

# MANAJEMEN MUTU LAYANAN AKADEMIK BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI (TIK)

Oleh:

**Imam Makruf**

Universitas Pendidikan Indonesia

(email: [Imam.makruf@gmail.com](mailto:Imam.makruf@gmail.com))

## ABSTRAK:

Penelitian ini bertujuan untuk menemukan model manajemen kualitas layanan akademik berbasis TIK yang dapat diimplementasikan di Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri dengan studi kasus di IAIN Surakarta dan STAIN Salatiga. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan studi kasus di IAIN Surakarta dan STAIN Salatiga. Subyek penelitian adalah pembuat kebijakan, perencana, penyelenggara, pelaksana, dan pengendali kualitas layanan akademik. Informan penelitian adalah dosen, staf akademik, dan siswa. Pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan analisis dokumen. Model interaktif digunakan untuk analisis data yang dimulai dengan pengumpulan data, reduksi data, display data, dan melakukan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan manajemen mutu layanan akademik berbasis ICT tidak efektif karena dokumen kebijakan dan instrumentasi pengendalian mutu untuk mengoptimalkan proses layanan tidak lengkap, koordinasi antara banyak lembaga layanan akademik berbasis TIK tidak intensif; database SIAKAD dan PDPT telah terintegrasi dengan jelas, lembaga pengendalian mutu tidak sempurna secara khusus dalam aspek struktur kelembagaan, sumber daya manusia, dan instrumentasi berkualitas; dan ada komitmen kecil dari semua pemilik stake untuk menerapkan budaya berkualitas dalam pekerjaan mereka.

Kata Kunci: *Information, Communication and Technology*, Manajemen Mutu, Layanan Akademik,

## ABSTRACT:

*This research was focused to find the model of academic services quality management based on ICT that can be implemented in College of Islamic Religion of State by case study in IAIN Surakarta and STAIN Salatiga. This research uses descriptive qualitative approach, by case study in IAIN Surakarta and STAIN Salatiga. The research subjects are policy makers, planners, organizers, implementators, and academic services quality controllers. The research informances are lecturers, academic staff, and students. To invent and collect the data uses observation, interview, and document analysis. The interactive model used to data analysis that start with data collection, data reduction, data display, and conduct the conclusion. The result of this research show that the implementation of academic services quality management based on ICT are uneffective because of, the policy documents and instrumentation of quality controll to optimize the services process are not complet, the coordination between many institutions of academic services based on ICT was not intensive, the database of SIAKAD and PDPT has integrated clearly, the quality controll institution is not perfect the specially in institutional structure aspect, human resourch, and quality instrumentation; and there is litle commitment of all stakeholders to apply quality culture in their works.*

Keyword: *Academic Service, Information, Communication and Technology, Quality Management.*

## PENDAHULUAN

Mutu sebuah perguruan tinggi tidak dapat lepas dari mutu layanan akademiknya. Pemanfaatan TIK pada Perguruan Tinggi telah memberikan kesempatan dan potensi untuk melakukan restrukturisasi sistem pembelajaran yang tidak hanya terbatas oleh ruang kelas persegi empat. Untuk menggabungkan antara teknologi dengan pendidikan, pertama kali kita harus melakukan pengembangan paradigma berfikir kita bahwa teknologi dapat dikembangkan dalam pendidikan dan menyatu dengan sistem pendidikan (Chen, et.al., 2006). Hal tersebut akan membawa peningkatan perubahan sistem pendidikan, dan penggunaan teknologi dalam pendidikan tersebut sering dipahami dengan

penerapan perubahan baru dalam pendidikan menggunakan *e-learning (electronic learning)*. Istilah lain yang berdekatan dan kadang dianggap sama, adalah *distance learning* (pembelajaran jarak jauh).

Beberapa penelitian tentang pemanfaatan TIK dalam peningkatan mutu layanan akademik menunjukkan bahwa (a) Persepsi mahasiswa tentang kualitas layanan akademik berkorelasi dengan persepsi mereka tentang kualitas pembelajaran. (b) Pembelajaran yang dirasakan para mahasiswa, secara konstruk merupakan bagian dari kualitas layanan dan dapat juga keduanya saling tumpang tindih. (c) Berbeda dengan konstruk pembelajaran, beberapa konstruk

kualitas layanan dideskripsikan sebagai *human relationships* yang juga konstruk kualitas pembelajaran. (Greiner & Westbrook, 2002; Malik, et al., 2011). Penelitian lain menunjukkan

bahwa dengan pemanfaatan ICT telah mampu meningkatkan motivasi belajar para peserta didik. (*Taiwan School Cyberfair 2008: 52*).

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini didesain dengan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif dengan model studi kasus. Penelitian ini dilaksanakan di IAIN Surakarta dan STAIN Salatiga. Subjek dari penelitian ini adalah pimpinan Perguruan Tinggi, penanggungjawab akademik, pelaksana akademik, penanggungjawab TIK, Lembaga Penjaminan Mutu, dan pelaksana layanan akademik, sedangkan informannya adalah para pengguna

layanan akademik yaitu dosen, staff, dan mahasiswa. Data dikumpulkan dengan observasi, wawancara, dan studi dokumen. Dalam penelitian ini, untuk melakukan validasi data digunakan teknik validitas internal atau kredibilitas data menggunakan teknik triangulasi, kecukupan referensial, ketekunan pengamatan, dan analisis kasus negatif. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan interaktif model.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Kebijakan Manajemen Mutu Layanan Akademik Berbasis TIK

Terkait dengan kebijakan, setidaknya ada 3 (tiga) hal yang perlu dikaji dalam pembahasan ini, yaitu proses perumusan kebijakan, dokumen kebijakan, dan program implementasi kebijakan.

#### a. Proses Perumusan Kebijakan Manajemen Mutu Layanan Akademik

Proses perumusan kebijakan terkait erat dengan proses pengambilan keputusan. Proses pengambilan keputusan merupakan aktivitas fundamental dalam organisasi. Terdapat empat metode pengambilan keputusan, yaitu kewenangan tanpa diskusi (*authority rule without discussion*), pendapat ahli (*expert opinion*), kewenangan setelah diskusi (*authority rule after discussion*), dan kesepakatan (*consensus*).

Dalam kaitannya dengan penelitian ini, proses pengambilan kebijakan yang dilakukan oleh Rektor IAIN Surakarta maupun Ketua STAIN Salatiga menggunakan metode *authority rule after discussion* atau kewenangan setelah diskusi. Proses ini dilakukan dengan cara membawa kebijakan yang akan dirumuskan ke forum senat institut untuk mendapatkan persetujuan dan ke forum workshop untuk merumuskan dokumen kebijakannya. Memang rumusan awal dari kebijakan ini muncul dari visi-misi institusi yang diterjemahkan oleh pejabat saat itu. Namun demikian untuk melandingskan kebijakan yang akan dikuatkan dengan keputusan Rektor maupun Ketua, membutuhkan masukan dan legalitas dari forum senat. Di sinilah terjadi pembahasan atau diskusi secara intens.

Hal yang menjadi kekuatan terhadap adanya kebijakan pengembangan sistem layanan akademik berbasis TIK di IAIN Surakarta adalah dikeluarkannya Peraturan Rektor IAIN Surakarta. Hal ini menjadi sangat urgen karena dengan terbitnya peraturan tersebut, menuntut adalah langkah-langkah atau program-program yang jelas dan sistematis agar implementasinya dapat lebih terjamin. Misalnya, dengan adanya peraturan Rektor tersebut kemudian ditindaklanjuti dengan adanya program pengembangan infrastruktur seperti pembangunan gedung laboratorium terpadu, pengembangan data center, pengembangan jaringan hotspot area, pengembangan program SIAKAD, peningkatan kompetensi SDM, dan sebagainya.

#### b. Dokumen Kebijakan Manajemen Mutu Layanan Akademik

Kebijakan pengembangan sistem layanan akademik di IAIN Surakarta sebenarnya sudah ada sejak tahun 2005, tetapi dokumen dan konsideran kebijakan baru ada pada tahun 2012 tepatnya setelah STAIN Surakarta beralih status menjadi IAIN Surakarta. Bahkan untuk mendapatkan dokumen kebijakan tersebut masih cukup sulit karena belum terdokumentasi dan terkodifikasi dalam satu dokumen. Setidaknya ada 7 (tujuh) jenis dokumen kebijakan manajemen mutu yang ditemukan, yaitu:

- 1) Peraturan Rektor IAIN Surakarta Nomor 315 Tahun 2013 tentang Sistem Penyelenggaraan Pendidikan Institut Agama Islam Negeri Surakarta.

- 2) Peraturan Rektor IAIN Surakarta Nomor 113 Tahun 2014 tentang Standar Kompetensi Lulusan
- 3) Rencana Strategis IAIN Surakarta tahun 2011-2015
- 4) Kebijakan mutu IAIN Surakarta.
- 5) Pedoman Prosedur Perkuliahan tertanggal 28 Januari 2014 dengan Kode Dokumen: PP-AKD-01
- 6) Pedoman prosedur pengisian KRS dengan kode PP-AKD-02 tertanggal 28 Januari 2014.
- 7) Buku-buku pedoman terkait penyelenggaraan akademik.

Temuan tersebut jika dikaitkan dengan apa yang disampaikan (Salis, 2008) tentang manajemen mutu, maka dokumen manajemen mutu belum sepenuhnya lengkap, karena dalam pedoman prosedur yang dibuat baru terkait dengan perkuliahan dan pengisian KRS, sementara untuk lainnya belum ada. Hal yang serupa juga terjadi di STAIN Salatiga, meskipun dari segi instrumen mutu sudah lebih lengkap. Hal ini tidak terlepas dari beberapa sebab:

- 1) LPM IAIN Surakarta dalam perjalanannya mengalami berberapa kali perubahan secara kelembagaan, mulai dari UPMA menjadi PPMA, dan terakhir menjadi LPM. Hal ini juga dibarengi dengan perubahan SDM yang terlibat. Akibatnya lembaga tidak cepat mapan.
- 2) Saat ini LPM IAIN Surakarta masih dalam tahap penguatan kelembagaan, bahkan pada awal tahun 2014 ini baru penyiapan berbagai dokumen terkait dengan penjaminan mutu, maka sudah sewajarnya jika dokumen belum lengkap.

Dengan temuan-temuan tersebut dapat dikatakan bahwa budaya dokumentasi masih perlu ditingkatkan. Hal yang serupa juga terjadi di STAIN Salatiga. Dokumen-dokumen kebijakan terkait dengan implementasi sistem layanan akademik belum terdokumentasi dalam satu kesatuan, meskipun untuk dokumen penjaminan mutu sudah lebih lengkap.

- c. Program yang mendukung implementasi kebijakan

Untuk mengimplementasikan sebuah kebijakan harus didukung dengan program-program yang tepat. Untuk pengembangan manajemen mutu layanan akademik berbasis TIK, maka program-program yang sudah diimplementasikan adalah; pengembangan kelembagaan, pengembangan infrastruktur atau sarana prasarana, dan pengembangan SDM.

- 1) Pengembangan Kelembagaan

Pengembangan kelembagaan yang terjadi di IAIN Surakarta antara lain adalah; (a) Perubahan dari STAIN menjadi IAIN Surakarta, (b) Perubahan PPMA menjadi LPM, dan (c) Perubahan dari UPT Komputer menjadi PTIPD, sedangkan perubahan kelembagaan yang terjadi di STAIN Salatiga hanya satu, yaitu; perubahan dari UPT Komputern menjadi UTIPD.

- 2) Pengembangan Infrastruktur TIK

Ada beberapa jenis sarana prasarana yang sudah dapat dikatakan ideal, yaitu; gedung laboratorium, perpustakaan, kantor, data center, sistem aplikasi SIAKAD yang digunakan dengan fitur-fiturnya, dan jaringan wifi yang sudah mampu menjangkau semua area di kampus. Namun demikian hal tersebut sebenarnya juga masih dapat dikembangkan lebih maksimal. Misalnya dari aspek pemanfaatannya, SIAKAD yang sudah ada masih dapat ditambah fitur-fitur lain yang mendukung layanan akademik seperti e-learning, e-library, dan sms akademik. Sebenarnya semua jenis layanan tersebut telah disiapkan dalam sistem, tetapi belum semuanya dapat dioptimalkan penggunaannya. Khusus untuk sms akademik, di IAIN Surakarta masih belum diterapkan.

Untuk jaringan wifi di lingkungan kampus, sebenarnya secara umum sudah cukup baik dan ditempatkan di tempat-tempat yang strategis sehingga dapat menjangkau semua area kampus. Jaringan yang digunakan juga telah menggunakan kabel serat optic, sehingga memungkinkan untuk proses akses yang lebih cepat dan sinyal yang lebih kuat. Namun demikian masih ada tempat-tempat tertentu yang sebenarnya pokok tetapi belum mendapatkan porsi jaringan yang baik. Untuk sarana prasarana lain yang masih kurang adalah ketersediaan anjungan internet untuk layanan akademik bagi mahasiswa. Misalnya di IAIN Surakarta hanya ada anjungan sebanyak enam buah, sementara jumlah mahasiswa sekitar 6.000 mahasiswa. Dengan demikian rasionya masih 1:1000. Apalagi anjungan-anjungan tersebut belum ditempatkan pada masing-masing fakultas, dan baru disiapkan di gedung rektorat, gedung laboratorium terpadu, perpustakaan, dan pascasarjana. Maka akan sangat ideal jika setidaknya pada masing-masing fakultas disiapkan anjungan tersebut, meskipun para mahasiswa saat ini sudah banyak yang memiliki laptop sendiri.

- 3) Kompetensi SDM

IAIN Surakarta dan STAIN Salatiga sama-sama cukup besar perhatiannya terhadap kompetensi SDM baik dari unsur tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan. Apalagi IAIN Surakarta pada dua tahun terakhir ini (2013-2014) tengah gencar-gencarnya untuk mengembangkan desain pengembangan lembaga menuju UIN Berkelas Dunia (internasional). Salah satunya adalah penyelenggaraan “Workshop Internasional Pengembangan Perguruan Tinggi Islam menuju Kelas Dunia” yang dilaksanakan tanggal 10 Juni 2013.

Banyak bukti yang menunjukkan kepedulian lembaga terhadap upaya untuk meningkatkan kualitas SDM. Misalnya pelatihan-pelatihan diberikan kepada para tenaga kependidikan dalam pemanfaatan teknologi informasi secara umum maupun untuk mengaplikasikan program-program khusus, seperti pelatihan atau workshop *Education Management Information System* (EMIS) yang sudah diadakan sejak institut. Di samping itu juga workshop dan pelatihan-pelatihan teknis terkait dengan penggunaan SIAKAD untuk sistem layanan akademik, penggunaan SIMKEU untuk sistem administrasi keuangan, SIMPEG untuk sistem administrasi kepegawaian, PDPT untuk pengelolaan database lembaga pendidikan, dan sebagainya.

Dari berbagai program yang dilaksanakan di IAIN Surakarta maupun di STAIN Salatiga, serta melihat kualifikasi pendidikan tenaga akademik yang dimiliki, dapat disimpulkan bahwa kualitas tenaga akademik yang dimiliki cukup kompeten dan mampu mengikuti tuntutan kinerja yang dikembangkan. Indikator lain yang menunjukkan kompetensi staf akademik adalah, bahwa mereka mampu mengerjakan tugas-tugas terkait layanan akademik tepat waktu, seperti dalam hal melakukan pencetakan KHS, transkrip akademik, pencetakan presensi perkuliahan, monitoring pelaksanaan kegiatan akademik, dan lain-lain.

Di tingkatan dosen, pada saat ini dapat dikatakan bahwa penguasaan teknologi khususnya terkait dengan pelaksanaan layanan akademik berbasis TIK dapat dikelompokkan menjadi dua kategori:

- a) Dilihat dari kemampuan dosen di bidang TIK Dilihat dari kemampuan dosen di bidang TIK dapat dikatakan masih belum merata. Perbedaan kemampuan ini ada korelasinya dengan usia dosen. Misalnya dalam menginput

presensi mahasiswa, menginput nilai mahasiswa, melakukan ACC KRS, dan mengupload bahan ajar ke dalam SIAKAD.

- b) Dilihat dari kesadarannya untuk melakukan tugas layanan akademik

Dalam implementasi SIAKAD ternyata tidak semuanya dapat berjalan secara maksimal. Hal ini tidak mesti disebabkan karena adanya kemampuan di bidang TIK yang belum baik, tetapi juga dapat disebabkan karena kepedulian dan kesadaran dosen yang belum merata. Di IAIN Surakarta, hal ini cukup dapat dirasakan oleh bagian akademik fakultas. Misalnya masih ada dosen yang menganggap bahwa tugas input nilai adalah tugas staff akademik, sehingga meskipun dosen sebenarnya mampu melakukannya, tetap menyerahkan tugas tersebut kepada staff akademik.

- c) Dilihat dari kecukupan dosen untuk memberikan layanan akademik

Menurut peraturan yang berlaku, bahwa rasion ideal dosen dan mahasiswa untuk rumpun bidang ilmu sosial adalah 1:30, tetapi pada tahun 2014, rasio dosen tetap dan mahasiswa di IAIN Surakarta sekitar 1:50, sedangkan di STAIN Salatiga sekitar 1:37. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah dosen tetap sangat kurang, terutama juga distribusi dosen yang tidak mempertimbangkan rasio di masing-masing jurusan dan fakultas.

Untuk memberikan solusi terhadap berbagai kendala kompetensi SDM tersebut, telah dilakukan berbagai upaya. Di antaranya adalah memberikan pelatihan penggunaan SIAKAD untuk para dosen, memberikan penegasan terkait dengan tugas pokok dan fungsi dosen terkait administrasi akademik yang tidak boleh diwakilkan kepada orang lain melalui rapat evaluasi pembelajaran di akhir semester ataupun menggunakan surat edaran yang ditandatangani dekan. Untuk kekurangan dosen, dibutuhkan kebijakan khusus tentang pengangkatan dosen tidak tetap dengan pedoman prosedurnya.

Dari hasil temuan tersebut, jika merujuk kembali pada hasil penelitian Mercedes Marzo-Navarro, dkk (2005: 35), bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kompetensi SDM, maka dimungkinkan bahwa pelanggan dari PTAIN yang menerapkan layanan akademik berbasis TIK ini akan belum mampu tercapai secara optimal.

2. Perencanaan Mutu Layanan Akademik Berbasis TIK

Terkait dengan pengembangan desain sistem informasi, di IAIN Surakarta telah

dibuat *blue print* atau *masterplan* yang menggambarkan *grand design* dari sistem teknologi informasi di IAIN Surakarta secara keseluruhan. *Blue print* ini telah dibuat untuk masa lima tahunan. Yang pertama dibuat adalah pada tahun 2005-2010, kemudian dilakukan penyempurnaan dengan *blue print* untuk tahun 2011-2015. Dari dokumen *masterplan* tersebut nampak dengan jelas arah perencanaan pengembangan sistem informasi dan teknologi yang akan diwujudkan. Inti dari *grand design* tersebut adalah diarahkan pada upaya untuk mewujudkan digitalisasi semua aspek layanan akademik dan non akademik. Kampus IAIN Surakarta akan dibawa ke arah kampus yang modern berkelas internasional. Hal ini sesuai dengan slogan yang dikembangkan oleh Rektor IAIN Surakarta pada periode 2011-2014 yang ingin mengembangkan IAIN Surakarta sebagai kampus yang berorientasi pada *modernity*, *civility*, dan *religiosity*. TIK dalam hal ini merupakan ujung tombak yang dikembangkan untuk mewujudkan kampus modern.

### 3. Pengorganisasian Mutu Layanan Akademik Berbasis TIK

Secara kelembagaan, mutu layanan akademik di IAIN Surakarta ditangani oleh Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (PTIPD) yang langsung bertanggungjawab kepada Rektor melalui Wakil Rektor I. PTIPD ini secara struktural masuk dalam organisasi dan tata kerja (ortaker) dan Statuta IAIN Surakarta. Sebelumnya lembaga ini bernama UPT Komputer. Hal ini sama dengan yang terjadi di STAIN Salatiga, dimana lembaga yang menangani sistem informasi dan teknologi adalah Unit Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (UTIPD) yang dulunya bernama UPT Komputer. Perubahan nama ini tidak lepas dari adanya kebijakan dari Direktorat Diktis Kemendik RI.

Dalam pelaksanaan tugasnya, PTIPD atau UTIPD tidak bekerja sendirian, tetapi melibatkan para staff akademik yang bertugas sebagai operator SIAKAD atau operator sistem informasi lainnya. Para staff akademik tersebut ada di tingkat institut maupun fakultas dan pascasarjana. Pola hubungan antara PTIPD dengan bagian akademik di institut maupun fakultas adalah pola koordinatif, bukan jalur instruktif. Hal ini berbeda dengan pola hubungan antara penanggungjawab akademik di tingkat institut yaitu Wakil Rektor I beserta Kepala Biro dan Kabag Akademik dengan pelaksana akademik di tingkat fakultas yaitu

Wakil Dekan I, Kabag TU, dan Kasubag Akademik yang memiliki jalur instruksi.

### 4. Efektifitas Implementasi Layanan Akademik Berbasis TIK

Pelaksanaan layanan akademik berbasis TIK secara garis besar dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu layanan kepada mahasiswa dan layanan kepada dosen. Kedua kelompok tersebut sama-sama mendapatkan layanan akademik yang berupa layanan administrasi akademik dan pendukung akademik/perkuliahannya. Sistem layanan yang digunakan untuk administrasi akademik adalah menggunakan sistem informasi administrasi akademik (SIAKAD) dan layanan pendukung akademik dengan layanan digital library.

#### a. Layanan untuk mahasiswa

Layanan akademik kepada mahasiswa dilakukan semenjak mahasiswa mendaftar untuk masuk di kampus sampai mereka lulus, yaitu sejak proses penerimaan mahasiswa baru yang dilakukan secara online, kemudian proses registrasi online, pengambilan mata kuliah dan pengisian KRS, pencetakan KHS dan transkrip akademik, serta proses ujian-ujian.

Dalam proses layanan ini, ada yang dilakukan langsung oleh mahasiswa, yaitu;

- Registrasi.
- Pengisian dan pencetakan KRS.
- Membuka dan mendownload SAP atau bahan ajar.
- Melihat nilai dari mata kuliah atau praktikum.

Layanan akademik untuk mahasiswa yang dalam praktiknya dilakukan oleh dosen antara lain:

- Mengecek jadwal perkuliahan dan jadwal ujian.
- Melakukan Acc pada KRS dan KPRS secara online di SIAKAD.
- Upload SAP atau bahan ajar ke SIAKAD.
- Menginput daftar hadir mahasiswa dan mengisi jurnal perkuliahan.
- Menginput nilai ke dalam form nilai di SIAKAD.

Layanan akademik untuk mahasiswa yang dalam praktiknya dilakukan oleh staff akademik antara lain:

- Menyusun, mencetak, dan mendistribusikan jadwal perkuliahan.
- Mencetak daftar hadir mahasiswa beserta form jurnal perkuliahan.
- Menyiapkan dan mencetak Kartu Ujian.
- Menyiapkan dan mencetak KHS dan Transkrip Akademik.
- Mengupload berbagai pengumuman akademik di SIAKAD.

- Memberikan layanan pembuatan User Id dan Password.
- b. Layanan untuk dosen
  - Bentuk-bentuk layanan akademik dengan SIAKAD yang harus dilakukan sendiri oleh dosen adalah:
    - Mengecek jadwal perkuliahan dan jadwal.
    - Upload SAP atau bahan ajar ke SIAKAD.
    - Mencetak daftar hadir mahasiswa dan jurnal perkuliahan pada akhir semester untuk kebutuhan bukti fisik LBKD dan SKP.
    - Memanfaatkan SIAKAD untuk menginput nilai selama proses pembelajaran dan diupload tepat waktu serta mencetaknya untuk kebutuhan laporan BKD dan SKP.
    - Mengecek progres dari semua mahasiswa bimbingannya (perwaliannya).

Sedangkan bentuk-bentuk layanan akademik untuk dosen yang dilakukan oleh staff akademik antara lain:

- Menyusun jadwal perkuliahan di awal semester.
- Menyiapkan dan mencetak daftar hadir mahasiswa beserta form jurnal perkuliahan untuk setiap mata kuliah dan program studi.
- Menyiapkan dan mencetak daftar hadir dosen mengajar.
- Menyiapkan dan mencetak KHS dan Transkrip Akademik dan diserahkan ke dosen PA sebagai arsip.
- Mengupload berbagai pengumuman akademik di SIAKAD.
- Memberikan layanan untuk mendapatkan User Id dan Password.

Pelaksanaan layanan akademik berbasis TIK juga diberikan dalam bentuk layanan *digital library* yang terintegrasi dengan layanan perpustakaan secara menyeluruh. Layanan yang dapat dilakukan dari mana saja, adalah terkait dengan akses digital library yang diakses melalui *garden library*. Sedangkan yang hanya dapat diakses melalui anjungan yang ada di perpustakaan adalah terkait dengan akses database dan katalog khusus yang hanya disiapkan dengan sistem akses menggunakan *Lokal Area Network (LAN)*.

Secara organisatoris, tanggungjawab pelaksanaan sistem layanan akademik tersebut ada di tangan para pejabat di tingkat jurusan, fakultas dan institut yang terkait langsung dengan bidang akademik. Dalam hal ini, jika di IAIN terdiri atas Wakil Rektor I, Wakil Dekan I, Kabag Akademik dan Kasubag Akademik di tingkat Institut, serta Kabag TU dan Kasubag Akademik di tingkat

fakultas. Sedangkan untuk di STAIN, terdiri atas Wakil Ketua I, Kabag TU, beserta Kasubag Akademik.

Temuan ini ternyata masih menyisakan potensi besar yang belum tergarap dari pemanfaatan TIK dalam layanan akademik, yaitu untuk pengembangan layanan pembelajaran berbasis TIK. Hasil penelitian Hasbullah dan Maman Sumantri (2009) menyatakan bahwa semua faktor dalam terkait pembelajaran akan mempengaruhi keberhasilan pengembangan *e-learning*. Artinya, sistem harus disiapkan secara baik, SDM harus dilatih agar benar-benar berkompeten, dan layanan harus diberikan secara maksimal dengan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa proses implementasi layanan akademik berbasis TIK ini masih belum efektif.

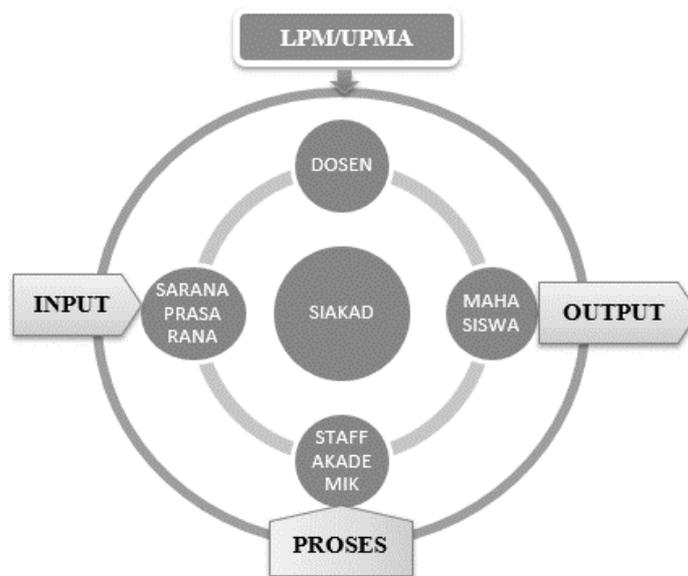
#### 5. Mekanisme Pengendalian Mutu Layanan Akademik Berbasis TIK

Sistem monitoring dan evaluasi mutu layanan akademik secara kelembagaan menjadi satu kesatuan proses dari penyelenggaraan pendidikan di perguruan tinggi. Di kedua lembaga PTAIN tersebut secara kelembagaan telah ditetapkan adanya LPM untuk IAIN dan UPMA untuk STAIN. Untuk LPM IAIN Surakarta dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh dua kepala pusat, yaitu Pusat Pengembangan Standar Mutu, Pusat Audit dan Pengendalian Mutu. Khusus proses monitoring dan evaluasi dilakukan oleh Pusat Audit dan Pengendalian Mutu. Sedangkan di STAIN Salatiga, pelaksana tugas adalah langsung kepala UPMA dibantu oleh seorang Sekretaris. Dalam melaksanakan tugas-tugasnya melibatkan beberapa unsur mulai dari tingkat rektorat sampai dengan fakultas tetapi tetap di bawah kendali LPM.

Temuan di lapangan sebenarnya proses pengendalian mutu ini sudah terpolakan dengan mekanisme yang baik. Permasalahannya adalah, proses pengendalian mutu tersebut masih terganjal oleh beberapa hal:

- a. Secara kelembagaan LPM masih belum sepenuhnya mapan.
- b. Secara dokumen, berbagai instrumen yang digunakan untuk melakukan assessment belum tersedia secara lengkap.
- c. Mekanisme pengendalian yang terintegrasi dalam sistem belum dapat dijalankan secara optimal.
- d. Budaya mutu belum menjadi orientasi kinerja para dosen dan staff secara menyeluruh, sehingga masih harus ditingkatkan.

Ruang lingkup dan proses monitoring dan evaluasi ini dapat digambarkan dalam bagan berikut ini



Dari gambar tersebut dapat dijelaskan bahwa monitoring dan evaluasi yang dilakukan meliputi input, proses, dan output dari layanan akademik dengan SIKAD yang melibatkan dosen, staff, dan mahasiswa sebagai pengguna dan penerima manfaat dari SIKAD tersebut, serta sarana prasarana yang menunjang implementasi SIKAD. Semua aspek tersebut dimonitoring dan dievaluasi dengan standar mutu yang ditetapkan oleh LPM atau UPMA.

Input yang dimaksud meliputi input sumber daya manusia (*brainware*), sarana prasarana (*hardware*), dan program TIK (*software*). SDM dalam hal ini dapat berasal dari unsur pimpinan, dosen, staff, maupun mahasiswa yang akan menggunakan SIKAD. Sarana prasarana yang dimonitoring dan dievaluasi meliputi bangunan, perangkat TIK beserta jaringan *wifi*, anjungan internet, dan berbagai perangkat lain yang terkait. Sedangkan *software* yang dimaksud meliputi semua *website*, SIKAD, dan *digital library*.

Pelaksanaan monitoring dan evaluasi ini secara garis besar dilakukan dalam dua bentuk. Pertama monitoring terhadap pelaksanaan layanan akademik secara menyeluruh yang dilakukan oleh pihak-pihak terkait seperti oleh pejabat dan penanggungjawab akademik, dosen, dan staff akademik. Kedua monitoring terhadap penggunaan SIKAD dengan cara melakukan monitoring terhadap pemanfaatan fitur-fitur

yang ada dalam SIKAD sesuai dengan kalender akademik. Dalam proses ke dua ini monitoring melibatkan team penanggungjawab TIK beserta operator baik yang ada di tingkat institut maupun di tingkat fakultas. Dengan demikian data-data diperoleh dari para operator yang kemudian diolah oleh LPM atau UPMA.

Sebagaimana tugas pokok dan fungsi dari LPM atau UPMA, semua hasil dari monitoring dan evaluasi terhadap implementasi sistem layanan akademik tersebut kemudian dilaporkan kepada pejabat yang berwenang, seperti Wakil Rektor I dan para dekan untuk ditindak lanjuti. Mekanisme tersebut dalam praktiknya belum seluruhnya berjalan secara maksimal. Hal ini setidaknya ditemukan di IAIN Surakarta bahwa proses monitoring dan evaluasi terhadap penggunaan SIKAD yang sudah dilakukan masih belum menjadi satu kesatuan. PTIPD sebagai penanggungjawab implementasi TIK termasuk di dalamnya SIKAD melakukan evaluasi sendiri yang kemudian dilaporkan kepada Rektor melalui Wakil Rektor I Bidang Akademik. Di lingkungan fakultas, monitoring dilakukan oleh dekan yang dalam hal ini dilaksanakan oleh Wakil Dekan I bidang Akademik dengan melibatkan Kabag TU, Kasubag Akademik, dan para operator SIKAD di fakultas. Hasilnya langsung ditindak lanjuti oleh masing-masing fakultas.

Dengan melihat pada realisasi proses monitoring dan evaluasi yang sudah dilakukan tersebut maka dapat dikatakan bahwa fungsi monitoring dan evaluasi yang sudah terlaksana belum terintegrasi dan terkoordinasi langsung dari LPM, tetapi masih dilakukan secara parsial di setiap leading sector. Faktor yang turut mempengaruhi hal tersebut adalah dikarenakan keberadaan LPM di IAIN Surakarta yang masih relatif baru dan masih dalam masa penguatan kelembagaan termasuk berbagai instrumen yang dibutuhkan dalam proses penjaminan mutu yang masih belum lengkap. Di samping itu juga fungsi audit internal yang memang belum berjalan secara efektif.

Meskipun demikian, jika merujuk kembali pada pendapat dari Westerheijden et al. (2007: 156) bahwa "quality assurance as a policy domain" dan pendapat David Lim (2001) yang menyatakan bahwa penjaminan mutu terkait dengan semua kebijakan dan proses yang diarahkan untuk menjamin pemeliharaan dan peningkatan mutu institusi, maka masih banyak yang perlu dilakukan dan ditingkatkan. Penjaminan mutu tersebut harus meliputi proses pengambilan kebijakan, proses penyusunan perencanaan, proses pengorganisasian, dan proses pelaksanaan atau implementasi sistem layanan akademik berbasis TIK. Proses ini juga harus dilakukan secara terus menerus dengan target agar terjadi peningkatan mutu secara berkelanjutan

## SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan paparan hasil penelitian yang telah dibahas, maka dapat disimpulkan bahwa, kurang efektifnya manajemen mutu layanan akademik berbasis TIK di PTAIN dapat dilihat dari aspek-aspek berikut:

1. Kebijakan yang dirumuskan PTAIN terkait dengan implementasi manajemen mutu layanan akademik berbasis TIK telah dirumuskan secara baik dan sesuai kebutuhan *stakeholder*, juga telah diwujudkan dengan berbagai program yang strategis. Meskipun demikian secara teori belum memenuhi tahapan perumusan kebijakan yang baik. Di samping itu, dokumentasi kebijakan, sosialisasi kebijakan, dan komitmen untuk mengimplementasikan kebijakan masih perlu dilakukan peningkatan.
2. Proses perencanaan manajemen mutu layanan akademik berbasis TIK pada dasarnya sudah cukup baik dan komprehensif dengan melibatkan unsur terkait secara proporsional kemudian didokumentasi secara baik.
3. Proses pengorganisasian mutu layanan akademik berbasis TIK masih cenderung bersifat kelembagaan formal reaktif, tetapi kurang progresif, sehingga pengorganisasian belum mampu mempercepat proses implementasi layanan dan pembentukan budaya mutu.
4. Proses implementasi mutu layanan akademik berbasis TIK sudah melibatkan unsur-unsur yang terkait, namun demikian database belum benar-benar valid dan terintegrasi antara SIAKAD dengan PDPT, serta masih kurang kuat dalam penciptaan budaya mutu yang disebabkan kurangnya komitmen dari semua *stakeholder*. Di samping itu masih banyak fitur-fitur dari program SIAKAD yang belum difungsikan, bahkan masih ada yang hidden disebabkan karena belum jelasnya pola pemanfaatan dari fitur tersebut.
5. Proses pengendalian mutu layanan akademik berbasis TIK belum berjalan secara optimal terutama dalam mewujudkan SPMI dengan melakukan audit internal, sementara SPME juga baru dalam bentuk akreditasi yang dilakukan BAN PT. Salah satu penyebabnya karena LPM masih dalam taraf penbelum mapan, perlu penguatan kelembagaan, penyempurnaan dokumen mutu, dan penguatan SDM terutama tim audit internal. Proses penjaminan mutu juga belum dilakukan secara menyeluruh mulai dari pengambilan kebijakan, perencanaan, pengorganisasian, sampai pelaksanaannya. Untuk itu upaya penguatan LPM menjadi prioritas agar mampu melakukan pengendalian mutu secara optimal ditandai dengan naiknya peringkat akreditasi program studi dan akreditasi institusi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aihasy, S. (2006). *Kebijakan Publik (Public Policy), Menggapai Masyarakat Madani*. Jogjakarta: Mida Pustaka.
- Alavi, M. dan Gallupe, R.B. (2003). Using Information Technology in Learning Case Studies in Business and Management Education Programs, *Academy of Management Learning and Education Journal*. 2 (2), hlm.139-153.
- Ali, A. S. (2011). Quality Services for Academic Staff in the Universities, *International Journal of Business and Management Tomorrow*. 1 (3), December 2011 ISSN 2249-9962.
- Alma, B. dan Hurriyati, R. (2008). *Manajemen Corporate & Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan: Fokus Pada Mutu dan Pelayanan Prima*. Bandung: Alfabeta
- Chatterjee, A. et al. (2009). Assessing students' rating in higher education: A SERVQUAL. *Total Quality Management*. Vol. 20 (10). Hlm. 1095–1109.
- Danim, S. (2007). *Visi Baru Manajemen Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Darmadi, H. (2007). *Dasar Konsep Pendidikan Moral*. Bandung: Alfabeta.
- Darmawan, D. dan Fauzi, K. N. (2013). *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Dikti (2014). *Ranking Web of University*. [Online]. Tersedia di: <http://www.webometrics.info/en/Asia/Indonesia>. Diakses 7 Maret 2014.
- Diktis (2014). *6 PTAIN Masuk 100 Besar Ranking Webometrics*. [Online]. Tersedia di: <http://diktis.kemenag.go.id/index.php?>. Diakses 7 Maret 2014.
- Duderstadt, J.J. (2000). *A University for The 21st Century*. United State of America: The University of Michigan Press.
- Dunn, W.N. (2003). *Public Policy Analysis; An Introduction*. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Dye, T. R. (2005). *Understanding Public Policy*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Ghafur, A. H. S. (2008). *Manajemen Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi di Indonesia: Suatu Analisis Kebijakan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Greiner, K dan Westbrook, T. S. (2002). Academic Service Quality and Instructional Quality. *Journal of the First-Year Experience and Students in Transition*. 14 (2). hlm 7 – 30.
- Hasbullah dan Sumantri, M. (2009). Pengembangan Model Pembelajaran E-Learning Untuk Meningkatkan Kualitas Proses dan Hasil Belajar Mahasiswa pada Mata Kuliah Energi dan Konversi. *Jurnal Penelitian*. 10 (2). Oktober 2009.
- Hedwig, R. & Polla, G. (2006). *Model Sistem Penjaminan Mutu & Proses Penerapannya di Perguruan Tinggi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Indrayani, E. (2011). Pengelolaan Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). *Jurnal Penelitian Pendidikan*. 12 (1). April 2011.
- Ismaun (2007). *Filsafat Administrasi Pendidikan*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia
- Khan, M., et al. (2002). Teaching Quality in Higher Education: What do we need to improve?. *Interdisciplinary Journal of Research of Business* [Online], Tersedia di: [http://www.jstor.org/\(05/09/2011\)](http://www.jstor.org/(05/09/2011)). 1 (6).
- Konting, M. et al. (2009). Quality Assurance in Higher Education Institution: Exist Survey among University Putra Malaysia Graduating Student. *International Educational Studies Journal* [online], Tersedia di: <http://www.cosenet.org/journal/htm/>. Diakses 05 September 2011. Vol.2.
- Kotler, P. (2008). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Liao, J., Welsch, H. and Stoica, M. (2003). Organizational absorptive capacity and responsiveness: an empirical investigation of growth-oriented SMEs. *Journal of Entrepreneurship Theory & Practice*. Vol. 28. hlm. 63-85.
- Lim, D. (2001). *Quality Assurance in Higher Education*. Sydney: Ashgate.
- Lovelock, C. & Wright. L. (2002). *Principle of Service Marketing and Management*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Malik, Ehsan, M. dkk, (200X). The Impact of Service Quality on Students' Satisfaction in Higher Education Institutes of Punjab, *Journal of Management Research*. 2 (2). Hlm. E10.
- Mangnale dan Potluri (2011). Quality Management in Indian Higher Education. *Asian Journal of Business Management* [Online]. Tersedia di: <http://www.jstor.org/>. Diakses 05 September 2011. 6 halaman.
- Marshal, C. dan Rossman, G. B. (1995). *Designing Qualitative Research*. California: Sage Publication, Inc.

- Marzo-Navarro, M. dkk, (2005). Measuring customer satisfaction in summer courses. *Jurnal Quality Assurance in Education*. 13 (1).hlm. 53-65.
- McMillan, J.H., & Schumacher, S. (2001). *Research in Education, A Conceptual Introduction*. New York: Longman.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhadjir, N. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi IV. Yogyakarta: Rake Sarasin.
- Mustakim, (2008). *Peningkatan Mutu Pembelajaran di Sekolah*. [Online]. Tersedia di: <http://makalahkumakalahmu.wordpress.com/2008/09/15/> Diakses 16Juni 2009.
- Nasution (2004). *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- O'Neil, HF. dan Peres, RS. (2003). *Technology Application in Education: A Learning View*. London: Lawrence Erlbaum Associate, Publisher.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketin*. Vol 49. hlm. 41-50.
- Pearson, W. (2008). *Public Policy: Pengantar Teori dan Analisis Kebijakan*. (Penerjeman: Tri Wibowo Budi Santosa). Jakarta: Kencana Prenada Group.
- Pemerintah RI. (1999). Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi. Jakarta: Sekretariat Negara RI.
- Pemerintah RI. (2003). *Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional*, Jakarta: Kloang klede Putra Timur.
- Pemerintah RI. (2005). *Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan*. Jakarta: Sekretariat Negara RI.
- Pemerintah RI. (2012). *Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi*. Jakarta: Kementerian Sekretariat Negara RI.
- Pemerintah RI. (2013a). Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Standar Nasional Pendidikan. Jakarta: Sekretariat Negara RI.
- Pemerintah RI. (2013b). *Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2013 tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta: Kementerian Sekretariat Negara RI.
- Pemerintah RI. (2014). Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi. Jakarta: Sekretariat Negara RI.
- Preedy, M. et al. (2004). *Educational Management: Strategy, Quality and Resources*. New York: Open University Press.
- Qomar, M. (2007). *Manajemen Pendidikan Islam: Strategi Baru Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Rochaety, E. dkk. (2005). *Sistem Informamsi Manajemen Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ruben, B. D. (2004). *Pursuing Excellence in Higher Education*. San Fransisco: Jossey-Bass.
- Sagala, S. (2006). *Administrasi Pendidikan Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Sallis, E. (2006). *Total Quality Management In Education* (alih Bahasa Ahmad Ali Riyadi). Jogjakarta: IRCiSoD
- Satori, D. dan Komariah, A. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Sukmadinata, N. S. (2008). *Metode Penelitian Pendidikan*. Cetakan keempat, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sumayang, L. (2003). *Manajemen produksi dan Operasi*. Jakarta: Salemba Empat
- Schwarz, S. dan Westerheijden, D. F. (Eds) (2005). *Accreditation and Evaluation in The European Higher Education Area*. New York: Kluwer Academic Publishers.
- Tang, S. F. (2012). Academic quality characteristics and satisfaction: an empirical survey among the students of two Malaysian Private Universities. *Academic Research International Journal*. 2 (1).
- Taylor, W.A. and Hill, F.M. (1992). Implementing TQM in higher education, *International Journal of Educational Management*. 5 (5). hlm. 4-9.
- Thakkar, J., dkk. (2006). Total quality management (TQM) in self-financed technical Institutions; A quality function deployment (QFD) and force field analysis approach. *Quality Assurance in Education Journal*. 14 (1).hlm. 54-74.
- Tilaar, H.A.R. dan Nugroho, R. (2008). *Kebijakan Pendidikan; Pengantar untuk Memahami Kebijakan Pendidikan dan Kebijakan*

- Pendidikan sebagai Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Uno, H. B., dan Lamatenggo, N. (2010). *Teknologi Komunikasi dan Informasi Pembelajaran*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Voss, R., et.al. (2007). Service Quality in Higher Education: The Role of Student Expectations, *Journal of Business Research*. 60. hlm. 949–959.
- Wahab, A. A. dan Kusumastuty, D. (2009). *Penjaminan Mutu, (Hand Out Perkuliahan)*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Westerheijden, D. F. et al. (2007). *Quality Assurance in Higher Education*. Dordrecht: Springer.
- Williams, P. (1993). Total quality management: some thoughts, *Higher Education*. 25 (3).hlm. 373-5.
- Winch, C. dan Gingell, J. (2008). *Philosophy of Education*. New York: Routledge.
- Witcher, B.J. (1990). “Total marketing: total quality and the marketing concept”. *The Quarterly Review of Marketing*. Winter.
- Yilmaz, H., et.al. (2010). Students' perceptions of academic and institutional service quality at the Faculty of Agriculture: The case of Suleyman Demirel University, Turkey. *African Journal of Business Management*. 4(6), hlm.1107-1115.
- Yildiz, S.M., dan Kara, A., (2009). The PESPERF scale An instrument for measuring service quality in the School of Physical Education and Sports Sciences (PESS). *Quality Assurance in Education*. Vol. 17 (4), hlm.393-415.
- Young, S. S.-C., and Ku, H-H. (2008). "A study of uses of ICT in primary education through four winning school cases in the Taiwan Schools Cyberfair.(Information Communication Technology)(Report). *Educational Technology and Society Journal*. 11 (3), hlm.52-67.
- Zamroni, (2007). *Meningkatkan Mutu Sekolah*. Jakarta: PSAP Muhammadiyah.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: balancing customer perceptions and expectations*. New York: Free Press.