

MANAJEMEN LAYANAN MUTU AKADEMIK DALAM MENINGKATKAN DAYA SAING LULUSAN PADA STAI DI JAWA BARAT

Rusmadi
STAI Siliwangi Bandung
email: rusmadiuin@gmail.com

Abstract : The background of this research is the competition for quality and quantity among institution of higher education which has been very competitive in recent decades, encouraging universities to remain of high quality, both in the individuals' sight within internal environment and by external people outside. The purpose of this study is to describe the Planning, Implementation, Evaluation, Obstacles and Solutions for solving academic quality service problems in improving the competitiveness of graduates at STAI in West Java. The main theory in this study is based on six value systems, management and TQM. This study applies a qualitative approach toward the case study method. The Efforts in improving the quality of STAI's academic services can be seen from the quality of higher education academic planning by taking strategic steps including forming teams, collecting data (diagnosis), formulating strategic plans (laying philosophical basis, formulating vision and mission, formulating goals and values, analyzing the situation, formulating of strategic policies, formulating of long-term development plans, formulating of financing strategies, and formulating of strategic controls), discussion, and socialization. Establishment of organizations / work units assigned to carry out, evaluate, and improve the implementation of academic quality. Then it is followed by the placement of personnel who are qualified and capable to carry out the task. The unit or institution / body formed will then formulate quality documents. The evaluation used to improve the quality of STAI is the internal quality evaluation of university. The efforts to improve quality focus on programs such as improving lecturer qualifications, structuring evaluations and accreditation. In terms of improving the quality of planning and budgeting, in addition to making improvements such as self-evaluation standards, it also includes evaluating learning outcomes, and conducting socialization.

Keywords : Management, academic quality services, competitiveness of graduates.

Abstrak : Latar belakang penelitian ini adalah Persaingan kualitas dan kuantitas antar perguruan tinggi yang sangat kompetitif dalam dekade akhir-akhir ini, mendorong perguruan tinggi untuk tetap berkualitas, baik di pandang oleh insan di lingkungan internal perguruan tinggi itu sendiri maupun oleh insan ekstern di luar lingkungan perguruan tinggi yang bersangkutan. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan tentang Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Hambatan dan Solusi pemecahan masalah layanan mutu akademik dalam meningkatkan daya saing lulusan pada STAI di Jawa barat Teori utama dalam penelitian ini berdasarkan enam system nilai, manajemen dan TQM. Penelitian ini mengaplikasikan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Upaya peningkatan mutu layanan akademik STAI dapat dilihat dari mutu perencanaan layanan akademik perguruan tinggi dilakukan dengan menempuh langkah-langkah strategis meliputi pembentukan tim, pengumpulan data (diagnosis), perumusan Renstra (peletakan dasar filosofis, perumusan visi dan misi, tujuan dan nilai, analisis situasi, perumusan kebijakan strategis, perumusan rencana pengembangan jangka panjang, perumusan strategi pembiayaan, dan perumusan pengendalian strategis), pembahasan, dan sosialisasi. Pembentukan organisasi/unit-unit kerja yang ditugaskan untuk melaksanakan, mengevaluasi, dan memperbaiki pelaksanaan mutu akademik. Selanjutnya diikuti dengan penempatan personel yang dianggap mampu dan cakap untuk mengemban tugas tersebut. Unit atau lembaga/badan yang dibentuk tersebut selanjutnya merumuskan dokumen-dokumen mutu. Evaluasi yang digunakan untuk meningkatkan mutu STAI adalah evaluasi mutu internal Perguruan tinggi. Upaya peningkatan mutu menitikberatkan pada program-program seperti peningkatan kualifikasi dosen, penataan evaluasi dan akreditasi. Dalam hal peningkatan mutu perencanaan dan penganggaran, selain melakukan penyempurnaan seperti standar evaluasi diri, juga meliputi evaluasi hasil pembelajaran, serta melakukan sosialisasi.

Kata Kunci : Manajemen, layanan mutu akademik, daya saing lulusan.

A. PENDAHULUAN

Saat ini jumlah STAI sangat banyak di Indonesia tetapi tidak menghasilkan lulusan yang siap bersaing dengan lulusan perguruan Tinggi lainnya. Hal ini diduga karena manajemen mutu, Sumberdaya manusia serta iklim organisasi STAI masih perlu dibenahi sehingga mampu menghasilkan kualitas lulusan yang siap bersaing. Permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah bagaimana sebuah STAI mempunyai sebuah strategi pemasaran sehingga lulusannya dapat bersaing dan lembaganya dapat diminati oleh masyarakat dan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi masyarakat. Terdapat beberapa faktor yang berpengaruh dalam Pemasaran STAI seperti kebijakan pemerintah, kepemimpinan, sistem nilai yang berkembang di masyarakat, program

pendidikan/pembinaan spiritual yang kurang efektif, organisasi yang birokratis, sumber daya yang terbatas dan kerjasama antar lembaga yang kurang bersinergi.

Saat ini APK pendidikan tinggi Jawa Barat baru 17 persen. Jumlah tersebut masih rendah dibandingkan provinsi lainnya di Tanah Air. Penyebab utamanya, karena jumlah universitas yang sedikit sementara penduduknya banyak. Selain itu, penduduk setempat harus bersaing dengan anak-anak dari provinsi lain. (<https://news.okezone.com> 2018).

Di antara *instrumental input* adalah Tri Darma Perguruan Tinggi. Perguruan tinggi adalah salah satu dari subsistem pendidikan nasional. Keberadaannya di dalam kehidupan berbangsa dan bernegara berperan sangat penting melalui adanya

penerapan Tri Dharma Perguruan Tinggi, diantaranya yaitu pendidikan, penelitian, serta pengabdian kepada masyarakat. Di dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional telah menyebutkan bahwasanya perguruan tinggi berkewajiban menyelenggarakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Pasal 20 Ayat 2. Kesadaran mahasiswa saat ini akan tanggung jawabnya terhadap Tri Dharma Perguruan Tinggi semakin menurun. Tri dharma perguruan tinggi merupakan salah satu pondasi dan juga dasar tanggung jawab yang dipanggul mahasiswa sebagai bagian perguruan tinggi itu sendiri.

Perguruan Tinggi memiliki ciri keunikan dan kekompleksan. Kondisi unik dan kompleks itu terletak pada keanekaragaman sumber-sumber organisasi perguruan tinggi. Jika penyelenggara kegiatan akademik memiliki latar budaya yang beragam maka kemungkinan kampus akan tercerai-berai secara kultural. Oleh karena itu, diperlukan tingkat koordinasi dan adaptabilitas yang tinggi diantaraketua perguruan tinggi (Bartky, 1956,12). Organisasi perguruan tinggi yang baik adalah organisasi perguruan tinggi yang secara kultur terintegrasi. Kultur perguruan tinggi yang terintegrasi ada pada struktur organisasi perguruan tinggi yang birokratis. Namun, struktur organisasi perguruan tinggi yang bercirikan birokrasi yang sentralistik perlu dikaji ulang (Bachor & Andriyani, 2005,5). Oleh karena itu, ketua perguruan tinggi harus memahami peranan-peranan dan hubungan-hubungan antar orang yang ada.

Pemerintah melalui Kemendiknas menetapkan tiga pilar kebijakan yang merupakan masalah pokok pendidikan atau isu strategis pendidikan nasional, yaitu: (1) Pemerataan dan perluasan akses pendidikan, (2) Peningkatan mutu, relevansi, dan daya saing keluaran pendidikan, dan (3) Penguatan tata kelola, akuntabilitas, dan citra publik pendidikan. Dari ketiga pilar kebijakan pendidikan nasional tersebut, peneliti melihat mutu dan daya saing pendidikan di STAI menjadi masalah yang mendesak untuk segera dipecahkan. Karena STAI ikut berperan dalam memberikan pemerataan pengalaman pendidikan bagi warga Indonesia dengan letak STAI swasta yang berada di pelosok daerah.

Secara teori dapat diproposisikan bahwa Manajemen Peningkatan layanan Mutu merupakan sistem manajemen mutu terpadu (TQM) yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. TQM merupakan sistem manajemen yang berfokus pada

orang/karyawan dan bertujuan untuk terus menerus meningkatkan nilai yang diberikan pada pelanggan dengan biaya penciptaan nilai yang lebih rendah. Dengan demikian dapat dipahami bahwa *Total Quality Management* merupakan suatu kegiatan menuju perbaikan secara *continue*.

STAI dalam pengelolaannya berasal dari masyarakat, oleh masyarakat dan untuk masyarakat, sebagai cerminan kemandirian STAI. Kemandirian tersebut sejalan dengan perubahan paradigma pendidikan yang diharapkan menciptakan kemandirian dalam pengelolaannya. Sebagai bagian integral dari usaha pencapaian tujuan pendidikan nasional, pengelolaan STAI setidaknya diarahkan pada tiga kepentingan pokok yang harus diakomodasi yaitu; (1) memberikan ruang aspirasi bagi umat Islam secara umum dalam bidang pendidikan, (2) memperkuat keberadaan STAI ditengah masyarakat, dan (3) mengarahkan STAI agar merespon perubahan zaman (Masyhuri 2005 : 44).

Keberhasilan suatu jasa pelayanan dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada konsumennya, dalam arti perusahaan memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggannya akan sukses dalam mencapai tujuannya. Sekarang ini mutu pelayanan telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan. Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen. Suatu pendidikan bermutu tergantung pada tujuan dan yang akan dilakukan dalam pendidikan. Definisi pendidikan bermutu harus mengakui bahwa pendidikan apapun termasuk dalam suatu sistem. Mutu dalam beberapa bagian dari sistem mungkin baik, tetapi mutu kurang baik yang ada di bagian lain dari sistem, yang menyebabkan berkurangnya mutu pendidikan secara keseluruhan dari pendidikan.

Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka mutu akademik yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan/kepentingan pelanggannya secara konsisten. Kajian mengenai karakteristik jasa pada lembaga pendidikan tinggi, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, yakni:

1. Perguruan tinggi termasuk ke dalam kelompok jasa murni (*pure service*), di mana pemberian

- jasa yang dilakukan didukung alat kerja atau sarana pendukung semata, seperti ruangan kelas, kursi, meja, dan buku-buku;
2. Jasa yang diberikan membutuhkan kehadiran pengguna jasa (mahasiswa), jadi di sini pelanggan yang mendatangi lembaga pendidikan tersebut untuk mendapatkan jasa yang diinginkan (meskipun dalam perkembangannya ada yang menawarkan program jarak, sekolah tinggi terbuka, dan kuliah jarak jauh);
 3. Penerimaan jasa adalah orang, jadi merupakan pemberian jasa yang berbasis orang. Sehingga berdasarkan hubungan dengan pengguna jasa (pelanggan / mahasiswa) adalah *high contact system* yaitu hubungan pemberi jasa dengan pelanggan tinggi. Pelanggan dan penyedia jasa terus berinteraksi selama proses pemberian jasa berlangsung. Untuk menerima jasa, pelanggan harus menjadi bagian dari sistem jasa tersebut;
 4. Hubungan dengan pelanggan adalah berdasarkan member *relationship*, di mana pelanggan telah menjadi anggota lembaga pendidikan tersebut, sistem pemberian jasanya secara terus menerus dan teratur sesuai kurikulum yang telah ditetapkan.

Pelayanan yang didasarkan pada hubungan dengan kepuasan pelanggan merupakan kunci mempertahankan pelanggan dan mencakup pemberian keuntungan finansial serta sosial di samping ikatan struktural dengan pelanggan. Suatu jasa pelayanan harus memutuskan seberapa banyak pelayanan berdasarkan hubungan harus dilakukan pada masing-masing segmen pasar dan pelanggan, dari tingkat biasa, relatif, bertanggung jawab, proaktif sampai kemitraan penuh. Azwar (1996) berpendapat masalah mutu akan muncul apabila unsur masukan, proses, lingkungan serta keluaran menyimpang dari standar yang telah ditetapkan. Secara umum penelitian ini ditujukan untuk menganalisis dan menemukan hal-hal yang esensial tentang Manajemen layanan mutu akademik dalam meningkatkan daya saing lulusan pada STAI di Jawa barat.

B. KAJIAN LITERATUR

1. Teori Manajemen

Depdiknas (2003:58) menjelaskan Pendidikan tinggi di perguruan tinggi dinyatakan bermutu atau berkualitas, apabila:

- a. Perguruan tinggi tersebut mampu menetapkan dan mewujudkan visinya melalui pelaksanaan misinya (aspek deduktif);

- b. Perguruan tinggi tersebut mampu memenuhi kebutuhan stakeholders (aspek induktif), berupa kebutuhan kemasyarakatan (*societal needs*); Kebutuhan dunia kerja (*industrial needs*); Kebutuhan profesional (*professional needs*).

Pelaksanaan visi sesuatu perguruan tinggi dalam memenuhi kebutuhan kemasyarakatan, kebutuhan dunia kerja, dan kebutuhan profesional lulusan mereka hanya akan tercapai jika dikelola dengan efektif. Pengelolaan demikian, sebagaimana dikemukakan oleh George R. Terry, dalam buku *Principles of Management* (Sukarna, 2011:3), menyatakan bahwa *management is the accomplishing of a predeternined objectives through the efforts of other people* (manajemen adalah pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditetapkan melalui atau bersama-sama usaha orang lain).

George R. Terry, 1958 dalam Sukarna, 2011:

- 10) membagi empat fungsi dasar manajemen, yaitu *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Actuating* (Pelaksanaan) dan *Controlling* (Pengawasan). Keempat fungsi manajemen ini disingkat dengan POAC. Secara rinci, tahapan-tahapan manajemen tersebut adalah:
 1. Perencanaan adalah memilih fakta dan penghubungan fakta-fakta serta pembuatan dan penggunaan perkiraan-perkiraan atau asumsi-asumsi untuk masa yang akan datang dengan jalan menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.
 2. Pengorganisasian ialah penentuan, pengelompokan, dan penyusunan macam-macam kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan, penempatan orang-orang (pegawai), terhadap kegiatan-kegiatan ini, penyediaan faktor-faktor fisik yang cocok bagi keperluan kerja dan penunjukkan hubungan wewenang, yang dilimpahkan terhadap setiap orang dalam hubungannya dengan pelaksanaan setiap kegiatan yang diharapkan.
 3. penggerakan adalah membangkitkan dan mendorong semua anggota kelompok agar supaya berkehendak dan berusaha dengan keras untuk mencapai tujuan dengan ikhlas serta serasi dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian dari pihak pimpinan.
 4. Pengawasan dapat dirumuskan sebagai proses penentuan apa yang harus dicapai *standard* apa yang sedang dilakukannya yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan, dan bilamana perlu melakukan perbaikan-perbaikan sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana, yaitu selaras dengan *standard* baku.

Dengan demikian perguruan tinggi dituntut untuk mampu merencanakan, menjalankan, dan mengendalikan suatu proses yang menjamin pencapaian mutu sebagaimana diuraikan di atas. Inti dari TQM ialah usaha sistematis dan terkoordinasi untuk secara terus-menerus memperbaiki mutu pelayanan dan produk perusahaan. Fokusnya semakin diarahkan ke pelanggan. Dalam TQM, kunci strategis yang dipusatkan pada pelanggan ialah pertanyaan “apakah kualitas itu?” Jawabannya “kualitas berarti memberikan produk dan pelayanan yang konsisten dalam satu usaha tunggal” (Schuler, 1997:113) Lingkaran PDCA (*Plan-Do-Check-Act*) disebut juga lingkaran Deming. Lingkaran ini menggambarkan proses-proses yang selalu terjadi dalam setiap kegiatan atau kinerja yang bermutu.

2. Teori Manajemen Mutu Terpadu

Edward Sallis mengemukakan bahwa *Total Quality Management is a philosophy and a methodology which assist institution to manage change and to set their own agendas for dealing with the plethora of new external pressures* (1993: 14). Pendapat Sallis tersebut menekankan pengertian bahwa manajemen mutu terpadu merupakan suatu filsafat dan metodologi yang membantu berbagai institusi, terutama industri, dalam mengelola perubahan dan menyusun agenda masing-masing untuk menanggapi tekanan-tekanan faktor eksternal.

Dalam rangka melaksanakan perbaikan mutu di perguruan tinggi/sekolah tinggi dan program studi, secara kontinyu (berkelanjutan), TQM merupakan pendekatan yang tepat. TQM merupakan kegiatan pikiran (sikap, gagasan) dan kegiatan praktis (metoda, prosedur, teknik) yang mendorong perbaikan secara kontinyu. Sebagai suatu pendekatan, TQM mengupayakan agar penekanan institusi bergeser secara permanen dan “*shorter expediency*” keperbaikan mutu jangka panjang, inovasi, perbaikan dan perubahan yang terus menerus, perlu ditekankan. Di samping itu, unit-unit kerja yang melaksanakan dilibatkan dalam siklus perbaikan mutu yang kontinyu.

Perbaikan mutu menjadi semakin penting dengan meningkatnya persaingan dalam era liberalisasi ini. Otonomi yang semakin besar, harus diimbangi oleh peningkatan tanggung jawab. Lembaga pendidikan tinggi harus bisa mendemonstrasikan bahwa lembaga tersebut mampu menyelenggarakan pendidikan yang bermutu kepada para mahasiswanya. Hal ini sejalan dengan paradigma baru penataan sistem pendidikan tinggi, yang mulai diterapkan pada Sistem Perencanaan Penyusunan Program dan Pengajaran (SP4) sejak 1997. Perguruan tinggi harus menyelenggarakan pendidikan yang mengacu

kepada mutu yang berkelanjutan. Untuk itu diperlukan pola manajemen yang berazaskan otonomi, namun diiringi akuntabilitas yang memadai.

Penerapan TQM dalam suatu lembaga pendidikan tinggi memerlukan “perubahan budaya”. Perubahan budaya ini merupakan salah satu faktor penghambat yang cukup sulit dan cukup memakan waktu. Budaya mutu mencakup sikap dan metoda kerja staf di samping sistem manajemen dan kepemimpinan. Perencanaan strategis merupakan suatu wahana yang cukup baik dalam menanggulangi hambatan budaya tersebut. Proses perencanaan strategis banyak membantu staf dalam memahami misi perguruan tingginya dan menjembatani komunikasi yang terputus. Staf jadi tahu mau kemana perguruan tingginya menuju dan akan menjadi bagaimana di masa depan.

3. Manajemen Layanan Akademik

Manajemen sering diartikan sebagai Ilmu, Kiat, dan Profesi. Dikatakan sebagai ilmu karena manajemen dipandang sebagai suatu bidang pengetahuan yang secara sistematis berusaha memahami dan mengapa dan bagaimana orang bekerja sama. Di pandang sebagai Profesi karena manajemen dilandasi oleh keahlian khusus untuk mencapai suatu prestasi manajer, dan profesional dituntut oleh kode etik. Manajemen di sini dilihat sebagai suatu system yang setiap komponennya menampilkan sesuatu untuk memenuhi kebutuhan. Manajemen merupakan suatu proses sedangkan manajer dikaitkan dengan aspek organisasi (orang, struktur, tugas, teknologi) dan bagaimana sehingga mengaturnya sehingga tercapai tujuan system. Dari beberapa pendapat tentang definisi Manajemen di atas, dapat difahami manajemen adalah merupakan suatu proses yang mana di dalamnya terdapat kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, hingga pengawasan untuk mengatur kegunaan sumberdaya bagi tercapainya tujuan secara efektif dan efisien.

Dalam pandangan Albercht dan Zemke dalam Dwiyanto (2005: 145) layanan publik merupakan hasil interaksi dari beberapa aspek, yaitu sistem layanan, sumber daya manusia pemberi layanan, stategi dan pelanggan. Sistem layanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas layanan publik yang baik pula, suatu sistem yang baik akan memberikan prosedur layanan yang terstandar dan memberikan mekanisme control di dalam dirinya (*built in control*) sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi akan mudah diketahui. Dalam kaitannya dengan sumber daya manusia, dibutuhkan petugas layanan yang mampu memahami dan mengoperasikan sistem layanan yang baik. Sifat dan jenis pelanggan yang bervariasi membutuhkan strategi layanan yang

berbeda dan ini harus diketahui oleh petugas pelaksana layanan, seorang petugas layanan harus mengenal pelanggan dengan baik sebelum dia diberikan layanan. Dalam Sinambela (2010: 6), secara teoritis tujuan layanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas layanan prima yang tercermin dari; transparan, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban.

Nanang Fattah (1999:13) menyebutkan bahwa kegiatan manajerial meliputi banyak aspek, namun aspek utama dan esensial yaitu perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pelaksanaan (actuating), dan pengawasan (controlling). George R. Terry dan Stephen G. Franklin dalam buku mereka yang berjudul "*Principles of Management*" juga menekankan empat macam bagian dari proses manajemen (fungsi manajemen) yang disingkat dengan kata-kata POAC: planning, organizing, actuating, dan controlling (Nisjar, 1997:10).

Manajemen dibutuhkan untuk semua tipe kegiatan yang diorganisasi dalam semua tipe organisasi. Dalam praktek, manajemen dibutuhkan dimana saja orang-orang bekerja bersama (organisasi) untuk mencapai suatu tujuan bersama (Hani Handoko, 2003: 3). Setiap organisasi selalu membutuhkan manajemen karena tanpa manajemen yang efektif tak akan ada usaha yang berhasil cukup lama. Manajemen akan memberikan efektivitas pada usaha manusia (Anoraga, 1997:109).

Dunia pendidikan juga tidak dapat terlepas dari sistem manajemen ini. Pada pendidikan terdapat beberapa kelemahan mendasar dalam penyelenggaraan pendidikan di Indonesia, dan kelemahan mendasar itu antara lain yaitu bidang manajemen yang mencakup dimensi proses dan substansi. Pada tataran proses, seperti perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi belum dilakukan dengan prosedur kerja yang ketat. Pada tataran substantif, seperti personalia, keuangan, sarana dan prasarana, instrument pembelajaran, layanan bantu, layanan perpustakaan, dan sebagainya, tidak hanya substansinya belum komprehensif, melainkan kriteria keberhasilan untuk masing-masingnya belum ditetapkan secara taat asas (Danim, 2003: 6).

Agar mutu tetap terjaga dan agar proses peningkatan mutu tetap terkontrol, maka harus ada standar yang diatur dan disepakati untuk dijadikan indikator evaluasi keberhasilan peningkatan mutu tersebut (adanya benchmarking/titik acuan standar/patokan). Kebanyakan PT di Indonesia belum menggunakan Sistem Manajemen Mutu.

Sistem manajemen mutu yang tepat perlu dikembangkan. Dalam manajemen mutu, sudah ada tiga sistem yang berkembang, yaitu : [1] Pengawasan Mutu (PM), [2] Jaminan Mutu (JM) dan [3] Manajemen Mutu Terpadu (MMT) (Tampubolon, 2001:111). Agar dapat sukses, setiap PT perlu melakukan proses secara sistematis dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan. Konsep yang berlaku disini adalah siklus PDCA (plan-do-check-act), yang terdiri dari langkah-langkah perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana, dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh (Tjiptono, 2003:15).

Melakukan monitoring dan evaluasi untuk meyakinkan apakah program yang telah direncanakan dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuan, dan sejauhmana pencapaiannya. Tujuan dan kegiatan monitoring dan evaluasi adalah untuk meneliti efektivitas dalam rangka peningkatan mutu pendidikan. Evaluasi tidak selalu bermanfaat dalam kasus-kasus tertentu, oleh karenanya selain hasil evaluasi juga diperlukan informasi lain yang akan digunakan untuk pembuatan keputusan selanjutnya dalam perencanaan dan pelaksanaan program dimasa mendatang. Aktivitas tersebut terus menerus dilakukan sehingga merupakan suatu proses peningkatan mutu yang berkelanjutan (*Continuous Quality Improvement*).

C. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif yang mencakup pengumpulan data yang bertujuan untuk menggambarkan kondisi dan situasi yang ada di lapangan dari STAI yang akan diteliti, melalui wawancara, observasi dan studi dokumentasi, dengan cara menghubungi Ketua STAI. Untuk mendapatkan data yang akurat diperlukan teknik pengumpulan data sesuai dengan karakteristik pendekatan kualitatif. Untuk itu dalam penelitian ini bersifat narasi deskriptif, maka proses pengumpulan data dilakukan secara terus menerus melalui kroscek, dan *cek and recheck*, analisis data sehingga akhirnya ditemukan fakta yang sesungguhnya. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan studi dokumen. Ditetapkannya ketiga metode ini karena dianggap cocok, fleksibel dan sesuai dengan kondisi lapangan. Subjek dan ruang lingkup penelitian ini meliputi mereka yang terkait dengan kajian tentang Manajemen layanan mutu akademik Perguruan Tinggi dalam upaya meningkatkan daya saing mutu lulusan.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa cara, yaitu:

1. Observasi

Pada penelitian ini, teknik observasi yang dilakukan adalah observasi non partisipatif, dimana, pengamat tidak terlibat langsung pada kegiatan; melainkan hanya mengumpulkan data yang diperlukan untuk penelitian.

2. Wawancara

Pada penelitian ini, taraf permulaannya menggunakan wawancara tidak berstruktur. Selanjutnya setelah peneliti memperoleh sejumlah keterangan, kemudian dapat mengadakan wawancara lebih berstruktur yang disusun berdasarkan apa yang telah disampaikan oleh responden. dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara pada STAI .

3. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan untuk mempelajari dan mendalami berbagai dokumen-dokumen yang ada di lingkungan STAI yang berkaitan dengan maksud untuk memperoleh data atau informasi untuk melengkapi data yang diperlukan dalam penelitian ini.

D. PEMBAHASAN

Perguruan Tinggi adalah suatu sistem, yaitu struktur yang terdiri dari berbagai komponen yang berkaitan erat satu sama lain secara fungsional, sehingga merupakan keterpaduan yang sinergis. Dalam komponen-komponen itu terjadi proses-proses yang sesuai dengan fungsi masing-masing, tetapi tidak eksklusif atau sendiri-sendiri, melainkan saling berkaitan, saling mendukung, dan saling mempengaruhi satu sama lain (Tampubolon, 2001 : 79). Masing-masing komponen memerlukan sebuah sistem manajemen mutu yang tepat sehingga secara sinergis dapat mengarah pada efektivitas dan efisiensi pencapaian tujuan pendidikan tinggi. Dalam disertasi ini akan digunakan beberapa teori yang dianggap dapat menjelaskan persoalan manajemen mutu layanan akademik di STAI sehingga berdampak pada kualitas lulusan STAI di Jawa Barat.

Setiap lembaga pendidikan perlu meningkatkan kualitasnya dengan merujuk pada standar nasional pendidikan sebagai acuan kurikulum dan dilakukan secara berencana dan berkala dalam rangka mewujudkan tujuan pendidikan nasional (Mulyasa, 2003:9). Optimalisasi pencapaian tujuan-tujuan diatas memerlukan pendekatan dan pengelolaan tertentu dalam mengembangkan kurikulumnya, sehingga kualitas lembaga pendidikan Islam dapat terus ditingkatkan.

Total Quality Manajemen sebagai manajemen kualitas perlu di-implementasikan dalam pengembangan kurikulum lembaga pendidikan Islam. Beberapa pilar utama TQM yang dapat di-implementasikan kedalam pengembangan kurikulum pendidikan Islam, meliputi atas fokus pada pelanggan, keterlibatan total, pengukuran hasil, komitmen dan perbaikan terus menerus (Arcaro, 1995:11-14).

Mutu Manajemen Layanan Mutu Akademik Sekolah tinggi agama Islam swasta di Kopertais Jawa Barat dilakukan dalam bentuk kebijakan dan program baik itu berupa program untuk kemahasiswaan maupun manajemen. Dalam Perencanaan Program Manajemen Layanan Mutu Akademik STAI dengan melakukan pe-nyusunan rencana strategis pengembangan peningkatan mutu berdaya saing yang terdiri dari Kebijakan yang Ditempuh, Program Bidang Akademik dan Kemahasiswaan, Program Bidang Ketenagaan, Program Bidang Bantuan. Setelah itu dalam Pelaksanaan manajemen pada STAI adalah dengan Membangun Strategi Pengembangan menggunakan pendekatan Manajemen strategik dengan proses continuous, iterative dan crossfunctional yang bertujuan untuk menjamin agar STAI mampu menyesuaikan diri dengan dinamika perubahan yang ada. Agar STAI dapat bergerak dengan cepat dan benar, maka diperlukan kemampuan menentukan posisi baru dengan paradigma dan orientasi baru yang disebut dengan repositioning. STAI juga Membangun kerjasama dengan institusi lain Membangun jalinan kerjasama dengan institusi lain merupakan hal yang tidak dapat di hindari. Karena pesatnya perkembangan teknologi informasi dalam era globalisasi ini, maka dunia akan terasa menjadi lebih kecil karena jarak sudah tidak lagi menjadi hambatan dalam berkomunikasi.

Jurusan/prodi menyusun kompetensi spesifikasi program jurusan/prodi yang menjadi ciri mutu yang diharapkan. Kompetensi spesifikasi program jurusan/ studi ini paling tidak dibuat untuk 4 tahun ke depan. Ciri mutu ini di dalam penjaminan mutu disebut dengan istilah standar mutu. Menetapkan standar mutu jurusan/prodi berarti melakukan *benchmarking* mutu jurusan/prodi. Bagaimana menetapkan standar mutu Standar mutu ditetapkan dengan meramu visi jurusan/prodi dan kebutuhan *stakeholders* dari jurusan/prodi itu. Visi jurusan/prodi adalah pernyataan yang menggambarkan penglihatan dari jurusan/prodi ke masa mendatang dalam lingkup bidangnya, serta kemampuan mengidentifikasi tantangan yang mungkin muncul dan mendefinisikan peran jurusan /prodi pada ranah yang dilihatnya.

Sebelum merumuskan visi, perlu diketahui tentang kekuatan, kelemahan, kesempatan, dan ancaman jurusan/prodi melalui analisis SWOT. Analisis ini akan membantu jurusan/prodi dalam mengenali *strengths* (S) atau kekuatan, *weaknesses* (W) atau kelemahan yang mungkin ada di dalam (internal) jurusan/prodi. Juga perlu tahu *opportunities* (O) atau peluang/kesempatan, *threats* (T) atau ancaman yang mungkin ada di luar (eksternal) program studi.

Dengan komunikasi keterbatasan geografis seakan menghilang dan menjadi satu kesatuan masyarakat global. Se-lanjutnya STAI Mengembangkan komitmen ke-Islaman pada Civitas akademika Melahirkan sarjana Muslim yang cakap yang berakhlak mulia, percaya pada diri sendiri, berguna bagi masyarakat dan Negara, dan beramal menuju terwujudnya masyarakat utama, adil dan makmur yang diridhoi Allah Mencermati tujuan STAI tersebut, maka *outcomes* yang diinginkan adalah terwujudnya sumber daya manusia masa depan yang memiliki kekokohan intelektual, ke-dalaman spiritual, karakter, moral yang tinggi (*noble character*) dan keterampilan yang handal. Bentuk ini termanifestasikan dalam bentuk kesalehan individu, kesalehan sosial, memiliki visi yang jelas, wawasan dan pengetahuan luas (*broad knowledge*). Selanjutnya Evaluasi yang digunakan untuk meningkatkan mutu STAI adalah terdiri dari: penilaian konseptual yang dapat dikembangkan meliputi: (1) Pengembangan keilmuan yang merupakan integrasi antara sains dan agama. (2) Model konseptual perencanaan strategik pengembangan mutu akademik STAI yang mengintegrasikan antara konsep perencanaan strategik, konsep manajemen mutu, dan konsep manajemen mutu berbasis Qur'ani. (3) Perencanaan strategik pengembangan mutu kurikulum dikembangkan berdasarkan konsep integrasi ilmu dan agama yang sesuaikan dengan jurusan, program studi serta kompetensi lulusan dan kebutuhan pasar. (4) Pe-rencanaan strategik pengembangan mutu proses pembelajaran dikembangkan berdasarkan teori-teori pembelajaran modern, manajemen mutu pembelajaran yang dipadukan dengan konsep pembelajaran menurut Islam, seperti nilai-nilai kesabaran, istiqomah, jujur, memanfaatkan waktu, tawadhu' kepada pendidik, serta tujuan akhir belajar untuk mencari ridha Allah SWT. (5) Perencanaan strategik pengembangan mutu suasana akademik dikembangkan berdasarkan integrasi antara nilai-nilai ideal religious dan akademik, untuk mewujudkan suasana kampus yang edukatif, ilmiah, dan religious.

Upaya untuk pengembangan akademik yaitu meningkatkan mutu pendidikan dosen/karyawan ke strata lebih tinggi S. 2, S. 3, meningkatkan kegiatan seminar dan lokakarya, konsisten penerapan standar kelulusan mahasiswa, meningkatkan kerjasama dengan pemerintah, dunia usaha dalam pengelolaan pendanaan, program keterkaitan dan kesepadanan. Dalam upaya mengembangkan STAI ke depan, faktor-faktor eksternal menjadi sesuatu yang penting untuk dipertimbangkan karena faktor-faktor tersebut dapat merupakan tantangan sekaligus peluang.

1. Visi, Misi dan sasaran

Kekuatan visi, misi dan tujuan adalah dirumuskan dalam karakteristik yang khas, yakni berlandaskan nilai-nilai Islam. Kelemahannya adalah penguatan karakter ke-Islaman, bisa saja membuat kesan eksklusif, khususnya dari pihak luar yang kurang memahami kekuatan nilai yang menjadi karakteristik dan kekhasan. Peluangnya adalah trend dunia saat ini kembali melirik agama sebagai tatanan nilai hidup, memberikan peluang besar untuk menawarkan pendekatan Islami dalam menjawab permasalahan-permasalahan global. Tantangannya adalah terdapat beberapa prodi yang mempelajari dan mengkaji dalam bidang yang sama, Strategi yang dapat dilakukan adalah prodi perlu secara aktif mensosialisasi-kan visi, misi, dan tujuannya agar terwujud kesepahaman dan pengertian yang benar dan akurat tentang kualifikasi alumni program studi; menjalin kesepahaman dengan pihak terkait menyangkut formasi dan profesionalisme kerja; dan pendirian lembaga non-struktural yang secara khusus mengkaji basis keilmuan Islam.

2. Tata Pamong, Kepemimpinan, Sistem Pengelolaan, dan Penjaminan Mutu

Kekuatannya adalah memiliki tata aturan yang lengkap sehingga besar kemungkinan memiliki tata pamong yang kredibel dan akuntabel. Kelemahannya adalah adanya berbagai aturan yang berkaitan dengan tata pamong yang begitu rinci, membutuhkan sosialisasi yang intensif. Peluangnya adalah sistem tata pamong memungkinkan melahirkan sistem kerja yang proporsional dan professional, karena telah terinci secara jelas job description-nya masing-masing satuan kerja. Tantangannya adalah mekanisme pelaksanaan tata pamong perlu dipahami semua pihak secara mendasar dan mendalam, sehingga diperlukan sosialisasi terus menerus. Strategi yang dapat dilakukan adalah membangun budaya organisasi yang memiliki komitmen pada kualitas dan mutu layanan yang baik; mendorong terjalannya berbagai kerjasama dengan berbagai pihak yang mendatangkan keuntungan bagi prodi-prodi di lingkungan STAI dan mendistribusikan kegiatan

melalui sistim koordinator yang terdiri dari para dosen yang aktif.

3. Mahasiswa dan Lulusan

Kekuatannya adalah sistem rekrutmen mahasiswa yang dilakukan secara transparan. Kelemahannya adalah belum sepenuhnya mampu menghasilkan calon mahasiswa seperti yang diharapkan, terutama berkaitan dengan kemampuan belajar sesuai dengan karakteristik pembelajaran yang diharapkan oleh prodi. Peluangnya adalah adanya program beasiswa bagi yang berprestasi, sehingga banyak calon mahasiswa yang tertarik untuk masuk. Tantangannya adalah adanya kesan bahwa prodi-prodi di luar STAI lebih bermutu. Strategi yang dapat dilakukan adalah mengoptimalkan pembinaan potensi mahasiswa baik aspek IQ, EQ dan SQ-nya melalui berbagai kegiatan; memotivasi dan memfasilitasi berbagai kegiatan ilmiah, seni dan olah raga yang bertujuan mengembangkan aspek kognitif, afektif dan psikomotorik para mahasiswa; dan mengefektifkan organisasi alumni

4. Sumber Daya Manusia

Kekuatannya adalah jumlah dosen tetap yang memadai. Kelemahannya adalah sebagian dosen masih berusia muda, dimungkinkan masih memiliki banyak kekurangan dalam pengalaman mengajar; Peluangnya adalah mayoritas penduduk Indonesia adalah muslim, sehingga dipastikan membutuhkan tenaga ahli dan pemikir dalam bidang hukum Islam. Tantangannya adalah pemikir muslim yang gagasannya berorientasi pada pola liberalisme dan cenderung tidak populer (melawan arus); Strategi yang dapat dilakukan adalah penawaran dalam bentuk kerjasama baik dalam bidang pengembangan sumber daya manusia (SDM), penelitian, maupun upaya pembinaan dan pengembangan masyarakat, yang dilakukan oleh lembaga-lembaga pemerintahan; mengefektifkan konsorsium dosen dan rumpun-rumpun ilmu yang terkait dengan bidang kajian prodi-prodi di lingkungan STAI; mendesak dilakukan peningkatan kinerja akademik para dosen melalui upaya pembekalan dan penciptaan suasana yang kondusif bagiterwujudnya kreativitas dan inovasi dosen Program Studi; mendorong para dosen untuk menguasai dua bahasa secara aktif.

5. Kurikulum, Proses Pembelajaran dan Suasana Akademik

Kekuatannya adalah prodi-prodi di STAI telah memberlakukan kurikulum. Kelemahannya adalah ada beberapa mata kuliah dengan bobot 2 sks. Hal ini menunjukkan kemungkinan masih memperhatikan keluasaan bukan kedalaman bahan ajar. Peluangnya adalah kurikulum yang ditawarkan bersifat terbuka dan fleksibel sehingga setiap saat

dimungkinkan adanya perubahan dan revisi kearah yang lebih kompetitif. Tantangannya adalah kurikulum di PT lain telah memiliki kurikulum pilihan yang lebih variatif, sehingga dimungkinkan memberi banyak keahlian bagi lulusannya. Strategi yang dapat dilakukan adalah mensosialisasikan pendekatan KKNi dalam perencanaan, pembelajaran dan penilaiannya kepada semua dosen; pada masa yang akan datang diupayakan penyediaan tenaga edukatif yang mumpuni, atau paling kurang, yang berkonsentrasi pada disiplin ilmu tertentu. Ini akan meningkatkan kinerja dan pertanggungjawaban akademik; meng-optimalkan penciptaan suasana perkuliahan yang ilmiah, kreatif dan terbuka; dan menciptakan suasana kampus yang kondusif dalam rangka mendorong kreativitas dan inovasi peserta didik, misalnya dengan menciptakan sarana dan metode pembelajaran yang lebih menarik.

6. Pembiayaan, Prasarana, Sarana dan Sistem Informasi

Kelemahannya adalah pengelolaan sarana, prasarana dan keuangan menjadi kewenangan tingkat STAI, sedangkan Prodi merupakan pelaksana kegiatan. Peluangnya adalah lingkup kajian dan pengembangan profesi hukum, yang menjadi concern prodi, memungkinkan peluang bagi adanya pemasukan dana yang diperoleh dari masyarakat. Tantangannya adalah lemahnya budaya produktif atau budaya enterpreneur, bisa saja mengancam keberadaan prodi menjadi stagnan bahkan tertinggal. Strategi yang dapat dilakukan adalah mengoptimalkan desentralisasi, akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan dana DOP prodi-prodi di lingkungan STAI melengkapi sarana prasarana pendidikan yang memadai untuk kelas unggulan (ber AC dan siap akses internet). ; mendesak diperlukan tenaga teknis yang ahli dalam pendayagunaan teknologi informasi, terutama pada level prodi; dan peningkatan mutu perangkat perangkat teknologi yang kini sudah dimiliki.

7. Penelitian, Pelayanan, dan Pengabdian Kepada Masyarakat

Kekuatannya adalah motivasi untuk melakukan penelitian dikalangan dosen cukup baik, pengabdian kepada masyarakat pun sangat tinggi. Kelemahannya adalah keterbatasan dana untuk penelitian; Peluangnya adalah etergantungan tinggi terhadap hasil penelitian sebagai salah satu acuan kebijakan. Tantangannya adalah masih adanya budaya parokial atau perkoncoan dalam proses seleksi proposal penelitian di birokrasi dan lembaga-lembaga founding lainnya. Strategi yang dapat dilakukan adalah mendorong peningkatan kualitas dan kuantitas penelitian dan karya ilmiah dosen;

menerbitkan media khusus prodi-prodi di lingkungan STAI sebagai wahana pengembangan konsorsium ilmu-ilmu syariah; mendorong dan memfasilitasi para dosen untuk menerbitkan berbagai tulisan ilmiahnya di berbagai media dan penerbitan; dan diperlukan gagasan inovatif untuk memperoleh pendanaan eksternal untuk kegiatan penelitian.

Dari pemaparan diatas bahwa Penerapan TQM dalam suatu lembaga pendidikan tinggi memerlukan "perubahan budaya". Perubahan budaya ini merupakan salah satu faktor penghambat yang cukup sulit dan cukup memakan waktu. Budaya mutu mencakup sikap dan metoda kerja staf di samping sistem manajemen dan kepemimpinan. Perencanaan strategis merupakan suatu wahana yang cukup baik dalam menanggulangi hambatan budaya tersebut. Pengembangan mutu akademik STAI telah mengintegrasikan antara konsep perencanaan strategik, konsep manajemen mutu, dan konsep manajemen mutu berbasis Qur'ani. Dalam konsep mutu pendidikan yang saat ini diterapkan, untuk menciptakan prestasi peserta didik yang tinggi maka harus dirancang kurikulum yang baik yang diajarkan oleh dosen yang berkualitas tinggi. Mutu pendidikan dapat dicapai apabila seluruh sumber daya manusia dapat dimanfaatkan secara optimal. Berarti tenaga administrasi, pengembangan kurikulum, ketua, dan staf administrasi pun harus dilibatkan secara aktif. Karena semua sumber daya tersebut akan menciptakan iklim Perguruan Tinggi yang mampu membentuk mutu lulusan.

Semakin sebuah lembaga pendidikan bermutu maka akan memberikan kepuasan kepada pelanggan, jika pelanggan puas maka akan dapat menarik pelanggan lain secara reflek. Mutu layanan akademik perguruan tinggi di STAI Cirebon dan STAI Ciamis dipengaruhi oleh mutu perencanaan layanan akademik perguruan tinggi dilakukan dengan menempuh langkah-langkah strategis meliputi pembentukan tim, pengumpulan data (diagnosis), perumusan Renstra (peletakan dasar filosofis, perumusan visi dan misi, tujuan dan nilai, analisis situasi, perumusan kebijakan strategis, perumusan rencana pengembangan jangka panjang, perumusan strategi pembiayaan, dan perumusan pengendalian strategis), pembahasan, dan sosialisasi. Pengorganisasian layanan akademik sebagaimana dikemukakan pada bagian temuan ditandai dengan pembentukan organisasi/ unit-unit kerja yang ditugaskan untuk melaksanakan, mengevaluasi, dan memperbaiki pelaksanaan mutu akademik.

Unit atau lembaga/badan yang dibentuk tersebut selanjutnya merumuskan dokumen-

dokumen mutu, seperti; Manual Akademik, Standar Akademik, Kebijakan Akademik, Manual Mutu, dan *Standard Operating Procedure* (SOP) baik pada level Sekolah tinggi maupun Fakultas. Penempatan personil pada unit/ lembaga yang umumnya mempertimbangkan aspek kapabilitas menunjukkan keseriusan Perumusan dan penetapan dokumen mutu, seperti manual mutu, kebijakan mutu, standar mutu, *Standard Operating Procedure* (SOP), dan lainnya

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Upaya Cita-cita STAI didirikan sebenarnya sangat mulia, yaitu untuk mendidik para generasi muda, agar memiliki ilmu pengetahuan dan teknologi serta berbudaya, sebagai bekal mereka terjun ke masyarakat, Namun demikian, faktanya bahwa di STAI untuk mewujudkan cita-cita mulia tersebut, banyak kendala yang dihadapi hal ini sangat mempengaruhi kepada mutu lulusan STAI tersebut, diantaranya adalah Dosen yang berkualitas, untuk mendapatkan dosen berkualitas tidaklah mudah, dikarenakan STAI harus mampu membayar gaji yang memadai, sebagai Dosen Tetap, apalagi yang dipersyaratkan Kemenristekdikti setiap satu Program Studi harus memiliki minimal 6 (enam) orang Dosen Tetap. Hal tersebut sehingga mutu layanan akademik belum berjalan dengan optimal.

1. Perencanaan STAI perencanaan peningkatan mutu STAI yaitu ditempu dengan melakukan analisis SWOT Perencanaan yang dilakukan oleh STAI adalah dengan Strategi atas dasar analisis lingkungan, baik internal maupun eksternal. Salah satu tools yang digunakan adalah analisis SWOT (Strength, Weakness, Opportunity, Threat). STAI menentukan alasan keberadaan dirinya dalam bentuk mission statement. Setelah itu, menentukan sasaran (objective) atau tujuan yang terukur dan memiliki batasan waktu. Sasaran tersebut didasari oleh misi STAI. Setelah melakukan analisis SWOT maka dilakukan 1) perumusan misi, yaitu pencitraan bagaimana STAI seharusnya bereksistensi; 2) asesmen lingkungan eksternal, yaitu mengakomodasi kebutuhan lingkungan akan mutu pendidikan yang dapat disediakan oleh STAI; 3) asesmen organisasi, yaitu merumuskan dan mendayagunakan sumber daya STAI secara optimal; 4) perumusan tujuan khusus, yaitu penjabaran dari pencapaian misi STAI yang ditampakkan dalam tujuan STAI dan tujuan tip-tiap mata pelajaran; dan 5) penentuan strategi, yaitu memilih strategi yang paling tepat untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dengan

- menyediakan anggaran, sarana dan prasarana, maupun fasilitas yang dibutuhkan.
2. Dalam Pelaksanaan Manajemen Mutu layanan akademik STAI mengambil langkah-langkah adalah dengan Membangun Strategi Pengembangan, Menciptakan trust dan confidence untuk stakeholder STAI Cirebon dan Galuh, Membangun competitive advance centres, Mengembangkan ICT (*Information and Communication Technology*) Membangun profesionalisme, menjamin kualitas dan menjaga hubungan baik dengan stakeholder, Membangun kerjasama dengan institusi lain, Mengembangkan komitmen ke-Islaman pada Civitas akademika. Upaya peningkatan mutu layanan akademik perguruan tinggi di STAI dilakukan dengan beberapa cara meliputi; Pertama, perencanaan layanan akademik ditandai dengan dibentuknya tim, pengumpulan data, merumuskan Renstra, pembahasan Renstra, dan sosialisasi. Kedua, pengorganisasian layanan akademik ditandai dengan pembentukan unit organisasi, penempatan personil, dan penataan dokumen mutu. Ketiga, pelaksanaan layanan akademik ditandai dengan adanya layanan pembelajaran namun belum optimal, layanan bimbingan dan layanan perpustakaan yang sudah optimal. Keempat, pengawasan layanan akademik dilakukan dalam bentuk penilaian kinerja dosen oleh tim, khususnya dalam pembelajaran. Adapun faktor pendukung proses peningkatan mutu layanan akademik dalam perguruan tinggi yaitu; adanya evaluasi proses perkuliahan, evaluasi yang baik terhadap kinerja dosen, adanya fasilitasi interaksi antar dosen di dalam kampus, adanya ketua yang demokratis.
 3. Evaluasi yang digunakan untuk meningkatkan mutu STAI adalah Kegiatan evaluasi pelayanan akademik yang dilaksanakan rutin setiap tahunnya. Evaluasi ini meliputi beberapa kategori dalam proses pelayanan akademik yaitu (1) kategori kemudahan, (2) kategori kedisiplinan, (3) tanggung jawab, (4) kategori kemampuan, (5) kategori kecepatan pelayanan (6) kategori ketepatan pelayanan, (7) kategori biaya, (8) kategori kenyamanan dan (9) kategori keamanan Penilaian kepuasan ini sangat dibutuhkan bagi perbaikan kualitas pelayanan akademik bagi mahasiswa. Peranan pelayanan akademik sangat menunjang keberhasilan STAI dalam melaksanakan proses belajar dan mengajar, karena itu STAI berupaya melakukan evaluasi dengan berkoordinasi dengan tim penjaminan mutu akademik.
 4. Faktor penghambat Manajemen STAI dalam menunaikan tugas pokoknya tersebut mungkin disebabkan oleh berbagai factor, eksternal, maupun internal. Untuk faktor eksternal dapat disebutkan antara lain a) Bergesernya aspirasi pendidikan masyarakat (Ummat Islam) yang dulu lebih mementingkan pendidikan agama ke ilmu umum seiring dengan laju pembangunan bangsa. b) Semakin sempitnya peluang lulusan STAI untuk bekerja sebagai pegawai negeri sebagai akibat zero growth (atau bahkan minus growth) pemerintah dibidang kepegawaian. Sementara itu, pekerjaan disektor swasta tidak memberikan imbalan yang cukup menarik bagi lulusan STAI . c) kebanyakan dosen STAI adalah lulusan STAI sendiri dengan berbagai jurusannya. Kecuali mereka yang berasal dari jurusan Tarbiyah, kebanyakan dosen STAI tidak memperoleh latihan kependidikan. Kendati kebanyakan mereka kini sudah menyelesaikan pendidikan S2 namun disayangkan ada sebagian STAI yang lebih mementingkan formalitas pendidikan S2 dosennya daripada mutunya. Sedangkan untuk faktor eksternanya adalah kurangnya minat lulusan SLTA yang berkualitas masuk STAI maka mutu input mahasiswa STAI menjadi kurang bagus.
 5. Upaya-upaya dalam pengembangan akademik sebagai upaya meningkatkan mutu pendidikan dosen/karyawan adalah dengan meningkatkan jenjang pendidikan ke strata lebih tinggi S.2, S.3, meningkatkan kegiatan seminar dan lokakarya, meningkatkan kerjasama dengan pemerintah, dunia usaha dalam pengelolaan pendanaan, program keterkaitan dan kesepadanan. Dalam upaya mengembangkan STAI ke depan, dimana faktor eksternal menjadi sesuatu yang penting untuk dipertimbangkan karena faktor-faktor tersebut dapat merupakan tantangan sekaligus peluang.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, I. (2004), *Administrasi Pendidikan dan Manajemen Biaya Pendidikan*, Bandung: Alfabeta.
- Abdul Zahir dan Saddang Saputra, 2013. *Jurnal tentang Analisis kualitas layanan akademik UNCP*. Jakarta.
- Abbas, S. (2008), *Manajemen Perguruan Tinggi*, Jakarta: Kencana.
- Ahmadi, (2005), *Ideologi Pendidikan Islam*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Arikunto, S. (1991), *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta.

- Arifin, M (2006), *Pedoman Pelaksanaan Bimbingan dan Penyuluhan Agama*, Jakarta: PT. Golden Trayon Press.
- Danim S. 2002. *Inovasi Pendidikan Dalam Upaya Peningkatan Profesionalisme Tenaga Kependidikan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Depdikbud, 1991. *Kurikulum Sekolah Menengah Kejuruan Garis –garis Besar Program Pendidikan dan Keahlian*. Depdikbud: Jakarta.
- Depdiknas. (2000), *Manajemen Sekolah*, Jakarta.
- Depdiknas. (2003), *Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional*, Jakarta: Depdiknas.
- Dryden, Gordon dan Vos Jeannete, (2003), *Revolusi Cara Belajar*, Bandung: Mizan Media Utama.
- Boediono. (1998), *Dampak Krisis Ekonomi dan Moneter terhadap Pendidikan*, Jakarta: PPST-UI.
- Fattah, Nanang,(1999), *Landasan Manajemen Pendidikan*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- _____. (2000), *Manajemen Berbasis Sekolah*, Bandung: Andira.
- _____. (2002), *Ekonomi dan Pendanaan Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- _____. (1998), *Landasan Manajemen Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Hardjosoedarmo, Soewarso. 2004. *Total Quality Management*. Penerbit Andi : Yogyakarta.
- Hajanto. (2005), *Perencanaan Pengajaran*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Hasibuan, M. (2006), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Hamalik, O. (2005), *Kurikulum dan Pembelajaran*, Bandung, Sinar Baru Al-Gesindo.
- Haludi, K dan abdirrohimi. 2007. *Integrasi Budi Pekerti dalam Pendidikan Agama Islam*. Solo: Tiga Serangkai.
- Hanif, A. (2008), *Manajemen Penjaminan Perguruan Tinggi di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Imam Machali dan Adhi Setiyawan 2010. (ed), *Antologi Kependidikan Islam*, Yogyakarta: Fakultas Tarbiyah.
- Iskandar. (2008), *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kualitatif dan Kuantitatif)*, Jakarta: Gaung Persada Press.
- Indrajat, E. (2006), *Manajemen Perguruan Tinggi*, Yogyakarta, Andi.
- Jones. (1985), *School Finance The Distribution of Education's*, Amacon, New York.
- Levin. (1991), *Effectife Scholl in Developing Countries*, Human Resourches, The World Bank.
- Lincoln. dan Guba, (1990), *Naturalistic Inquiry*, Beverly Hills: SAGE Publications.
- Milles. (1992), *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta: UI Press.
- Moleong,L. J. (1996) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muqodim, (2006) *Manajemen Perubahan Di Perguruan Tinggi*, Yogyakarta: Ekonosia.
- Mulyasa, E. (2007), *Sertifikasi Guru*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyasana, D. (2012), *Pendidikan Bermutu Dan Berdaya Saing*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution M. N. M. Sc., (2001). *Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management*, Penerbit Ghalia Indonesia. Jakarta
- Oemar hamalik 2007. *Manajemen pengembangan kurikulum*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Samana. (1994). *Profesionalisme Keguruan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sanusi, A. (2009), *Spiral Dynamis*, Bandung: Nusantara Education Review.
- Sudjana, N. (2001) *Proses belajar mengajar*, Bandung, Al-Gesindo.
- Nazir, M. (2006), *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution. (2002) *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, Bandung: Tarsito.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 41 Tahun 2007 tentang Standar Proses.
- Pidarta, M. (2000), *Landasan Kependidikan*, Jakarta: Erlangga.
- Purwanto,N. (1995), *Ilmu Pendidikan Teoritis dan Praktis*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sagala, S. (2005), *Konsep dan Makna Pembelajaran*, Bandung: Alfabeta.
- Sallis, E. (1193), *Total Quality Management*, Kogan Page Ltd, London.
- _____. (2006), *Total Quality Management*, Kogan Page Ltd, London.
- Sam, T. (2005), *Kebijakan Pendidikan Era Otda*, Jakarta: Raja Grafindo.
- Sergovani (2005), *Organization, behavior, process*, London, Kogan Page.
- Siagian, S. (2000), *Manajemen Abad 21*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Stoner, JAF. (1997), *Manajement*, Jakarta: Indeks
- Sudarwan, D. (2002), *Inovasi Pendidikan*, Bandung: Pustaka Setia.
- Sugiyono. (2005) *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung Alfabeta.
- Sukmadinata, N. (2006), *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Suparno, Paul. (2008). *Filsafat Konstruktivisme Dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Syafaruddin. (2002), *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan*. Jakarta: PT. Grasindo.

- Tampubolon, Daulat. P. 2001. *Perguruan Tinggi Bermutu (Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad Ke-21)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Tilaar, HAR. (2002), *Pendidikan Hanya Dimiliki Oleh Pemerintah Dengan Birokrasinya*, Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Bandung.
- Thomas. (2000), *Tipe Skema Klasifikasi dalam Anggaran*, Trigenda. Bandung.
- Fandi Tjiptono, (2001), *Kualitas jasa : Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial*, majalah Manajemen Usahawan Indonesia No. 03 Maret, 2001, Jakarta.
- Tafsir A, *Pendidikan Agama dalam Keluarga*, Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2001.
- Umiarso dan Imam Gojali, (2011). *Manajemen Mutu Sekolah di Era Otonomi Pendidikan; 'menjual' mutu pendidikan dengan pendekatan quality control bagi pelaku lembaga pendidikan*, Yogyakarta: Ircisod.
- Usman, H. (2006), *Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Wibisono, D. (2006), *Manajemen Kinerja*, Jakarta: Erlangga.
- Zakiah Daradjad, (1995), *Metodik Khusus Pengajaran Agama Islam*, Jakarta : Bumi Aksara.