

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Peraturan pemerintah No.19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan Pasal 42 ayat 1 dan 2 berbunyi setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana yang meliputi perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya, bahan habis pakai, serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan. Disebutkan juga bahwa setiap satuan pendidikan wajib memiliki prasarana yang meliputi lahan, ruang kelas, ruang pimpinan satuan pendidikan, ruang pendidik, ruang tata usaha, ruang perpustakaan, ruang laboratorium, ruang bengkel kerja, ruang unit produksi, ruang kantin, instalasi daya dan jasa, tempat berolahraga, tempat beribadah, tempat bermain, tempat berekreasi, dan ruang/tempat lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan. Adapun suatu pendidikan terdiri dari beberapa tingkatan yaitu dimulai dari taman kanak-kanak, sekolah dasar sederajat (SD/MI), sekolah menengah pertama sederajat (SMP/MTS), sekolah menengah atas sederajat (SMA/MA), dan perguruan tinggi (Universitas, Politeknik, Akademik, Sekolah Kedinasan).

Terdapat perguruan beberapa perguruan tinggi seperti Universitas dan Politeknik di kota Jember provinsi Jawa Timur, salah satunya yaitu Politeknik Negeri Jember. Politeknik Negeri Jember merupakan perguruan tinggi yang menyelenggarakan pendidikan vokasional, yaitu program pendidikan yang mengarah proses belajar mengajar pada tingkat keahlian, keterampilan, dan standar kompetensi yang spesifik sesuai dengan kebutuhan pasar kerja serta mempunyai kemandirian dalam berkarya dan berwirausaha berbasis ilmu pengetahuan teknologi dan seni (IPTEKS) yang diperolehnya. Hingga saat ini Politeknik Negeri Jember telah memiliki 9 (sembilan) Jurusan. Pada Politeknik Negeri Jember menyediakan sarana dan prasarana yang menunjang berlangsungnya kegiatan belajar-mengajar sesuai dengan kebutuhan setiap jurusan.

Politeknik Negeri Jember menyediakan sarana pembelajaran yang lengkap. Sarana perkuliahan yang disediakan meliputi 29 ruang kuliah regular dengan kapasitas 40-50 kursi dan ruang kuliah bersama sebanyak 3 kelas dengan kapasitas 200 kursi. Sedangkan sarana pratikum yang disediakan meliputi 25 ha lahan praktek lapang serta ditunjang 28 laboratorium. Politeknik Negeri Jember juga memiliki gedung atau kelas yang dijadikan tempat perkuliahan seperti Gedung Pasca Sarjana, Gedung Teknik, Gedung Produksi Pertanian (PP), Gedung Teknologi Informasi, Gedung Biosains, Gedung Kesehatan (Kelas A), Gedung Bahasa Komunikasi dan Pariwisata (Kelas D), Gedung Asah Asih Asuh (A3), Gedung RKB (Ruang Kuliah Bersama), Kelas B, dan Kelas F. Disetiap gedung perkuliahan lembaga juga menyediakan pelayanan yang mengurusi sarana dan prasarana atau kebutuhan selama berlangsungnya perkuliahan yaitu Unit Pelayanan Kelas (UPK).

Unit Pelayanan Kelas atau yang biasa disebut dengan UPK merupakan suatu pusat pelayanan kelas yang menyediakan sarana yang dibutuhkan oleh dosen dan mahasiswa selama berlangsungnya kegiatan perkuliahan. UPK menyediakan segala kebutuhan yang dibutuhkan oleh dosen seperti proyektor, spidol, remote AC, wireless, dan absensi. Mahasiswa juga dapat mengurus administrasi mengenai absensi di UPK. Politeknik Negeri Jember saat ini telah memiliki 7 (tujuh) UPK yaitu UPK RKB, UPK Kesehatan, UPK Biosains, UPK TI, UPK Teknik, UPK Pasca dan UPK PP. Setiap UPK memiliki jumlah petugas maksimal 2 orang yang bertugas. Layanan yang diberikan petugas UPK digunakan untuk memenuhi kebutuhan selama berlangsungnya kegiatan perkuliahan.

Layanan yang diberikan oleh UPK sangat berpengaruh besar terhadap berlangsungnya kegiatan perkuliahan. Kualitas pelayanan juga diperlukan oleh lembaga pendidikan agar mampu bersaing dengan lembaga pendidikan lainnya. Adapun kualitas pelayanan sangat berpengaruh besar terhadap suatu lembaga pendidikan ataupun instansi lain yaitu sebagai berikut, menurut Fahrin dkk. (2015), banyaknya lembaga-lembaga yang menawarkan jasa pendidikan pada bidang bimbingan saat ini dapat menimbulkan persaingan yang sangat ketat. Menurunnya minat konsumen dan beralih ke lembaga pendidikan lainnya.

merupakan salah satu dampak yang dirasakan dari kurangnya kualitas suatu layanan. Menurut Hasibuan dan Sutrisno (2017), dengan adanya pelayanan yang baik yang diberikan oleh suatu lembaga pendidikan kepada mahasiswa maka akan meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk menitipkan anak-anak mereka pada lembaga pendidikan tersebut, dan hal itu dapat menambah nilai jual suatu lembaga pendidikan di mata masyarakat. Lembaga pendidikan Politeknik Negeri Jember menyediakan unit pelayanan salah satunya yaitu Unit Pelayanan Kelas (UPK).

Unit Pelayanan Kelas (UPK) di Politeknik Negeri Jember belum mengetahui apakah layanan yang diberikan sudah memenuhi kebutuhan dosen dan mahasiswa Politeknik Negeri Jember. Terdapat petugas disalah satu UPK yang tidak menetap di ruangan atau susah untuk ditemui dengan hal tersebut dapat menghambat berjalannya jam perkuliahan jika terdapat beberapa masalah dan kendala maka dosen atau mahasiswa harus mencari terlebih dahulu petugas tersebut, di dalam ruangan UPK terdapat asap rokok sehingga mengganggu kenyamanan dosen serta mahasiswa ketika mengunjungi ruangan UPK . Terdapat ruangan UPK di salah satu gedung yang susah untuk ditemukan, bahkan mahasiswa yang melakukan aktivitas di gedung tersebut tidak mengetahui dimana ruangan UPK tersebut. Pada penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui UPK yang memiliki layanan terbaik diantara beberapa UPK yang ada di Politeknik Negeri Jember serta untuk meningkatkan kualitas layanan dari UPK.

Maka dari itu untuk mengetahui kualitas layanan dari Unit Pelayanan Kelas Politeknik Negeri Jember membutuhkan pengukuran terhadap pelayanan dalam melayani dosen dan mahasiswa. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan Metode *Service Quality (SERVQUAL)*. Pengukuran kualitas dalam metode ini dihitung berdasarkan pada persepsi dosen dan mahasiswa dengan menggunakan alat ukur kuisioner yang sebelumnya diuji dengan uji validitas dan reliabilitas untuk mendapatkan data yang valid. Hasil pengukuran dengan alat ukur kuisioner tersebut akan di implementasikan ke dalam suatu sistem yaitu Sistem Penilaian Layanan Unit Pelayanan Kelas Politeknik Negeri Jember berbasis website.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas, rumusan yang akan dikaji adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana cara menguji validitas dan reabilitas suatu alat ukur (kuisoner) terhadap layanan dari Unit Pelayanan Kelas (UPK).
- b. Bagaimana cara menghitung hasil pengukuran terhadap layanan dari Unit Pelayan Kelas (UPK).
- c. Bagaimana mengimplementasikan hasil pengukuran terhadap layan dari Unit Pelayan Kelas (UPK) pada sistem.

## **1.3 Tujuan**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana layanan yang diberikan oleh Unit Pelayan Kelas terhadap dosen dan mahasiswa di Politeknik Negeri Jember.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang menyebabkan ketidakpuasan dosen dan mahasiswa terhadap layanan dari Unit Pelayanan Kelas.
- b. Mengetahui harapan dan persepsi dosen serta mahasiswa atas layanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Kelas (UPK).
- c. Mengetahui dimana Unit Pelayanan Kelas (UPK) yang memiliki layanan terbaik terhadap dosen dan mahasiswa di Politeknik Negeri Jember.

## **1.4 Manfaat**

### **1.4.1 Manfaat Bagi Unit Pelayanan Kelas (UPK)**

Penelitian ini dapat membantu Unit Pelayanan Kelas (UPK) dalam memberikan layanan yang memuaskan sesuai dengan kebutuhan dosen dan mahasiswa agar tingkat layanan dari Unit Pelayanan Kelas (UPK) semakin baik.

#### 1.4.2 Manfaat Bagi Dosen dan Mahasiswa

Sebagai loyalitas dan kepedulian dosen serta mahasiswa terhadap pengembangan kualitas layanan dari Unit Pelayanan Kelas (UPK) di Politeknik Negeri Jember.

#### 1.4.3 Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menjadi acuan untuk referensi bagi peneliti selanjutnya.