

MEKANISME PELAYANAN REGISTRASI MAHASISWA PADA POLITEKNIK NEGERI MANADO

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Terapan Manajemen (S.Tr.M)
Pada Program Studi Manajemen Bisnis**

Oleh :

VIVANTY VERINA BAWUES

NIM : 18053038



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
TAHUN 2022**

DAFTAR ISI

| | |
|---|----------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| ABSTRAK..... | iii |
| <i>ABSTRACT</i> | iii |
| MOTTO | iv |
| LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING..... | v |
| LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN..... | vii |
| PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN | viii |
| BIOGRAFI..... | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR TABEL..... | xiv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 3 |
| 1.3 Fokus Penelitian | 3 |
| 1.4 Sub Fokus..... | 3 |
| 1.5 Batasan Masalah..... | 4 |
| 1.6 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.7 Tujuan dan Manfaat Penelitian | 4 |
| 1.7.1 Manfaat penelitian..... | 5 |
| BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS | 6 |
| 2.1 Landasan Teori | 6 |
| 2.1.1 Pengertian Pelayanan..... | 6 |

| | |
|--|-----------|
| 2.1.2 Bentuk-Bentuk Pelayanan..... | 8 |
| 2.1.3 Dasar-Dasar Pelayanan..... | 9 |
| 2.1.4 Manfaat Pelayanan..... | 9 |
| 2.1.5 Pelayanan Registrasi..... | 10 |
| 2.1.6 Tujuan Pelayanan Registrasi..... | 11 |
| 2.1.7 Mekanisme Pelayanan Registrasi..... | 12 |
| 2.1.8 Dimensi dan Indikator Pelayanan..... | 12 |
| 2.2 Kerangka Teoritik..... | 14 |
| 2.3 Hasil penelitian yang relevan..... | 14 |
| 2.4 Alur Pikir | 17 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 18 |
| 3.1 Tempat dan Waktu Penelitian | 18 |
| 3.2 Latar penelitian..... | 18 |
| 3.3 Metode dan jenis penelitian | 18 |
| 3.3.1 Metode Penelitian..... | 18 |
| 3.4 Jenis data dan prosedur pengumpulan data..... | 19 |
| 3.4.1 Jenis data | 19 |
| 3.4.2. Prosedur Pengumpulan Data..... | 20 |
| 3.6 Pemeriksaan keabsahan data..... | 24 |
| 3.6.1 Kredibilitas..... | 24 |
| BAB IV GAMBARAN UMUM POLITEKNIK NEGERI MANADO | 26 |
| 4.1 Sejarah Politeknik Negeri Manado | 26 |
| 4.4 Visi dan Misi..... | 30 |
| 4.5 Jurusan dan Program Studi..... | 32 |
| BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN TEMUAN PENELITIAN | 33 |
| 5.1 Profil Informan..... | 33 |
| 5.1.1 Mekanisme pelayanan Registrasi..... | 34 |

| | |
|---|----|
| 5.2 Tanggapan Mahasiswa Mengenai Mekanisme Pelayanan Registrasi.... | 36 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN | 49 |
| DAFTAR PUSTAKA | 51 |
| Lampiran | 52 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era teknologi yang semakin modern seperti sekarang ini, Lembaga Pendidikan seperti Perguruan Tinggi mempunyai peran penting untuk menyediakan pelayanan yang prima bagi konsumen dalam hal ini yang dimaksud adalah Mahasiswa. Lembaga Pendidikan seperti Perguruan Tinggi Negeri juga tidak luput dari tuntutan untuk memberikan pelayanan dibidang pendidikan, hal tersebut membuat Perguruan Tinggi Negeri pun meningkatkan kinerjanya dalam hal pelayanan.

Lembaga pendidikan seperti perguruan tinggi tidak pernah lepas dari yang namanya pelayanan dan salah satu bentuk pelayanan diperguruan tinggi adalah pelayanan registrasi mahasiswa baru. Mahasiswa merupakan pelanggan atau konsumen bagi perguruan tinggi tersebut. Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin ketat serta bertanggung jawab untuk meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki, karena sebuah pelayanan yang dimiliki oleh perguruan tinggi tersebut akan menjadi gambaran dari kualitas perguruan tinggi tersebut.

Pelayanan secara langsung maupun tidak langsung memberikan atau menunjang kebutuhan mahasiswa. Yang dimaksud dengan pelayanan secara langsung adalah pelayanan yang dilakukan secara tatap muka, sedangkan pelayanan secara tidak langsung adalah pelayanan yang dilakukan hanya melalui website atau via whatsapp perguruan tinggi tersebut. Pelayanan yang baik bukan hanya diukur dari kemewahan fasilitas,

kelengkapan teknologi dan penampilan fisik tetapi juga diukur dari efisiensi dalam memberikan pelayanan.

Jika pelayanan yang diberikan menurut konsumen itu baik maka perguruan tinggi tersebut bisa dikatakan baik, tetapi sebaliknya jika pelayanan yang dimiliki suatu perguruan tinggi itu buruk maka perguruan tinggi tersebut akan dikatakan buruk.

Pelayanan yang terbaik harus diberikan disegala aspek. Dan salah satu pelayanan yang ada pada Perguruan Tinggi adalah pelayanan registrasi bagi mahasiswa. Maka dari itu keberadaan pelayanan dalam hal ini pelayanan registrasi mahasiswa sangat membantu mahasiswa baik dalam merencanakan perkuliahan maupun segala aspek kebutuhan mahasiswa.

Perguruan tinggi Politeknik Negeri Manado sebagai salah satu Lembaga pelayanan pendidikan, Perguruan tinggi merupakan tempat belajar, tempat berinteraksi mahasiswa, antara mahasiswa dengan mahasiswa, mahasiswa dengan dosen, dan antara mahasiswa dengan pegawai, dan perguruan tinggi juga sebagai tempat pemberian pelayanan kepada mahasiswa.

Namun kenyataannya peneliti mendapatkan permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan registrasi pada Politeknik Negeri Manado. Adapun permasalahannya yaitu : pertama, pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa kurang baik sehingga membuat mahasiswa masih merasa bingung dan tidak terpenuhi kebutuhannya. Kedua, adanya keluhan dari mahasiswa tentang ketidakramahan pegawai dalam memberikan pelayanan tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, untuk mengetahui lebih mendalam tentang mekanisme pelayanan registrasi mahasiswa, maka penting diadakan penelitian. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti mengenai : Mekanisme Pelayanan Registrasi Mahasiswa Pada Politeknik Negeri Manado berdasarkan peraturan yang ada pelayanan registrasi yang ada pada Politeknik Negeri Manado.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang dikemukakan dalam latar belakang, penulis mengidentifikasi permasalahan yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Pelayanan yang diberikan kurang baik sehingga mahasiswa merasa bingung dan kebutuhan mahasiswa tidak terpenuhi
2. Adanya keluhan dari mahasiswa tentang ketidakramahan pegawai dalam memberikan pelayanan

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan Permasalahan yang diuraikan di atas, maka yang menjadi fokus penelitian adalah Mekanisme Pelayanan Registrasi Mahasiswa Pada Politeknik Negeri Manado kurang baik.

1.4 Sub Fokus

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan diatas, yang menjadi sub fokus dalam penelitian ini adalah permasalahan yang ada pada Mekanisme Pelayanan Registrasi Mahasiswa Pada Politeknik Negeri Manado.

1.5 Batasan Masalah

Sesuai dengan uraian yang dikemukakan dalam latar belakang diatas, agar pembahasan pada penelitian lebih terarah dan lebih mudah dipahami, maka penelitian ini dibatasi pada bagian Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Manajemen Bisnis untuk melihat Mekanisme Pelayanan Registrasi Mahasiswa Pada Politeknik Negeri Manado.

1.6 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana mekanisme pelayanan registrasi Mahasiswa yang diberikan kepada Mahasiswa ?
2. Bagaimana tanggapan mahasiswa mengenai Pelayanan registrasi Mahasiswa?

1.7 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Setiap kegiatan yang dilakukan pasti mempunyai tujuan, begitu juga dengan penelitian ini. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui bagaimana mekanisme Pelayanan Registrasi Mahasiswa yang diberikan kepada Mahasiswa.
2. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan dari mahasiswa mengenai pelayanan registrasi yang diberikan

1.7.1 Manfaat penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan menambah ilmu pengetahuan mengenai mekanisme pelayanan registrasi Mahasiswa Baru dalam suatu organisasi atau perguruan tinggi terkait.

2. Bagi pihak akademik

Dapat menjadikan bahan acuan serta mejadi bahan perbandingan dalam melakukan penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan Mekanisme pelayanan registrasi Mahasiswa Baru Pada Politeknik Negeri Manado.

3. Bagi pihak Instansi

Dengan adanya penelitian ini maka dapat memberikan informasi dan kontribusi serta dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam mengatasi masalah yang terkait dengan Mekanisme Pelayanan Registrasi Mahasiswa Baru Pada Politeknik Negeri Manado.