BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pelayanan kemahasiswaan didasarkan pada gagasan bahwa pendidikan tinggi bukan hanya tentang memberikan pengetahuan akademik semata tetapi juga tentang membangun individu secara keseluruhan (Aulia dkk., 2023). Kesempatan untuk mengembangkan potensi diri pada mahasiswa dapat mengikuti kegiatan-kegiatan pada kampus, salah satunya berpartisipasi dalam Organisasi Mahasiswa (ORMAWA) yang berada di bawah naungan bidang kemahasiswaan Telkom University Purwokerto. Dukungan langsung dari bidang kemahasiswaan, Ormawa menjadi wadah strategis untuk menggali dan mengasah potensi mahasiswa melalui program-program terstruktur yang mencakup pengembangan keterampilan kepemimpinan, kreativitas, dan kerja tim. Oleh karena itu, pelayanan kemahasiswaan bertujuan untuk memberikan dukungan yang menyeluruh dan berkelanjutan kepada siswa selama masa studi mereka (Sianturi, 2020)

Ormawa sering kali menjadi jembatan antara mahasiswa dan pihak universitas, khususnya dalam hal pengembangan kegiatan yang mendukung pencapaian tujuan akademik dan non-akademik. Oleh karena itu, keberhasilan pelaksanaan fungsi Ormawa sangat bergantung pada dukungan layanan kemahasiswaan yang disediakan oleh institusi. Pelayanan kemahasiswaan, seperti bantuan administrasi, fasilitas, dan koordinasi program, menjadi salah satu faktor kunci dalam menunjang aktivitas ORMAWA. Namun, tingkat kepuasan ORMAWA terhadap pelayanan tersebut masih menjadi hal yang perlu dievaluasi untuk memastikan efektivitasnya (Maulana dkk., 2023).

Telkom University memiliki divisi kemahasiswaan yang berfungsi sebagai pusat layanan untuk mendukung pengembangan potensi mahasiswa di berbagai aspek, baik akademik maupun non-akademik. Divisi ini bertanggung jawab mengelola program dan kegiatan yang berkaitan dengan penyediaan layanan dan dukungan untuk memenuhi kebutuhan serta mengembangkan potensi mahasiswa, terutama Ormawa di perguruan tinggi. Divisi kemahasiswaan pasti juga memiliki

tugas, tanggung jawab dan fungsi dalam mengelola kegiatan Ormawa dari reorganisasi hingga evaluasi. TUPOKSI (Tugas Pokok dan Fungsi) bagian kemahasiswaan terhadap Ormawa meliputi:

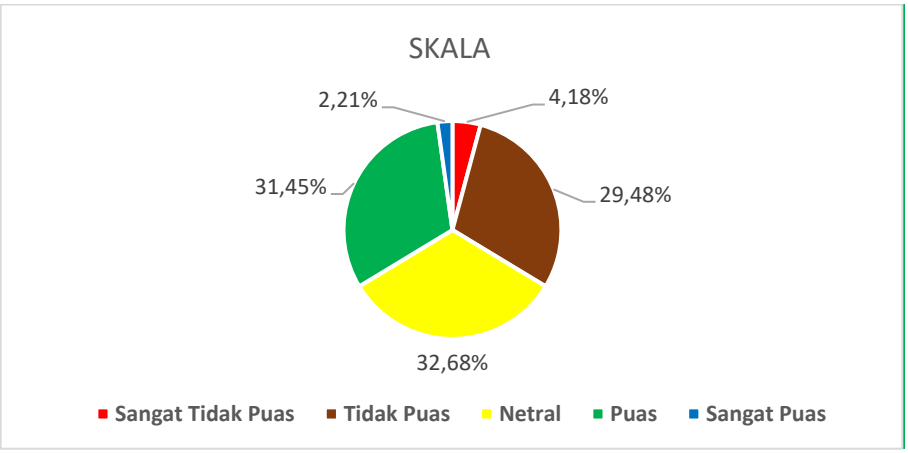
1. Mengelola program pengembangan kepemimpinan, pelatihan keterampilan, dan kegiatan ekstrakurikuler untuk meningkatkan potensi mahasiswa di luar kelas.
2. Mengelola proses pengorganisasian dan administrasi kegiatan mahasiswa, termasuk pengaturan acara, penyaluran dana, dan pemenuhan kebutuhan logistik.
3. Membangun dan mengimplementasikan kebijakan dan prosedur terkait dengan disiplin mahasiswa, keamanan kampus, dan perlindungan hak-hak mahasiswa.

Ormawa di perguruan tinggi seharusnya menerima pelayanan kemahasiswaan yang sesuai dengan ekspektasi mereka terhadap kenyataan pelayanan yang diberikan. Namun, harapan Ormawa sering kali tidak selaras dengan realitas yang terjadi, sehingga tingkat kepuasan mahasiswa dapat bervariasi. Ada Ormawa yang sudah merasa cukup akan pelayanan kemahasiswaan yang telah ada pada kampus, ada juga mahasiswa yang merasa pelayanan kemahasiswaan pada kampus belum cukup memadai, dikarenakan adanya perbandingan/*benchmark* dari kampus lain (Shyafary dan Soeprapto, 2022). Hal tersebut diperkuat adanya studi pendahuluan dengan melakukan penyebaran kuisioner dalam bentuk google form pada HIMA, DPM KEMA, DPM Fakultas, BEM KEMA, BEM Fakultas dan UKM yang dapat dilihat pada Gambar 1.1 dengan butir pertanyaan pada kuisioner yang dapat dilihat pada Tabel 1.1

Tabel 1.1 Butir Pertanyaan Kuisioner Studi Pendahuluan

No	Pertanyaan
1	Seberapa puas Anda dengan fasilitas atau sarana yang disediakan terkait dengan kemahasiswaan?
2	Seberapa puas Anda dengan kualitas program pengembangan yang ditawarkan bagi mahasiswa yang aktif dalam Ormawa?

No	Pertanyaan
3	Seberapa puas Anda dengan dukungan yang diberikan kemahasiswaan dalam mengelola ormawa untuk mengembangkan potensi di luar akademik?
4	Seberapa puas Anda dengan kecepatan dan kemudahan dalam proses penyaluran dana untuk kegiatan ORMAWA?
5	Seberapa puas Anda dengan kemudahan dalam mendapat dukungan dan bantuan terkait perencanaan kegiataan?
6	Seberapa puas dan adil menurut Anda dengan pengelolaan fasilitas dan dana pada setiap ORMAWA?
7	Seberapa puas Anda dengan kemahasiswaan terkait proses administrasi dan dukungan untuk pelaksanaan kegiatan/acara ORMAWA?
8	Seberapa puas Anda dengan anggaran yang diberikan untuk setiap ORMAWA?
9	Seberapa puas Anda dengan kemudahan untuk memenuhi kebutuhan logistik kegiatan ORMAWA?
10	Seberapa puas Anda dengan kejelasan informasi yang diberikan mengenai prosedur dan layanan kemahasiswaan?
11	Seberapa puas Anda dengan koordinasi antara pihak kampus dan Ormawa dalam hal administrasi kegiatan dan pemenuhan kebutuhan acara?
12	Seberapa puas Anda dengan solusi yang diberikan kemahasiswaan dalam menyelesaikan permasalahan mahasiswa yang ada dikampus?



Gambar 1.1 Grafik Data Skala Responden

Berdasarkan diagram diatas merupakan hasil survei yang telah dilakukan, telah terkumpul 37 sample responden yang diambil melalui survei kepuasan Ormawa terhadap pelayanan kemahasiswaan dengan 12 pertanyaan yang menggunakan skala likert (1-5). Terdapat 4,18% responden yang merasa sangat tidak puas, kemudian terdapat 29,48% responden yang merasa tidak puas, diikuti dengan *persentase* tertinggi yaitu 32,68% responden cenderung memilih netral terhadap pelayanan kemahasiswaan dan 31,68% responden merasa puas dan 2,21% responden merasa sangat puas.

Berdasarkan 37 sample responden tersebut juga memberikan alasan terkait jawaban yang responden isi pada survey kepuasan ini, terdapat beberapa alasan-alasan dari responden yang memilih netral namun lebih mengarah tidak cukup puas seperti, terjadinya kesenjangan antar beberapa ormawa secara fasilitas, anggaran dan dukungan, sering terjadinya *miss* informasi atau komunikasi dan kurangnya keterbukaan antara kemahasiswaan ke pihak ormawa, permasalahan anggaran yang turun ke ormawa cukup memakan waktu dan anggaran yang diberikan jumlahnya tidak cukup.

Berdasarkan permasalahan yang telah ditemukan oleh peniliti terhadap pelayanan kemahasiswaan untuk ormawa. Maka pelayanan kemahasiswaan ini perlu dilakukannya peningkatan kualitas pelayanannya, terutama pada bagian pelayanan ke ormawa. Proses peningkatan kualitas pelayanan bertujuan untuk memberikan usulan perbaikan atau prioritas utama perbaikan pelayanan kemahasiswaan terhadap ormawa, sehingga ormawa merasakan kepuasan

sepenuhnya terkait pelayanan kemahasiswaan. Pada proses penentuan usulan perbaikan atau prioritas utama perbaikan pelayanan akan dilakukannya analisis menggunakan metode yang digunakan meliputi Service Quality, Importance Performance Analysis, dan Customer Satisfaction Index.

Untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa, perguruan tinggi perlu melakukan evaluasi agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kemahasiswaan di masa mendatang. Salah satu instrumen yang digunakan dalam pengukuran ini adalah penyebaran kuesioner, yang bertujuan untuk menilai realitas pelayanan dibandingkan dengan harapan mahasiswa. Data dari kuesioner kemudian diolah menggunakan berbagai metode analisis guna menentukan tingkat kepuasan mahasiswa. Hasil analisis tersebut akan menjadi acuan bagi perguruan tinggi dalam meningkatkan kualitas layanan kemahasiswaan.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Secara umum kualitas kepuasan merupakan adanya upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan mahasiswa dan ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Jika harapan mahasiswa terhadap pelayanan kemahasiswaan kampus dapat terpenuhi, maka akan memberi kepuasan pada mahasiswa. Idealnya, pelayanan kemahasiswaan mendukung ormawa dengan kemudahan administrasi, informasi yang jelas, transparansi anggaran, dan dukungan optimal. Namun, realitanya masih terdapat ketidakpuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Akibatnya, minat mahasiswa berorganisasi menurun, kinerja ormawa melemah, muncul konflik, dan citra kampus bisa terdampak negatif. Solusinya, kampus perlu meningkatkan efektivitas pelayanan dengan perbaikan sistem administrasi, transparansi anggaran, serta komunikasi yang lebih baik dengan ormawa.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan ormawa terhadap pelayanan kemahasiswaan menggunakan *service quality* (SERVQUAL), *importance performance analysis* (IPA) dan *customer satisfaction index* (CSI).
2. Untuk menganalisis kuadran prioritas perbaikan menggunakan diagram

kartesius dengan metode *Importance Performance Analysis*.

3. Untuk menentukan usulan perbaikan terhadap permasalahan terkait atribut penelitian untuk memenuhi harapan ormawa.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perguruan Tinggi

   Penelitian ini diharapkan agar dapat melakukan peningkatan dan perbaikan baik sistem maupun non sistem pelayanan kemahasiswaan terhadap ormawa.

2. Bagi Penulis

   Penelitian ini dapat memberikan rekomendasi saran perbaikan untuk memperbaiki pelayanan kemahasiswaan terhadap untuk meningkatkan pelayanan kemahasiswaan yang berguna untuk jangka panjang.

1.5 Batasan Penelitian

Batasan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Responden yang diambil untuk sample adalah Mahasiswa yang mengikuti ORMAWA Telkom University Purwokerto.
2. Informasi TUPOKSI (Tugas Pokok dan Fungsi) didapat dari hasil wawancara