

BAB I PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang Permasalahan

Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*) sebagai bagian dari fungsi pelayanan perusahaan merupakan hal penting bagi kemajuan suatu perusahaan dalam usahanya untuk memenangkan persaingan, atau setidaknya mempertahankan kualitas atau citra dari perusahaan tersebut. Satu dekade terakhir ini istilah kepuasan pelanggan tersebut hampir identik dengan mutu dan kualitas artinya bahwa tinggi rendahnya derajat kepuasan pelanggan, dapat dijadikan sebagai suatu 'alat ukur' tentang kualitas suatu produk (*physical goods*) maupun (*service*) atau pelayanan yang ditawarkan perusahaan kepada pelanggan.

Universitas Indonesia sebagai institusi yang bergerak dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi, dapat pula diartikan sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik di bidang pendidikan. Peran perguruan tinggi sangat signifikan dalam upaya pembangunan bangsa dengan mencetak sumber daya manusia yang unggul sehingga dapat bersaing di lingkup internasional. Sejalan dengan visi dari Universitas Indonesia (UI) yaitu sebagai universitas riset (*Research University*) kelas dunia. Untuk mencapai visi tersebut Universitas Indonesia berupaya mewujudkan visinya dengan mengedepankan profesionalitas seluruh tenaga akademik dan non akademiknya, dimana fungsi pelayanan universitas dilakukan secara terpadu di Pusat Administrasi Universitas Indonesia (PAUI), sebagaimana dituangkan dalam salah satu *grand strategy* Universitas Indonesia yakni pengembangan struktur dan kultur yang mendukung efisiensi dan

efektifitas universitas (*enterprising*)¹. Unsur-unsur yang terdapat dalam Universitas Indonesia dalam menjalankan roda pendidikan perguruan tinggi adalah sebagai berikut:

1. Unsur Pimpinan, yang terdiri Rektor dan Wakil Rektor
2. Unsur Penunjang, terdiri dari perpustakaan dan PPSI
3. Unsur Manajemen, terdiri dari Direktorat-direktorat
4. Unsur Pelaksana Pendidikan, Fakultas dan Program yang ada di UI.

Pusat Administrasi Universitas Indonesia (PAUI) merupakan suatu institusi yang menjalankan dan mengendalikan kegiatan akademis maupun non akademis Universitas Indonesia, kedudukan dari PAUI berada di kampus UI Depok yang terdiri dari unit kerja yang terdapat dalam unsur-unsurnya. Kegiatan PAUI mencakup pelayanan kepada semua *stakeholder* (selanjutnya dapat disebut sebagai pelanggan). Kegiatan PAUI diantaranya adalah kegiatan administratif akademik dan pemberian fasilitas yang diselenggarakan oleh PAUI untuk pelanggan eksternal (mahasiswa dan unit kerja fakultas di lingkungan UI) dan juga untuk pelanggan internal (unit kerja di lingkungan PAUI).

Direktorat yang berada dalam unsur manajemen universitas yang memiliki peran yang cukup penting adalah Direktorat Umum dan Fasilitas, peran yang dimiliki oleh Direktorat Umum dan Fasilitas sebagai salah satu organ dari PAUI sangat beragam dan signifikan, yakni :

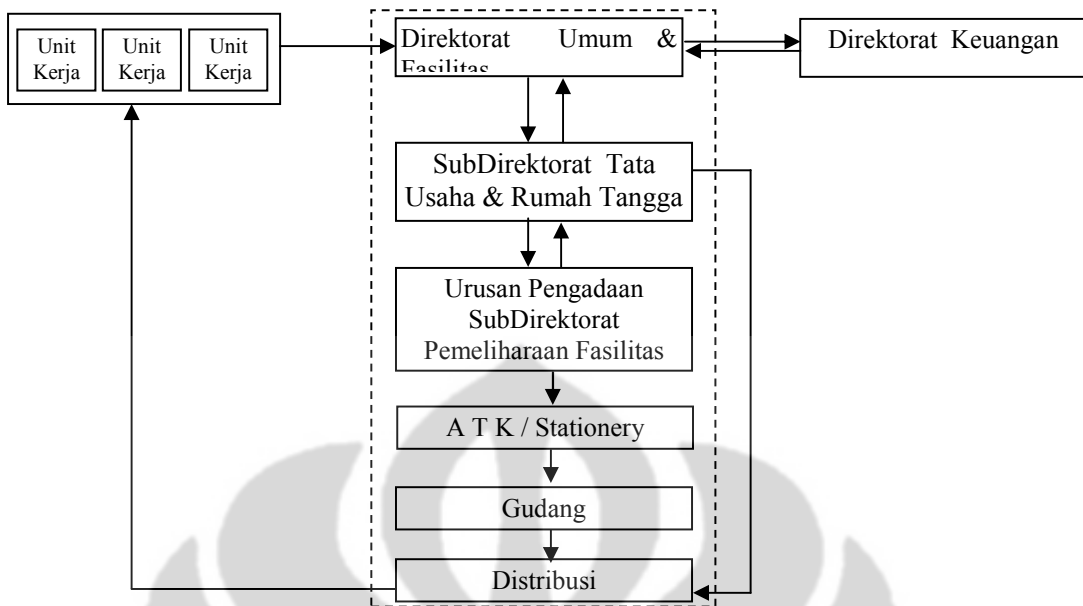
1. Ketatausahaan dan kegiatan rumah tangga dari PAUI,
2. Pemeliharaan fasilitas,

¹ www.ui.edu . diakses tanggal 19 Maret 2008

3. Pembinaan lingkungan kampus, dan
4. Pelayanan fasilitas umum.

Dalam mendukung Universitas Indonesia sebagai *research university* dibutuhkan sistem ketatausahaan dan administrasi yang baik dan terintegrasi, proses administrasi yang baik membutuhkan ketersediaan alat tulis kantor yang memadai dan mencukupi bagi semua unit kerja. Pada hal ini, dalam menjalankan kegiatan PAUI sebagai pusat dari pelaksanaan administrasi ditingkat universitas mempunyai hubungan yang sifatnya ketergantungan akan ketersediaan alat tulis kantor. Kendala-kendala akan muncul apabila tidak tercukupi atau terlambatnya pemenuhan alat tulis kantor pada unit kerja, yakni terhambatnya alur kerja atau proses bisnis. Sebagai contoh apabila dibutuhkan barang cetakan berupa kertas berkop atau lembar disposisi akan berpengaruh terhadap proses pengambilan keputusan, sedangkan untuk pemenuhan barang cetakan dibutuhkan waktu yang lama. Proses pemenuhan kebutuhan alat tulis kantor di PAUI ditangani oleh Direktorat Umum dan Fasilitas, pelayanannya ditangani oleh Unit Pengadaan ATK di Sub Direktorat Ketatausahaan dan Rumah Tangga.

Obyek dari pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Umum dan Fasilitas salah satunya adalah dalam bentuk Alat Tulis Kantor (ATK). Proses pemenuhan kebutuhan alat tulis kantor yang berjalan di PAUI dan dijalankan oleh Direktorat Umum dan Fasilitas mengacu pada *Standard Operating Procedures* yang ada. Bagan di bawah menunjukkan alur dari pemenuhan kebutuhan alat tulis kantor yang berjalan di Pusat Administrasi Universitas Indonesia.



Bagan 1.1. Alur Pengadaan ATK
Sumber: Direktorat Umum dan Fasilitas

Proses pemenuhan kebutuhan ATK yang berjalan di PAUI sebagaimana terlihat dalam gambar, tiap unit kerja mengajukan permohonan ATK kepada Direktorat Umum dan Fasilitas yang ditangani oleh Sub Direktorat Tata Usaha dan Rumah Tangga. Kemudian barang-barang yang dibutuhkan oleh unit kerja – unit kerja tersebut dikumpulkan untuk selanjutnya dilakukan pembelian oleh urusan pengadaan pada Sub Direktorat Pemeliharaan Fasilitas. Setelah itu barang-barang yang sudah dibeli diserahkan pada unit pengadaan ATK pada Sub Direktorat Tata Usaha dan Rumah Tangga. Setelah itu, dimasukkan ke gudang dan selanjutnya diserahkan ke unit kerja yang membutuhkan.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Sistem pelayanan publik tersebut mampu mengakomodir kepentingan seluruh pelanggan yang berkepentingan terhadap berbagai aspek pelayanan publik, termasuk didalamnya masyarakat selaku pengguna langsung

(konsumen) dari jasa dan layanan yang ditawarkan². Konsep pelayanan publik sekarang ini telah berkembang seiring dengan perkembangan konsep *Reinventing Governance* yang mengindikasikan bahwa teknik analisa dan pengelolaan sektor publik lambat laun telah mengadopsi konsep manajemen sektor bisnis yang lebih berorientasi kepada kepuasan pelanggan dan *profit gaining*³. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat tersebut terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau pelanggan. Persaingan yang terjadi dalam masyarakat usaha tidak hanya pada segi mutu dan jumlah, tetapi juga dalam hal layanan⁴. Memperhatikan peran layanan yang semakin menonjol, maka tidak heran apabila dalam hal pelayanan yang bersifat umum dan fasilitas patut mendapat perhatian besar untuk mendorong perbaikan secara berkelanjutan (*continuous improvemen*).

Pemberian pelayanan yang berkualitas merupakan cermin dari praktek profesionalisme sebuah organisasi, oleh karena itu organisasi harus dapat menerapkan strategi manajemen yang berfokus pada pemberian pelayanan yang efektif kepada pelanggannya. Peningkatan pelayanan terhadap pelanggan internal (unit kerja) dapat dilakukan dengan cara pemenuhan kebutuhan kualitas pelayanan secara efektif, dalam bentuk kesesuaian dan kecepatan dalam melayani pelanggan, sehingga nantinya dapat menunjang produktifitas kerja para pegawai di unit kerja. Pelanggan pastinya menginginkan sebuah produk dan layanan yang

² Sadu Wasistono, *kapita selekta manajemen pemerintahan daerah*, (Jakarta: CV Fokus Media, Cetakan IV, 2003), hal 41.

³ Azhar Kasim, *safari organisasi : telaah terhadap eksistensi organisasi*, jurnal bisnis dan birokrasi, vol.IX, no.3 ed. September 2001, hal. 39

⁴ H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, Cetakan III, 1998), hal 164

memuaskan. Persepsi dari pegawai administrasi di unit kerja merupakan alat ukur yang paling tepat dan signifikan dalam menentukan apakah produk pelayanan inovatif yang diberikan sudah sesuai dengan standar dan harapan atas pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan dengan mengacu kepada SOP (*Standard Operating Procedure*) yang berlaku pada Unit Pengadaan ATK di Direktorat Umum dan Fasilitas. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul KEPUASAN PETUGAS ADMINISTRASI PAUI TERHADAP PELAYANAN UNIT PENGADAAN ALAT TULIS KANTOR PADA DIREKTORAT UMUM DAN FASILITAS PAUI ATAS PEMENUHAN KEBUTUHAN ALAT TULIS KANTOR TAHUN 2008.

I.2. Pokok Permasalahan

Berdasarkan uraian pada latar belakang permasalahan diatas, maka pokok permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini adalah

1. Bagaimana kepuasan petugas administrasi PAUI terhadap pelayanan Unit Pengadaan alat tulis kantor pada Direktorat Umum dan Fasilitas PAUI atas pemenuhan kebutuhan alat tulis kantor tahun 2008?

I.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pokok permasalahan yang telah dipaparkan di atas dan dilandasi dengan teori yang ada, maka tujuan analisa skripsi ini adalah

1. Mengetahui kepuasan petugas administrasi PAUI terhadap pelayanan Unit Pengadaan alat tulis kantor pada Direktorat Umum dan Fasilitas PAUI atas pemenuhan kebutuhan alat tulis kantor tahun 2008.

I.4. Signifikansi Penelitian

Adapun manfaat atau signifikansi penulisan skripsi ini ada dua, yaitu

- a. Signifikansi Akademik

Untuk memberikan Gambaran kepada dunia akademis - khususnya dalam bidang administrasi – mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pegawai administrasi PAUI sebagai bagian dari pelanggan internal PAUI serta memberikan masukan bagi semua pihak yang memanfaatkan tulisan ini.

- b. Signifikansi Praktis

Memberikan masukan kepada Unit Pengadaan ATK pada Direktorat Umum dan Fasilitas PAUI dalam mengembangkan dan memperbaiki kinerja pelayanan di bidang pengadaan alat tulis kantor kepada pelanggan internal atau pegawai administrasi di unit kerja di PAUI.

I.5. Sistematika Penelitian

Penelitian skripsi yang berjudul “Kepuasan Petugas Administrasi PAUI Terhadap Pelayanan Unit Pengadaan Alat Tulis Kantor Pada Direktorat Umum Dan Fasilitas PAUI Atas Pemenuhan Kebutuhan Alat Tulis Kantor Tahun 2008 terdiri dari lima bab, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan uraian tentang latar belakang permasalahan, pokok permasalahan, pembatasan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, metode penelitian, dan yang terakhir adalah sistematika penelitiannya.

BAB II KERANGKA TEORI dan METODE PENELITIAN

Dalam Bab II ini akan dijelaskan mengenai tinjauan pustaka dan mengenai teori-teori yang menjelaskan definisi dari pelanggan dan kepuasan pelanggan, konsep dan makna dari pelayanan publik dan pelayanan prima, serta definisi dari *public goods*. Bab ini juga mencakup konstruksi model teoritis, hipotesis, operasionalisasi konsep serta metode penelitian.

BAB III GAMBARAN OBYEK PENELITIAN.

Dalam Bab III ini akan terbagi menjadi tiga sub bab, sub bab pertama akan diuraikan mengenai profil organisasi, yang mencakup tinjauan umum berdirinya Universitas Indonesia termasuk sejarah singkat perkembangannya, ruang lingkup usaha, misi dan visi, serta struktur organisasi UI.

Sedangkan sub bab kedua, akan digambarkan mengenai profil Direktorat Umum dan Fasilitas yang mencakup tujuan umum berdirinya Direktorat Umum dan Fasilitas serta struktur organisasinya.

Sub bab ketiga, akan digambarkan mengenai profil Direktorat Umum dan Fasilitas yang mencakup tujuan umum serta tugas pokok dan fungsi dari Direktorat Umum dan Fasilitas serta struktur organisasinya.

BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Merupakan Penjelasan Kepuasan Pegawai Administrasi sebagai Pelanggan Internal Terhadap Pelayanan Unit Pengadaan ATK Direktorat Umum dan Fasilitas Pusat Administrasi Universitas Indonesia.

Dalam BAB IV ini akan terbagi dalam dua sub bab, dimana pertama peneliti akan menjelaskan bagaimana karakteristik dari responden dalam penelitian ini.

Sub bab kedua, akan membahas bagaimana pelayanan yang ada selama ini serta gambaran kepuasan pelanggan internal sebagai bentuk masukan bagi Unit Pengadaan ATK Direktorat Umum dan Fasilitas.

BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Bab ini berisikan bagaimana kesimpulan atas pembahasan-pembahasan dari bab-bab sebelumnya, serta saran-saran yang dikemukakan dari hasil pembahasan yang ada.