta didik co – ass pada Departemen IK THT – BKL FKUB Malang.

D. Kegunaan Penelitian

Beberapa manfaat dari studi ini:

1. Manfaat Teori
 - a. Bisa jadi acuan atau bahan kajian dalam wacana keilmuan perkembangan pelayanan dan sistem informasi administrasi akademik.
 - b. Meningkatkan kemampuan dalam berpikir dan berikutnya hasil studi bisa menjadi sarana untuk melihat penyebab adanya permasalahan yang terjadi. Dengan demikian tahapan mencari jalur alternatif untuk memecahkan permasalahan akan menjadi lebih mudah.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bisa jadi referensi atau sumber informasi bagi melakukan penelitian berikutnya.
 - b. Bisa berikan gambaran atau wawasan untuk kalangan akademis dan peserta didik yang terlibat.