BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perguruan tinggi adalah tempat pendidikan tinggi yang punya tanggung jawab besar untuk menyiapkan sumber daya manusia yang unggul, profesional, dan siap bersaing. Untuk mencapai hal itu, perguruan tinggi perlu menjalankan kegiatan akademik yang terencana dan dikelola dengan baik. Salah satu bagian penting dalam kegiatan akademik adalah ujian skripsi, yaitu tahap akhir yang harus dilalui mahasiswa sebelum mendapatkan gelar sarjana. Karena itu, pengelolaan administrasi pada proses pendaftaran ujian skripsi perlu dilakukan secara tertib dan sistematis supaya pelayanan kepada mahasiswa bisa berjalan lancar dan terhindar dari kesalahan administratif.

Kualitas pelayanan administrasi akademik merupakan salah satu indikator penting yang mencerminkan mutu tata kelola di lingkungan pendidikan tinggi. Menurut Along Antonius (2020), keunggulan perguruan tinggi dalam memenuhi keinginan mahasiswa merupakan kewajiban utama yang harus dipenuhi, karena hal tersebut berperan penting dalam meningkatkan citra perguruan tinggi di tengah masyarakat. Kepuasan mahasiswa juga menjadi tujuan utama setiap universitas, sebab mahasiswa yang puas dapat menjadi sumber keunggulan bersaing melalui komunikasi positif dari mulut ke mulut (*positive word of mouth*), serta meningkatkan retensi dan loyalitas mahasiswa (Arambewela dalam Tuerah et al., 2015). Selain itu, pelayanan yang terstandar juga mencerminkan penerapan *Good University Governance* (GUG) yang menekankan prinsip transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan

keadilan (Larasati et al., 2018). Oleh karena itu, setiap unit akademik perlu memiliki pedoman kerja yang jelas agar pelaksanaan pelayanan berjalan seragam dan tidak bergantung pada individu tertentu.

Salah satu instrumen penting dalam menciptakan pelayanan yang teratur, efisien, dan konsisten adalah Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP merupakan serangkaian instruksi tertulis yang digunakan untuk menjalankan proses kerja secara sistematis, terukur, dan konsisten guna menjamin efektivitas dan efisiensi operasional organisasi (Markelova dalam Mahari et al., 2025). Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP), SOP berfungsi sebagai pedoman bagi instansi pemerintah pusat maupun daerah dalam mengidentifikasi, menyusun, mendokumentasikan, mengembangkan, memantau, serta mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi aparatur pemerintahan.

Tujuan utama penerapan SOP adalah untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang tertib, efektif, dan efisien, sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, SOP juga memiliki berbagai manfaat, antara lain menjadi standar kerja baku bagi aparatur, mengurangi kesalahan dalam pelaksanaan tugas, meningkatkan akuntabilitas dan kinerja, serta menjamin konsistensi mutu, waktu, dan prosedur pelayanan publik. Dengan demikian, keberadaan SOP tidak hanya berfungsi sebagai pedoman pelaksanaan tugas, tetapi juga sebagai instrumen pengendalian dan evaluasi kinerja dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan.

Namun, hasil observasi yang dilakukan di Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tunggadewi menunjukkan bahwa belum terdapat SOP tertulis terkait proses pendaftaran ujian skripsi. Proses pelayanan administrasi masih dilakukan berdasarkan kebiasaan dan arahan lisan dari staf, tanpa adanya dokumen resmi yang mengatur alur kerja. Kondisi ini menyebabkan mahasiswa sering mengalami kebingungan dalam menyiapkan berkas dan mengikuti prosedur pendaftaran. Hal tersebut menunjukkan bahwa kegiatan pelayanan masih bersifat informal dan belum terdokumentasi secara baku dalam bentuk SOP tertulis.

Belum adanya SOP tertulis berdampak pada beberapa aspek penting, antara lain inkonsistensi pelayanan, ketergantungan pada staf tertentu, serta rendahnya efisiensi waktu penyelesaian administrasi. Menurut Rahman dan Purwati dalam Amiruddin et al. (2024), penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tugas dan fungsi penting yang harus diemban oleh pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat, serta menjadi tolok ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik. Hal ini sejalan dengan pendapat Sulistiani (2018) yang menyatakan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan salah satu aspek penting dalam mewujudkan birokrasi yang efektif, efisien, dan ekonomis pada seluruh proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan.

Dalam konteks pelayanan akademik, keberadaan SOP pendaftaran ujian skripsi akan memberikan manfaat besar bagi mahasiswa maupun pihak administrasi. Bagi mahasiswa, SOP memberikan kejelasan mengenai tahapan dan persyaratan pendaftaran; sedangkan bagi petugas administrasi, SOP menjadi acuan kerja yang

membantu pelaksanaan tugas agar lebih terarah, efektif, dan sesuai prosedur. Selain itu, SOP juga berfungsi sebagai alat bantu bagi pimpinan fakultas dalam melakukan pengawasan serta evaluasi terhadap kinerja pelayanan. Menurut Wahongan, Dotulong, dan Saerang (2021) dalam Ritimo et al. (2023), adanya SOP dapat menjadi pedoman dalam pelaksanaan tugas yang bersifat berulang sehingga mempermudah proses kerja, memperjelas alur kerja, serta menjamin efektivitas dan konsistensi pelayanan.

Pentingnya SOP tidak hanya terletak pada kejelasan prosedur, tetapi juga pada upaya memperkuat tata kelola pelayanan yang akuntabel. Dengan adanya SOP, setiap proses pelayanan memiliki dasar hukum dan dokumentasi yang dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini sejalan dengan konsep *Good Governance* yang menegaskan bahwa setiap pelayanan publik, termasuk di lingkungan pendidikan tinggi, harus didukung oleh sistem manajemen yang transparan, efisien, dan akuntabel. Penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* mencakup akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan kepastian hukum yang menjadi dasar dalam tata kelola pelayanan publik yang profesional dan berkualitas (Widanti, 2022). Oleh karena itu, penyusunan SOP tidak sekadar bersifat administratif, tetapi juga merupakan langkah strategis dalam menciptakan tata kelola organisasi yang profesional dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tunggadewi memerlukan suatu rancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baku dan tertulis, khususnya untuk proses pendaftaran ujian skripsi. Keberadaan SOP ini diharapkan menjadi pedoman resmi

dalam pelaksanaan pelayanan administrasi akademik, sekaligus sebagai bentuk inovasi kelembagaan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Perancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pendaftaran Ujian Skripsi pada Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tunggadewi."**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas dapat disimpulkan bahwa rumusan yang diangkat adalah:

1. Bagaimana kondisi dan prosedur pendaftaran ujian skripsi yang sedang berjalan di Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tunggadewi?
2. Bagaimana rancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) pendaftaran ujian skripsi yang sesuai dengan kebutuhan dan sistem pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tunggadewi?

1.3 Tujuan

Dari beberapa rumusan masalah yang sudah dipaparkan di atas dapat diketahui tujuan penelitian ini dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kondisi serta alur prosedur pendaftaran ujian skripsi yang berlaku saat ini di Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tunggadewi.

2. Untuk menyusun rancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) pendaftaran ujian skripsi yang dapat menjadi acuan Fakultas Ekonomi membuat pedoman resmi SOP Pendaftaran Skripsi.

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Akademis

Manfaat akademis dari penelitian ini terletak pada kontribusinya dalam pengembangan kajian ilmu administrasi publik, khususnya terkait perancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) pendaftaran ujian skripsi dalam pelayanan administrasi akademik di perguruan tinggi. Penelitian ini menambah referensi akademik mengenai perancangan SOP pendaftaran ujian skripsi yang terstandar dan sistematis. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan rujukan dalam kegiatan pembelajaran dan penelitian ilmiah dalam konteks pelayanan akademik

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tunggadewi: Penelitian ini dapat menjadi acuan dalam menyusun dan menerapkan SOP pendaftaran ujian skripsi yang baku dan tertulis, sehingga proses pelayanan administrasi akademik dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan terstandar.
2. Bagi Petugas Administrasi: SOP yang dirancang dapat menjadi pedoman kerja yang jelas dan terarah, mengurangi kesalahan dalam pelaksanaan tugas, serta meningkatkan konsistensi dan akuntabilitas pelayanan.

3. Bagi Mahasiswa: SOP pendaftaran ujian skripsi akan memberikan kejelasan mengenai persyaratan, tahapan, dan waktu pelaksanaan, sehingga memudahkan mahasiswa dalam mengikuti prosedur administrasi akademik secara mandiri dan tepat waktu.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya: Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan rujukan untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan pengembangan sistem administrasi dan pelayanan berbasis standar di lingkungan perguruan tinggi.
5. Bagi Peneliti: sebagai syarat untuk memenuhi tugas akhir agar mendapatkan gelar sarjana pada Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang.