

BAB I PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Perguruan tinggi sebagai salah satu bagian dari sistem pendidikan nasional yang bergerak di bidang penyedia jasa pendidikan harus mampu merespon perubahan lingkungan yang disebabkan antara lain karena meningkatnya pengetahuan masyarakat yang ditunjukkan dengan perubahan sikap yang semakin kritis, meningkatnya kompetisi, tuntutan dunia kerja yang semakin tinggi dan perubahan teknologi yang begitu pesat. Perubahan ini menuntut perguruan tinggi untuk tetap bertahan dan mampu bersaing dengan perguruan tinggi lainnya. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah meningkatkan mutu layanan kepada mahasiswa dan masyarakat.

Pelayanan adalah bentuk pemberian layanan yang diberikan oleh produsen baik terhadap pengguna barang diproduksi maupun jasa yang ditawarkan (Winardi, 1991: 93). Kepuasan konsumen menjadi indikator penilaian terhadap kualitas layanan yang diberikan. Menurut Kotler (2000 : 45), kepuasan dari sisi konsumen dipandang baik apabila memenuhi apa yang mereka harapkan, sebaliknya pelayanan akan dipersepsikan buruk apabila tidak memenuhi apa yang mereka harapkan. Zeithaml et al. (1990:26) menjabarkan indikator penentu kualitas layanan dengan *SERVQUAL dimensions*, yaitu: 1. *Tangibles* (kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi,

ruang tunggu, tempat informasi, dan sebagainya); 2. *Reliability* (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya); 3. *Responsiveness* (kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen); 4. *Assurance* (kemampuan dan keramahan, serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen); 5. *Emphaty* (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen).

Albrecht dan Zemke seperti dikutip Dwiyanto (2006:140-141) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi pelayanan, strategi pelayanan dan pelanggan seperti yang terlihat pada gambar 1.1.



Gambar 1.1. Model Segitiga Pelayanan (Dwiyanto, 2006:141)

Pelayanan publik yang baik tidak dapat dipisahkan dari SDM atau kinerja pegawainya. Oleh karena itu perguruan tinggi yang ingin meningkatkan kualitas pelayanan maka hal yang harus ditata ulang atau diperbaharui yaitu dengan

meningkatkan kembali kualitas kinerja pegawainya. Suatu sistem pelayanan yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan terdapat mekanisme kontrol di dalam sistem pelayanan tersebut sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi akan secara mudah dapat diketahui. Kemampuan meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus merupakan syarat bagi kelangsungan hidup suatu organisasi. Upaya pelayanan yang terbaik tersebut diwujudkan dengan menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab yang baik kepada konsumen.

Pengelolaan fungsi pelayanan dituangkan dengan standar operasional prosedur pelayanan (SOP). SOP menjadi pedoman yang digunakan untuk memastikan bahwa semua tindakan dan keputusan, serta penggunaan fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang dalam organisasi berjalan secara efisien dan efektif, konsisten, standar dan sistematis. Dengan adanya SOP diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja layanan yang diberikan oleh Perguruan Tinggi. Dengan adanya instruksi kerja yang standar maka semua kegiatan layanan yang berbelit dan tidak jelas akan diminimalisir.

Universitas Negeri Medan (UNIMED) merupakan perguruan tinggi negeri yang menyelenggarakan program studi pendidikan dan non pendidikan yang memiliki motto *The Character Building University*. Motto UNIMED menunjukkan bahwa UNIMED sebagai perguruan tinggi tidak hanya mempunyai visi untuk menjadi *teaching and research institution* yang unggul tetapi juga berkarakter. Dalam pelaksanaan programnya UNIMED tidak hanya

mempertimbangkan pelayanan mutu yang baik tetapi juga tidak terlepas dari nilai pelayanan yang berkarakter.

Universitas Negeri Medan menetapkan enam pilar karakter yaitu : 1) kebangsaan (*citizenship*), 2) keadilan (*fairness*), 3) kehormatan (*respectful*), 4) tanggungjawab (*responsible*), 5) kepedulian (*caring*), dapat dipercaya (*trustworthy*). Keenam pilar tersebut merupakan atribut karakter utama yang harus dicapai UNIMED hingga tahun 2025. Konsep pendidikan karakter di Universitas Negeri Medan tidak hanya terintegrasi dalam proses belajar pembelajaran tetapi juga terintegrasi dalam program dan kegiatan rutin kemahasiswaan dan pengembangan kemahasiswaan.

Layanan pendidikan yang berkarakter adalah suatu sistem penanaman nilai-nilai karakter kepada civitas akademika yang meliputi komponen pengetahuan, kesadaran atau kemauan dan tindakan untuk melaksanakan nilai-nilai tersebut. Dalam pendidikan karakter di perguruan tinggi semua komponen (*stakeholders*) harus dilibatkan, termasuk komponen pendidikan itu sendiri, yaitu kurikulum, proses pembelajaran dan penilaian, kualitas hubungan, pengamanan atau pengelolaan materi pembelajaran, pengelolaan perguruan tinggi, pelaksanaan aktivitas kampus, atau kegiatan kokurikuler, pemberdayaan sarana prasarana, pembiayaan dan ethos kerja seluruh warga di lingkungan kampus.

Sebagai upaya untuk meningkatkan mutu pendidikan karakter, Kementerian Pendidikan Nasional sebenarnya telah mengembangkan *grand design* pendidikan karakter untuk setiap jalur, jenjang dan jenis satuan pendidikan. *Grand design* menjadi rujukan konseptual dan operasional pengembangan,

pelaksanaan dan penilaian pada setiap jalur dan jenjang pendidikan. Konfigurasi karakter dalam konteks totalitas proses psikologis dan sosial kultur tersebut dikelompokkan dalam 1) olah hati (*spiritual and emotional development*), 2) olah raga dan kinestetik (*physical and kinesthetic development*), 3) olahraga dan karsa (*affective and creativity development*). Pengembangan dan implementasi pendidikan karakter perlu dilakukan dengan mengacu pada *grand design* tersebut.

Pendidikan karakter di lembaga pendidikan tinggi juga terkait dengan manajemen atau pengelolaan universitas dan fakultas dan bimbingan serta layanan kepada mahasiswa. Pengelolaan yang dimaksud adalah bagaimana pendidikan karakter direncanakan, dilaksanakan dan dikendalikan dalam kegiatan-kegiatan pendidikan di universitas dan fakultas secara memadai. Pengelolaan tersebut antara lain meliputi nilai-nilai yang perlu ditanamkan dalam muatan kurikulum, pembelajaran, penilaian, tenaga kependidikan (dosen) dan komponen terkait lainnya.

Dengan demikian, manajemen lembaga pendidikan tinggi merupakan salah satu media yang terkait dalam pendidikan karakter di Universitas.

Sedangkan layanan berkarakter adalah tugas dari para tenaga pengajar dan tenaga administrasi (pegawai) untuk memberikan layanan yang berkarakter seperti ramah tamah, disiplin, jujur, cerdas, tangguh dan peduli. Melalui kegiatan layanan kemahasiswaan inilah diharapkan dapat mengembangkan kemampuan dan rasa tanggung jawab sosial serta potensi dan profesi mahasiswa yang tangguh dan cemerlang.

Biro Akademik dan Kemahasiswaan (BAK) adalah unsur pelaksana di bidang administrasi akademik dan kemahasiswaan di Universitas Negeri Medan yang berada di bawah Rektor yang berdasarkan Permendikbud Nomor 148 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Negeri Medan pasal 12 mempunyai tugas melaksanakan pelayanan di bidang akademik, pembinaan kemahasiswaan dan alumni. Selanjutnya dalam pasal 13 disebutkan bahwa dalam melaksanakan tugasnya BAK menyelenggarakan fungsi : 1) pelaksanaan layanan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat; 2) pelaksanaan evaluasi pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat; 3) pelaksanaan registrasi dan data mahasiswa; 4) pelaksanaan urusan pembinaan minat, bakat dan kesejahteraan mahasiswa; 5) pelaksanaan penyusunan data alumni serta urusan alumni lainnya; 6) koordinasi dan pelaksanaan urusan kerjasama dalam dan luar negeri.

Merujuk Permenristek Nomor 104 Tahun 2016 tentang Kelas Jabatan Universitas Negeri Medan dijabarkan BAK dikepalai oleh Kepala Biro Akademik dan Kemahasiswaan yang membawahi Kepala Bagian Akademik dan Kepala Bagian Kemahasiswaan. Kepala Bagian Akademik membawahi Kepala Subbagian Akademik dan Evaluasi, Kepala Subbagian Registrasi dan Data, dan Kepala Subbagian Sarana Akademik. Kepala Bagian Kemahasiswaan membawahi Kepala Subbagian Minat, Penalaran dan Informasi Kemahasiswaan, Kepala Subbagian Pelayanan Kesejahteraan Mahasiswa dan Alumni.

BAK Unimed mempunyai rincian tugas sebagai berikut : 1) menetapkan kebijakan layanan dan tata administrasi akademik dan kemahasiswaan, 2)

menetapkan dan menyelenggarakan sistem akademik, 3) menetapkan dan menyelenggarakan evaluasi pelaksanaan kegiatan akademik, 4) menetapkan dan menyelenggarakan urusan registrasi, data dan statistik mahasiswa, 5) menetapkan dan menyelenggarakan urusan pemenuhan sarana akademik, 6) menetapkan dan menyelenggarakan urusan pembinaan minat, penalaran dan informasi kemahasiswaan, 7) menetapkan dan menyelenggarakan urusan layanan kesejahteraan mahasiswa dan alumni Unimed.

Layanan pendidikan berkarakter di UNIMED yang menjadi tanggung jawab dosen sudah tertuang dalam muatan kurikulum, pembelajaran dan penilaian. Namun layanan pendidikan berkarakter yang menjadi tanggung jawab tenaga administrasi atau pegawai belum tertuang secara jelas dalam rancangan operasional prosedur layanan akademik kepada mahasiswa. Rancangan operasional prosedur yang saat ini digunakan sebagai pedoman layanan di BAK masih dalam bentuk yang standar saat ini yang komponennya antara lain: 1) Identitas dan judul SOP, 2) Dasar Hukum, 3) Tujuan, 4) Kualifikasi Pelaksanaan, 5) Keterkaitan dengan SOP lain, 6) Peralatan/Perlengkapan, 7) Pelaksana, 8) Sasaran (penerima layanan), 9) Konfirmasi Penguatan Data, 10) Batasan Istilah, 11) Peringatan, 12) Pencatatan dan Pendataan, 13) Prosedur Pelaksanaan, dan 14) Instruksi Kerja.

Layanan untuk penerapan pendidikan karakter selayaknya dikembangkan dengan pendekatan terpadu dan menyeluruh. Efektivitas pendidikan karakter tidak selalu harus dengan menambah program tersendiri, melainkan bisa melalui transformasi budaya dan kehidupan di lingkungan perguruan tinggi. Dalam

naskah akademik pendidikan karakter diperguruan tinggi mengemukakan bahwa dalam implementasi pendidikan karakter dalam perspektif budaya akademik tidak ditempatkan berdiri sendiri, namun ditempatkan asimilatif, artinya pendidikan karakter ini digabungkan dengan pendidikan akademik (keilmuan/keterampilan) kemudian memberikan pemahaman baru dengan menggunakan layanan yang berkarakter.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penelitian ini dilakukan untuk mengembangkan pola pengintegrasian nilai-nilai karakter dalam Standar Operasional Prosedur layanan administrasi di Biro Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Negeri Medan.

1.2.Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka fokus penelitian ini adalah “bagaimana pengintegrasian nilai-nilai karakter dalam SOP layanan registrasi dan data di Biro Akademik dan Kemahasiswaan UNIMED?”

Secara operasional fokus penelitian tersebut dijabarkan menjadi sub fokus penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana identifikasi komponen SOP layanan registrasi dan data di Biro Akademik dan Kemahasiswaan UNIMED?
2. Bagaimana identifikasi nilai-nilai karakter yang relevan dengan SOP layanan registrasi dan data di Biro Akademik dan Kemahasiswaan UNIMED?
3. Bagaimana pengembangan SOP yang mengintegrasikan nilai-nilai karakter dalam pelayanan registrasi dan data di Biro Akademik dan Kemahasiswaan UNIMED?

1.3. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengidentifikasi komponen SOP layanan registrasi dan data di Biro Akademik dan Kemahasiswaan UNIMED
2. Mengidentifikasi nilai-nilai karakter yang relevan dengan SOP layanan registrasi dan data di Biro Akademik dan Kemahasiswaan UNIMED
3. Mengembangkan SOP yang mengintegrasikan nilai-nilai karakter dalam pelayanan registrasi dan data di Biro Akademik dan Kemahasiswaan UNIMED

1.4. Manfaat

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi pengembangan dan pengayaan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan standar operasional prosedur kerja pelayanan administrasi yang terintegrasi nilai-nilai karakter di perguruan tinggi;

2. Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

1. Bagi pimpinan perguruan tinggi UNIMED sebagai bahan dan pertimbangan dalam proses pengambilan keputusan, menjalankan kebijakan dalam rangka pelaksanaan penjaminan mutu khususnya fungsi layanan administrasi yang mengintegrasikan nilai karakter di lingkungan Universitas Negeri Medan

2. Kepala Biro Akademik dan Kemahasiswaan UNIMED sebagai menjadi bahan masukan yang bermanfaat dalam mengembangkan standar pelayanan administrasi yang terintegrasi nilai karakter
3. Pegawai sebagai menjadi bahan masukan dalam mengembangkan dan melaksanakan standar pelayanan administrasi yang terintegrasi nilai karakter di bagian kerja masing-masing
4. Peneliti lain sebagai bahan rujukan dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan pelayanan administrasi terintegrasi nilai karakter.

1.5. Batasan Istilah

1. Pengintegrasian nilai karakter dalam pelayanan registrasi dan data adalah memadukan, memasukan, dan menerapkan nilai-nilai karakter yang diyakini baik dan benar dalam rangka membentuk, mengembangkan, dan membina tabiat dan kepribadian pegawai sekaligus mewujudkan layanan yang berkualitas dan beretika khususnya di subbagian registrasi dan data Biro Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Negeri Medan.
2. Standar Operasional prosedur adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi untuk memperoleh hasil kerja yang efektif dan memastikan kegiatan organisasi berjalan dengan lancar.
3. Pelayanan registrasi dan data adalah pelayanan kepada mahasiswa yang dilaksanakan oleh subbagian registrasi dan data di Biro Akademik dan Kemahasiswaan dengan rincian tugas sebagai berikut: 1) melakukan penyusunan program kerja subbagian; 2) melakukan penyusunan bahan

pedoman pelaksanaan penerimaan dan registrasi mahasiswa; 3) melakukan penyiapan pelaksanaan penerimaan mahasiswa baru; 4) melakukan urusan registrasi mahasiswa; 5) melakukan penyiapan pemberian nomor induk mahasiswa, kartu mahasiswa, kartu rencana studi, dan kartu hasil studi; 6) melakukan pendataan mahasiswa dan lulusan; 7) melakukan pengolahan data dan penyusunan statistik mahasiswa; 8) melakukan penyimpanan dan pemeliharaan dokumen subbagian; dan; 3) melakukan penyusunan laporan subbagian.



THE
Character Building
UNIVERSITY