

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pendidikan tinggi di Indonesia, khususnya di Provinsi Jawa Barat, memainkan peran yang sangat penting dalam membangun sumber daya manusia yang berkualitas dan berdaya saing tinggi. Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah IV Bandung, sebagai salah satu lembaga yang memiliki kewenangan dalam mengelola dan mengawasi perguruan tinggi di wilayah tersebut, memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan kualitas pendidikan tinggi di Provinsi Jawa Barat tetap optimal. Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) adalah transformasi dari lembaga yang awalnya bernama KOPERTIS. Sejarah KOPERTIS diawali dengan terbitnya Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 1/PK/1968 tanggal 17 Februari 1968 yang menjadi dasar pembentukan Koordinator Perguruan Tinggi (KOPERTI) yang mempunyai fungsi sebagai aparatur konsultatif dengan Kepala Kantor Perwakilan Pendidikan dan Kebudayaan setempat. Semakin bertambahnya pendirian perguruan tinggi terutama perguruan tinggi swasta di wilayah, maka Menteri Pendidikan dan Kebudayaan menerbitkan Keputusan No. 079/O/1975 tanggal 17 April 1975 tentang ruang lingkup kerja Koperti untuk memberikan pelayanan kepada perguruan tinggi swasta, maka KOPERTI diubah menjadi Koordinasi Perguruan Tinggi Swasta (KOPERTIS).

Untuk membantu meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikan tinggi yang ditetapkan oleh Menteri, Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) adalah lembaga kerja pemerintah di wilayah tertentu. LLDIKTI berasal dari Koordinasi Perguruan Tinggi Swasta (Kopertis), yang sebelumnya mengkoordinasikan perguruan tinggi swasta di tiap wilayah kerja.

Saat ini terdapat 17 LLDIKTI yang tersebar di seluruh Indonesia, di antaranya LLDIKTI Wilayah I Medan, LLDIKTI Wilayah II Palembang, LLDIKTI Wilayah III Jakarta, LLDIKTI Wilayah IV Bandung, LLDIKTI Wilayah V Yogyakarta, LLDIKTI Wilayah VI Semarang, LLDIKTI Wilayah VII Surabaya, LLDIKTI Wilayah VIII Bali, LLDIKTI Wilayah IX Ujung Pandang, LLDIKTI Wilayah X Padang, LLDIKTI Wilayah XI Banjarmasin, LLDIKTI Wilayah XII Ambon. LLDIKTI Wilayah XIII Aceh, LLDIKTI Wilayah XIV Papua, LLDIKTI Wilayah XV Kupang, LLDIKTI Wilayah XVI Gorontalo, LLDIKTI Wilayah XVII Riau.

Menurut LLDIKTI data sebaran perguruan tinggi LLDIKTI wilayah IV terdapat 126 universitas, 24 institut, 158 sekolah tinggi, 68 akademi, 50 politeknik, 3 akademi komunitas, dan total perguruan tinggi ada 433, data terakhir disampaikan pada tanggal 10 september 2024.

Di Indonesia, perguruan tinggi memainkan peran penting dalam pembangunan pendidikan. Perguruan tinggi adalah lembaga pendidikan yang terdiri dari sekolah menengah, universitas, dan sekolah menengah yang bertujuan untuk menghasilkan generasi penerus yang berkualitas tinggi untuk bangsa. Berdasarkan pedoman dari Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI),

perguruan tinggi tersebut memberikan arahan, perencanaan, pengembangan, pelaksanaan, dan pelayanan sistem informasi akademik yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

Sebagai bagian dari Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah IV Bandung, Unit Layanan Terpadu (ULT) memainkan peran yang sangat penting dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan tinggi di wilayah Jawa Barat dan Banten. LLDIKTI Wilayah IV juga bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan administrasi, pengawasan, dan pembinaan kepada perguruan tinggi di wilayah tersebut. Unit Layanan Terpadu (ULT) didirikan dengan tujuan untuk membuat proses layanan terpadu lebih mudah dan lebih cepat.

Namun, dalam pelaksanaannya, beberapa masalah seringkali muncul terkait dengan efektivitas dan efisiensi pelayanan yang diberikan oleh ULT ini. Berikut adalah beberapa latar belakang masalah yang menjadi perhatian dalam pengelolaan ULT LLDIKTI Wilayah IV Bandung:

1. Tantangan Intergrasi Sistem layanan

Proses administrasi yang melibatkan berbagai aspek seperti akreditasi, pendirian program studi baru, dan pengawasan mutu pendidikan sering kali membutuhkan koordinasi yang baik antar unit terkait. Keterbatasan integrasi sistem informasi antara berbagai lembaga pendidikan tinggi dan LLDIKTI sering menyebabkan terjadinya keterlambatan atau ketidaktepatan dalam proses pelayanan.

2. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)

Ketersediaan tenaga ahli yang memadai dalam bidang pengelolaan layanan administrasi pendidikan tinggi menjadi tantangan besar bagi Unit Layanan Terpadu. SDM yang terbatas sering kali menghambat kelancaran operasional ULT, terutama dalam memenuhi permintaan layanan yang terus berkembang seiring dengan peningkatan jumlah perguruan tinggi dan mahasiswa di wilayah tersebut. Ketersediaan tenaga ahli yang memadai dalam bidang pengelolaan layanan administrasi pendidikan tinggi menjadi tantangan besar bagi Unit Layanan Terpadu. SDM yang terbatas sering kali menghambat kelancaran operasional ULT, terutama dalam memenuhi permintaan layanan yang terus berkembang seiring dengan peningkatan jumlah perguruan tinggi dan mahasiswa di wilayah tersebut.

3. Kurangnya Pemahaman Tentang ULT

Meskipun ULT bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif, masih banyak perguruan tinggi yang belum sepenuhnya memahami cara mengakses dan memanfaatkan layanan yang disediakan. Hal ini mengarah pada kurangnya pemanfaatan layanan yang dapat meningkatkan kualitas pengelolaan perguruan tinggi.

4. Pengaruh Perubahan Kebijakan Pendidikan Tinggi

Perubahan regulasi atau kebijakan yang terus berkembang dalam dunia pendidikan tinggi, baik di tingkat nasional maupun daerah, menambah kompleksitas bagi pengelolaan ULT. Kebijakan baru yang diterapkan tanpa adanya mekanisme yang jelas untuk sosialisasi dan pelatihan dapat

menyebabkan kebingungan dan ketidaksesuaian dalam pelaksanaan layanan

5. Tuntutan Teknologi Digital

Di era digital, tuntutan akan sistem layanan yang berbasis teknologi informasi semakin meningkat. Implementasi sistem informasi yang efektif dan efisien di lingkungan LLDIKTI Wilayah IV Bandung, yang melibatkan ULT, menjadi suatu hal yang mendesak. Perubahan ini membutuhkan penyesuaian dari berbagai pihak, termasuk perguruan tinggi dan pegawai di ULT, agar dapat melayani kebutuhan pengguna secara cepat dan tepat.

Dengan adanya berbagai permasalahan ini, penting untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja Unit Layanan Terpadu di LLDIKTI Wilayah IV Bandung, serta mencari solusi yang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada perguruan tinggi di wilayah tersebut. Pendekatan yang sistematis dan berbasis teknologi dapat menjadi salah satu kunci dalam menyelesaikan tantangan-tantangan yang ada.

Manusia selalu menggunakan strategi untuk mencapai tujuan dalam kehidupan sehari-hari. Tetapi untuk mencapai tujuan ini, strategi harus menunjukkan cara taktik digunakan. Oleh karena itu, mereka dapat menjalankan operasinya secara efektif dengan menggunakan strategi komunikasi, yang merupakan kombinasi dari perencanaan komunikasi dan manajemen komunikasi. Berbagai macam hambatan menghalangi strategi komunikasi, dan rencana komunikasi dimaksudkan untuk mengatasi hambatan tersebut sehingga komunikasi menjadi lebih efektif. Strategi komunikasi dapat digunakan untuk menunjukkan

implementasi program secara realistis, logis, dan menyeluruh dari variabel organisasi dengan tujuan mengurangi jumlah sumber daya yang terbuang, waktu yang terbuang, dan biaya.

Dalam kehidupan sehari-hari, orang selalu menggunakan strategi untuk merencanakan dan mengelola untuk mencapai tujuan. Namun, untuk mencapai tujuan ini, strategi harus menunjukkan bagaimana taktik diterapkan. Oleh karena itu, mereka dapat mengelola operasi mereka dengan strategi komunikasi, yang merupakan kombinasi dari perencanaan dan manajemen komunikasi.

Dalam mensukseskan suatu program, seluruh staf dan pemangku kepentingan harus memahami tujuan yang ingin dicapai melalui Strategi komunikasi. Dengan demikian, periode yang akurat untuk membentuk pemahaman Strategi komunikasi adalah pada tahap awal suatu program. Strategi komunikasi erat hubungan dan kaitannya antara tujuan yang hendak dicapai dengan konsekuensi-konsekuensi (masalah) yang harus diperhatikan, kemudian merencanakan bagaimana mencapai konsekuensi-konsekuensi sesuai dengan hasil yang diharapkan atau dengan kata lain tujuan yang hendak dicapai.

Dalam konteks kondisi yang dijelaskan, peneliti pada akhirnya tertarik untuk memahami bagaimana strategi komunikasi lembaga layanan pendidikan tinggi (Lldikti) wilayah IV Bandung untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan pendidikan tinggi diprovinsi jawa barat. Maka peneliti mengambil judul **“STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI UNIT LAYANAN TERPADU LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI (LLDIKTI) WILAYAH IV**

BANDUNG DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI DI PROVINSI JAWA BARAT DAN BANTEN”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah juga dapat di definisikan sebagai suatu pernyataan yang sudah dibentuk atau diubah menjadi pertanyaan. Selain itu, rumusan masalah juga dapat di definisikan sebagai suatu pertanyaan yang akan dicari jawabannya berupa fakta atau kebenaran melalui penelitian atau pengumpulan data.

1.2.1 Rumusan Masalah Makro

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti dapat merumuskan masalah makro yang akan diteliti, yaitu:

Bagaimana strategi komunikasi organisasi Unit Layanan Terpadu Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah IV Bandung dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan tinggi di Provinsi Jawa Barat dan Banten.

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro

Berdasarkan latar di atas, peneliti dapat merumuskan masalah mikro yang akan diteliti, yaitu:

1. Bagaimana **tujuan** yang disampaikan Unit layanan Terpadu Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah IV Bandung dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan tinggi di Provinsi Jawa Barat dan Banten?

2. Bagaimana **penyampaian pesan** yang disampaikan Unit layanan Terpadu Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) wilayah IV Bandung dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan tinggi di Provinsi Jawa Barat dan Banten?
3. Bagaimana **media** yang disampaikan Unit layanan Terpadu Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) wilayah IV Bandung dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan tinggi di Provinsi Jawa Barat dan Banten?
4. Bagaimana **evaluasi** yang dilakukan Unit layanan Terpadu Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) wilayah IV Bandung dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan tinggi di Provinsi Jawa Barat dan Banten?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari tujuan penelitian mengenai strategi komunikasi yang disampaikan Unit layanan Terpadu Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah IV Bandung dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan tinggi di Provinsi Jawa Barat dan Banten.

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana strategi komunikasi organisasi Unit layanan Terpadu Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah IV Bandung dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan tinggi di Provinsi Jawa Barat dan Banten.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang peneliti tulis, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tentang tujuan yang disampaikan Unit Layanan Terpadu Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah IV Bandung dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan tinggi di Provinsi Jawa Barat dan Banten.
2. Untuk mengetahui penyampaian pesan yang disampaikan Unit Layanan Terpadu Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah IV Bandung dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan tinggi di Provinsi Jawa Barat dan Banten.
3. Untuk mengetahui media yang disampaikan Unit Layanan Terpadu Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah IV Bandung dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan tinggi di Provinsi Jawa Barat dan Banten.
4. Untuk mengetahui evaluasi yang dilakukan Unit Layanan Terpadu Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah IV Bandung dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan tinggi di Provinsi Jawa Barat dan Banten.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang strategi komunikasi. Khususnya di kalangan mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Komputer Indonesia Bandung. Penelitian ini juga diharapkan dapat melengkapi penelitian ilmu komunikasi dan melengkapi literatur perpustakaan, khususnya refleksinya pada strategi komunikasi organisasi Unit Layanan Terpadu Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah IV Bandung Provinsi Jawa Barat.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Adapun hasil penelitian secara praktis ini, peneliti dapat memberi masukan serta saran positif yang dapat aplikasikan untuk menjadi pertimbangan. Berikut kegunaan secara praktis penelitian ini:

1. Kegunaan Untuk Peneliti

Bagi peneliti, kegunaan dari penelitian ini ialah sebagai bentuk pengaplikasian ilmu yang telah diperoleh selama proses perkuliahan yang sesuai dengan konsentrasi ilmu komunikasi dan strategi komunikasi. Penelitian ini juga berfungsi untuk menambah pengetahuan serta menambah pengalaman dalam melakukan penelitian dan memunculkan pemahaman baru mengenai bagaimana strategi komunikasi organisasi Unit Layanan Terpadu Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah IV dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan tinggi di Provinsi Jawa Barat dan Banten.

2. Kegunaan Untuk Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan baru bagi masyarakat luas mengenai bagaimana strategi komunikasi organisasi Unit Layanan Terpadu Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah IV Bandung dalam meningkatkan kualitas pendidikan tinggi di Provinsi Jawa Barat dan Banten.