

## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam Peraturan Undang-Undang Republik Indonesia Bab 1 Pasal 1 Ayat (1) Tentang Pendidikan Tinggi. Pendidikan adalah upaya sadar dan terencana untuk menciptakan lingkungan, dan proses pembelajaran di mana mahasiswa berpartisipasi secara aktif mengembangkan kapasitasnya untuk memiliki kekuatan spiritual, dan keagamaan, kemandirian, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, dan keterampilan yang diperlukan untuk dirinya sendiri, kelompoknya, bangsa, dan negara (Kemdikbud, 2012).

Pendidikan Tinggi adalah tingkat pendidikan setelah sekolah menengah yang mencakup diploma, program sarjana, program magister, program doktor, profesi, dan spesialis yang dirancang oleh perguruan tinggi berdasarkan budaya Indonesia. Perguruan Tinggi Swasta (PTS) adalah perguruan tinggi yang didirikan dan/atau diselenggarakan oleh masyarakat. Sedangkan Mahasiswa adalah mahasiswa yang ada pada Perguruan Tinggi tersebut (Kemdikbud, 2012).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh penelitian sebelumnya, mahasiswa adalah *stakeholder* bagi suatu perguruan tinggi untuk mencapai tujuan dan sebagai tolak ukur berkualitas tidaknya perguruan tinggi tersebut. Perguruan tinggi harus selalu melakukan upaya dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa akan harapan dan kebutuhan mahasiswa. Karena pada saat ini bagi suatu perguruan tinggi, kepuasan mahasiswa digunakan sebagai bisnis atau investasi usaha (Nofriavani et al., 2022).

Kualitas pelayanan merupakan semua jenis pelayanan yang diberikan oleh suatu penyelenggara jasa dan perusahaan dengan sepenuh hati agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen secara optimal (Hendriana & Pratama, 2022). Dengan memberikan pelayanan baik akademik maupun non akademik yang berkualitas dapat membentuk mahasiswa yang berkualitas sehingga mampu bersaing pada era globalisasi. Tolak ukur suatu perguruan tinggi dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa ialah dengan melihat langsung tingkat kepuasan pada mahasiswanya (Boky, 2016). Pelayanan yang baik kepada mahasiswa adalah hal penting yang harus diperhatikan oleh suatu universitas untuk dapat terus menjaga kepercayaan masyarakat agar para orang tua dapat memberikan pendidikan tinggi yang terbaik kepada anaknya di perguruan tersebut (Gazali et al., 2021).

Kualitas pelayanan akademik adalah hasil perbandingan antara apa yang dirasakan saat mendapatkan pelayanan tersebut dengan harapan sebelumnya. Dan kualitas pelayanan dikatakan berkualitas apabila hasil yang diperoleh sama atau bahkan melebihi (Kurbani, 2017). Pelayanan Akademik adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh karyawan akademik kepada

mahasiswa agar pelayanan terlaksana dengan baik. Agar suatu perguruan tinggi dikatakan perguruan dengan standar baik mereka menggunakan pelayanan prima (Nofriavani et al., 2022). Sedangkan Pelayanan Non Akademik merupakan layanan tambahan dan/atau ekstrakurikuler yang diberikan oleh universitas, dalam meningkatkan kemampuan mahasiswa dan tidak berhubungan dengan kurikulum (Masyita, 2020).

Siapa pun yang selalu berusaha meningkatkan kualitas dan nilai itulah yang akan dilihat dan diakui oleh konsumen. Konsumen dalam artian di sini ialah mahasiswa. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas adalah dengan memperbaiki tampilan fisik. Seperti penampilan ruang kuliah yang nyaman, ketersediaan dan kelengkapan buku di perpustakaan, tersedianya teknologi yang canggih, pelayanan administrasi yang cepat tanggap dan ramah, serta penampilan pada gedung yang layak atau tidak (Kurbani, 2017).

Menurut Hidayah dalam penelitiannya, cara untuk mengetahui apakah mereka puas dengan kualitas pelayanan pada perguruan tinggi yang diberikan bukan dilihat dari bagaimana konsumen mengulang program dan pemakaian jasa yang sama. Akan tetapi, tergambar dari kesediaannya mahasiswa perguruan tinggi tersebut dalam menyebarkan berita positif dengan melakukan rekomendasi kepada orang lain atau melanjutkan ke jenjang pasca sarjana dikemudian hari (Hidayah, 2016).

Persepsi mahasiswa mengenai kualitas pelayanan yang diberikan sangat penting karena akan menjadi salah satu tolak ukur bagi sebuah perguruan tinggi agar dapat melihat secara langsung apakah kinerja mereka sudah maksimal (Pramusti, 2020). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kurbani didapatkan saran dan keluhan yang diambil dari beberapa mahasiswa mengenai tentang kualitas pelayanan, sistem administrasi, sarana dan prasarana yang masih banyak sekali dipertanyakan. Sehingga hal tersebut perlu mendapat jawaban, perhatian dan perbaikan yang lebih serius untuk dilakukan agar pelaksanaan kegiatan belajar mengajar di kampus dapat berjalan dengan baik (Kurbani, 2017).

Berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya yang membahas tentang kualitas pelayanan akademik dan non akademik di antaranya yang dilakukan oleh Sitti Masyita dengan judul yaitu “Kepuasan Mahasiswa Ditinjau dari Kualitas Pelayanan Akademik dan Non Akademik (Studi pada Program Studi Manajemen STIEM Bongaya)” hasil pada penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan non akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal tersebut dibuktikan bahwa nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $3,845 > 1,985$ ) dan tingkat signifikan lebih kecil dari  $0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ) koefisien pengaruh yang bertanda positif disebabkan karena keseimbangan antara penyediaan minat dan bakat, kesesuaian sumber daya pendukung, *soft skill*, suasana kampus dan aktivitas ekstrakurikuler yang mampu memberikan kepuasan kepada mahasiswanya (Masyita, 2020). Diikuti

oleh penelitian lain dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Non Akademik Citra Lembaga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus di Universitas Satya Wiyata Mandala Nabire) hasil yang didapatkan oleh peneliti bahwa dari data koefisien didapatkan hasil yang bernilai positif dan  $t_{hitung}$  semuanya di atas  $t_{tabel}$  yang berarti pelayanan akademik dan non akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa. Selain itu, didapatkannya perhitungan dengan Koefisien Determinasi bahwa kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh pelayanan non akademik, pelayanan akademik dan citra lembaga sebesar 76,5% selebihnya 23,5 dipengaruhi oleh faktor lain. Sedangkan loyalitas dipengaruhi oleh pelayanan non akademik, kepuasan mahasiswa dan citra lembaga sebesar 65,02% selebihnya 34,98% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti (Dharsono et al., 2015). Terakhir, pada penelitian lainnya yang dilakukan oleh Anila Umriana dan Dwimey Ayudewardari Pranatami dengan judul “Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik dan Non Akademik UIN WALISONGO Semarang” hasil yang didapatkan oleh peneliti dalam bentuk diagram dapat disimpulkan bahwa pada layanan akademik kepuasan mahasiswa tertinggi ada pada indikator Perwalian *Online* dengan indeks sebesar 2,99 dan kepuasan terendah ada pada indikator Sistem Perkuliahan *Online (e-learning)* dengan indeks sebesar 2,27 disebabkan karena belum optimalnya penggunaan *e-learning* yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Kemudian pada layanan non akademik indikator tertinggi yaitu Pelayanan Pembinaan Keagamaan untuk mahasiswa dengan indeks sebesar 3,01, sedangkan indeks terendah yaitu Layanan Bimbingan Karir dan Informasi Kerja (Walisono *Career Centre*) dengan indeks sebesar 2,69 dikarenakan masih belum ada beberapa mahasiswa yang mendapatkan banyak informasi dengan hal tersebut (Umriana & Pranatami, 2022).

Universitas Esa Unggul merupakan salah satu perguruan tinggi dengan populasi mahasiswa yang cukup padat. Memiliki 3 (tiga) cabang kampus yaitu 1 cabang Jakarta, 1 cabang Bekasi, dan 1 cabang di Tangerang. Data pelaporan PDDikti didapatkan jumlah mahasiswa aktif sebanyak 15,056 dan jumlah dosen sebanyak 570. Mempunyai 10 fakultas dengan jumlah 38 program studi. Universitas Esa Unggul membuka Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan sebagai salah satu wujud dari wadah bagi perekam medis untuk meningkatkan pengetahuan. Universitas Esa Unggul sendiri merupakan perguruan tinggi swasta yang berdiri sejak tahun 1993. Universitas Esa Unggul menjadi pelopor dibentuknya Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (RMIK) sejak tahun 1989 dan memperoleh Akreditasi “A” berdasarkan keputusan LAM-PTKes No.0484/LAM-PTKes/Akr/Dip/XI2020. Salah satu tujuan Universitas Esa Unggul menyediakan dan/atau membuka Program Studi RMIK ialah agar dapat menjadikan masyarakat sebagai individu yang peka terhadap masalah dan perkembangan IPTEK di bidang Rekam

Medis dan Informasi Kesehatan dengan menerapkan pengetahuan dan keterampilan serta memahami tanggung jawab secara profesional. Universitas Esa Unggul menyediakan kuesioner pada aplikasi berbasis *website* atau dikenal dengan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) yang dimilikinya dan wajib diisi oleh setiap mahasiswa pada saat akan kenaikan semester baru. Dalam kuesioner tersebut terdapat beberapa pertanyaan mengenai kualitas pelayanan akademik dan non akademik serta sarana dan prasarana yang diberikan oleh kampus. Di sana mahasiswa juga dapat memberikan saran dan keluhan atau masukan mereka atas fasilitas kampus dan kualitas pelayanan yang didapatkan. Pada penelitian ini yang akan menjadi fokus peneliti ialah basis kampus utama yaitu cabang Jakarta, karena peneliti lebih memfokuskan pada kualitas pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan non akademik seperti fasilitas, suasana kampus, penunjang proses pembelajaran, dan lain sebagainya. Peneliti melakukan pengambilan data secara langsung ke bagian Admin Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan untuk data mahasiswa Prodi RMIK yang aktif disemester genap tahun 2023/2024 angkatan tahun 2019-2023 basis kelas paralel dan reguler Universitas Esa Unggul Jakarta, selanjutnya untuk data laporan rekapitulasi kuesioner kepuasan mahasiswa Prodi RMIK Universitas Esa Unggul Jakarta tahun angkatan 2021/2022 dan 2022/2023 peneliti dapatkan dari bagian Komisi Penjamin Mutu (KPM) Universitas Esa Unggul Jakarta.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti melalui data laporan rekapitulasi kuesioner kepuasan mahasiswa pada Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Esa Unggul Jakarta Tahun Akademik 2021/2022 dan 2022/2023 yang peneliti dapatkan dari bagian Komisi Penjamin Mutu (KPM) Universitas Esa Unggul Jakarta. Dari data laporan rekapitulasi kuesioner mahasiswa terdapat 209 mahasiswa dengan jumlah 22 pertanyaan terkait pelayanan non akademik yang diajukan dan diperoleh rata-rata indeks kepuasan mahasiswa yang berbeda dari setiap komponen pertanyaan. Dari hasil observasi awal yang telah dilakukan oleh peneliti, hasil kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan non akademik pada mahasiswa tahun akademik 2021/2022 diperoleh indeks kepuasan mahasiswa dengan total rata-rata yaitu 3,21/4,00 dan tahun akademik 2022/2023 dengan total rata-rata 2,91/4,00. Oleh karena itu, berdasarkan observasi awal dapat disimpulkan hasil rekapitulasi kepuasan mahasiswa pada Prodi RMIK UEU Jakarta tahun akademik 2022/2023 mengalami angka penurunan pada indeks kepuasan mahasiswa dibandingkan pada tahun akademik 2021/2022.

Dampak yang terjadi apabila menurunnya kepuasan pada mahasiswa, akan terjadi beberapa hal diantaranya menurunnya kualitas pendidikan karena banyak mahasiswa yang mungkin tidak puas dengan kualitas pendidikan yang diberikan oleh kampus. Menurunnya loyalitas mahasiswa akan menyebabkan mereka berpikir untuk mencari alternatif lain seperti pindah dan mengambil

program studi yang sama di perguruan tinggi lain. Apabila kepuasan pada mahasiswa internal juga rendah hal tersebut dapat mempengaruhi citra perguruan tinggi di mata masyarakat, akhirnya dapat mempengaruhi penurunan jumlah calon mahasiswa yang akan mendaftar di perguruan tinggi tersebut (Surianti et al., 2020).

Berdasarkan permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti dan membuat Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Gambaran Kualitas Pelayanan Non Akademik pada Mahasiswa Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Universitas Esa Unggul Jakarta”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang dijelaskan pada latar belakang masalah tersebut, maka dapat dirumuskan suatu pertanyaan penelitian pada Karya Tulis Ilmiah ini, yaitu:

1. Bagaimana gambaran karakteristik mahasiswa berdasarkan (jenis kelamin, usia, tahun angkatan, basis kelas) pada Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Universitas Esa Unggul Jakarta?
2. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan non akademik pada Mahasiswa Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Universitas Esa Unggul Jakarta?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka Karya Tulis Ilmiah ini secara umum bertujuan untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan non akademik pada mahasiswa Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Universitas Esa Unggul Jakarta.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Selain tujuan umum, Karya Tulis Ilmiah ini juga memiliki tujuan khusus, yaitu:

1. Mengetahui gambaran karakteristik mahasiswa berdasarkan (jenis kelamin, usia, tahun angkatan, basis kelas) pada Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Universitas Esa Unggul Jakarta.
2. Mengetahui gambaran kualitas pelayanan non akademik pada Mahasiswa Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Universitas Esa Unggul Jakarta.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

1. Sebagai bahan pembelajaran untuk penelitian selanjutnya, khususnya bagi peneliti yang ingin mendalami terkait kualitas pelayanan non akademik.
2. Sebagai bentuk pemenuhan persyaratan dalam menyelesaikan jenjang pendidikan D-III RMIK.
3. Sebagai sarana dalam meningkatkan wawasan penulis dan pembaca seputar judul yang diangkat.
4. Menambah kepustakaan yang bisa dimanfaatkan oleh *civitas* akademika prodi D-III RMIK.

### 1.4.2 Manfaat Bagi Kepentingan Pemerintah

Manfaat penelitian ini bagi kepentingan pemerintah adalah sebagai bahan kajian bagi program pemerintah dalam meningkatkan pengetahuan mahasiswa.

### 1.4.3 Manfaat Bagi Universitas Esa Unggul

1. Sebagai bahan masukan dalam membantu meningkatkan kualitas pelayanan non akademik agar pada masa mendatang dapat dijadikan salah satu tujuan oleh calon mahasiswa dalam memilih pendidikan perguruan tinggi.
2. Sebagai bahan acuan dalam memperbaiki kualitas pelayanan non akademik jika terdapat aspek yang perlu di perbaiki untuk kedepannya.

## 1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Universitas Esa Unggul Kampus Jakarta, Jalan Arjuna Utara No.9, RT.01/RW.02, Duri Kepa, Kec. Kebon Jeruk, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Waktu penelitian dimulai dari bulan Oktober 2023-Mei 2024. Menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif dengan uji normalitas dengan menyebarkan kuesioner dalam bentuk *google forms* kepada responden. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Esa Unggul Jakarta basis kelas reguler dan pararel angkatan tahun 2019-2023 yang aktif pada semester genap tahun 2023/2024. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *stratified random sampling* (pengambilan sampel berlapis). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan non akademik dengan menggunakan metode *Servqual* yang terdiri dari 5 indikator yaitu Dimensi *Tangible*, Dimensi *Reliability*, Dimensi *Responsiveness*, Dimensi *Assurance*, dan Dimensi *Empathy*. Dengan demikian penelitian ini dirangkum dalam judul “Gambaran

Kualitas Pelayanan Non Akademik pada Mahasiswa Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Universitas Esa Unggul Jakarta”.