

## **TQM sebagai Cara Peningkatan Mutu Layanan Akademik di STIT Muhammadiyah Tanjung Redeb**

**Julita Lindriany<sup>1</sup>, Fitri Nur Mahmudah<sup>2</sup>, Datuk Muhammad Nasaruddin<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Universitas Ahmad Dahlan

E-mail: julita2107046024@webmail.uad.ac.id<sup>1</sup>, fitri.mahmudah@mp.uad.ac.id<sup>2</sup>,  
datuk2107046021@webmail.uad.ac.id<sup>3</sup>

### **Abstrak**

Total Quality Management (TQM) merupakan salah satu dari sekian strategi dalam pengelolaan mutu yang berorientasi pada stakeholders. Pengelolaan mutu atau manajemen mutu dalam TQM dilaksanakan secara sistematis, bertahap, menyeluruh dan berkelanjutan. TQM ini dilaksanakan dengan landasan filosofis yakni sebagai suatu perangkat atau alat untuk meningkatkan mutu dengan memperhatikan kebutuhan dan kepuasan pelanggan atau stakeholder. Konsep TQM ini sangat diperlukan oleh lembaga pendidikan, mengingat kebutuhan dan kepuasan user adalah tujuan utama dari layanan di sebuah lembaga pendidikan. Konsep jasa layanan lebih menekankan aspek praktek, kebijakan dan prosedur layanan sebuah organisasi, sehingga manajemen mutu layanan dalam organisasi pendidikan memiliki komitmen untuk mencapai kepuasan pelanggan pendidikan. Sebagai paradigma manajerial baru, manajemen mutu layanan telah banyak diterapkan dalam lembaga-lembaga pendidikan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan observasi. Pada penelitian ini, teknik wawancara akan dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan dapat dilakukan juga secara bertatap muka maupun menggunakan bantuan alat komunikasi. Upaya peningkatan mutu layanan akademik perguruan tinggi 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. Pelayanan akademik dimaksudkan sebagai pelayanan yang terkait dengan peraturan akademik, perkuliahan, kurikulum, bimbingan/konsultasi akademik, praktikum, tugas akhir, evaluasi, termasuk alat bantu perkuliahan seperti perpustakaan, OHP, laboratorium, dan lain-lain

**Kata Kunci:** TQM, Peningkatan Mutu, Layanan Akademik

### **Abstract**

Abstract: Total Quality Management (TQM) is one of the strategies in quality management that is oriented towards stakeholders. Quality management or quality management in TQM is carried out systematically, gradually, thoroughly and continuously. TQM is implemented on a philosophical basis, namely as a tool or tool to improve quality by taking into account the needs and satisfaction of customers or stakeholders. The concept of TQM is very much needed by educational institutions, considering the needs and user satisfaction are the main goals of services in an educational institution. The service concept emphasizes more on aspects of service practices, policies and procedures of an organization, so that service quality management in educational organizations is committed to achieving customer satisfaction in education. As a new managerial paradigm, service quality management has been widely applied in educational institutions. Data collection techniques used in this study were interviews and observation. In this study, interview techniques will be carried out in a structured or unstructured manner, and can also be done face-to-face or using the help of communication tools. Efforts to improve the quality of higher education academic services can be seen from

the quality of higher education academic service planning carried out by taking strategic steps including team formation, data collection (diagnosis), formulation of Strategic Plan (laying philosophical foundations, formulation of vision and mission, goals and values, analysis), situation, formulation of strategic policy, formulation of long-term development plan, formulation of financing strategy, and formulation of strategic control), discussion, and socialization. Academic services are intended as services related to academic regulations, lectures, curriculum, academic guidance/consultation, practicum, final project, evaluation, including lecture aids such as libraries, OHP, laboratories, and others

**Keywords :** *TQM, Quality Improvement, Academic Service*

## **PENDAHULUAN**

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 eksternal di luar lingkungan perguruan tinggi yang bersangkutan. Kualitas dapat dipandang dari dua perspektif internal dan eksternal (Payne, 2000, p. 272). Kualitas internal didasarkan pada kesesuaian dengan spesifikasi. Kualitas eksternal didasarkan pada kualitas yang dipersepsikan pelanggan relatif. Poin yang penting adalah bahwa kualitas harus dilihat dari sudut pandang pelanggan, bukan dari organisasi. Salah satu strategi yang digunakan oleh lembaga pendidikan, adalah strategi penerapan Total Quality Management (TQM).

Perkembangan dan peningkatan kualitas perguruan tinggi dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan kualitas layanan, harga, promosi diantara sekian banyaknya perguruan tinggi. Dalam kondisi persaingan yang ketat tersebut, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perguruan tinggi adalah kepuasan peserta didik agar dapat bertahan dan berkompetisi dalam pasar kerja. Kepuasan peserta didik ditentukan oleh kualitas yang dikehendaki peserta didik, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perguruan tinggi yang pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perguruan tinggi.

Perguruan tinggi di Indonesia, saat ini dan yang akan datang, menghadapi permasalahan rendahnya tingkat kesenjangan antara tuntutan lingkungan dan persaingan dengan sumber daya internal yang terdapat dalam perguruan tinggi. Daya saing sejumlah perguruan tinggi di Indonesia dalam persaingan antara perguruan tinggi masih rendah sehingga mengancam keunggulan posisi dan keberlanjutan perguruan tinggi yang bersangkutan. Perguruan tinggi sebagai salah satu pembentuk masyarakat intelektual memang harus menunjukkan eksistensinya dengan mampu menciptakan sumber daya manusia yang kompetitif dan inovatif. Untuk mencapai hal tersebut dibutuhkan perguruan tinggi yang memiliki kredibilitas tinggi.

Berkenaan dengan hal itu, merupakan suatu keharusan bagi suatu manajemen perguruan tinggi untuk senantiasa peka terhadap proses perubahan yang terjadi dan sekaligus melakukan perubahan-perubahan organisasional sesuai dengan tuntutan yang diperlukan, terutama dalam pengelolaan sumber daya manusia yang merupakan proses terpenting, dan determinatif. Berhasil tidaknya proses kerja organisasi perguruan tinggi sangat diwarnai bahkan ditentukan oleh memadai-tidaknya pengelolaan sumber daya manusia yang dilaksanakan.

Perguruan tinggi sebagai salah satu bentuk penyedia jasa yang melibatkan tingkat interaksi yang tinggi antara penyedia dan pemakai jasa, menurut (Tjiptono & Diana, 2003) terdapat lima kriteria penentu kualitas jasa layanan, yaitu kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), perhatian individu (empathy), dan bukti fisik (tangible). Pertama, kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan tepat waktu, akurat, dan memuaskan. Kedua, daya tanggap yaitu kesediaan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Ketiga, jaminan yaitu mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf perguruan tinggi (staf pengajar, asisten, dan staf administrasi)

bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Keempat, empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan seperti kemudahan dosen untuk dihubungi baik di ruang kerja, via telepon, e-mail, dan sebagainya. Terakhir kelima, adanya bukti fisik yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, staf administrasi dan pengajar, serta sarana komunikasi. Komponen kualitas jasa pelayanan pada industri jasa pendidikan ini tidak cukup hanya sekedar pada macam atau jenis pelayanan yang diberikan, tetapi juga sangat tergantung pada proses pengelolaan dan pemberian pelayanan.

Total Quality Management (TQM) merupakan salah satu dari sekian strategi dalam pengelolaan mutu yang berorientasi pada stakeholders. Pengelolaan mutu atau manajemen mutu dalam TQM dilaksanakan secara sistematis, bertahap, menyeluruh dan berkelanjutan. Semua tahapan tersebut dilaksanakan dengan tujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan dengan mutu yang tinggi. TQM ini dilaksanakan dengan landasan filosofis yakni sebagai suatu perangkat atau alat untuk meningkatkan mutu dengan memperhatikan kebutuhan dan kepuasan pelanggan atau stakeholder. Konsep TQM ini sangat diperlukan oleh lembaga pendidikan, mengingat kebutuhan dan kepuasan user adalah tujuan utama dari layanan di sebuah lembaga pendidikan.

Konsep jasa layanan lebih menekankan aspek praktek, kebijakan dan prosedur layanan sebuah organisasi, sehingga manajemen mutu layanan dalam organisasi pendidikan memiliki komitmen untuk mencapai kepuasan pelanggan pendidikan. Sebagai paradigma manajerial baru, manajemen mutu layanan telah banyak diterapkan dalam lembaga-lembaga pendidikan. Dalam pelaksanaannya telah menempatkan pandangan bahwa produk pendidikan adalah berbentuk jasa layanan pendidikan yang diberikan oleh pengelola pendidikan kepada pelanggan sesuai standar mutu. Oleh karena itu, manajemen mutu layanan ini merupakan strategi pengelolaan mutu yang terlibat dalam pengadaan dan penyajian jasa pendidikan yang dijiwai oleh motivasi dan sikap untuk memenuhi dan memuaskan harapan pelanggan. Tujuan dari manajemen mutu layanan ini adalah untuk menyesuaikan kebutuhan dan keinginan pelanggan (Sallis, 1993). Kepuasan pelanggan merupakan faktor esensial dalam manajemen mutu, karena itu perguruan tinggi harus mengidentifikasi para pelanggan dan kebutuhan mereka secara cermat, serta berusaha memuaskannya.

Secara spesifik, penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan bagaimana cara TQM dalam meningkatkan mutu layanan akademik di STIT Muhammadiyah Tanjung Redeb? Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan ilmiah kepada pemangku jabatan, praktisi pendidikan dan khususnya para dosen juga tenaga kependidikan di STIT Muhammadiyah Tanjung Redeb dalam melaksanakan peningkatan mutu layanan akademik.

## **METODE PENELITIAN**

### **Teknik Pengambilan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan observasi. Pada penelitian ini, teknik wawancara akan dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan dapat dilakukan juga secara bertatap muka maupun menggunakan bantuan alat komunikasi. Dalam melakukan wawancara, peneliti lebih dominan merekam dan mencatat kemudian menyimpulkannya. Terkadang terjadi ketika dipadukan dengan informasi yang diperoleh dari informan lain, jawaban sering bertentangan satu dengan yang lain. Sehingga data yang menunjukkan ketidaksesuaian itu hendaknya dilacak kembali kepada subyek terdahulu untuk mendapatkan kebenaran atau keabsahan data. Dengan demikian wawancara tidak cukup dilakukan hanya sekali. Sedangkan teknik observasi merupakan pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Jenis observasi yang akan peneliti gunakan yakni observasi partisipan dan observasi non partisipan. Dimana peneliti terlibat dalam kegiatan sehari-hari dengan objek yang sedang diamati yakni keadaan guru dan siswa, serta mobilitas kegiatan belajar mengajar siswa yang di dalamnya menyangkut penerapan kebijakan penetapan kurikulum atau yang dibutuhkan sebagai sumber penelitian.

### Sumber Data

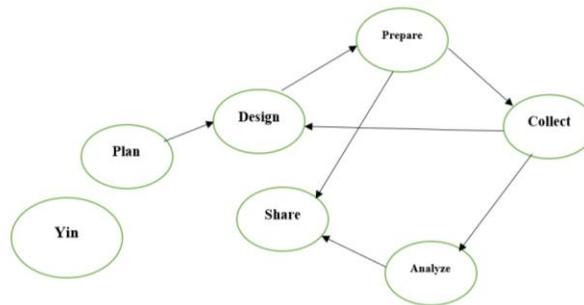
No.	Nama Lengkap	Jabatan	Jumlah
1	Dr. Ahmadong, M.Pd	Wakil Ketua I STITM	1
2	Winda Astrid Puji Astuti, S.Pd	Staff Akademik	1

### Lokasi Penelitian

Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Muhammadiyah Tanjung Redeb terletak di jalan Jenderal Sudirman Kelurahan Bugis, Kecamatan Tanjung Redeb, di Kabupaten Berau Kalimantan Timur.

### Prosedur Analisis

Prosedur analisis data kualitatif dengan pendekatan studi kasus Yin sebagai berikut:



- 1. Design:** tahap ini seorang peneliti mampu menyiapkan dan menyusun desain yang tepat untuk digunakan dalam proses penyelesaian penelitian. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memperhatikan kesesuaian pertanyaan-pertanyaan penelitian yang digunakan dan tentunya yang relevan dengan substansi kajian. Sebagai peneliti yang mengacu pada pedoman terstruktur tentunya memahami langkah awal ini. Dengan menyiapkan daftar pertanyaan penelitian yang sesuai dengan konsep awal penelitian akan memudahkan peneliti untuk mengeksplorasi makna-makna dan gejala dari kasus yang ada di lapangan. Selanjutnya hal yang perlu diperhatikan adalah ruang lingkup dari kajian/penelitian. Hal ini bertujuan supaya penelitian tidak terlalu luas dan tentunya harus bisa fokus pada lingkup studi yang sedang dikerjakan dan diselesaikan.
- 2. Prepare:** setelah desain penelitian selesai disusun, selanjutnya adalah mempersiapkan alur, metode, pedoman, dan tentu saja pengetahuan yang berkaitan dengan proses atau metodologi penelitian kualitatif pendekatan studi kasus.
- 3. Collect:** terdapat beberapa teknik dalam pengumpulan data, tetapi yang lebih sering digunakan dalam penelitian kasus adalah observasi, wawancara, dan analisis dokumentasi. Peneliti sebagai instrumen penelitian, dapat menyesuaikan cara pengumpulan data dengan masalah dan lingkungan penelitian, serta dapat mengumpulkan data yang berbeda secara serentak.
- 4. Analyze:** setelah data terkumpul peneliti dapat mulai mengagregasi, mengorganisasi, dan mengklasifikasi data menjadi unit-unit yang dapat dikelola. Agregasi merupakan proses mengabstraksi hal-hal khusus menjadi hal-hal umum guna menemukan pola umum data. Data dapat diorganisasi secara kronologis, kategori, atau dimasukkan ke dalam tipologi. Analisis data dilakukan sejak peneliti di lapangan, sewaktu pengumpulan data, dan setelah semua data terkumpul atau setelah selesai dari lapangan.
- 5. Share:** penyebaran hasil penelitian.

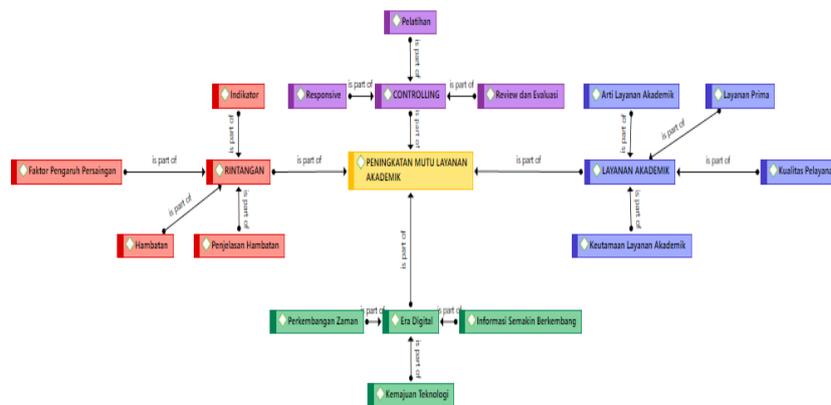
### Pedoman Pengambilan Data

#### Pedoman Wawancara

Partisipan : (1) Dr. Ahmadong, M.Pd, (2) Winda Astrid Puji Astuti, S.Pd  
Pewawancara : Julita Lindriany  
Tanggal : 31 Maret 2022

Waktu : 10.00 WITA  
Tempat : Kampus STIT Muhammadiyah Tanjung Redeb

## HASIL DAN PEMBAHASAN



Dari hasil analisis data dan penelitian terkait peningkatan mutu layanan akademik ini terdapat beberapa teori pembahasan mengenai adanya layanan akademik, era digital, rintangan/hambatan serta pentingnya sebuah pengawasan/controlling.

### Peningkatan Mutu Layanan Akademik

Mutu adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa, yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang ditentukan atau yang tersirat (Ilyas, 2011). Sedangkan Parasuraman mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas ekonomi yang memproduksi waktu, tempat, form atau kegunaan psikologis (Mulyawan & Sidharta, 2014).

Pengertian mutu akademik adalah muara dari mutu proses pendidikan manusia, alat, kurikulum, dan fasilitas yang tercermin pada mutu mengajar dosen, mutu bahan pelajaran dan mutu hasil belajar, sehingga akhirnya membentuk seperangkat kemampuan (Alma, 2003). Menurut Sallis institusi-institusi pendidikan perlu mengembangkan sistem-sistem mutu, agar mampu membuktikan pada publik bahwa institusi-institusi tersebut dapat memberikan layanan yang bermutu dan berkualitas (Triyanto & Latnip, 2014). Pengertian layanan akademik menurut Rosita adalah upaya sistematis pendidikan untuk memfasilitasi peserta didik menguasai isi kurikulum melalui proses pembelajaran sehingga mereka mampu mencapai kompetensi standar yang diterapkan (Susanto, 2014). Mengingat pentingnya mutu dalam institusi pendidikan, maka dikaji dalam pengertian mutu layanan akademik, dimana menurut Pakpahan kualitas pelayanan akademik merupakan perbandingan antara pelayanan akademik yang dirasakan pelanggan atau stakeholders dengan kualitas pelayanan akademik yang diharapkan pelanggan atau stakeholders (Susanto, 2014).

Adapun upaya peningkatan mutu layanan akademik perguruan tinggi 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.

Dengan demikian dalam meningkatkan mutu layanan akademik perlu dilakukan review serta evaluasi secara berkala, yaitu melalui 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, mengindikasikan adanya keinginan Lembaga untuk

membuat aturan main yang dapat dipedomani bersama serta menciptakan sistem yang mendukung peningkatan mutu layanan juga.

### **Layanan Akademik**

Istilah layanan berasal dari kata *layan* yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan pelayanan. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010). Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (tidak terlihat)

Pelayanan akademik dimaksudkan sebagai pelayanan yang terkait dengan peraturan akademik, perkuliahan, kurikulum, bimbingan/konsultasi akademik, praktikum, tugas akhir, evaluasi, termasuk alat bantu perkuliahan seperti perpustakaan, OHP, laboratorium, dan lain-lain.

Mutu layanan adalah keluaran yang disampaikan dengan lebih baik dan terstandar melalui sebuah layanan (Malik m e, 2010) Ada Pula yang mengungkapkan bahwa kualitas layanan merupakan sejauh mana layanan yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan atau seberapa jauh perbedaaan antara kenyataan dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima (Juhana & Mulyawan, 2015).

Dalam mengukur kualitas pelayanan pada konteks pendidikan tinggi bukanlah topik baru, dan sejumlah studi telah dicapai dalam bidang ini mengikuti studi Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Mohammadi, A., & Mohammadi, J., 2014). Mutu pelayanan dapat diukur dengan menggunakan model SERVQUAL, yang terdiri dari lima indikator, yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (kepastian), dan *empathy* (empati) (Komariah & Triatna, 2005).

Keberhasilan suatu jasa layanan dalam mencapai tujuan sangat tergantung pada mahasiswa, dalam arti perguruan tinggi mampu memberikan layanan yang berkualitas kepada para mahasiswanya sehingga akan sukses dalam mencapai tujuannya, serta tercapai kepuasan mahasiswa (Darmawan, 2020). Kualitas pelayanan sekarang ini telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan. Kualitas pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen (Mico, 2020).

Sehingga dalam layanan akademik tentunya harus memahami apa yang dimaksud dengan pengertian layanan akademik itu sendiri baik tujuan yang ingin dicapai yang mampu memberikan layanan prima agar kualitas pelayanan pun menjadi baik ditinjau dari pemangku kepentingan maupun stakeholder, tentunya keutamaan layanan akademik dapat dijadikan intisari dari sebuah Perguruan Tinggi.

### **Era Digital**

Era digital begitu marak ditandai oleh makin luasnya jangkauan internet, namun demikian ada juga masyarakat yang masih belum terjangkau internet, dan bahkan masih berupa wilayah blank spot. Kondisi seperti itu berimplikasi terhadap perkembangan pelayanan pendidikan sehingga juga berkonsekuensi terhadap karakteristik guru dan siswanya, meskipun sudah berada dalam abad 21. Sekolah, guru, dan siswa di daerah perkotaan memang sudah terkoneksi jaringan internet, dan bahkan ada pula wilayah yang sama sekali belum terjangkau infrastruktur telekomunikasi. Akan tetapi pada abad 21 sekarang ini masyarakat Indonesia memang sudah menjadi bagian tidak terpisahkan dengan era digital. Karena itu, apa pun harus menyesuaikan dengan kehadiran era baru berbasis digital, sehingga bagaimana menjadi bagian dari era digital sekarang ini dengan memanfaatkan teknologi digital dan berjejaring ini secara produktif.

Media massa beralih ke media baru atau internet karena ada pergeseran budaya dalam penyampaian informasi. (McQuail, 1987, p. 16–17) Ia menamai media baru sebagai media telematika yang merupakan perangkat teknologi elektronik yang berbeda dengan penggunaan yang berbeda. Sementara itu, (Martin, 2009, pp. 13–14) menyatakan bahwa media baru

memiliki beberapa karakteristik, yaitu digital, interaktif, hypertextual, virtual, jaringan, dan simulasi.

Pendidikan berbasis digital adalah pendidikan yang menggunakan media elektronik sebagai alat bantu untuk meningkatkan mutu pembelajarannya. alat bantu ini adalah produk dari Teknologi Informasi dan Komunikasi atau disingkat TIK. Dari produk TIK ini lahir TIK untuk pendidikan yang dapat dikembangkan menjadi jaringan internet dan internet (Kristiawan, 2014).

Menurut (Smaldino, 2012) kemunculan masyarakat informasi itu ditandai dengan empat karakter dasar: Pertama, ada teknologi-teknologi yang bertindak berdasarkan informasi. Kedua, karena informasi adalah bagian dari seluruh kegiatan manusia, teknologi-teknologi itu mempunyai efek yang meresap. Ketiga, semua sistem yang menggunakan teknologi informasi.

Pendidikan Digital merupakan konsep/cara memberikan pelajaran kepada peserta didik dengan menggunakan media multimedia antara lain menggunakan bantuan komputer/notebook, smartphone, video, audio dan visual. Menurut (Kristiawan, M. et al., 2019) dalam dunia pendidikan tidak hanya fokus pada satu teknologi yang digunakan, namun teknologi sangat banyak ragamnya dan akan digunakan sesuai dengan kebutuhan dari pembelajaran.

Dengan pengembangan rancangan pembelajaran (desain pembelajaran), selain menggunakan perangkat lunak (software) juga melibatkan penggunaan perangkat keras (hardware) seperti alat-alat audio-visual dan media elektronik sehingga pendidikan menjadi sangat efisien (Widyastono, 2013). Cara belajarnya cukup unik, dimana peserta didik diberi kesempatan untuk berinteraksi, berkreasi.

Sehingga perhatian utama pendidikan di abad 21 adalah untuk mempersiapkan hidup dan kerja bagi masyarakat. Tibalah saatnya menoleh sejenak ke arah pandangan dengan sudut yang luas mengenai peran-peran utama yang akan semakin dimainkan oleh pembelajaran dan pendidikan dalam masyarakat yang berbasis pengetahuan.

Dengan adanya perkembangan zaman tidak menutup kemungkinan era digital semakin modern dan canggih, informasi yang diperoleh pun semakin berkembang mengikuti kemajuan teknologi yang semakin pesat sesuai zamannya.

### **Rintangangan/Hambatan**

Pada saat proses belajar dan pembelajaran berlangsung pasti ada kalanya seorang individu terutama siswa mengalami kendala dalam proses penerimaannya. Kendala tersebut ditimbulkan oleh adanya hambatan baik yang berasal dari luar maupun dari dalam yang menyebabkan terhambatnya dalam mencapai suatu tujuan. Hambatan adalah suatu hal yang ikut menyebabkan kesulitan dalam proses belajar dan pembelajaran, menurut Moru bahwa hambatan adalah sesuatu yang menghalangi pembelajaran siswa. Pengertian Hambatan menurut (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2002, p. 385) "Hambatan adalah halangan atau rintangan". Hambatan memiliki arti yang sangat penting dalam setiap melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan. Suatu tugas atau pekerjaan tidak akan terlaksana apabila ada suatu hambatan yang mengganggu pekerjaan tersebut. Hambatan merupakan keadaan yang dapat menyebabkan pelaksanaan terganggu dan tidak terlaksana dengan baik. Setiap manusia selalu mempunyai hambatan dalam kehidupan sehari-hari, baik dari diri manusia itu sendiri maupun dari luar manusia.

Persaingan merupakan faktor penghambat dalam tqm untuk peningkatan mutu layanan akademik. Sumber daya manusia yang belum memiliki skill teknologi juga terhadap kemajuan perkembangan zaman, menjadi penghambat dalam meningkatkan mutu layanan akademik. Sarana dan prasarana yang tidak mendukung pun menjadi bagian penghambat peningkatan layanan akademik dan yang paling utama yaitu terkait tentang pembiayaan dimana sangat besar pengaruhnya, jika anggaran yang dimiliki terbatas bahkan kurang maka tidak dapat berjalan dengan baik.

### **Pengawasan/controlling**

Menurut Fahmi dalam Erlis Milta dkk (2015, p.653) pengawasan dapat didefinisikan sebagai cara suatu organisasi mewujudkan kinerja yang efektif dan efisien serta lebih jauh mendukung terwujudnya visi dan misi organisasi.

Menurut Moekizat dalam Satriadi (2015, p.289) pengawasan adalah hal yang dilakukan, artinya hasil pekerjaan, menilai hasil pekerjaan tersebut, dan apabila perlu mengadakan tindakan-tindakan perbaikan sehingga hasil pekerjaan sesuai dengan rencana.

Layanan evaluasi yang bermutu paling tidak, dapat dilihat dari kriteria yang ditawarkan oleh (Brady, 1990, p. 142) meliputi; "objectivity, diagnostic values, dan participation". Kriteria objectivity menunjukkan bahwa evaluasi harus berdasarkan pengukuran yang objektif sebagai lawan dari subjektivitas, kriteria diagnostic value mensyaratkan bahwa evaluasi harus membedakan level prestasi antar mahasiswa, dan kriteria participation mensyaratkan prosedur evaluasi dapat melibatkan mahasiswa.

Evaluasi layanan akademik, dapat dilakukan secara internal maupun eksternal dalam usaha peningkatan mutu akademik perguruan tinggi. Menurut (Barata & Atep Adya, 2003) dalam menyelenggarakan layanan, baik kepada pelanggan internal maupun eksternal, pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan konsumen (consumer satisfaction) atau kepuasan pelanggan (customer satisfaction) (Ardiyasa, 2020). Mempertahankan kepuasan pelanggan dari waktu ke waktu akan membina hubungan baik dengan pelanggan (Almana et al., 2018, p. 18). Berkaitan dengan keberadaan perguruan tinggi, sangatlah penting membina hubungan baik dengan mahasiswa, maupun stakeholder para pengguna lulusan untuk meningkatkan kredibilitas perguruan tinggi dalam jangka panjang (Untara, 2020).

### **SIMPULAN**

Upaya peningkatan mutu layanan akademik perguruan tinggi dapat 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, layanan bimbingan dan layanan perpustakaan. 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 pimpinan yang demokratis.

Sementara itu rintangan/hambatan yang dihadapi perguruan tinggi antara lain; sumber daya yang belum optimal, sarana dan prasarana masih dalam proses pembenahan dan pengembangan, fasilitas masih terbatas dan pemanfaatannya masih belum maksimal, SDM yang ada belum seluruhnya mampu menggunakan fasilitas yang bertaraf internasional seperti jaringan IT/ICT dalam proses belajar mengajar, masih perlu pengembangan dan latihan operasional dalam pemanfaatan teknologi tersebut, sosialisasi belum menyeluruh dan masih bersifat verbal pada hal-hal teknis, yakni dalam bentuk dialog tentang peraturan dan kebijakan dan tata kerja belum jelas dan dipahami secara utuh oleh seluruh civitas akademika perguruan tinggi. Dan pembiayaan yang tidak mendukung akan menjadi penghambat dalam peningkatan mutu layanan akademik.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- A, M., & J, M. (2014). Educational Service Quality in Zanjan University of Medical Sciences from Student Point of View. *Education*, 4(5), 86–93.
- Alma, B. (2003). Pemasaran strategik jasa pendidikan. In Bandung: Alfabeta.
- Almana, Ode, L., & Dkk. (2018). Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi Penjamin Mutu dan Pengelolaan Pengetahuan di Pendidikan Tinggi.

- Barata, & Atep Adya. (2003). Dasar-Dasar Pelayanan Prima Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan.
- Brady, N. . (1990). *The Nature and Properties of Soils*. 10.
- Darmawan, I. P. A. (2020). Estetika Panca Suara Dalam Upacara Yadnya di Bali. *Teologi Hindu*, 2(1), 61–70.
- Ilyas. (2011). Implementasi Manajemen Terpadu (TQM) di Lembaga Pendidikan No Title. *Implementasi Manajemen Terpadu (TQM) Di Lembaga Pendidikan*, 4(1), 1–10.
- Juhana, D., & Mulyawan, A. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di STMIK Mardira Indonesia Bandung. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & ....* <http://jurnal.stiepas.ac.id/index.php/jebe/article/view/48>
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2002).
- Komariah, & Triatna. (2005). *Visionary Leadership Menuju Sekolah Efektif*.
- Kristiawan, M., Yuniarsih, Y., & Fitria, H. (2019). *Supervisi Pendidikan*.
- Kristiawan, M. (2014). A Model for Upgrading Teachers Competence on Operating Computer as Assistant of Instruction. *Global Journal of Human\_Social Science Research*.
- Malik m e. (2010). The Impact of Service Quality on Student Satisfaction in Higher Education Insitutes of Punjab. *Of Management Research*, 2(2), 1–11.
- Martin, L. K. (2009). No Title. 13–14.
- McQuail, D. (1987). *Theory of Mass Communications*.
- Mico, S. (2020). *Keputusan Mahasiswa Dalam Memilih Perguruan Tinggi: Perspektif Manajemen Pemasaran*.
- Mulyawan, A., & Sidharta, I. (2014). Determinan kualitas layanan akademik di STMIK Mardira Indonesia Bandung. *Jurnal Computech & Bisnis*. <http://jurnal.stmik-mi.ac.id/index.php/jcb/article/view/109>
- Payne, A. (2000). *Service marketing pemasaran jasa*. In Yogyakarta: Andi.
- Sallis, E. (1993). *TQM in higher education*. Kogan Page Educational ....
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*.
- Smaldino. (2012). *United State of America: Pearson. Instructional Technology and Media For Leaning*, 11.
- Susanto, H. (2014). Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram. *Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh*. <http://jurnal.ut.ac.id/index.php/jptjj/article/view/592>
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2003). *Total Quality Management Edisi Revisi*. In Yogyakarta: Andi.
- Triyanto, & Latnip. (2014). Implementasi Penyelenggaraan ISO 9001:2008 dalam Bidang Mutu Layanan Administrasi Akademik. *Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 1(1), 150–161.
- Widyastono, H. (2013). *Widyastono, H.*