

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perguruan Tinggi merupakan salah satu lembaga penyedia jasa yang tidak akan terlepas dari pelayanan yang akan diberikan kepada mahasiswa selaku konsumen agar Universitas dapat bersaing dengan universitas yang lain, maka Universitas tersebut harus mempunyai sebuah keunggulan kompetitif agar bisa memenangkan persaingan. Salah satu keunggulan tersebut dapat tercermin dari kualitas pelayanan yang diberikan universitas kepada mahasiswanya. Pemberian *customer service* yang baik kepada mahasiswa diharapkan dapat tercapainya kepuasan para mahasiswa. Kepuasan mahasiswa membentuk persepsi yang positif terhadap kampus atau PT yang dipasarkan perusahaan, sehingga hal ini dapat memposisikan lembaga dimata mahasiswa. Pelayanan yang bagus adalah pelayanan yang dapat memahami keinginan dan kebutuhan mahasiswa serta berusaha memberikan nilai lebih kepada mahasiswa (Fuji Santoso, 2017).

Pendidikan merupakan jasa yang berupa proses pembudayaan, pengertian yang berimplikasi adanya *input* dan *output*. *Inputnya* adalah peserta didik atau mahasiswa, sarana, prasarana dan lingkungan, sedangkan yang menjadi *output* antara lain jasa pelayanan pendidikan, lulusan dan alumni. Pemahaman kualitas perguruan tinggi tidak terlepas dari produk yang dikeluarkan yaitu kurikulum, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, administrasi, dan ekstrakurikuler serta produk parsial yaitu lulusan. Meskipun disebut produk parsial, lulusan perguruan tinggi menjadi produk yang sangat penting, yang bersifat generatif dan aplikatif. Generatif bermakna bahwa melalui lulusanlah jasa-jasa perguruan tinggi disebarluaskan dan dikembangkan, sedangkan perguruan tinggi dikatakan aplikatif apabila lulusan akan mengaplikasikan jasa- jasa perguruan tinggi yang telah diterimanya dalam dunia kerja (Istiningtyas, 2018).

Pentingnya mutu dalam institusi pendidikan, maka diperlukan pengkajian dalam pengertian mutu layanan akademik, dimana kualitas pelayanan akademik merupakan perbandingan antara pelayanan akademik yang dirasakan mahasiswa dengan kualitas pelayanan akademik yang diharapkan mahasiswa. Mutu layanan berpengaruh besar terhadap kepuasan mahasiswa dalam berbagai aspek. Inti dari kepuasan mahasiswa tergantung pada kualitas mengajar dan lingkungan belajar di institusi sebagai permintaan mahasiswa yang memenuhi syarat dengan baik, pembelajaran dan pengalaman fakultas untuk akademik mereka dan perkembangan profesional (Martasubrata & Suwatno, 2016).

Hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa belum optimal yang ditunjukkan dari hasil survey kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa itu sangat penting, maka untuk menanggulangi belum optimalnya kepuasan mahasiswa, dalam penelitian ini merujuk pada teori perilaku konsumen. Kepuasan mahasiswa terkait erat dengan mutu pelayanan perguruan tinggi, sehingga dijadikan kajian dalam penelitian ini (Martasubrata & Suwatno, 2016).

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada mahasiswa keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta berdasarkan wawancara enam dari sepuluh orang mengatakan sarana pelayanan akademik masih terdapat aspek aspek yang kurang memuaskan mahasiswa. Masalah yang ada di Fakultas Ilmu Kesehatan Program Studi Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta adalah banyaknya keluhan mahasiswa seperti keluhan pelayanan internet, dan area parkir kampus terhadap pelayanan yang di berikan kepada mahasiswa.

Dari ulasan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Akademik menjadi salah satu faktor yang sangat penting dalam menciptakan sebuah nama universitas yang baik. Setelah itu kualitas layanan akademik yang baik mempengaruhi nama universitas tersebut dan menciptakan kepuasan mahasiswa yang akan dipandang baik oleh masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di

Fakultas Ilmu Kesehatan Program Studi Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah penelitian ini adalah “gambaran kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta”.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Mengetahui gambaran kepuasan mahasiswa program studi keperawatan terhadap pelayan akademik Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan semester responden.
- b. Mengetahui gambaran kepuasan mahasiswa program studi ilmu keperawatan terhadap pelayanan akademik.
- c. Mengetahui gambaran kepuasan mahasiswa program studi ilmu keperawatan terhadap pelayanan akademik berdasarkan *Tangibles* (keberwujudan).
- d. Mengetahui gambaran kepuasan mahasiswa program studi ilmu keperawatan terhadap pelayanan akademik berdasarkan *Responsivene* (daya tanggap)
- e. Mengetahui gambaran kepuasan mahasiswa program studi ilmu keperawatan terhadap pelayanan akademik berdasarkan *Reliability* (kepercayaan).
- f. Mengetahui gambaran kepuasan mahasiswa program studi ilmu keperawatan terhadap pelayanan akademik berdasarkan *Emphaty* (empati).

- g. Mengetahui gambaran kepuasan mahasiswa program studi ilmu keperawatan terhadap pelayanan akademik berdasarkan *Assurance* (keyakinan).

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta

Mengetahui seberapa besar kepuasan mahasiswa prodi keperawatan terhadap pelayanan akademik di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta dan sebagai bahan informasi dan bahan pertimbangan untuk memperbaiki atau meningkatkan mutu terhadap pelayanan akademik yang di berikan kepada mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

##### 2. Peneliti selanjutnya

Mendapatkan data dasar untuk penelitian selanjutnya.

## E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1  
Keaslian Penelitian

No.	Penulis(Tahun) Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Alfiani, Arifah (2016 ) dengan judul Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Di Subbag Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta	Sama-sama meneliti tentang pelayanan Akademik	Penelitian diatas meneliti tentang pelayanan administrasi akademik sedangkan pada penelitian ini membahas tentang kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik.
2	Azan (2015) dengan judul Pengaruh Pemanfaatan Fasilitas Belajar dan Kinerja Staf Program Studi terhadap Mutu Layanan Akademik Program Studi di Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia	Sama-sama membahas tentang layanan akademik	Penelitian di atas menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif sedangkan di penelitian ini menggunakan metode penyebaran kuesioner