

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Hubungan lembaga dengan masyarakat memiliki posisi penting dalam keberlangsungan hidup suatu lembaga pendidikan. Hubungan pemerintah, masyarakat dan swasta merupakan hubungan yang tidak terpisahkan dalam perannya didalam meningkatkan pemerataan mutu pendidikan. Untuk menjamin mutu dan kualitas pendidikan diperlukannya perhatian yang serius, baik oleh penyelenggara pendidikan, pemerintah maupun masyarakat. Sebagai suatu lembaga layanan publik bagi masyarakat, LLDikti Wilayah III dituntut untuk memberikan layanan yang sesuai dengan harapan masyarakat terutama mahasiswa dan mahasiswi serta dosen sebagai penerima layanannya.

Oleh sebab itu pihak LLDikti Wilayah III wajib menjaga kepercayaan dan kepuasan yang diberikan kepada masyarakat untuk terus meningkatkan mutu jaminan layanan. Tujuan dan fungsi lembaga ini salah satunya adalah untuk mempermudah dan menginformasikan tentang bagaimana universitas swasta yang ada di Jakarta, dapat membantu mahasiswa dan dosen untuk menjalankan pekerjaannya.

Masih banyaknya mahasiswa dan mahasiswi yang belum mengetahui apa itu lembaga LLDikti Wilayah III sehingga menjadi salah satu faktor penghambat yang ada tentang bagaimana mutu dan pelayanan

public yang diberikan karena banyaknya mahasiswa dan mahasiswi kurang mengetahui tentang adanya lembaga LLDikti Wilayah III.

Guna menjalankan penjaminan mutu, perlu dilakukan kegiatan yang terencana dan sistematis yang berupa peningkatan kualitas pelayanan publik. Meningkatkan mutu pelayanan publik merupakan cara agar semua yang terlibat didalamnya melaksanakan tugas dengan penuh semangat dan berpartisipasi dalam perbaikan pelaksanaan pekerjaan sehingga menghasilkan jasa yang sesuai bahkan melebihi harapan “pelanggan pendidikan” antara lain mahasiswa/i dan dosen yang berada di bawah naungan LLDikti Wilayah III.

Pada dasarnya setiap instansi pemerintah memiliki fungsi yaitu untuk melayani *public*. Mulai dari administrasi sampai dengan Pendidikan, Pendidikan itu sendiri merupakan salah satu dari sistem sosial sebab itu Pendidikan juga membutuhkan masukan dari masyarakat untuk menyusun program yang ada didalam Pendidikan untuk mewujudkan visi dan misi dari Lembaga Pendidikan. Sebab dari itu instansi pemerintah harus meyalani public dengan sebaik-baiknya, jikalau tidak dan berbanding terbalik maka akan adanya kemunduran yang dikarenakan pelayanan akibat dari kurang produktif nya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

**Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) adalah** Satuan kerja perangkat daerah yang dibentuk oleh Menteri mempunyai fungsi mendorong peningkatan mutu penyelenggaraan

pendidikan tinggi. Kurangnya efektivitas dan mutu layanan penyelenggaraan yang terjadi pada tingkat Pendidikan tinggi, perlu adanya penetaan organisasi dan tata kerja strategi didalam meningkatkan mutu dan efektivitas Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi

Salah satu cara untuk meningkatkan efisensi dan ke efektivitasan dapat didukung dengan layanan peningkatan mutu dalam penyelenggaraan Pendidikan tinggi, perlunya penetaan organisasi dan tata kerja Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi. Maka diperlukanya penetapan strategi dan peningkatan mutu didalam pelayanan yang dilakukan dalam instansi dan organisasi tersebut.

Untuk meningkatkan sebuah opini public yang dapat menguntungkan sebuah instansi tersebut dan juga dan manfaat yang positif bagi organisasi dan masyarakat. Untuk membangun sebuah hubungan yang harmonis dan efektifis diperlukan adanya pihak-pihak yang memiliki kepentingan Bersama yang akan mendukung terwujudnya tujuan maupun kepuasan Bersama. Oleh sebab itu, dibutuhkanya suatu bagian kerja yang dapat menjadi penghubung antara public dan instansi tersebut.

Pada saat ini lah posisi humas memiliki pengaruh dalam membangun komunikasi, hubungan, hingga menarik simpati dan kepercayaan masyarakat untuk memiliki rasa loyalitas menjadi pelanggan pendidikan lembaganya. Dalam hal ini, meningkatkan mutu pelayanan public merupakan salah satu komunikasi yang dapat dilakukan.

Sebagaimana Visi dari LLDikti Wilayah III ini adalah “Menjadikan LLDikti Wilayah III sebagai Lembaga yang handal dalam fasilitas dan peningkatan mutu perguruan tinggi”<sup>1</sup> sesuai dengan gambaran latar belakang di atas maka peneliti mengakt judul “Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik Di LLDikti Wilayah III”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti akan merumuskan masalah penelitian yaitu: “Bagaimana Strategi Humas dalam meningkatkan mutu pelayanan public Eksternal LLDikti Wilayah III?”

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “Strategi Humas dalam meningkatkan mutu pelayanan public di LLDikti Wilayah III”

## 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat antara lain

### 1.4.1. Manfaat Akademik :

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dan perbandingan untuk mahasiswa lain yang akan melakukan penelitian serupa di masa mendatang dan berguna bagi ilmu komunikasi khususnya ilmu Humas (*Public Relation*)

---

<sup>1</sup> <https://lldikti3.kemdikbud.go.id/v6/profil/visi-dan-misi/> (diakses 2 Oktober 2022)

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemanfaatan informasi pada masyarakat dan dapat membantu humas dalam meningkatkan mutu pelayanan public di LLDikti Wilayah III

#### **I.5. Sistematis Penelitian**

Penulisan sistematis dirancang untuk membantu peneliti mengefektifkan tahapan proses penulisan yang sistematis dan terperinci. Sistem penulisan dalam penelitian ini meliputi:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas konteks dan isi dari isu-isu yang muncul yang mendasari penelitian ini. Oleh karena itu, sumber data yang dapat dipercaya menjadi penting untuk penelitian ini. Rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, dan klasifikasi penelitian.

##### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas penelitian terdahulu, teori dan konsep. Penelitian terdahulu merupakan penelitian kesamaan yang dilakukan sebagai tolak ukur persamaan dan perbedaan antara karya peneliti dan penelitian sebelumnya. Konsep yang memudahkan tugas penelitian dan penyajian data.

##### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini membahas metode dan tahapan-tahapan untuk dilakukan dalam penelitian. Metode penelitian meliputi pendekatan penelitian, jenis penelitian, penemuan pengetahuan, metode pengumpulan data, tipe data,

metode pengolahan dan analisis data, metode data mining. Juga lokasi dan jadwal penelitian.

#### **BAB IV PEMBAHASAN**

Pada Bab ini peneliti memperoleh hasil yang akurat yaitu dengan wawancara dan observasi, serta akan dibahas mengenai analisa yang telah dilakukan oleh penulis, yang meliputi gambaran umum perusahaan, sejarah Singkah Perusahaan, logo serta segmentasi, serta analisis pada wawancara.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini bersisi bagian akhor, dimana peneliti menambahkan kesimpulan dan saran penelitian. Peneliti menyertakan kesimpulan dan rekomendasi peneliti yang berkaitan dengan Analisa yang akan diberikan penulis terkait peemuan penulis selama melakukan penelitian.

