

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut George N. Kenyon dan Kabir C. Sen (2015:173) kualitas layanan adalah hal yang penting dan strategis dalam mengatur dan mengembangkan produk dan jasa. Kualitas produk dan jasa merupakan faktor utama dalam pengembangan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan perusahaan menangani tujuan untuk meningkatkan kualitas baik dari sisi proses, produk, layanan di tingkat strategis sebagai metode untuk mencapai kinerja kelas dunia. Faktanya, kesan pelanggan tentang produk/jasa perusahaan sering kali terbentuk dari masa lalu pengalaman dengan perusahaan dan produk/jasanya. Terkait dengan jasa, kualitas layanan akademik mempunyai pengaruh yang cukup signifikan terhadap kepuasan civitas akademika (mahasiswa, tenaga pendidik).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Astri Ayu Purwati et.al, (2018 : 124-136) menunjukkan peningkatan kualitas layanan akademik dalam bidang sistem informasi akademik akan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa namun belum tentu dapat meningkatkan loyalitas mahasiswa secara langsung. Namun, secara tidak langsung melalui kepuasan, kualitas layanan kaitannya dengan sistem dapat meningkatkan loyalitas pengguna (dosen, mahasiswa). Mutu layanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan civitas akademika. Dengan demikian lembaga perlu meningkatkan mutu layanan akademik agar kepuasan civitas akademik pun meningkat. (Nadira Martasubrata (2016:143).

Saat ini, semua negara di dunia, termasuk Indonesia tengah mengalami kekhawatiran terhadap penyebaran virus baru, yaitu *Corona Virus* atau yang saat ini dikenal dengan Covid-19. Berbagai upaya dan langkah strategis telah dilakukan oleh pemerintah Indonesia, namun, berbagai upaya pemerintah tentunya tidak akan berhasil tanpa dorongan dari masyarakat, maka pemberian edukasi kesehatan kepada masyarakat Indonesia masih sangat diperlukan. Dalam rangka mencegah dan mengantisipasi penularan Covid-19 di Indonesia, pelayan publik memiliki jangkauan ke luar dan sumberdaya yang cukup potensial. Pelayan publik mendapat peluang dan kesempatan untuk meningkatkan kualitas layanan di tengah pandemi Covid-19 ini. Optimisme, kreativitas, dan inovasi menjadi kunci utama dalam memanfaatkan peluang dalam meningkatkan kualitas layanan.

Pengembangan sumber daya manusia terkait pelayan publik, saat ini menjadi perhatian yang cukup serius dari pemerintah. Membina dan mengembangkan pelayan publik, termasuk tenaga kependidikan, pada satuan pendidikan menjadi kewajiban yang mutlak bagi pemerintah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20/2003 pasal 41 Tentang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas), menyampaikan bahwa tenaga kependidikan dapat bekerja secara lintas daerah. Satuan pendidikan formal merupakan tolok ukur suatu lembaga yang melakukan pengangkatan, penempatan, dan penyebaran tenaga kependidikan.

Secara umum, kualitas layanan dalam sektor bisnis atau swasta bertumpu pada konsumen/pelanggan, sedangkan dalam sektor publik/jasa bertumpu pada masyarakat. Masing-masing sektor bisnis dan penerima layanan mempunyai kesamaan, yaitu membutuhkan suatu pelayanan yang prima sehingga lembaga swasta maupun

pemerintah harus mengedepankan pemberian upaya pelayanan yang prima kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diukur sesuai dengan baik atau tidaknya pelayanan yang diterima dan standar pelayanan.

Pada masa pandemi Covid-19 ini, permasalahan yang cukup berat adalah menerapkan standar pelayanan yang prima. Pemerintah beberapa waktu lalu telah mengeluarkan dan memberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang membatasi aktivitas masyarakat secara signifikan. Salah satu hal yang perlu dihindari saat ini adalah mengurangi kegiatan yang melibatkan banyak orang, termasuk pelayanan publik yang berdampak pada kinerja kualitas layanan. Jika pelayanan publik harus tetap dilaksanakan sesuai dengan standar layanan prima dalam masa Covid-19 ini, alternatif utama yang perlu dilakukan adalah peningkatan secara daring.

Untuk mewujudkan sumber daya manusia Indonesia yang unggul, peningkatan kualitas pendidikan dan kompetensi para pendidik, perekayasa, hingga Tendik atau staf penunjang di perguruan tinggi, dilakukan oleh Direktorat Jenderal Sumber Daya IPTEK dan DIKTI. Saat ini, yang belum mendapat banyak perhatian oleh Direktorat Jenderal Sumber Daya IPTEK dan DIKTI adalah Tendik. Data yang mencakup jumlah, kualifikasi hingga kompetensi Tendik masih sangat minim. Peran strategi tenaga kependidikan bagi kemajuan suatu institusi pendidikan tinggi sangat penting, namun belum banyak pimpinan perguruan tinggi yang memperhatikan dan menyadari hal ini.

Dalam satuan pendidikan, pengawasan dan pelayanan teknis menjadi tugas utama seorang Tendik dalam menunjang proses pendidikan. Selain itu, menciptakan suasana pendidikan yang mempunyai makna lebih, inovatif, mempunyai kreativitas, bergerak dinamis, serta mampu berdialog dengan baik merupakan kewajiban Tendik.

Dalam melaksanakan sistem satuan pendidikan, seperti sekolah dan perguruan tinggi, keberadaan Tendik ini sangatlah penting, mulai dari pelayanan administrasi, pelayanan akademik, pelayanan perpustakaan atau umum, tata usaha, petugas kebersihan, petugas ruang kuliah, dan petugas keamanan merupakan satu kesatuan sinergis yang membawa satuan pendidikan mencapai tujuan serta visi-misi nya. Dalam melaksanakan tugas sehari-hari, Tendik tidak hanya dituntut untuk meningkatkan kualitas layanan, namun juga harus mampu menciptakan nilai komparatif, generatif, dan inovatif dengan menggunakan energi tertinggi, seperti *intelligence*, *creativity*, dan *imagination*; dan tidak menggunakan bahan baku mentah, lahan, air, dan tenaga lain-lain (Sutrisno, 2009: 4).

Perkembangan dunia semakin cepat, bahkan saat ini telah memasuki era industri 4.0 (era transformasi digital). Gelombang globalisasi yang terjadi di dunia saat ini, dipicu oleh revolusi teknologi informasi dan komunikasi yang sangat cepat. Untuk dapat bertahan dalam persaingan dunia usaha, baik produk maupun jasa, maka harus didukung oleh sarana dan prasarana yang baik serta mengikuti perkembangan zaman. Untuk mencapai tujuan tersebut, Tendik harus yang mempunyai etos kerja, komitmen profesional, dan komunikasi interpersonal yang baik. Salah satu institusi pemerintah yang menjalankan fungsi pelayanan publik era transformasi digital adalah Institut Pertanian Bogor. Institut Pertanian Bogor selanjutnya disebut IPB University (IPB-U), yang merupakan salah satu perguruan tinggi yang berkomitmen terhadap peningkatan mutu dalam seluruh aspek penyelenggaraan program akademik dan non-akademik. Dalam mengembangkan layanan akademik yang baik dari sisi input, proses output yang dapat memuaskan pelanggan, serta dalam rangka menciptakan layanan akademik yang

kondusif, maka penerapan sistem manajemen layanan yang baik dan bermutu harus tersusun dan direncanakan dengan baik. Pentingnya sebuah layanan dalam dunia pendidikan, di antaranya digunakan sebagai bahan evaluasi yang berkesinambungan dari sisi input, proses, dan output sehingga kekurangan dalam pemberian layanan dapat diketahui dan dapat diberikan alternatif solusi untuk layanan di masa yang akan datang.

Tenaga kependidikan juga harus mampu meningkatkan relevansi kualitas dan kuantitas, tidak hanya sekadar pekerja administrasi di lingkungan perguruan tinggi, namun berkontribusi dalam kegiatan pendidikan dan pembelajaran. Untuk dapat bertahan dan mengikuti perubahan disruptif, kemampuan dan kualitas Tendik sebagai staf pendukung sangat diperlukan dalam meningkatkan kualitas layanan.

Kualitas layanan sangat ditentukan oleh sejauh mana sebuah institusi mampu menggunakan perangkat teknologi informasi yang ada secara maksimal. Kualitas layanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi organisasi/institusi untuk menciptakan suatu kepuasan konsumen/pelanggan/ *stakeholdernya* masing-masing. Sebuah organisasi/institusi perlu meningkatkan kualitas layanan untuk mencapai tujuannya sebagai tempat bertemunya individu dengan individu, individu dengan kelompok, serta kelompok dengan kelompok.. Apabila ingin mendapatkan kualitas yang bagus, harus dimulai dari diri sendiri. Kualitas layanan merupakan salah satu faktor bagi kelangsungan hidup suatu organisasi. Masalah loyalitas pengguna/publik merupakan komitmen IPB-U dalam menyelenggarakan kegiatan proses pembelajaran. Semakin tingginya tuntutan pelayanan oleh pengguna/publik, IPB-U dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Dalam melaksanakan tugas sehari-hari, seorang Tendik diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan pelanggan dan

meningkatkan performansi secara terus menerus (*continuous performace improvement*) pada setiap level layanan, proses, dan setiap area fungsional dari suatu organisasi.

IPB-U terdiri dari sembilan Fakultas, 38 program studi Sarjana, 118 program studi Pascasarjana (Program Magister S2 dan Doktor S3) dan 17 program studi Sekolah Vokasi. Dalam proses pembelajaran, pengelolaan layanan akademik hingga administrasi mungkin berbeda, hal ini didasari oleh perbedaan jumlah dosen dan mata kuliah, ditambah dengan kultur dan sistem layanan proses pembelajaran yang ada di setiap Fakultas/Sekolah yang berbeda. Upaya peningkatan kualitas pelayanan oleh IPB-U bersifat inovatif dan berorientasi pada kepuasan sivitas akademika. Namun, masih muncul beberapa keraguan, apakah hal tersebut telah benar-benar dilakukan oleh Tendik, baik itu di tingkat Fakultas/Departemen/Direktorat? Dan apakah sudah memberikan kepuasan bagi dosen, mahasiswa, juga Tendik itu sendiri ?.

Hasil survei penelitian awal tentang kualitas layanan di IPB-University yang telah dilakukan pada tanggal 3-4 April 2020, terhadap 30 Tendik di IPB-University, diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Terdapat 67% tenaga kependidikan yang belum tanggap dan handal dalam memberikan pelayanan. Hal ini terlihat dari ketanggapan dan kehandalan tendik yang belum maksimal dalam melakukan melakukan pelayanan. Era industry 4.0 menuntut ketanggapan dan kehandalan dalam pelayanan dan mampu belajar dan bekerja (*agile service dan learner*).
2. Terdapat 41% tenaga kependidikan yang belum maksimal dalam kesiapan layanan dengan ketentuan pelayanan yang harus dipenuhi. Hal ini terlihat dari Tendik yang masih sering menyerahkan pekerjaan kepada Tendik lain dan belum membuat

rekapitulasi serta identifikasi masalah akademik atau administrasi yang terjadi di unit kerja setiap bulannya sebagai bahan pengambil keputusan.

3. Terdapat 49% tenaga kependidikan yang belum maksimal dalam bekerja sebagai pelayanan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Hal ini terlihat dari Tendik yang sering mengobrol pada jam kerja yang tidak bersesuaian dengan pekerjaan, menyerahkan masalah teknis ke atasan dan tugas saat ini belum sesuai dengan latar belakang pendidikan.
4. Terdapat 34% tenaga kependidikan yang belum maksimal memberikan pelayanan. Hal ini terlihat dari tidak semua Tendik mampu menyelesaikan masalah teknis layanan administrasi dan akademik yang ditemui pada saat melayani dan melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, serta belum mampu bekerja di bawah tekanan.
5. Terdapat 81% tenaga kependidikan yang belum puas dalam mendapatkan insentif saat melaksanakan tugas dan fungsinya dalam pelayanan. Hal ini terlihat dari ketangapan dan ketangkasan tendik dalam merespon permasalahan teknis.
6. Terdapat 20% tenaga kependidikan yang belum maksimal dalam melakukan adaptasi dan kehandalan tendik dalam akses dan pengolahan data..
7. Terdapat 24% tenaga kependidikan yang belum maksimal dalam kehandalan menerapkan standar layanan dan POB Penyelenggaraan. Hal ini terlihat dari Tendik yang belum mampu membuat petunjuk teknis atau alur informasi layanan yang dibutuhkan oleh pengguna (atasan, mahasiswa, dan dosen) apabila ada hal hal yang baru.

8. Terdapat 30% tenaga kependidikan yang belum maksimal dalam kecermatan layanan dan penyimpanan dokumen. Hal ini terlihat dari Tendik yang belum maksimal dalam melakukan pencatatan terhadap apa yang telah dikerjakan sehari-hari, seperti jurnal pekerjaan atau laporan pekerjaan sebagai dasar produktivitas dan kinerja.
9. Terdapat 20% tenaga kependidikan yang belum maksimal dalam kecepatan layanan tepat waktu. Hal ini terlihat dari Tendik yang masih belum maksimal dalam memanfaatkan waktu sehingga pekerjaan rutin atau insidental tidak dapat terselesaikan tepat waktu.
10. Terdapat 37% tenaga kependidikan yang belum maksimal dalam memberikan jaminan rasa aman dalam mendapatkan dokumen atau menanggapi keluhan. Hal ini terlihat dari Tendik yang belum mampu melakukan penelusuran dokumen dengan cepat apabila pengguna (atasan, mahasiswa, dan dosen) memerlukan.
11. Terdapat 58% tenaga kependidikan yang belum maksimal dalam perhatian, yaitu memberikan perhatian secara individu kepada sivitas akademika dan sesama Tendik. Hal ini terlihat dari Tendik yang belum maksimal dalam mengingatkan Tendik lainnya jika melanggar aturan/tidak disiplin/tidak sesuai aturan dan pelayanan cepat berdasarkan kedekatan dan kesenangan dengan dosen, mahasiswa, dan Tendik.

Berdasarkan informasi dan fakta tersebut, menunjukkan bahwa tidak semua Tendik memberikan layanan yang berkualitas pada masing-masing unit kerjanya. Banyak faktor yang memengaruhi Tendik sehingga tidak memberikan layanan yang berkualitas, di antaranya, 1) belum jelasnya petunjuk teknis dari pimpinan ketika ada

kebijakan baru, 2) kurangnya komunikasi antara pimpinan dengan tenaga kependidikan sehingga Tendik sebagai pelaksana teknis tidak mendapatkan informasi secara menyeluruh dengan kebijakan, 3) kurangnya pemantauan, evaluasi, dan sanksi dari pimpinan terhadap Tendik yang mempunyai kinerja tidak bagus, 4) Tendik belum mampu menyesuaikan diri dengan perubahan industri 4.0, 5) belum semua Tendik mempunyai wawasan berpikir secara kompleks dan komprehensif dalam memberikan layanan kepada sivitas akademika.

Kualitas layanan pada masa Covid-19 ini, perlu ditingkatkan dari semua bidang. Perubahan layanan pun terjadi hampir di segala aspek layanan bahkan hanya dalam hitungan bulan. Salah satu aspeknya adalah cara bekerja. Para akademisi, praktisi, hingga mahasiswa, termasuk tenaga kependidikan, “dipaksa” untuk mengadopsi pola kerja baru secara *remote* dari rumah masing-masing. Kebijakan bekerja dari rumah (*work from home*) diberlakukan sejak pertengahan bulan Maret 2020.

Pada masa pandemi Covid-19, pelaksanaan kerja rutin, seperti rapat, diskusi, bekerja, dan berkoordinasi dengan lintas unit serta rekan kerja, dilaksanakan secara daring dari rumah masing-masing. Saat ini, untuk bekerja dari rumah dapat dilakukan dengan mudah menggunakan media online, seperti *Video Call*, WhatsApp Group, *Conference Call*, Line Group, Facebook Group, dan lainnya. Untuk melakukan meeting atau bertemu antar muka, dapat menggunakan beberapa media yang mendukung, seperti *Skype*, *Google Meet*, *Zoom*, *Webex*, *Microsoft Team*, dan sebagainya.

Dalam waktu yang cukup singkat, hampir semua instansi bekerja dari rumah (WFH). Namun, satu hal mutlak yang harus dimiliki oleh para pelayan publik/pegawai ialah kesadaran (*awareness*). Komitmen menyesuaikan dan menerima kondisi di masa

seperti ini harus dimiliki oleh setiap pelayan publik/pegawai. Tolok ukur agar dapat menyesuaikan diri work from home-bekerja dari rumah (WFH-BDR) dapat bekerja secara cepat dan tanggap sehingga memperlancar proses bisnis dalam sebuah institusi. Dalam rangka mewujudkan tingkat adaptasi tersebut, diperlukan sarana prasarana yang baik dan siap untuk dioperasikan, serta yang paling penting adalah koordinasi yang baik antar lintas unit. Di era industri 4.0 yang sudah sangat maju ini, pandemi Covid-19 dapat dilalui dengan baik oleh setiap lapisan masyarakat, meskipun masih banyak keterbatasan. Kualitas layanan adalah gabungan interaksi dari berbagai macam aspek, di antaranya adalah adanya sebuah sistem pelayanan, sumber daya yang melakukan, strategi pelayanan, serta pelanggan.

Kualitas layanan dipandang sebagai penyesuaian terhadap perincian-perincian derajat keunggulan yang ingin dicapai. Dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan untuk mencapai sebuah pencapaian keunggulan dalam pelayanan, diperlukan evaluasi dan kontrol secara terus menerus. Selain itu, untuk meningkatkan kinerja institusi dalam memuaskan pelanggan, diperlukan kerjasama pemantauan dan evaluasi pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan menjadi persoalan yang unik, karena setiap Tendik mempunyai karakteristik yang berbeda sehingga muncul perbedaan *attitude* dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hal tersebut, maka Tendik memerlukan komunikasi interpersonal, kemampuan profesional, komitmen profesional serta etos kerja dalam melayani berbagai tipe pelanggan.

Dalam meningkatkan kualitas layanan, selain Tendik memerlukan kreativitas dan inovasi yang perlu, mereka juga perlu berkontribusi secara aktif di dalam instansi. Tendik yang dituntut untuk lebih kreatif dan inovatif perlu didukung dengan

peningkatan etos kerja, komitmen profesional, dan komunikasi interpersonal. Selain ketiga faktor tersebut, faktor kemampuan dan keterampilan juga memiliki tingkat hubungan yang signifikan terhadap kualitas layanan. Perbaikan dari faktor-faktor yang telah disebutkan sebelumnya, secara linier diindikasikan mampu meningkatkan kualitas layanan.

Etos kerja seorang pegawai dikatakan rendah apabila memiliki sikap sering menunda-nunda pekerjaan, tidak disiplin dalam bekerja, malas, kurang mempunyai inisiatif, pencapaian sasaran mutu pekerjaan rendah, dan mudah puas dengan hasil yang sudah dicapai. Etos kerja seorang pegawai dikatakan tinggi apabila mempunyai sikap jujur, cepat dalam mengubah sebuah kesempatan, memandang jauh situasi ke depan, kesediaan untuk mengubah diri, mempunyai kerjasama yang baik, dan dapat mengikuti rasio pikiran untuk mengambil sebuah keputusan serta tindakan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yunita Indriany (2016:166-185) berjudul Pengaruh Budaya Organisasi Dan Etos Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Mahasiswa, dapat diambil kesimpulan bahwa nilai t hitung t kurang dari 5 % (0,000), menandakan bahwa etos kerja mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Dalam kehidupan, komunikasi interpersonal digunakan sebagai sarana penting yang menghubungkan orang ke orang lain untuk mempromosikan persahabatan, persaudaraan, tekad konflik, menghibur dan menghibur orang lain yang membutuhkan, memberi nasehat dan saran, dan sebagainya. Pada kondisi yang tepat, komunikasi interpersonal dapat menjadi orang lebih sopan, toleran dalam berkomunikasi dan memperkuat tali silaturahmi sehingga tujuan kehidupan utama dapat dicapai. Dalam implementasinya, interpersonal komunikasi merupakan bagian integral dari pengajaran

karena tidak ada mengajar tanpa komunikasi, dan baik verbal maupun pesan nonverbal melekat dalam komunikasi. Hasil Penelitian yang dilakukan oleh Enggarayu Weningtyas (2012 : 17-26) menyatakan bahwa variabel komunikasi interpersonal memiliki nilai $r = 0,239$; $p = 0,006$ ($p < 0,05$). Nilai koefisien determinasi yang ditunjukkan oleh R Square adalah 0,057. Angka tersebut menunjukkan bahwa komunikasi Interpersonal memberikan sumbangan efektif sebesar 5,7%.

Komitmen dalam bekerja merupakan salah satu syarat yang harus dimiliki oleh setiap orang yang bekerja. Tanpa memiliki sebuah komitmen dari setiap individu yang bekerja, maka tujuan organisasi akan sulit tercapai, sehingga dengan komitmen yang dimiliki dari setiap karyawan menjadi bertanggung jawab terhadap tugas pokok dan fungsinya. Dengan komitmen yang tinggi setiap karyawan diharapkan bekerja secara optimal, mencurahkan perhatian, pikiran, tenaga dan waktunya. Oleh karena itu, peningkatan profesionalisme dan kualitas layanan perlu dikombinasikan dengan komitmen profesional. Komitmen profesional merupakan kunci meningkatkan kualitas.

Penelitian yang dilakukan dilakukan oleh Nia Suningsih berjudul Pengaruh Komitmen dan Etika Profesi Terhadap Mutu Pelayanan Tenaga Kependidikan Di SMP Negeri 1 Kota Jambi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel komitmen terhadap mutu pelayanan tenaga kependidikan dengan nilai t-hitung 3,720 pada Sig. 0,001. 2) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel etika profesi terhadap mutu pelayanan tenaga kependidikan.

Van den Hoff (2004: 117-130) mengeksplorasi pengaruh iklim komunikasi pada berbagi pengetahuan. Ditemukan bahwa konstruktif Iklim komunikasi mempengaruhi

secara positif donasi pengetahuan, pengumpulan pengetahuan dan afektif komitmen. Van Vuuren et. al (2007: 116-128.) meneliti dampak komunikasi supervisor pada karyawan komitmen organisasi dan menemukan pengaruh signifikan kepuasan komunikasi terhadap komitmen. Di sebuah studi yang lebih baru tentang manajer sumber daya manusia senior, Bambacas et.al (2008: 51-72) meneliti terkait keterampilan komunikasi interpersonal mempengaruhi komitmen organisasi. Ditemukan bahwa kemampuan manajer untuk mendengarkan, kejelasan dan pesan, dan kemampuan untuk memimpin adalah yang paling penting bagi para manajer saat mereka dimaksudkan untuk meningkatkan komitmen organisasi bawahan.

Untuk meningkatkan kualitas layanan, terdapat salah satu dimensi yang perlu diperhatikan, yaitu memperbaiki manajemen layanan. Dalam memberikan pelayanan, kesadaran dan komitmen kualitas layanan menjadi hal yang paling penting. Pelanggan tentunya akan merasa puas dan senang apabila manajemen pelayanan telah memperhatikan dan mengaplikasikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas layanan. Di samping itu, penting juga untuk memperhatikan adanya standar kualitas pelayanan yang menjadi ukuran/patokan dalam penilaian kualitas layanan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, ditemukan permasalahan dalam aspek kualitas layanan yang dapat diidentifikasi sebagai berikut.

1. IPB-University sebagai sebuah institusi yang membangun dan berkembang, memerlukan etos kerja yang tinggi dari tenaga kependidikan yang harus ditumbuhkan dalam proses pembelajaran. Etos kerja yang baik akan

berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan kepada sivitas akademika IPB, yaitu pada saat melayani, menyiapkan, mengurus, dan juga menyelesaikan keperluan dan kebutuhan para sivitas akademika IPB-University.

2. Dalam sebuah institusi, baik milik pemerintah maupun swasta, komunikasi interpersonal menduduki posisi sentral, karena struktur, keluasan, dan lingkup organisasi ditentukan oleh teknik-teknik komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal membantu dan memandu para sivitas akademika IPB untuk lebih dapat berinteraksi. Kualitas layanan yang tinggi ditandai dengan adanya sikap positive disconfirmation, yaitu kinerja lebih baik dari harapan, sedangkan kualitas yang rendah ditandai dengan sikap negative disconfirmation, yaitu kinerja lebih buruk dari harapan.
3. Komitmen dalam bekerja merupakan salah satu syarat yang harus dimiliki oleh setiap orang yang bekerja. Tanpa memiliki sebuah komitmen dari setiap individu yang bekerja, maka tujuan organisasi akan sulit tercapai, sehingga dengan komitmen yang dimiliki dari setiap karyawan menjadi bertanggung jawab terhadap tugas pokok dan fungsinya. Dengan komitmen yang tinggi setiap karyawan diharapkan bekerja secara optimal, mencurahkan perhatian, pikiran, tenaga dan waktunya. Oleh karena itu, peningkatan profesionalisme dan kualitas layanan perlu dikombinasikan dengan komitmen profesional. Komitmen profesional merupakan kunci meningkatkan kualitas layanan yang
4. Bagi IPB-University, etos kerja yang tinggi sangat bermanfaat untuk dapat meningkatkan kompetensi para pegawainya. Etos kerja menjadi modal dasar bagi seorang tenaga kependidikan untuk bisa meningkatkan pengetahuan dan

keterampilan yang dimilikinya. Dalam bekerja, selain etos kerja, komunikasi mutlak menjadi hal yang terpenting. Komunikasi sebagai jembatan penghubung antar sesama sivitas akademika, di mana proses penyampaian pesan dapat tercapai pada tujuan tertentu. Etos kerja dan komunikasi menjadi salah satu syarat utama dalam peningkatan kualitas layanan pendidikan

5. Pemetaan kualifikasi yang tidak sesuai, kurangnya etos kerja dan kinerja menjadi permasalahan pada kualitas layanan. Peningkatan kualitas layanan merupakan suatu keniscayaan yang harus dijalankan oleh penyelenggara pendidikan tinggi, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun swasta.
6. Kemampuan berkomunikasi tenaga kependidikan, kemampuan untuk berinteraksi, mampu memecahkan complex problem solving perlu di tumbuhkan dan dikembangkan untuk tenaga kependidikan.
7. Layanan administrasi dan akademik, penguasaan aturan/tata tertib penyelenggaraan program pendidikan, kemampuan memahami teknologi informasi dan operasionalnya merupakan organ vital dalam peningkatan mutu pendidikan di perguruan tinggi. Komunikasi interpersonal, komitmen profesional dari tenaga kependidikan sangat diperlukan dan saat ini dirasakan masih rendah.

Dari beberapa indentifikasi masalah dan hasil penelitian pendahuluan, dapat disimpulkan, bahwa kualitas layanan perlu ditingkatkan, salah satunya dengan pengembangan etos kerja, komunikasi interpersonal, dan komitmen profesional sehingga dapat mengikuti perkembangan dan beradaptasi dengan teknologi informasi serta mengembangkan inovasi.

C. Batasan Masalah

Latar belakang dan identifikasi masalah di atas memberikan gambaran bahwa, banyak faktor yang berhubungan dengan kualitas layanan. Agar permasalahan lebih terfokus, penelitian ini hanya terbatas pada empat variabel yang dikelompokkan atas dua variabel, yaitu variabel eksogen dan endogen.

Variabel eksogen dalam penelitian ini adalah etos kerja, sedangkan variabel endogen komunikasi interpersonal, komitmen profesional dan kualitas layanan. Variabel eksogen merupakan variable laten yang hanya bersifat mempengaruhi, variabel Endogen merupakan variable yang bersifat dipengaruhi, namun juga dapat mempengaruhi. Tendik PNS IPB-University menjadi unit analisis dalam penelitian ini.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut.

1. Apakah terdapat pengaruh antara etos kerja dan komunikasi interpersonal ?
2. Apakah terdapat pengaruh antara etos kerja dan komitmen profesional ?
3. Apakah terdapat pengaruh antara komunikasi interpersonal dan komitmen profesional ?
4. Apakah terdapat pengaruh etos kerja dengan kualitas layanan?
5. Apakah terdapat pengaruh komunikasi interpersonal dengan kualitas layanan?
6. Apakah terdapat pengaruh komitmen profesional dengan kualitas layanan?

7. Untuk melihat kesenjangan antara kinerja yang diharapkan dengan tingkat kepentingan pada variabel kualitas layanan dan untuk memperkuat hasil penelitian menggunakan SITOREM dan analisis kesenjangan.

E. Tujuan penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan cara dan strategi dalam meningkatkan kualitas layanan melalui analisis pengaruh antara variabel etos kerja, komunikasi interpersonal, dan komitmen profesional dengan meneliti lebih mendalam tentang:

1. Pengaruh etos kerja terhadap komunikasi interpersonal
2. Pengaruh etos kerja terhadap komitmen profesional
3. Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap komitmen profesional
4. Pengaruh etos kerja terhadap kualitas layanan
5. Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kualitas layanan
6. Pengaruh komitmen profesional terhadap kualitas layanan
7. Mengetahui kesenjangan (*gap*) pada kualitas layanan untuk memperkuat hasil penelitian SITOREM.

F. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan teoritis

Kegunaan teoritis penelitian adalah sebagai berikut .

- a. Memberikan sumbangan pemikiran berupa sintesis baru berdasarkan variabel-variabel penelitian.

- b. Menambah khazanah baru, khususnya teori yang berhubungan dengan manajemen pendidikan yang relevan, berupa publikasi ilmiah pada jurnal terindex scopus Q3.
- c. Memberikan sumbangan pemikiran untuk meningkatkan pengetahuan, wawasan, dan keilmuan terkait faktor-faktor yang berkontribusi positif terhadap kualitas layanan Tendik.
- d. Menambah referensi ilmiah tentang pembuktian hubungan antara etos kerja, komunikasi interpersonal, dan komitmen profesional dengan kualitas layanan.
- e. Menjadi bahan kajian lebih lanjut pada penelitian mendatang mengenai variabel etos kerja, komunikasi interpersonal, dan komitmen profesional dengan kualitas layanan

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan:

- a. Untuk IPB University, diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan kajian serta kontribusi berupa informasi pendukung yang dapat turut dipertimbangkan dalam pengambilan keputusan atau kebijakan-kebijakan terkait upaya peningkatan kualitas layanan.
- b. Untuk Fakultas dan Departemen serta penyelenggara pendidikan, agar menyediakan informasi mengenai aspek etos kerja, komunikasi interpersonal, dan komitmen profesional yang perlu ditingkatkan lebih lanjut dalam rangka peningkatan kualitas layanan dan memberikan bahan masukan untuk menyusun rencana pengembangan tenaga kependidikan berdasarkan faktor-

faktor yang berhubungan dengan kualitas layanan, khususnya etos kerja, komunikasi interpersonal dan komitmen profesional, sehingga kualitas pelayanan prima program studi/departemen dapat ditingkatkan.

- c. Untuk tenaga kependidikan, menyediakan informasi yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efikasi dan kualitas diri dalam peningkatan kualitas layanan.

G. Kebaruan penelitian

Kebaruan dari penelitian ini dapat dilihat dari dua aspek yaitu:

- a. Pedoman pengelolaan SDM dalam upaya peningkatan kualitas layanan melalui penguatan etos kerja dan agile service.
- b. Mengintegrasikan analisis kuantitatif dengan pendekatan *Structural Equation Modelling* (SEM) yang diperkuat dengan analisis SITOREM dan Kesenjangan Analisis.

Harapannya hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sumbangan pemikiran, gagasan, serta rujukan bagi IPB University sebagai bahan evaluasi dalam mengoptimalkan upaya-upaya untuk terus meningkatkan kualitas layanan Tendik yang berdampak besar bagi kemajuan IPB University.