

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pendidikan memegang peran krusial dalam membentuk individu, masyarakat, dan kemajuan suatu negara. Melalui pendidikan, seseorang memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang mendukung peningkatan kualitas diri serta kemampuan berinovasi. Selain itu, pendidikan menjadi landasan utama dalam memperbaiki kondisi yang ada serta mendorong manusia untuk terus berkembang, berpikir kreatif, dan mengasah keterampilan demi kehidupan yang lebih baik. Baik pemerintah maupun masyarakat menyadari bahwa pendidikan yang berkualitas sangat diperlukan untuk menciptakan sumber daya manusia yang unggul, berdaya saing, dan mampu berkontribusi secara positif terhadap pembangunan sosial maupun ekonomi.

Pendidikan tinggi terus berkembang seiring dengan kemajuan teknologi dan kebutuhan global. Saat ini, perguruan tinggi tidak hanya menekankan aspek teori, tetapi juga membekali mahasiswa dengan keterampilan praktis, penelitian, dan inovasi yang sesuai dengan dunia kerja. Pemanfaatan digitalisasi dalam pendidikan tinggi semakin meningkatkan akses pembelajaran melalui e- learning dan kursus daring, sehingga memungkinkan mahasiswa belajar tanpa batasan ruang dan waktu. Selain itu, kerja sama antara perguruan tinggi, sektor industri, dan pemerintah semakin diperkuat untuk menciptakan lulusan yang kompetitif dan siap menghadapi dinamika dunia kerja yang terus berubah. Salah satu institusi pendidikan tinggi di Kota Bogor yang mengalami perkembangan signifikan adalah **Universitas Ibn Khaldun (UIKA) Bogor**. Sebagai perguruan tinggi berbasis Islam yang telah berdiri sejak tahun 1961, UIKA terus berinovasi dalam meningkatkan kualitas pendidikan, penelitian, serta pelayanan akademik dan kepegawaian.

UIKA Bogor mengalami kemajuan pesat, ditandai dengan meningkatnya jumlah mahasiswa, tenaga pengajar, serta fasilitas pendidikan yang semakin

modern. Perguruan tinggi ini juga berupaya mengintegrasikan teknologi dalam sistem pembelajaran dan administrasi, guna memberikan layanan yang lebih efisien dan akses pendidikan yang lebih luas. Selain itu, UIKA Bogor aktif menjalin kerja sama dengan berbagai pihak, baik di tingkat nasional maupun internasional, untuk meningkatkan daya saing lulusannya di dunia kerja. Dengan kombinasi antara penguasaan ilmu pengetahuan dan penerapan nilai-nilai keislaman, UIKA Bogor terus berkembang menjadi salah satu perguruan tinggi yang berkontribusi dalam mencetak sumber daya manusia yang unggul, berakhlak mulia, dan siap menghadapi tantangan global.

Universitas Ibn Khaldun (UIKA) Bogor adalah perguruan tinggi islam yang berdiri sejak tahun 1961 di bawah naungan Yayasan Pendidikan Islam Ibn Khaldun Bogor. Didirikan oleh para tokoh bangsa dan ulama, UIKA Bogor telah melahirkan lulusan-lulusan berkualitas yang berkontribusi dalam pembangunan bangsa di berbagai bidang, baik di tingkat lokal, nasional, maupun internasional.

Berdasarkan informasi yang didapat dari bagian kepegawaian Universitas Ibn Khaldun Bogor tertera jumlah mahasiswa, dosen, alumni & tendik pada tabel di bawah.

Tabel 1.1 Jumlah Mahasiswa, Dosen, Alumni & Tendik

No.	Status	Jumlah
1.	Mahasiswa	6.607
2.	Alumni	3.268
3.	Dosen	265
4.	Tenaga Pendidik	181

Sumber: Kepegawaian dan SDM UIKA Bogor (2024)

Dapat dilihat dalam tabel 1.1 di atas perkembangan di Universitas Ibn Khaldun Bogor berdasarkan data terbaru pada tahun 2024 dengan mahasiswa berjumlah 6.607 yang terus berkembang dari tahun ke tahunnya. Jumlah alumni total 3.268 yang menunjukkan bahwa UIKA Bogor telah meluluskan ribuan

mahasiswa yang kini berkontribusi dalam berbagai sektor. Adapun jumlah dosen yang mendukung efektivitas pembelajaran yaitu 265 dosen. Saat ini, 181 tenaga pendidik yang mencakup staf administrasi dan pegawai akademik. Kini Universitas Ibn Khaldun Bogor terdiri dari 6 fakultas dan 1 sekolah pascasarjana dengan total 35 program studi.

Dalam era digital saat ini, teknologi informasi memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepegawaian. Pemanfaatan teknologi dapat mempercepat proses administrasi, mempermudah akses informasi, dan meningkatkan interaksi antara staf dan tenaga kependidikan dengan pihak manajemen. Namun, implementasi teknologi yang tidak tepat dapat menimbulkan masalah baru, seperti kompleksitas sistem, kurangnya pelatihan, atau resistensi terhadap perubahan.

Mutu pelayanan menjadi penyelarasan dengan ukuran keberhasilan yang akan dicapai. Terdapat dua faktor analisis mutu pelayanan adalah kinerja pelayanan dan pelayanan yang diharapkan pelanggan. Supaya penerima layanan memiliki pandangan yang baik dan merasa puas kepada mutu pelayanan yang diterima, maka harapan mereka menjadi suatu yang seharusnya diketahui oleh penyedia layanan.

Universitas Ibn Khaldun Bogor sebagai sebuah institusi pendidikan tinggi, memiliki peran penting dalam pengembangan sumber daya manusia. Dalam menjalankan fungsinya, universitas ini didukung oleh berbagai unit kerja, salah satunya adalah bagian kepegawaian. Bagian kepegawaian memiliki tanggung jawab dalam mengelola administrasi dan pelayanan terkait dengan seluruh pegawai universitas. Kepuasan pelayanan kepegawaian menjadi faktor krusial dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan kondusif. Pegawai yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan akan cenderung lebih termotivasi dan berkinerja baik. Hal ini pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan kualitas layanan pendidikan dan administrasi di universitas secara keseluruhan.

Oleh karena itu, alasan penulis melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pelayanan kepegawaian di Universitas Ibn Khaldun

Bogor yang dilatarbelakangi oleh beberapa faktor, seperti perkembangan zaman dan tuntutan akan pelayanan yang semakin baik. Bagian kepegawaian Universitas Ibn Khaldun Bogor menghadapi berbagai tantangan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para pegawai. Perubahan regulasi, teknologi, dan ekspektasi pegawai menuntut adanya penyesuaian dan peningkatan dalam manajemen strategi pelayanan. Pemanfaatan teknologi informasi yang belum optimal. Universitas Ibn Khaldun Bogor telah memiliki beberapa sistem teknologi informasi yang digunakan dalam pelayanan kepegawaian. Namun, belum ada evaluasi yang komprehensif mengenai efektivitas dan kepuasan pengguna terhadap sistem-sistem tersebut. Kurangnya pemahaman tentang kebutuhan dan harapan pegawai. Bagian kepegawaian perlu memahami kebutuhan dan harapan pegawai agar dapat memberikan pelayanan yang sesuai. Penelitian ini akan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pegawai terhadap pelayanan kepegawaian.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen strategi yang diterapkan oleh Universitas Ibn Khaldun Bogor dalam meningkatkan kepuasan pelayanan kepegawaian dengan judul **“Analisis Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Kepegawaian Di Universitas Ibn Khaldun Bogor”** Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepegawaian dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah diatas, dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut:

1. Efektivitas strategi manajemen masih perlu dievaluasi untuk meningkatkan kepuasan secara optimal
2. Pemanfaatan teknologi dalam kepegawaian yang sepenuhnya belum optimal
3. Kurangnya pemahaman tentang kebutuhan dan harapan pegawai yang menjadi hambatan

4. Tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepegawaian yang muncul dari perkembangan teknologi.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, penulis melakukan pembatasan masalah untuk menghindari penyimpangan dan meluasnya pokok pembahasan. Maka dari itu, penulis membatasi judul penelitian tersebut hanya pada implementasi teknologi serta efektivitasnya dalam kegiatan sehari-hari. Serta analisis strategi SWOT IFE, EFE, IE & QSPM di bagian kepegawaian.

Dalam penelitian ini tidak mencakup aspek strategi manajemen di fakultas atau unit lain dalam universitas. Juga tidak meneliti kebijakan diluar kepegawaian, seperti kebijakan akademik atau keuangan. Batasan masalah ini hanya fokus pada tenaga pendidik & dosen Universitas Ibn Khaldun Bogor yang langsung berhubungan dengan pelayanan kepegawaian.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Faktor internal apa saja yang mempengaruhi kekuatan dan kelemahan yang dimiliki oleh kepegawaian Universitas Ibn Khaldun?
2. Faktor eksternal yang menjadi peluang dan ancaman yang dimiliki oleh kepegawaian Universitas Ibn Khaldun?
3. Alternatif strategi apa aja yang dapat dilakukan oleh Universitas Ibn Khaldun?
4. Prioritas strategi apa yang dapat diterapkan di Universitas Ibn Khaldun?

1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.5.1 Maksud Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis mempunyai beberapa maksud sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi strategi manajemen yang telah diterapkan dalam pelayanan kepegawaian di Universitas Ibn Khaldun Bogor.

2. Menyusun serta merekomendasi strategi perbaikan.

1.5.2 Tujuan Penelitian

Penelitian ini mempunyai beberapa tujuan yang dapat penulis sampaikan, antara lain:

1. Untuk mengetahui faktor internal & eksternal apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelayanan kepegawain
2. Untuk mengetahui alternatif strategi yang dapat diterapkan di Universitas Ibn Khaldun
3. Untuk mengetahui prioritas strategi di Universitas Ibn Khaldun.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti akan mengemukakan sistematika penulisan kedalam 5 BAB yang terdiri dari:

1. BAB 1 PENDAHULUAN

Berisikan latar belakang masalah, identifikas masalah, batasan masalah, rumusan masalah, maksud & tujuan penelitian, manfaat penelitian

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang landasan teori berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku, p.enelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis atau dugaan sementara dari penelitian ini.

3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan daerah dan waktu penelitian, metode pengumpulan data, jenis dan sumber data, metode analisis.

4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang lebih lengkap.

5. BAB V

Penutup yang berisikan simpulan dan saran-saran

6. DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang buku dan jurnal rujukan yang digunakan dalam menyusun penelitian ini.

