

Service Quality Orientation at the Faculty of Tarbiyah and Teacher Training of UINSI Samarinda

Pahmi Rumaidi*, Fitri Sakina Ramadani, & Achmad Ruslan Afendi

Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris, Samarinda, Indonesia

Abstract

The aim of this research is to gain insights into the service quality orientation at the Faculty of Tarbiyah and Teacher Training (FTIK) at UINSI Samarinda. This study is a descriptive qualitative research that utilizes primary and secondary data sources, as well as data collection techniques such as observation, interviews, and documentation. The data analysis methods used include data condensation, presentation, and conclusion drawing. The study's validity is ensured through triangulation of sources and methods. The findings reveal that FTIK UINSI Samarinda has fulfilled four quality processes, including planning, implementation, monitoring and evaluation, and development. These processes were found to be carried out by the FTIK leadership in accordance with the UIN Samarinda campus procedures and the FTIK's existing guidelines and SOPs.

Keywords: Service Quality, Faculty Academic System

1. Pendahuluan

Pendidikan tinggi merupakan jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program pendidikan diploma, sarjana, magister, spesialis dan doctor yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi (*UU No. 20 Tentang Sistem Pendidikan Nasional*, 2003). Dalam peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1990 tentang perguruan tinggi bahwa pendidikan tinggi adalah pendidikan jenjang yang lebih tinggi daripada pendidikan menengah di jalur pendidikan sekolah. Perguruan Tinggi merupakan suatu pendidikan yang menjadi terminal akhir bagi seseorang yang berpeluang belajar setingginya melalui jalur pendidikan sekolah (Dardjowidjojo, 1991). Hakikat perguruan tinggi yaitu sebagai proses belajar mengajar adalah berusaha mencari informasi dan pengetahuan serta mengajar. Perguruan tinggi sebagai proses belajar mengajar yang berarti berusaha memperoleh pengetahuan dan Perilaku yang benar tentang sesuatu dari lingkungannya. Sedangkan mengajar adalah mengkomunikasikan pengetahuan dan perilaku tadi kepada orang lain sedemikian rupa sehingga orang lain mampu mengembangkan lebih lanjut.

Mencapai tujuan pendidikan yang berkualitas diperlukan manajemen pendidikan yang dapat memobilisasi segala sumber daya pendidikan. Manajemen pendidikan berkaitan dengan manajemen siswa, yang isinya adalah manajemen dan implementasi. Praktik menunjukkan bahwa sistem pengelolaan siswa masih menggunakan cara konvensional dan menekankan pada pengembangan intelektual dalam arti sempit dan kurang memperhatikan pengembangan bakat kreatif siswa (Sunarto & Hartono, 2002). Berdasarkan pernyataan ini tentang mencapai tujuan pendidikan yang berkualitas perlu adanya sistem manajemen yang mempunyai, jika dikaitkan dengan perguruan tinggi jika ingin mencapai tujuan pendidikan perguruan tinggi itu tentu pendidikan yang berkualitas perlu mempunyai sistem manajemen yang baik sehingga output pendidikan perguruan tinggi sesuai dengan tujuan yang di inginkan.

Selain mencapai tujuan pendidikan khususnya di perguruan tinggi yang berkualitas perlu juga dilakukan pada mutu layanan di bagian akademik ataupun administrasi suatu lembaga. Orientasinya dilihat dari layanan akademik pada mahasiswa yang selaras dengan apa yang diharapkan dan dibutuhkan. Dalam mutu layanan dalam upaya untuk menghasilkan mutu layanan yang bermutu yang diselenggarakan dari tindakan manajemen. Dengan demikian, ada beberapa upaya untuk mencapai kepuasan pelanggan pendidikan melalui perbaikan terus-menerus, tanggung jawab bersama dengan karyawan, pengurangan pekerjaan sisa, dan pengerjaan ulang.

* Corresponding author.

E-mail address: pahmirumaidi.pms@gmail.com

Sejalan dengan itu, memberikan pelayanan yang baik dan benar juga di anjurkan. Dalam Islam mengajarkan bahwa jika ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang atau jasa, maka harus memberikan kualitas kepada orang lain. Seperti yang dijelaskan dalam Al-Qur'an Surat At-Taubah ayat 106

"Dan katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan". (Kementrian Agama RI, 2020)

Ayat ini menegaskan bahwa Islam sangat memperhatikan kualitas pelayanan, memberikan kebaikan dan tidak keburukan. Dalam ayat ini juga menjelaskan bahwa kualitas pelayanan bukan hanya tentang menyediakan atau melayani, tetapi juga tentang pengertian, memahami, dan perasaan merasakan. Selain itu juga ayat ini memotivasi kepada kita untuk terus beramal dan bekerja dengan sungguh-sungguh. Proses itulah yang dilihat dan dinilai Allah. Allah tidak menilai kita berdasarkan hasil, tetapi berdasarkan proses. Apakah kita telah sungguh-sungguh beramal dan bekerja.

Adapun upaya peningkatan kualitas layanan akademik di perguruan tinggi tercermin dari kualitas perencanaan layanan akademik di perguruan tinggi yang dilaksanakan dengan langkah-langkah strategis, antara lain pembentukan tim, pendataan (diagnosis), menyusun rencana strategis (menempatkan falsafah, merumuskan visi dan misi, tujuan dan nilai-nilai, menganalisis situasi), mengembangkan strategi kebijakan, perumusan rencana pembangunan jangka panjang, perumusan strategi keuangan dan perumusan pengendalian strategis), diskusi dan sosialisasi (Bendriyanti, 2018). Serta adanya SOP yang mengatur tatanan/susunan prosedur dalam melakukan proses administrasi dan Akademik Fakultas .

Maka dalam hal ini, penting untuk menyusun, merencanakan serta mengidentifikasi apa saja yang diperlukan dalam meningkatkan kualitas setelah itu solusi terkait kendala selama pelaksanaan tugas yang telah di analisis. Perumusan kebijakan sangat menentukan arah dalam menjalankan kegiatan yang mengantarkan kepada suatu tujuan awal kegiatan, yang terpenting bagaimana penyebaran informasi bisa tersebar luas agar dapat memudahkan proses dan pencapaian yang diharapkan, disisi lain tidak mengabaikan keseimbangan hak dan kewajiban.

Layanan akademik dianggap sebagai jembatan antara mahasiswa (klien) dengan pihak rektorat atau sejawatnya. Selain itu juga akan memudahkan mahasiswa dalam mengelola mata kuliah. Tujuan dari sistem ini adalah untuk mengetahui bentuk pelayanan dan kegiatan akademik serta kepuasan pelanggan untuk meningkatkan kualitas universitas yang bersangkutan. Pelayanan dapat dipahami sebagai upaya organisasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya. Kepuasan pelanggan adalah hasil penyelesaian konsumen yang telah memberikan layanan dengan tingkat kepuasan yang mungkin lebih atau kurang penting. Bukti prestasi, penilaian, sertifikasi mutu, keberhasilan lulusan mendapatkan pekerjaan yang tepat merupakan apresiasi untuk mendapatkan pengakuan dari masyarakat dan unggul dalam persaingan. Kepuasan pelanggan dapat dijadikan acuan untuk menjamin kualitas pelayanan fasilitas yang bersangkutan. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui tindakan orang lain secara langsung. Pemahaman tentang proses ini dalam mengelola kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi (Irawan, 2002).

Seperti pernyataan diatas maka layanan bagian akademik ini menjadi penting untuk diteliti agar kita mengetahui apa saja yang telah dikerjakan oleh pihak akademik dalam meningkatkan mutu pelayanan dengan tujuan utama adalah kepuasan dan pemenuhan kebutuhan yang diperlukan masyarakat yaitu Mahasiswa. Tentu output dari kepuasan pelanggan ini bisa menjadi apresiasi yang tinggi di mata masyarakat, mahasiswa, stakeholder sebagai sebuah pengakuan yang unggul.

Sejauh ini fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda pastinya melakukan segala upaya untuk memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebagai konsumennya. Dalam percakapan peneliti dengan ketua program studi pada waktu lalu, di fakultas FTIK Sendiri telah memiliki SOP pelayanan akademik meski tidak disebarluaskan. Namun tidak dapat dipungkiri masih terdapat kekurangan dalam pelayanannya yang pada akhirnya menimbulkan ketidakpuasan, sebagaimana yang dialami sebagian mahasiswa dan setelah peneliti melakukan diskusi dengan beberapa pihak, beberapa pihak menyatakan keluhannya seperti pada saat ingin mengurus sesuatu yaitu ketika ingin mendapatkan tanda tangan dekan FITK tetapi bapak dekan tidak ada di ruang fakultas, juga keterlambatan dalam penyelesaian dokumen-dokumen mahasiswa secara cepat sehingga menghambat proses pelayanan. Adanya layanan yang belum maksimal membuat peneliti tertarik untuk melihat lebih jauh Bagaimana Orientasi Mutu Layana Pada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda. Sehingga judul yang diangkat dalam penelitian ini adalah "Orientasi Mutu Layanan pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda ."

2. Kajian Pustaka

Orientasi dalam kamus bahasa Indonesia diartikan peninjauan untuk menentukan sikap yang tepat dan benar (Tim, 2008). Orientasi juga diartikan sasaran yang mengantarkan pada tujuan, oleh karenanya orientasi dapat membuat gerak langkah pendidikan lebih terarah, teratur dan terencana. Lembaga pendidikan Islam harus memiliki arah yang jelas, karena sarana itu ibarat peta jalan, yaitu jalan yang harus ditempuh untuk mencapai tujuan (Faisal, 1995). Memahami arti orientasi dalam bahasa Indonesia berhubungan pula dengan pengenalan. Adanya orientasi umumnya digunakan untuk pengenalan dan memberikan informasi baru. Dengan demikian menjadi jelaslah bahwa kegiatan orientasi merupakan persiapan atau pembekalan kepada seorang karyawan yang baru dengan menyediakan informasi dasar mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan tempatnya bekerja supaya dapat memahami pekerjaannya dan melaksanakan pekerjaannya secara memuaskan dan juga mempraktekannya dengan baik.

Mutu memiliki pengertian dan makna memiliki beberapa arti. Seperti yang dikatakan Nomi Pfeffer dan Anna Coote setelah mereka berdialog tentang mutu dalam jasa kesejahteraan, bahwa “Mutu merupakan konsep yang Licin”. Mutu mengimplikasikan hal-hal yang berbeda pada masing-masing orang. Tak dapat dipungkiri bahwa setiap orang setuju terhadap upaya peningkatan mutu pendidikan. Hanya saja, masalah yang muncul kemudian adalah kurangnya keseragaman makna atau arti tentang mutu tersebut (Sallis, 2008). Pengertian layanan atau pelayanan secara umum, menurut Purwadarminta adalah menyediakan segala apa yang dibutuhkan orang lain (Purwadarminta, 1996). Sedangkan menurut Tjiptono definisi layanan adalah kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada anggota yang telah membeli produknya (Tjiptono, 2004). Pada Saat sekarang ini, konsep pelayanan tidak terbatas pada distribusi fisik, bahkan telah menjadi bentuk perdagangan yang sangat beragam dan diperlukan dalam masyarakat modern ini. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Kotler bahwa pengertian layanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Kotler, 1999).

Menurut Edward Sallis, dalam bukunya *Total Quality Management in Education*, kualitas adalah soal gairah dan harga diri (Sallis, 2008). Untuk setiap pendirian, kualitas adalah agenda utama dan peningkatan kualitas adalah misi yang paling penting. Namun, beberapa orang melihat kualitas sebagai konsep yang membingungkan. Kualitas dianggap membingungkan dan sulit diukur. Kualitas di mata orang terkadang berbanding terbalik dengan kualitas di mata orang lain, sehingga tidak heran jika dua orang ahli tidak sampai pada kesimpulan yang sama tentang bagaimana menciptakan institusi yang baik pada institusi (Sallis, 2008).

Pencapaian tujuan memerlukan proses perencanaan dan strategi yang matang agar keputusan yang diambil lebih terarah dan konsisten. Implementasi dimulai dengan perencanaan yang baik. Rencana dan strategi yang dikembangkan juga harus memiliki fase atau struktur proses yang sesuai. Hal ini dilakukan agar kualitas yang diinginkan dapat tercapai dan standar yang berlaku terpenuhi. Berlaku (BPMP Provinsi Banten, 2020). Perencanaan (planning) adalah fungsi dasar (fundamental) manajemen, karena organizing, staffing, directing dan controlling pun harus terlebih dahulu direncanakan. Perencanaan ini adalah dinamis. Perencanaan ini ditunjukkan untuk masa depan yang penuh dengan ketidakpastian, karena adanya perubahan dan situasi. Perencanaan diproses oleh perencana (planner), hasilnya menjadi rencana (plan). Perencanaan adalah suatu proses untuk menentukan rencana (Hasibuan, 2011). Menurut Gary A. Yukl, perencanaan berarti memutuskan apa yang harus dilakukan, bagaimana melakukannya, siapa yang akan melakukannya, dan bilamana akan dilakukan (Yukl, 1998).

Implementasi menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) yaitu pelaksanaan/penerapan. Sedangkan pengertian umum adalah suatu tindakan atau pelaksana rencana yang telah disusun secara cermat dan rinci (matang) (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2016a). Menurut Usman implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan (Guru Pendidikan, 2022). Menurut Bintoro Tjokroadmudjoyo, Pengertian Pelaksanaan ialah sebagai proses dalam bentuk rangkaian kegiatan, yaitu berawal dari kebijakan guna mencapai suatu tujuan maka kebijakan itu diturunkan dalam suatu program dan proyek (Adisasmita, 2011). Setelah perencanaan strategis yang matang, diperlukan implementasi yang berkualitas untuk menerapkan hasil desain yang telah dibuat.

Monitoring adalah proses pengumpulan data secara teratur dan mengukur kemajuan menuju tujuan program, memantau perubahan untuk fokus pada proses dan hasil (Unit Manajemen Mutu Universitas Sumatera Utara, 2022). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, arti kata evaluasi adalah menilai atau tanggapan. Evaluasi adalah suatu proses pemberian informasi tentang sejauh mana suatu kegiatan tertentu telah dicapai, dan bagaimana pencapaian itu berbeda dari suatu standar tertentu (Umar, 2005). Pengertian evaluasi secara umum dapat diartikan sebagai proses sistematis untuk menentukan nilai sesuatu (ketentuan, kegiatan, keputusan, unjuk-kerja, proses, orang, objek dan yang

lainnya) berdasarkan kriteria tertentu melalui penilaian. Untuk menentukan nilai sesuatu dengan cara membandingkan dengan kriteria, evaluator dapat langsung membandingkan dengan kriteria umum, dapat pula melakukan pengukuran terhadap sesuatu yang dievaluasi kemudian membandingkan dengan kriteria tertentu (Sabri, 2005). Setelah produk dibuat dan dikirimkan ke konsumen, langkah selanjutnya adalah proses penilaian kualitas atau proses quality review.

Setelah mengevaluasi hasil dan kualitas produk/program kerja yang telah dikeluarkan/dilaksanakan sebelumnya, suatu perusahaan/organisasi harus mengambil langkah terakhir dan terpenting, yaitu mengembangkan atau meningkatkan menuju perbaikan (Melati, 2023). Proses ini merupakan proses lanjutan yang memanfaatkan serta proses penyempurnaan dari hasil pemantauan dan pengendalian mutu serta control kualitas hingga sebuah perusahaan atau dalam suatu lembaga dapat berinovasi lebih lanjut terhadap produk atau jasa yang sudah dirilis sebelumnya (Tjiptono & Diana, 2003). Pengembangan adalah proses, cara, perbuatan mengembangkan, pembangunan secara bertahap dan teratur yang menjurus ke sasaran yang dikehendaki (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2016b). Pada dasarnya, hasil proses serta langkah awal untuk meningkatkan dan mengembangkan kualitas perusahaan harus ditinjau ulang.

3. Metode Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, yakni penelitian yang temuan-temuannya dideskripsikan dan dianalisis dengan kata-kata atau kalimat. Penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif yang bertujuan mengumpulkan informasi ataupun data untuk disusun, dijelaskan dan dianalisis, beberapa deskripsi digunakan untuk menemukan prinsip-prinsip dan penjelasan yang mengarah pada penyimpulan (Sukmadinata, 2011)

Sumber data adalah subyek darimana data diperoleh (Arikunto, 2010), dikelompokkan menjadi dua macam, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer adalah data yang berasal dari sumber asli atau utama. Data ini diperoleh dari responden atau narasumber utama. Adapun yang menjadi informan atau narasumber adalah yang pihak yang berkompeten dalam hal tersebut sebagai sumber primer. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah Dekan FTIK UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda Wakil Dekan 1 Bagian Akademik, GKM/UPM Fakultas FTIK, Dosen dan Mahasiswa. Sumber data sekundernya adalah dokumen orientasi mutu layanan menjadi sumber utama dalam penelitian ini.

Teknik pengumpulan datanya melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Melalui observasi ini peneliti mencoba mengamati, mencatat, dan mendengarkan kenyataan yang berkaitan dengan pembahasan penelitian (Subagyo, 2004). Maka peneliti melakukan observasi langsung di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda. Wawancara merupakan sarana pengumpulan informasi dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan dan juga harus dijawab secara lisan (Zahriyah, 2006). Dalam teknik wawancara ini penelitian menggunakan wawancara terbuka, Peneliti menggunakan metode ini untuk mewawancarai Dekan FTIK UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda, Wakil Dekan 1 bidang akademik, GKM Fakultas, LPM UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda. Metode dokumentasi ini adalah cara pengumpulan data melalui warisan tekstual, seperti arsip dan buku-buku yang berkaitan dengan masalah penelitian (Sukmadinata, 2005). dokumen yang di gunakan dalam penelitian ini adalah data tertulis tentang jumlah/data staf, SOP akademik, jumlah mahasiswa, letak geografis kampus dan lain-lain.

Teknik analisis data menggunakan teknik Miles dan Huberman terdiri dari pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, kesimpulan. Data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dicatat dalam catatan lapangan. Kemudian data kondensasi mengacu adalah pada proses memilih, menyederhanakan, memusatkan, mengubah, dan mengabstraksi data yang terkandung dalam transkrip dan catatan lapangan dari penelitian yang dijelaskan ini (Miles & Huberman, 2014). Lalu Peneliti menyajikan data dalam bentuk pendeskripsian dengan uraian singkat yang menggambarkan analisis tentang orientasi mutu layanan pada FTIK UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda. Penelitian menyimpulkan data sesuai dengan rumusan masalah yang diberikan. Data yang dijelaskan disimpulkan secara umum. Temuan tersebut meliputi unsur transisi, hubungan antar unsur transisi, dan konteks sosial. Setelah selesai, analisis data kembali ke tahap awal sampai semua data menjadi kompleks.

Untuk keabsahan data peneliti menggunakan triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu (Moleong, 2014). melalui triangulasi sumber dengan cara mengumpulkan dan membandingkan data yang diperoleh dari satu informan dengan informan lainnya. Dan triangulasi metode dengan cara membandingkan data yang beredar, seperti membandingkan hasil wawancara dari pihak fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan UIN Sultan Aji Muhammad

Idris Samarinda dengan hasil pengamatan, hasil wawancara dengan dokumentasi terkait, dan hasil pengamatan dengan dokumentasi terkait.

4. Hasil dan Pembahasan

Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Merupakan fakultas yang kelahirannya tidak terlepas dari lahirnya IAIN Samarinda. Dahulu IAIN Samarinda adalah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Samarinda (STAIN Samarinda) yang merupakan penyatuan fakultas cabang yang menginduk pada IAIN. Penyatuan ini didasarkan pada tuntunan zaman yang mengharuskan pengembangan Pendidikan Tinggi Islam di Indonesia. Fakultas Tarbiyah pada saat itu bernama jurusan tarbiyah yang merupakan jurusan tertua di STAIN Samarinda. Jurusan tarbiyah merupakan cabang dari IAIN Sunan Ampel. Jurusan tarbiyah merupakan modal awal dan utama yang dimiliki STAIN Samarinda. Jurusan tarbiyah memiliki pengayang yang kompeten dan memadai dengan kualifikasi sesuai kebutuhan jurusan tarbiyah (FTIK UINSI Samarinda, 2022). Tenaga pengajar berasal dari dalam dan luar negeri.1 Terbitnya Peraturan Presiden RI Nomor 43 Tahun 2021 tertanggal 11 Mei 2021 bertepatan dengan 29 Ramadhan 1442 Hijriah dan telah diundangkan dalam Lembaran Negara Nomor 122 Tahun 2021 menjadi bukti keberhasilan alih status IAIN Samarinda menjadi UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda (UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda, 2021).

Terciptanya Perguruan Tinggi yang bermutu merupakan tujuan utama disetiap lembaga pendidikan, selain itu sistem pelayanan yang ada di sebuah instansi/lembaga juga berpengaruh dalam proses menciptakan kualitas pendidikan. Dalam hal ini tentunya ada upaya yang dilakukan untuk menciptakan perguruan tinggi bermutu yang dimaksud. Perguruan tinggi yaitu Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda khususnya pada fakultas tarbiyah dan ilmu perguruan terus-menerus melakukan perbaikan kearah yang lebih baik. Sama halnya dengan sistem pelayanan yang dilakukan oleh FTIK UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda yang berupaya untuk mencapai sebuah mutu. Kegiatan penelitian dilakukan selama 3 kali wawancara dan melakukan observasi, dari hasil wawancara yang dilakukan, pertanyaan-pertanyaan yang di ditujukan kepada Dekan ftik, Dekan 1 FTIK, GKM, dosen dan mahasiswa, bahwasanya orientasi mutu layanan lewat proses perencanaan, pelaksanaan, monev dan perbaikan berjalan dengan baik, meskipun ada beberapa pelaksanaan yang belum maksimal namun Pimpinan dan Jajaran FTIK melakukan upaya dalam menjaga Mutu Layanan yang ada di FTIK.

4.1. Perencanaan

Perencanaan yang dilakukan pimpinan fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan telah sesuai dengan semestinya, melalui hasil dari wawancara narasumber penulis menyimpulkan bahwa perencanaan yang dilakukan sudah menjamin dari layanan akademik yang di lakukan oleh pimpinan, sesuai pernyataan beliau bahwa pimpinan tentunya melibatkan beberapa pimpinan yang ada di ruang lingkup FTIK dalam proses pembuatan kebijakan, selain itu dalam proses perencanaan layanan akademik pimpinan fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan selalu mengacu pada pedoman/prosedur yang telah di buat oleh kampus UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda. Dan ini sejalan dengan teori yang sebelumnya telah peneliti bahas bahwa perencanaan yang baik harus menganalisa data dan kebutuhan dari layanan akademik yang sesuai dengan standar, sebelumnya kampus UINSI sendiri telah memiliki Standar dalam proses layanan akademik, maka dari pimpinan FTIK sendiri kembali menjadikan pedoman Akademik UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda sebagai pijakan dalam proses pembuatan Kebijakan dan keputusan di ruang lingkup FTIK.

Yang harus dipahami juga bahwa pada hasil penelitian lewat wawancara perencanaan dalam layanan akademik itu dari LPM UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda sebagai pelopor dalam hal mutu, lalu turun ke GKM dan dikelola untuk menyesuaikan pada situasi fakultas lalu pimpinan sendiri ikut andil dalam proses persetujuan kebijakan-kebijakan ini untuk di sahkan yang kemudian di sosialisasikan, peran penting dalam hal proses kebijakan ini ada di WR 1 selaku bidang akademik untuk menyetujui hal yang berkaitan dengan layanan akademik.

LPM Universeitas memiliki Standar SPMI pada bidang pendidikan, bidang penelitian, bidang pengabdian kepada masyarakat (PKM), dan Suplemen BAN-PT. Setiap bidang memiliki 8 standar kecuali Suplemen BAN-PT memiliki 5 standar. Pada bidang pendidikan yaitu standar kompetensi lulusan, isi pembelajaran, proses pembelajaran, penilaian pembelajaran, kompetensi dosen dan tenaga kependidikan, sarana dan prasarana pembelajaran, pengelolaan pembelajaran dan pembiayaan. Pada bidang penelitian yaitu standar hasil penelitian, isi penelitian, proses penelitian, penilaian penelitian, peneliti, sarana dan prasarana penelitian, pengelolaan penelitian, pendanaan dan pembiayaan penelitian. Pada bidang pengabdian kepada masyarakat (PKM) yaitu standar hasil PKM, isi PKM, proses PKM, Penilaian PKM, Pelaksanaan PKM, sarana dan prasarana PKM, pengelolaan, pendanaan dan pembiayaan. Pada

standar SPMI Suplemen BAN-PT yaitu standar visi, misi, tujuan dan strategi, tata pamong, tata kelola, dan kerjasama, sumber daya manusia, keuangan, sarana dan prasarana, dan standar mahasiswa, sedangkan untuk manual mutu standar SPMI sendiri disetiap manual standar pada setiap bidang memiliki manual penetapan, manual pelaksanaan, manual evaluasi, manual pengendalian, manual peningkatan. Selain itu selama peneliti melakukan penelitian peneliti mendapatkan dokumen pedoman seperti pedoman administrasi akademik, pedoman karya tulis ilmiah untuk S1 dan pedoman penelitian karya tulis ilmiah untuk S2, pedoman AMI, pedoman pengelolaan mutu 2020, pedoman pengelolaan mutu 2022, pedoman K3 UINSI Samarinda, pedoman indeks kepuasan pengguna jasa UINSI Samarinda, pedoman penyusunan pengembangan kurikulum dan pembelajaran, pedoman kebebasan akademik, mimbar akademik dan otonomi keilmuan, pedoman sistem pengembangan suasana akademik, pedoman monitoring dan evaluasi (monev) kurikulum, pedoman monev IAIN Samarinda 2020. Dan SOP yang dimiliki Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda sebanyak 153 SOP.

Sesuai dengan hasil wawancara peneliti bahwa FTIK sendiri tidak mempunyai standar, manual dan pedoman yang dibuat FTIK namun hanya menyesuaikan dengan LPM Universitas dan juga FTIK sendiri lebih memfokuskan pada SOP nya. Tentunya ini mejadi catatan penting untuk kedepannya agar FTIK sendiri dapat menyiapkan dokumen-dokumen standar sendiri agar proses kegiatan mutu selalu menuju perbaikan kearah yang lebih baik lagi.

4.2. Implementasi

Setelah melakukan strategi yang matang, implementasi mutu diperlukan untuk mengaplikasikan hasil rancangan yang di buat. Didalam proses implementasi mutu, ada hal yang perlu di perhatikan seperti standar pengerjaan atau pembuatan produk/program kerja, pengecekan mutu. Jika sudah sesuai dengan standar yang di tetapkan maka produk/program kerja dapat dilaksanakan sesuai dengan standar tersebut (Worldwide Quality Assurance, 2021a). Pelaksanaan Layanan Akademik yang dilakukan oleh pimpinan fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan sudah mengikuti pedoman yang ada, berdasarkan pada hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Peneliti menyimpulkan pelaksanaan layanan akademik yang dilakukan pimpinan FTIK sudah sesuai dan mengikuti pedoman yang telah di sepakati oleh Kampus UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda, di lain sisi ini sesuai dengan apa yang dikatakan beliau pada wawancara, bahwasanya dijalankan sesuai dengan prosedur yang,selai itu juga selalu berkordinasi antara pimpinan dan petugas yang ada di ruang lingkup FTIK UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda itu sendiri. Karna setiap petugas mempunyai tugasnya masing- masing. Selain itu terkait penetapan dosen, kriteria penguji, pelaksanaan PKL, penilain kepada mahasiswa, kebijakan publikasi telah seusai dengan pedoman yang ada. Tentunya hal ini sejalan pada teori yang sebelumnya bahwa pelaksanaan layanan akademik telah seusai melihat dari pengerjaan proker kerja yang sesuai dengan pedoman yang telah di tetapkan.

Selain itu dalam proses pelaksanaan/Implementasi ini SOP itu terjalankan dengan baik pada dosen, dilihat dari kesesuaian SOP dengan apa yang disampaikan oleh narasumber yaitu ibu siti Julaiha dosen sekaligus Kaprodi Manajemen pendidikan Islam, mulai dari proses pelaksanaan perkuliahan lalu ada rencana pembelajaran semester, penyusunan soal ujian, input nilai semester lalu laporan perkuliahan sudah sesuai dengan SOP yang ada, namun yang saya temukan pada hasil penelian dosen sendiri memberikan tanggapan terkait pengimputan nilai yang menurut beliau terkesan tergesa-gesa dalam proses menilai mahasiswa pada seperti apa yang di sampaikan beliau bahwa dalam melakukan penilaian butuh waktu dan pertimbangan, sehingga harapan besarnya kemudian ini menjadi catatan kecil agar dalam proses input data dosen bisa diberikan waktu lebih dalam melakukan penilaian mahasiswa.

Lalu pada Mahasiswa sendiri peneliti menemukan temuan bahwa mahasiswa tidak mengetahui adanya SOP dan pedoman yang ada di FTIK entah dari mereka yang kurang memperhatikan atau seperti apa tapi informasi yang di dapatkan mereka terkait akademik justru hanya melalui bertanya dengan kakak kelas yang telah lulus, terkait kepenesahatan saja mereka masih bingung bagaimana dosen penasehat itu mempunyai tugas seperti dalam pedoman admistrasi akademik mengarahkan lalu membantu mahasiswa dalam menyesuaikan diri di lingkungan kampus dan masih banyak lagi, seandainya tugas dari Dosen penasehat ini dapat di pahami kepada mahasiswa maka jika ada kendala atau ingin dapat pengarahan maka bisa kita tanyakan kepada dosen penasehat sehingga Mahasiswa merasa puas dengan layanan akademik yang di fasilitasi oleh fakultas, namun karna ini tidak dipahami oleh mahasiswa sehingga mahasiswa merasa asing dengan akademik dan terkesan tidak memperhatikan dengan baik kegiatan akademik, peneliti sendiri juga baru mengetahui adanya SOP dan pedoman setelah melakukan penelitian ini, peneliti pun sebagai mahasiswa FTIK juga tidak mengetahui layanan akademik karna SOP dan pedoman akademik kurang di sebarluaskan sampai ke mahasiswa. Peneliti berharap bahwa setelah ini SOP yang berhubungan dengan mahasiswa dapat di temple di sekitar lingkungan FTIK dan di sebarluas lewat grup-grup watshapp yang telah di buat oleh pihak

fakultas kepada mahasiswa, begitu juga dengan pedoman agar bisa di beritahu dan di sosialisasikan pada mahasiswa bahwa Kampus UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda memang punya pedoman dan SOP yang ada.

4.3. *Monitoring dan Evaluasi (Monev)*

Setelah mengimplementasikan produk/program kerja maka tahap selanjutnya adalah evaluasi. Proses evaluasi mutu berguna untuk meninjau kembali produk/ program kerja yang telah di laksanakan. Dalam proses ini perusahaan/lembaga perlu memeriksa kembali tingkat kepuasan serta respon yang di dapatkan terhadap program kerja yang dilaksanakan. Tentunya hasil dari evaluasi ini berguna untuk perbaikan atau pengembangan produk/program kerja kedepannya (Worldwide Quality Assurance, 2021b).

Monitoring & evaluasi atau yang biasa kita sebut dengan monev yang dilakukan oleh para pimpinan fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda telah dilakukan sesuai dengan semestinya. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan narasumber bahwa pimpinan jika SOP/pedoman yang telah di sepakati tidak sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan maka pimpinan langsung merundingkan dan merapatkan hal yang terjadi, mempertanyakan kendala, sesuai dengan kegiatan monitoring pimpinan selalu melakukan pengecekan ulang layanan lewat rapat rutin dilakukan setiap hari ini senin ini bentuk monitoring yang dilakukan pimpinan untuk menjaga mutu layanan akademik, selain melakukan monitoring secara rutin, pimpinan juga menyebarkan evaluasi/monev pada kegiatan pelayanan akademik, melalui google form yang disebarakan ke civitas akademika terkait layanan akademik.

Monitoring & evaluasi ini sejalan dengan teori yang sebelumnya telah peneliti bahas bahwa dalam proses Monev ini penting untuk melihat hasil evaluasi yang disampaikan agar menjadi perbaikan pada program kegiatan Selanjutnya.

Pada monev sendiri fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan UINSI melakukan Monev itu pada kegiatan AMI ini, laporan setiap semester dilaporkan pada kegiatan AMI ini, Monev sendiri dilakukan per prodi lalu semua masalah dan hal lainnya di kegiatan ini, dalam laporan tersebut berisikan dosen yang mengumpulkan atau tidak serta semua hal di bahas pada kegiatan ini.

Kegiatan monev ini sudah berjalan sesuai dengan semestinya karna pelaporan ini terus dilakukan setiap semester artinya ada evaluasi dan catatn yang harus menjadi konteks penting pada kegiatan selanjutnya agar bisa lebih baik lagi.

4.4. *Perbaikan atau Pengembangan*

Setelah Mengevaluasi hasil dan kualitas dari produk/program kerja yang di sudah dilakukan sebelumnya, sebuah perusahaan perlu melakukan langkah yang paling krusial, yaitu pengembangan atau perbaikan. Proses ini merupakan proses lanjutan tang memanfaatkan hasil pemantauan dan pengendalian mutu. Komponen peningkatan kualitas manajemen mutu adalah kesempatan Lembaga untuk menyempurnakan sistem dan metode lembaga dan membuat perubahan untuk meningkatkan manajemen kualitas lembaga secara keseluruhan. Selama langkah ini, lembaga harus menganalisis semua data yang dikumpulkan pada langkah sebelumnya dan mencatat area mana pun yang dapat ditingkatkan. Setiap siklus produksi pada akhirnya harus lebih baik dari yang terakhir (Kledo, 2023).

Perbaikan atau pengembangan yang dilakukan oleh pimpinan fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan sudah dilakukan oleh para Pimpinan, berdasarkan hasil Wawancara peneliti dengan Narasumber. Peneliti temukan dan menyimpulkan bahwa perbaikan atau pengembangan yang dilakukan oleh Pimpinan FTIK telah dijalankan selain itu dengan pernyataan sebelumnya bahwa pimpinan melakukan rapat setiap hari senin juga dalam isi rapat tersebut membahas perbaikan apa aja yang harus dilakukan, selain itu narasumber juga menekankan bahwa jika perbaikan itu terkait kebijakan maka langsung di esekusi dan rundingkan apa yang menjadi solusi dari permasalahan tersebut

Perbaikan atau pengembangan yang dilakukan sejalan dengan teori yang peneliti paparkan sebelumnya dimana menyempurnakan kembali kebijakan program kerja guna menjaga mutu kualitas itu sendiri. Perbaikan sendiri juga dilakukan pada saat AMI yaitu Audit Mutu Internal sehingga perbaikan dalam hal pendidikan dan konteks lain terus ada peningkatan karna AMI ini di lakukan setiap semester, bukan tidak mungkin ini merupakan upaya terus menerus yang dilakukan pimpinan FTIK untuk terus melakukan perbaikan terus menerus di lingkungan FTIK UINSI Samarinda.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai orientasi mutu layanan pada fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan Samarinda telah memenuhi 4 proses mutu yaitu perencanaan, pelaksanaan/implementasi, monitoring & evaluasi (monev) dan perbaikan atau pengembangan. Pertama, perencanaan yang dilakukan pimpinan fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan, mengacu pada pedoman/ prosedur yang telah di buat oleh kampus UIN Samarinda seperti standar-standar serta SOP yang ada di LPM UIN Samarinda di turunkan ke fakultas dan di olah kembali menyesuaikan keadaan fakultas. Kedua, pelaksanaan layanan akademik yang dilakukan oleh pimpinan fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan sudah mengikuti pedoman dan SOP yang telah dibuat oleh FTIK yang ada. Ketiga, monitoring & evaluasi atau yang biasa kita sebut dengan monev yang dilakukan oleh para pimpinan fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan UIN Samarinda telah dilakukan sesuai dengan semestinya. monev dilakukan setiap semester dengan google form yang disebarakan ke civitas akademika terkait layanan akademik Keempat, perbaikan atau pengembangan yang dilakukan oleh pimpinan fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan sudah dilakukan oleh para pimpinan. Dilakukan pada Kegiatan AMI agar proses pelayanan akademik selalu mengalami peningkatan yang signifikan, sehingga mutu pendidikan pada FTIK yang selalu mengedepankan Mutu.

References

- Adisasmita, R. (2011). *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*. Graha Ilmu.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Bendriyanti, R. P. (2018). Upaya Peningkatan Mutu Layanan Akademik Perguruan Tinggi. In *Skripsi*.
- BPMP Provinsi Banten. (2020). *penerapan total Quality Manajemen dalam pendidikan sebuah tinjauan teoritis*. <https://lpmpbanten.kemdikbud.go.id/archives/504>
- Dardjowidjojo. (1991). *Pedoman Perguruan Tinggi*. Grasindo.
- Faisal, J. A. (1995). *Reorientasi pendidikan islam*. Gema Insani Press.
- FTIK UINSI Samarinda. (2022). *Sejarah IAIN Singkat*. <https://ftik.uinsi.ac.id/selayang-pandang/>
- Guru Pendidikan. (2022). *Implementasi*.
- Hasibuan, M. S. (2011). *Dasar Pengertian dan Masalah*. PT Bumi Aksara.
- Irawan. (2002). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT Elex Media Komputindo.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2016a). *Implementasi*. Badan Pengembangan Dan Pembinaan Bahasa, Kemendikbudristek RI. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/implementasi>
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2016b). *Pengembangan*. Badan Pengembangan Dan Pembinaan Bahasa, Kemendikbudristek RI. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pengembangan>
- Kementrian Agama RI. (2020). *Al-Qur'an Al-Karim*. Lajnah Pentashinan Al-Qur'an Badan Litbang dan Diklat Kementrian Agama RI.
- Kledo. (2023). *Manajemen Mutu: Pengertian, Fungsi, Komponen, Prinsip dan Contohnya*. <https://kledo.com/blog/manajemen-mutu/>
- Kotler, P. (1999). *Manajemen Pemasaran edisi Bahasa Indonesia*. Prenhallindo.
- Melati, S. (2023). *Manajemen Mutu*. LinovHR. <https://www.linovhr.com/manajemen-mutu/>
- Miles, & Huberman. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook* (T. Rohindi (Ed.)). Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Purwadarminto. (1996). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka.
- Sabri, A. (2005). *Strategi Belajar Mengajar*. Ciputat Press.
- Sallis, E. (2008). *Total Quality Managemen in Education: Managemen Mutu Pendidikan*. IRCisod.

- Subagyo, J. (2004). *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*. Rineka Cipta.
- Sukmadinata, N. S. (2005). *metodologi penelitian pendidikan*. Remaja Rosdakarya.
- Sukmadinata, N. S. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Remaja Rosdakarya.
- Sunarto, & Hartono. (2002). *Perkembangan Peserta Didik*. Rineka Cipta.
- Tim, P. et. a. (2008). *Kamus Bahasa Indonesia*. Gita Media Press.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*. Cv Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2003). *Total Quality Management*. Cv Andi Offset.
- UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda. (2021). *Sejarah Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda*. <https://www.uinsi.ac.id/sejarah-singkat-iain-samarinda/>
- Umar, H. (2005). *Evaluasi Kinerja Perusahaan*. Penerbit Gramedia Pustaka Utama.
- Unit Manajemen Mutu Universitas Sumatera Utara. (2022). *Monitoring dan Evaluasi Sistem Manajemen Mutu*. <https://umm.usu.ac.id/kegiatan-dan-program/monitoring-dan-evaluasi-smm/>
- UU No. 20 Tentang Sistem Pendidikan Nasional. (2003).
- Worldwide Quality Assurance. (2021a). *Manajemen Mutu: Pengertian, Tujuan, dan Prosesnya*. <https://wqa.co.id/manajemen-mutu-pengertian-tujuan-dan-prosesnya/>
- Worldwide Quality Assurance. (2021b). *Manajemen Mutu - Pengertian, Tujuan, dan Prosesnya*. <https://wqa.co.id/manajemen-mutu-pengertian-tujuan-dan-prosesnya/>
- Yukl, G. A. (1998). *Kepemimpinan dalam Organisasi*. Prenhallindo.
- Zahriyah, N. (2006). *metodologi penelitian sosial dan pendidikan*. Bumi Aksara.