

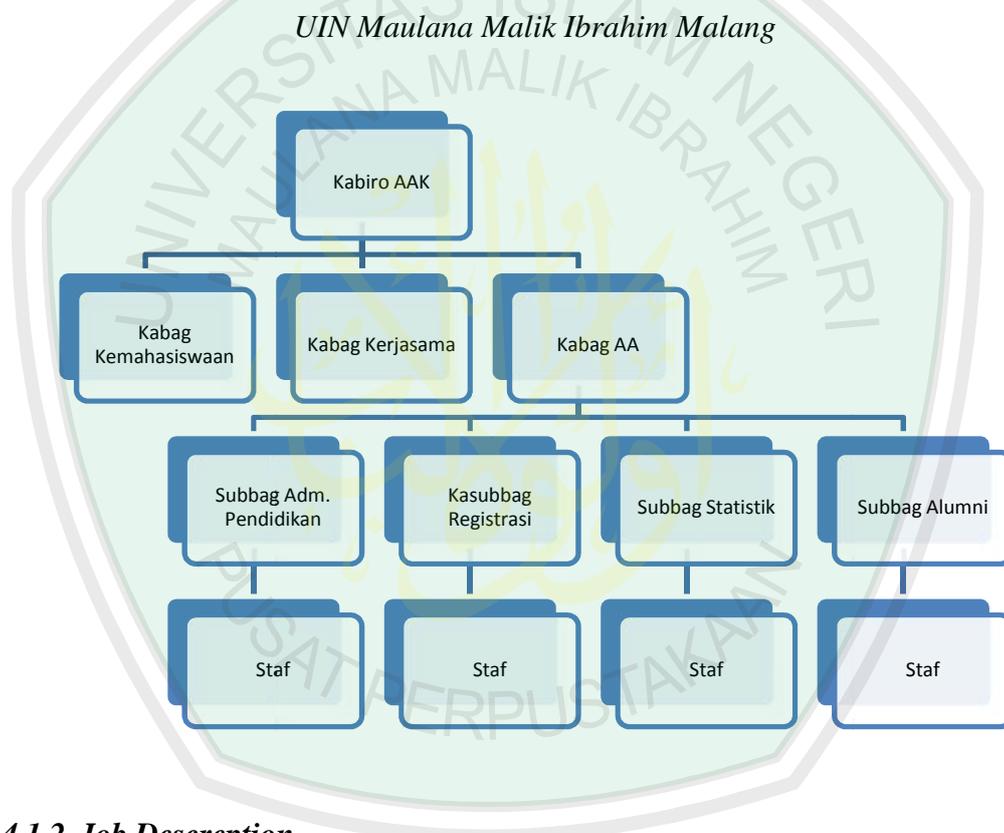
BAB IV

PAPARAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Kabiro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

4.1.1. Struktur Organisasi Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Gambar. 4.1. Struktur organisasi Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan



4.1.2. Job Description

| No. | Jabatan | JobDescription |
|-----|-----------------------------|--|
| 1. | Kabag Administrasi Akademik | <p>Tugas :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan tugas pelayanan administrasi pendidikan dan ketatausahaan serta administrasi Program Magister yang ditetapkan oleh Kepala Biro. 2. Dalam melaksanakan tugas bagian akademik menyelenggarakan fungsi pelaksanaan |

| | | |
|----|----------------------------------|---|
| | | <p>administrasi akademik registrasi, pelaksanaan administrasi pendidikan, pelaksanaan administrasi program magister.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Memimpin pelaksanaan tugas di lingkungan Bagian Administrasi Akademik. 4. Membagi tugas, menggerakkan, mengarahkan, membimbing, serta mengkoordinasikan pelaksanaan tugas bagian. 5. Mempelajari dan menilai/mengkoreksi laporan hasil kerja/pelaksanaan kerja bawahan. 6. Melakukan kerjasama dengan unit terkait 7. Menyusun perencanaan dan program serta laporan kerja kepada atasan langsung. 8. Mengkoordinir pendaftaran mahasiswa baru 9. Mengkoordinir pelaksanaan heregistrasi mahasiswa 10. Mengkoordinir pelaksanaan pendaftaran mata kuliah. 11. Mengkoordinir pembuatan ijazan dan transkrip 12. Memberikan informasi data-data akademik bagi yang memerlukan 13. Melakukan penilaian terhadap staf yang menjadi bawahannya secara obyektif <p>Wewenang :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat dan menyusun konsep perumusan kebijakan di Bidang Administrasi Akademik 2. Menandatangani surat-surat yang terkait administrasi yang menjadi kewenangannya 3. Bekerjasama dengan unit kerja/kepala bagian lain dan pegawai yang menjadi bawahannya 4. Melapor dan bertanggung jawab kepada Kepala Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan dan pembantu Rektor Bidang Akademik |
| 2. | Kassubag Administrasi Pendidikan | <p>Tugas :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan tugas pelayanan administrasi pendidikan dan ketatausahaan serta administrasi Program Magister yang ditetapkan oleh Kepala Biro 2. Dalam melaksanakan tugas bagian administrasi akademik menyelenggarakan fungsi pelaksanaan administrasi registrasi, pelaksanaan administrasi pendidikan, pelaksanaan administrasi program magister. |

| | | |
|--|--|---|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 3. Melakukan pemantauan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas bawahan 4. Melakukan penilaian pengkoreksian lapor/hasil kerja bawahan 5. Melakukan pemecahan dan penyelesaian masalah yang timbul dilingkungan bagian administrasi akademik 6. Menyusun kalender akademik setiap tahun ajaran baru 7. Membuat pengumuman kegiatan layanan on-line tiap semester 8. Melaksanakan kegiatan heregistrasi mahasiswa 9. Membantu melaksanakan kegiatan pendaftaran mahasiswa baru 10. Melaksanakan pembagian ruang kuliah 11. Melaksanakan pembuatan ijazah dan transkrip bagi mahasiswa yang telah dinyatakan lulus. 12. Membuatkan surat keterangan pengganti ijazah/transkrip alumni yang rusak/hilang 13. Menerbitkan surat <ol style="list-style-type: none"> a. Keterangan Masih Studi b. Keterangan Cuti Studi c. Keterangan Lulus (SKL) d. Keterangan Pindah Kuliah (Mutasi Studi) e. Keterangan Pernah Studi (Putus Studi) f. Keterangan Skorsing/Sangsi/Drop Out (DO) 14. Membantu penyusunan perencanaan dan program serta laporan kerja 15. Melaksanakan administrasi dan bertanggung jawab atas keamanan semua data nilai akademik 16. Membantu memberikan informasi data-data yang berkaitan akademik bagi yang memerlukan 17. Melakukan penilaian terhadap staf yang menjadi bawahannya secara obyektif <p>Wewenang :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat dan menyusun konsep perumusan kebijakan di Bidang Administrasi Pendidikan 2. Mengikuti rapat koordinasi dengan atasan dan pihak terkait 3. Melaksanakan tugas Kepala Bagian |
|--|--|---|

| | | |
|----|------------------------------|--|
| | | <p>Administrasi Akademik sesuai arahan/disposisi Kepala Biro</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Mendelegasikan tugas kepada bawahan dan memeriksa laporan yang telah dibuat 5. Bekerjasama dengan staf akademik dan staf unit kerja/bagian lain dilingkungan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang 6. Mengecek dan memaraf semua surat yang keluar dan ditandatangani oleh Kepala Bagian Akademik 7. Melapor dan bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kepala Bro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan |
| 3. | Kasubbag Registrasi dan Umum | <p>Tugas :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan tugas pelayanan administrasi ketatausahaan, pendaftaran/registrasi dan heregistrasi mahasiswa secara menyeluruh 2. Dalam melaksanakan tugas administrasi ketatausahaan, registrasi, pengolahan, dan penyediaan data heregistrasi mahasiswa dan statistiknya, nilai/IPK, ijazah/transkrip, dan alumni serta sebaran tugasnya 3. Melakukan pemantauan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas staf 4. Melakukan penilaian pengkoreksian laporan/hasil kerja stafnya 5. Melakukan pemecahan dan penyelesaian masalah yang timbul dilingkungan tugasnya 6. Menyusun laporan data registrasi dan statistic mahasiswa : <ol style="list-style-type: none"> a. Mahasiswa Baru b. Mahasiswa Lama c. Mahasiswa Cuti Studi d. Mahasiswa yang kena Sangsi/skorsing/drop out (DO) e. Mahasiswa Mutasi Kuliah f. Nilai/IPK g. Ijazah/Transkrip h. Data Studi melebihi waktu i. Data studi tepat waktu j. Data kemampuan seni dan olah raga 7. Membantu penyusunan perencanaan dan program serta laporan kerja 8. Bertanggung jawab atas validasi data yang ada 9. Memberikan informasi data statistic sesuai |

| | | |
|----|--|--|
| | | <p>dengan kebutuhan</p> <p>Wewenang :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat dan menyusun konsep perumusan kebijakan di bidang registrasi mahasiswa baru/lama 2. Mengikuti rapat koordinasi dengan atasan dan pihak terkait 3. Melaksanakan tugas Kepala Bagian Administrasi Akademik sesuai arahan atau disposisi kepala Biro 4. Mendelegasikan tugas kepada staf dan memeriksa laporan yang telah dibuat 5. Bekerjasama dengan staf akademik dan staf unit kerja/bagian lain dilingkungan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang 6. Mengecek dan memaraf surat keluar yang berkaitan dengan data registrasi mahasiswa dan statistiknya yang ditandatangani oleh Kepala Bagian Administrasi Akademik 7. Melapor dan bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kepala Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan |
| 4. | <p>Staf Bagian Administrasi Akademik</p> | <p>Tugas :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu demi kelancaran semua pelaksanaan tugas yang berkaitan dengan kegiatan dilingkungan bagian administrasi akademik 2. Membantu dan melaksanakan serta melayani kegiatan yang berkaitan dengan pendaftaran mahasiswa baru, heregistrasi mahasiswa, pemrograman mata kuliah, pencetakan absensi kuliah mahasiswa, pembagian KHS dan pengecekan nilai hasil ujian bila ada komplain dari mahasiswa 3. Mengarsipkan semua dokumen terkait dengan akademik : Buku laporan registrasi, buku laporan wisuda dan semua KHS dari berbagai Fakultas/Jurusan tiap-tiap semester 4. Menerima dan mendokumentasikan serta mengarsipkan nilai mata kuliah dosen pengampu mata kuliah dari semua Fakultas/Jurusan 5. Mengarsipkan dokumen berupa fotocopy nilai (transkrip alumni beserta ijazahnya) dan |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>memberikan ijazn dan transkrip asli kepada alumni yang bersangkutan</p> <p>6. Melaksanakan pengetikan surat-surat keterangan antara lain: keterangan masih studi, keterangan beasiswa, keterangan perpustakaan, keterangan lulus, keterangan cuti studi, keterangan mutasi studi, dan pemrosesan kartu tanda mahasiswa (KTM)</p> <p>7. Pengetikan surat keputusan tentang susunan kepanitiaan kegiatan yang berkaitan dengan bagian Administrasi Akademik.</p> <p>Wewenang :</p> <p>1. Bekerja sama dengan staf administrasi akademik dan staf unit kerja/bagian lain dilingkungan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang</p> <p>2. Melaporkan hasil kegiatan dan bertanggung jawab kepada Kepala Sub Bagian Administrasi Pendidikan dan Kepala Bagian Administrasi Akademik.</p> |
|--|--|---|

Sumber : BAAK pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

4.2. Implementasi SMM ISO 9001 : 2008 pada Administrasi Akademik UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

4.2.1. Sasaran Mutu Administrasi Akademik UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

Penetapan sasaran mutu dimaksudkan untuk memberi arahan bagi pegawai maupun manajemen UIN Maulana Malik Ibrahim Malang agar mempunyai pusat perhatian yang sama dalam meningkatkan mutu pelayanan. Sasaran mutu menggambarkan parameter-parameter yang terukur dengan penetapan target yang relevan untuk mengetahui tingkat keberhasilan penerapan proses-proses yang sudah ditetapkan. Berikut ini penulis sajikan Sasaran Mutu di Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

| No | PROSES | PARAMETER | TARGET | STRATEGI | PENANGGUNG JAWAB | PENGAMBILAN DATA | FREKUENSI PENGUKURAN | WAKTU PELAPORAN SASARAN MUTU | METODE PERHITUNGAN |
|--|--|--------------------------------|---|--|---|---|--|---|---|
| 1. Memberikan peningkatan pelayanan administrasi akademik terhadap mahasiswa secara optimal dan memadai. | | | | | | | | | |
| 1. | Pelayanan pemrograman mata kuliah melalui sistem online / internet | Jumlah mahasiswa yang komplain | Maksimal 5% komplain setiap mahasiswa dalam 1 (satu) semester | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ketelitian mahasiswa dalam memprogram mata kuliah melalui sistem online 2. Ketepatan mahasiswa dalam mengkonsultasikan pada dosen penasihat akademik untuk proses persetujuan dan pengklikan mata kuliah yang diprogram mahasiswa oleh dosen | Kepala Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan | Diperoleh dari bukti fisik komplain mahasiswa tentang perbedaan MK, kelas dan jam serta tidak ada dalam presensi kuliah antara KRS yang diprogramkan dengan sistem online setelah konsultasi pada dosen penasihat akademik dengan hasil cetakan KPS setelah adanya persetujuan dosen penasihat akademik di bagian akademik fakultas | 2 (dua) bulan setelah pelaksanaan kegiatan | 3 (tiga) bulan sekali setelah selesai pelaksanaan pemrograman mata kuliah | Perbandingan jumlah mahasiswa yang komplain dengan jumlah mahasiswa keseluruhan dikalikan dengan 100% |

| | | | | | | | | | |
|---|---|--------------------------------|------------------------------|---|---|--|-----------------------------------|---------------------------------|---|
| | | | | penasihat akademik 3. Penambahan tenaga pelaksana kegiatan pelayanan pemrograman mata kuliah 4. Memperbaiki sistem administrasi akademik 5. Meningkatkan kerjasama dengan pihak terkait melalui puskom 6. Meningkatkan koordinasi dan kerjasama antar personil akademik | | | | | |
| 2. Melakukan evaluasi terhadap pelayanan administrasi akademik secara berkala | | | | | | | | | |
| 2. | Pelayanan Nilai Kartu Hasil Studi (KHS) | Jumlah mahasiswa yang komplain | Maksimal 10% komplain setiap | 1. Ketepatan dosen dalam meng- <i>entry</i> nilai final tes | Kepala Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan | Diperoleh dari bukti fisik komplain / bentuk surat pengaduan | 1 (satu) bulan setelah penerimaan | Setiap 1 (satu) semester sekali | Perbandingan jumlah mahasiswa yang komplain dengan jumlah |

| | | | | | | | |
|--|--|--|---|---|-----|--|--|
| | | | <p>mahasiswa dalam 1 semester</p> <p>(online) dan menyerahkan fisik nilai mata kuliah ke fakultas</p> <p>2. Meningkatkan kerjasama dan koordinasi dengan pihak terkait (Puskom dan Fakultas)</p> <p>3. Kejelian dosen dalam meng-<i>entry</i> data nilai mata kuliah yang ada (online)</p> <p>4. Mendokumen nilai asli dari dosen pembina mata kuliah</p> | <p>mahasiswa di bagian akademik yang terkait dengan nilai setiap semester</p> | KHS | | <p>mahasiswa keseluruhan dikalikan dengan 100%</p> |
|--|--|--|---|---|-----|--|--|

Sumber : BAAK pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

4.2.2. Prosedur Mutu Administrasi Akademik UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

Prosedur mutu berisi tata cara untuk menjalankan suatu proses. Dimana digambarkan sebagai suatu aliran langkah demi langkah kegiatan dalam suatu proses yang dilaksanakan oleh masing-masing penanggung jawab, dan disertai dengan penjelasan tata cara pelaksanaannya.

Prosedur mutu di Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang meliputi langkah demi langkah tentang pendaftaran mahasiswa baru, herregistrasi mahasiswa, kartu tanda mahasiswa, pemrograman mata kuliah, surat keterangan masih studi, surat keterangan pernah studi, surat keterangan cuti studi, surat keterangan mutasi studi, perbaikan nilai, transkrip mahasiswa, surat keterangan lulus, syarat wisuda mahasiswa, standarisasi dan proteksi ijazah, proses penulisan ijazah, syarat pengambilan ijazah, surat keterangan ijazah rusak, dan surat keterangan ijazah hilang. Dalam hal ini penulis akan menjelaskan tentang prosedur mutu pemrograman mata kuliah disertai dengan implementasinya. Hal ini karena pemrograman mata kuliah pasti dilalui oleh semua mahasiswa yang aktif studi (tidak cuti) tanpa terkecuali dalam setiap semester. Berikut ini prosedur mutu pemrograman mata kuliah.

1. TUJUAN

Sebagai pedoman pendataan mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan untuk setiap mata kuliah yang dipasarkan.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini berlaku mulai dari herregistrasi mahasiswa di BAK sampai dengan keluarnya Kartu Program Studi (KPS) dan Presensi Mahasiswa untuk setiap mata kuliah yang dipasarkan.

3. REFERENSI

1. Prosedur Mutu Pemrograman Mata Kuliah dengan online (internet)

2. Buku Pedoman Pendidikan UIN Maliki Malang

4. DEFINISI

4.1. Kabiro. AAK: Kepala Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan

4.2. Kabag. Akademik: Kepala Bagian Akademik

4.3. BAK : Bagian Administrasi Akademik

4.4. PD I : Pembantu Dekan Bidang Akademik

4.5. Kasubag : Kepala Sub Bagian

4.6. Subag : Sub Bagian

4.7. DPA : Dosen Penasehat Akademik

4.8. KHS : Kartu Hasil Studi

4.9. KRS : Kartu Rencana Studi

4.10. KPS : Kartu Program Studi

4.11. Puskom : Pusat Komputer

4.12. SKS : Sistem Kredit Semester

4.13. Kajur : Ketua Jurusan

5. PENANGGUNG JAWAB

1. Kepala Biro Administrasi Akademik dan Kemaasiswaan

6. KETENTUAN UMUM

Bahwa pemrograman mata kuliah ini harus diikuti oleh semua mahasiswa yang aktif untuk melanjutkan pada semester berikutnya guna untuk mengetahui berapa mata kuliah dan berapa sks yang akan ditempuh.

7. PROSEDUR MUTU

- 7.1. Kepala Biro mengeluarkan pengumuman dan jadwal pelaksanaan pemrograman mata kuliah pada masing-masing fakultas sesuai kalender akademik.
- 7.2. Kabag Akademik koordinasi dengan Kabiro AAK sebelum pelaksanaan pemrograman mata kuliah.
- 7.3. Pemrograman dilaksanakan oleh Fakultas masing-masing sesuai jadwal yang telah ditetapkan.
- 7.4. Mahasiswa melakukan pembayaran SPP ke Bank BTN sesuai dengan batas waktu yang ditentukan.
- 7.5. Mahasiswa menerima bukti pembayaran atau kuitansi dan kode akses.
- 7.6. Mahasiswa menyerahkan bukti pembayaran atau kuitansi ke fakultas masing-masing dan melakukan proses entri data dan pemrograman ke komputer dengan memasukkan NIM dan kode akses.
- 7.7. Pemrograman mata kuliah berdasarkan pemasaran di fakultas masing-masing.
- 7.8. Proses cetak KPS, kemudian mahasiswa membawa KPS ke dosen wali untuk divalidasi.

7.9. Dosen wali melakukan validasi di terminal komputer dan menandatangani KPS yang sudah benar dan distempel kemudian diserahkan kepada mahasiswa.

7.10. Menindaklanjuti terjadinya komplain pada KPS dan Daftar Presensi dan diproses sesuai batas waktu yang telah ditetapkan.

7.11. Daftar Presensi dicetak dan diserahkan ke Fakultas berdasarkan mata kuliah yang dipasarkan untuk dibagikan ke Dosen Pengajar.

7.12. Perkuliahan berlangsung.

8. DOKUMEN TERKAIT/ARSIP

8.1. Kartu Rencana Studi

8.2. Kartu Program Studi (KPS)

4.3. Laporan Pencapaian Sasaran Mutu BAAK.

4.3.1. Pelayanan Pemrograman Mata Kuliah

A. Perencanaan (*Plan*)

Sasaran mutu yang ditetapkan :

Ukuran Hasil : Jumlah Mahasiswa yang komplain

Target Terukur : Maksimal 5% komplain mahasiswa dalam 1 (satu) semester

B. Pelaksanaan (*Do*)

Strategi Pencapaian :

1. Memperbaiki sistem administrasi akademik
2. Meningkatkan kerjasama dengan pihak terkait melalui LPSI

3. Meningkatkan koordinasi dan kerjasama antar personil akademik

C. Realisasi Strategi Pencapaian

- ✓ Strategi 1. Tertatanya sistem administrasi akademik
- ✓ Strategi 2. Meningkatnya kerjasama dengan pihak terkait melalui LPSI
- ✓ Strategi 3. Meningkatnya koordinasi dan kerjasama antar personil akademik

D. Pengecekan (*Check*)

Review pengukuran data sasaran mutu :

Berdasarkan bukti fisik komplain mahasiswa tentang perbedaan MK (Mata Kuliah), kelas dan jam kuliah antara KRS yang diprogramkan dengan hasil cetakan KPS dibagian Akademik.

Tabel :

| No. | Bulan/Semester/Tahun | Jumlah Komplain | Jumlah Mahasiswa yang PMK | % |
|-----|------------------------------|-----------------|---------------------------|-------|
| 1. | Semester Ganjil 2011/2012 | 63 | 8469 | 0,74% |

Sumber : BAAK pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa :

Sasaran Mutu sampai bulan Oktober (Semester Ganjil 2011/2012) telah tercapai.

Faktor pendukung pelaksanaan program/strategi :

1. Kerjasama dan koordinasi yang baik dengan LPSI dan Jurusan

2. Pelayanan sistem administrasi yang baik
3. Koordinasi yang baik antar staf administrasi
4. Adanya sarana komunikasi antara BAK, Fakultas, Prodi dengan Mahasiswa melalui <http://blog.uin-malang.ac.id/group/akademik/>

Faktor penghambat (kendala) pelaksanaan program/strategi :

1. Kekurang-pahaman dan pengetahuan tentang pengambilan mata kuliah pada mahasiswa.

E. Analisis

Jumlah mahasiswa yang komplain tentang “Pelayanan Pemrograman Mata Kuliah” pada semester ganjil tahun 2011/2012 yaitu mencapai 63 mahasiswa dari jumlah mahasiswa 8469, sehingga dengan tersebut jika diprosentasikan, mahasiswa yang komplain mencapai 0,74%. Ketika mengacu pada target maksimal komplain dalam kualitas mutu yaitu 5% komplain, maka mahasiswa Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang masih minim dalam melakukan komplain pelayanan pemrograman mata kuliah.

Pelaksanaan pemrograman mata kuliah tersebut memang tidak lepas dengan perencanaan, pelaksanaan, dan realisasi strategi pencapaian. Termasuk faktor pendukung yang sangat signifikan dalam efektifitas pelaksanaan tersebut. Adapun faktor pendukung dalam pelaksanaannya yaitu : 1) Kerjasama dan koordinasi yang baik dengan KPSI, fakultas, dan jurusan;. 2) Pelayanan sistem

administrasi yang baik; 3) Koordinasi yang baik antar staf administrasi; dan 4) Melalui pengumuman jadwal kegiatan layanan on-line yang terealisasi. Dengan tersebut, maka sangatlah mudah bagi pegawai Bagian Administrasi Akademik Universitas Islam Negeri Maulana malik Ibrahim Malang untuk memberikan pelayanan terbaik bagi mahasiswa. (sumber BAAK Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang)

Data tersebut di atas, sebagai bukti bahwa pelayanan di Bagian Administrasi Akademik Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang benar-benar meningkatkan kualitasnya, sekaligus sebagai untuk mengantarkan perguruan tinggi yang berkualitas.

F. Tindak Lanjut (*Action/exemplan*)

Program tindak lanjut mengatasi kendala :

| No. | Kendala | Bagian | Exemplan | Penanggung Jawab | Tanggal Target Realisasi |
|------------|---------------------|---------------|--|-------------------------|---------------------------------|
| 1. | Pemahaman Mahasiswa | Jurusan | Sosialisasi Pemasaran | Kajur | Januari 2012 |
| 2. | Pemahaman Mahasiswa | Akademik | Tanya Jawab pada Forum Akademik di http://blog.uin-malang.ac.id/Akademik | BAAK | Pebruari-Maret 2012 |
| 3. | Pemahaman | Akademik | Menerbitkan | BAAK | Awal |

| | | | | | |
|--|-----------|--|-------------------------|--|---------------|
| | Mahasiswa | | panduan portal akademik | | Desember 2011 |
|--|-----------|--|-------------------------|--|---------------|

Sumber : BAAK pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

4.3.2. Pelayanan Nilai Kartu Hasil Studi

A. Perencanaan (*Plan*)

Sasaran mutu yang ditetapkan :

Ukuran Hasil : Jumlah Mahasiswa yang komplain

Target Terukur : Maksimal 10% komplain mahasiswa dalam 1 (satu) semester

B. Pelaksanaan (*Do*)

Strategi Pencapaian :

1. Ketepatan dosen dalam menyerahkan nilai final tes mata kuliah.
2. Meningkatkan kerjasama dan koordinasi dengan pihak terkait (LPSI) dan Fakultas
3. Kejelian dan mengentri data nilai mata kuliah yang ada
4. Mendokumentasi nilai asli dari dosen Pembina mata kuliah
5. Entri nilai dosen Pembina mata kuliah

C. Realisasi Strategi Pencapaian

- ✓ Strategi 1. Terpenuhiya jadwal penyerahan nilai final tes mata kuliah oleh dosen.
- ✓ Strategi 2. Meningkatkan kerjasama dan koordinasi dengan pihak terkait (LPSI dan Fakultas)
- ✓ Strategi 3. Terciptanya ketelitian entri data nilai mata kuliah yang ada
- ✓ Strategi 4. Terpenuhiya dokumentasi nilai asli dari dosen Pembina mata kuliah.
- ✓ Strategi 5. Terpenuhiya entri nilai oleh dosen Pembina mata kuliah.

D. Pengecekan (*Check*)

Review pengukuran data sasaran mutu ;

Berdasarkan bukti fisik komplain/bentuk surat pengaduan mahasiswa di Bagian Akademik yang terkait nilai setiap semester

Table :

| No. | Bulan/Semester/Tahun | Jumlah Komplain | Jumlah Mahasiswa yang PMK | % |
|-----|---------------------------|-----------------|---------------------------|-------|
| 1. | Semester Ganjil 2011/2012 | 162 | 8469 | 1,91% |

Sumber : BAAK pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa :

Sasaran mutu sampai bulan Juli (Semester Ganjil 2011/2012) telah tercapai.

Faktor pendukung pelaksanaan program/strategi :

1. Komunikasi dosen dalam menyerahkan nilai final tes mata kuliah yang baik.

2. Kerjasama dan koordinasi dengan pihak terkait (LPSI dan Fakultas) yang baik.
3. Kejelian dalam mengentri data nilai mata kuliah yang ada.
4. Dokumentasi nilai asli dari dosen Pembina mata kuliah.
5. Entri nilai dilakukan oleh dosen Pembina mata kuliah.

Faktor penghambat (kendala) pelaksanaan program/strategi :

1. Kesalahan perhitungan data nilai oleh dosen.
2. Kesalahan entri data nilai oleh dosen.

E. Analisis

Pelayanan Nilai Kartu Hasil Studi (KHS) pegawai Bagian Administrasi Akademik memang benar-benar memberikan pelayanan terbaik kepada mahasiswa maupun para dosen. Sebagaimana data mahasiswa yang komplain nilai hanya 162 mahasiswa dari jumlah 7488 mahasiswa, jika dipresentasikan mencapai 1,91%. Jika dipadukan dengan standar kualitas mutu universitas maksimal komplain nilai 10%, angka persen ini jika dibandingkan antara 10% dengan 1,91% sangat jauh. Sehingga bisa dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Bagian Administrasi Akademik sangatlah baik.

Untuk melakukan hal tersebut tidak lepas dengan faktor pendukung dalam pelayanan Nilai Kartu Hasil Studi (KHS) yaitu: 1) Ketepatan dosen dalam menyerahkan nilai final tes mata kuliah; 2) Meningkatkan kerjasama dan

koordinasi dengan pihak terkait (LPSI dan Fakultas); 3) Kejelian dalam mengentri data nilai mata kuliah yang ada; 4) Mendokumentasikan nilai asli dari dosen pembina mata kuliah; dan 5) Entri nilai oleh dosen Pembina mata kuliah. Sekaligus juga dengan strategi-strategi yang mendukung dalam pelaksanaan tersebut. (sumber BAAK Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang)

Selain itu juga, tidak kalah pentingnya adalah kesadaran terhadap para mahasiswa untuk saling melakukan kerjasama dalam pelayanan nilai kartu hasil studi (KHS), utamanya saling menjaga KHS yang mereka miliki. Dalam hal tersebut juga langsung ditindaklanjuti dalam pelaksanaannya.

F. Tindak Lanjut (*Action*)

Program tindak lanjut mengatasi kendala :

| No. | Kendala | Bagian | Tindak Lanjut | Penanggung Jawab | Tanggal Target Realisasi |
|-----|----------------------------|--------|-----------------------------|------------------|--------------------------|
| 1. | Kesalahan entri data nilai | Dosen | Koreksi dan verivikasi data | Kajur | Maret 2012 |

Sumber : BAAK pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

4.4. Pembahasan Hasil Penelitian

Pada bagian ini penulis akan memaparkan analisis data yang penulis peroleh dari hasil penelitian di Bagian Administrasi Akademik tentang implementasi dari SMM ISO 9001 : 2008 untuk meningkatkan kepuasan *stakeholder*. Untuk memperoleh

data yang dibutuhkan dalam penelitian tersebut, peneliti menggunakan metode wawancara dan observasi. Proses analisis data dalam memeriksa keabsahan data peneliti menggunakan metode triangulasi. Metode triangulasi yaitu memeriksa kebenaran data yang telah diperolehnya kepada pihak-pihak lainnya yang dapat dipercaya (Usman, 2005:88). Adapun teknik triangulasi yang digunakan adalah triangulasi teknik.

Triangulasi teknik menurut Wiersma dalam Sugiono (2005:126) adalah teknik yang dilakukan untuk menguji keabsahan data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda misalnya, data diperoleh dengan wawancara lalu dicek dengan observasi, dokumentasi atau kuesioner.

Dari data hasil implementasi di atas dapat disimpulkan bahwa UIN Maulana Malik Ibrahim Malang bias dikatakan sukses dalam mengimplementasikan SMM ISO 9001 : 2008 khususnya di wilayah administrasi akademik pada fokus pemrograman mata kuliah, karena dalam hasil laporan implementasinya untuk Pelayanan Pemrograman Mata Kuliah terdapat 63 mahasiswa yang komplain dari jumlah 8469 mahasiswa, jika dipresentasikan jumlah mahasiswa yang komplain mencapai 0,74% sedangkan acuan pada target maksimal komplain dalam kualitas mutu adalah 5%. Dan untuk Pelayanan Nilai Kartu Hasil Studi terdapat 162 mahasiswa dari jumlah 7488 mahasiswa, jika dipresentasikan jumlah mahasiswa yang komplain mencapai 1,91% sedangkan untuk standar kualitas mutu universitas maksimal komplain nilai 10%. Jika kita lihat hasil masing-masing antara keduanya sangat jauh di atas standar.

Oleh karena itu, peneliti menilai bahwa implementasinya di Bagian Administrasi Akademik dapat dikatakan sukses.

Akan tetapi dari analisis di atas yang menjadi permasalahan komplain dari pihak mahasiswa adalah berhubungan dengan publikasi atau pemahaman dari mahasiswa itu sendiri, Hal tersebut dapat dilihat pada tabel di atas. Jika kita telusuri lebih dalam lagi pemrograman mata kuliah adalah suatu hal yang wajib hukumnya dipahami oleh seluruh mahasiswa. Akan tetapi pada kenyataannya masih ada yang belum paham. Permasalahan ketidakpahaman tersebut kembali lagi pada seberapa besar usaha sosialisasi dari pihak Bagian Administrasi Akademik kepada pihak fakultas-fakultas dan jurusan-jurusan yang ada di dalamnya.

Dari hasil wawancara peneliti pada tanggal 11 Maret 2013 dengan bapak Drs. H. Sutikno Edyanto selaku kasubbag Administrasi Pendidikan Universitas,

“Terkait bentuk sosialisasi pemrograman mata kuliah ada 3 hal yang perlu di tekankan pada pelaksanaannya yaitu sosialisasi pemasaran yang dilakukan di masing-masing jurusan, layanan Tanya jawab pada forum akademik di <http://blog.uin-malang.ac.id/akademik> yang dilakukan oleh pihak akademik itu sendiri, dan yang terakhir menerbitkan panduan portal akademik yang juga dilakukan oleh pihak akademik setiap tahun ajaran baru”.

Dari ketiga hal yang sudah disampaikan oleh bapak Drs. Sutikno Edyanto tersebut kemudian peneliti mencoba untuk observasi langsung pada kenyataan di lapangannya. Yang pertama terkait sosialisasi pemasaran yang dilakukan di masing-masing jurusan, disini peneliti mencoba melakukan tanya jawab kepada beberapa mahasiswa dengan jurusan yang berbeda, salah satunya pada tanggal 7 maret 2013

jam 10.10 WIB, tempat di depan koperasi mahasiswa, nama mahasiswa M. Mutholibin, Fakultas Tarbiyah, Jurusan PAI. dengan pertanyaan : Bagaimana sosialisasi terkait sistem pemrograman mata kuliah on-line di fakultas anda?

Jawabannya adalah *“sangat lemah sekali mas, dari dulu sampai sekarang ya tetap yang banyak berperan mas-mas semester atas yang mengajari jadi bukan bentuk sosialisasi dari jurusan”*.

Pada tanggal 7 maret 2013 jam 13.15 WIB, tempat di depan Fakultas Humaniora dan Budaya, nama mahasiswi Iba Emilia, Fakultas Humaniora dan Budaya, Jurusan PBA.

Jawabannya *“Kalau di humberd mas sosialisasinya lumayan bagus mas tinggal peran proaktif dari mahasiswa itu sendiri”*.

Yang kedua terkait dengan layanan Tanya jawab pada forum akademik di <http://blog.uin-malang.ac.id/akademik> yang dilakukan oleh pihak akademik. Pada tanggal 15 maret 2013 peneliti mencoba membuka layanan Tanya jawab tersebut, akan tetapi banyak sekali pertanyaan-pertanyaan yang tidak ditanggapi. Padahal jika dilihat, pertanyaannya masih dalam kategori wajar seperti *“Kenapa tidak ada pelatihan pemrograman dari pihak fakultas?”*

Yang ketiga terkait dengan menerbitkan panduan portal akademik yang juga dilakukan oleh pihak akademik setiap tahun ajaran baru, disini peneliti juga mencoba melakukan tanya jawab kepada beberapa mahasiswa dengan jurusan yang berbeda, salah satunya pada tanggal 7 maret 2013 jam 10.30 WIB, tempat di depan koperasi mahasiswa, nama mahasiswi Istiqomah, Fakultas Syari'ah, Jurusan HBS (Hukum

Bisnis Syari'ah). dengan pertanyaan : Apakah anda mempunyai buku panduan portal akademik? Kapan diberikannya?

Jawabannya adalah “*buku apa itu mas?setau saya gak pernah dikasih buku itu yang saya tau dulu waktu osfak saya cuma dikasih buku pedoman akademik dan selembor kertas yang isinya tentang seputar Fakultas Syari'ah*”.

Pada tanggal 23 Maret 2013 jam 21.00 WIB, tempat di dalam kontakn kelurahan merjosari RT.01 RW.03, nama mahasiswa M. Ali Tsabit, Fakultas Ekonomi, Jurusan Akuntansi.

Jawabannya adalah “*iya saya punya dapat waktu pertengahan semester 1 mau semester 2 tapi kalau sekarang berbeda mas, sekarang dibagikannya waktu osfak jadi tidak pertengahan seperti saya dulu*”.

Dari ketiga fakta di lapangan tersebut ternyata masih ada hal yang belum sesuai dengan evaluasinya, apalagi pada perihal yang ketiga terkait buku portal akademik, disana ditemukan ada Fakultas yang menyebarkannya dan ada Fakultas yang tidak menyebarkannya. Dari fakta tersebut banyak mahasiswa yang beranggapan birokrasi mencari keuntungan dari buku tersebut, untuk kebenarannya seperti apa mungkin bias dipertanyakan lebih lanjut dan lebih mendalam lagi.

4.5. Kepuasan Stakeholder.

Untuk mencapai kepuasan *stakeholder* khususnya pada layanan pemrograman mata kuliah tentunya harus diperhatikan dan dilakukan dengan semaksimal mungkin. Berikut ini hasil wawancara peneliti dengan beberapa mahasiswa untuk mengetahui seberapa besar kepuasan yang sudah didapat oleh mahasiswa. Dalam hal ini peneliti menggunakan beberapa pertanyaan yang bisa menjadi indikator kepuasan, khususnya

di bidang layanan administrasi akademik yang tentunya berfokus pada pemrograman mata kuliah.

Daftar pertanyaan :

1. Apa yang anda ketahui tentang SMM ISO 9001 : 2008?
2. Apa pendapat anda tentang Pemrograman Mata Kuliah On-line?
3. Apa keluhan yang anda rasakan tentang Pemrograman Mata Kuliah On-line?
4. Bagaimana pengalaman anda tentang Pemrograman Mata Kuliah On-line?
5. Berikan kritik dan saran tentang Pemrograman Mata Kuliah On-line?
6. Apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan khususnya dalam hal pemrograman on-line?

Dari hasil wawancara dan observasi dari pertanyaan diatas, peneliti menemukan 18 dari 20 mahasiswa menyatakan ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan oleh Bagian Administrasi Akademik UIN Maliki Malang dari sini ada beberapa keganjalan dikarenakan ketidak samaan antara laporan kepuasan dari bagian administrasi akademik dan kenyataan yang ada di lapangnya dan keganjalan tersebut terdapat pada yang pertama terkait komitmen dari manajemen itu sendiri dan yang kedua adalah masalah kepuasan sebenarnya masih ada komplain-komplain yang ada di lapangnya meskipun data yang ada pada BAK bisa dibilang minim sekali yang komplain dengan jumlah mahasiswa yang sangat banyak. Oleh karena itu perlu adanya evaluasi dan perhatian yang lebih dalam lagi, jadi tidak hanya menggunakan mahasiswa yang datang komplain sebagai data kepuasan mahasiswa akan tetapi juga melihat realita di lapangnya seperti apa.

Dalam memenuhi kepuasan *stakeholder*, pihak manajemen perlu memperhatikan kondisi dari stakeholder itu sendiri yang nantinya dapat dijadikan evaluasi untuk perbaikan kedepannya. Dan juga perlu untuk memperhatikan komitmen dari manajemen itu sendiri karena itu merupakan salah satu hal yang paling penting dalam menjaga kualitas pelayanan yang merupakan salah satu instrument dalam SMM ISO 9001 : 2008.

Kepuasan dalam Islam mengajarkan kepada umatnya untuk saling tolong menolong dalam hal kebaikan antara satu dengan yang lainnya dan Islam melarang untuk saling tolong menolong dalam hal kejahatan. Dalam Al-Maidah : 02 dijelaskan bahwa: Sebuah transaksi ekonomi pasti tak terlepas dari penjualan dan pembelian yang mana hal ini digambarkan dalam bentuk kepuasan konsumen terhadap produk atau jasa yang diperoleh dari penjualan.

Berkaitan dengan penyediaan layanan konsumen , Islam telah mengatur bagaimana cara untuk menghasilkan layanan yang berkualitas bagi konsumennya. Pencapaian kualitas layanan yang terbaik pada organisasi atau perusahaan memerlukan dasar bangunan manajemen Islam yang kokoh atau disebut juga ”Total Islam Quality” (TIQ), dimana dasar bangunan tersebut bersumber dari al-Qur’an dan Hadist, dan dapat terbentuk jika ada instrumen-instrumen berikut, yaitu :

- a) Harus didasari oleh kesabaran yang kuat,
- b) Komitmen jangka panjang,

- c) Perbaiki kualitas layanan terus menerus,
- d) Kerjasama dan hormat/respek terhadap setiap orang,
- e) Pendidikan dan latihan.

Dalam hal ini Islam juga mengatur tentang kecepatan dan kemudahan proses dari layanan. Islam juga mengajarkan bahwa dalam melayanikonsumen sebaiknya selalu diciptakan kejujuran, karena kejujuran akanmendatangkan keberkahan bagi saudagar. Selalu diciptakan sikap tidakmencari keuntungan sebesar-besarnya (ta'awun). Misalnya dalam mengukur,menakar, dan menimbang semuanya ditegakkan dengan jujur dan tidakcurang, apabila berjanji dan apabila diberi amanah ditunaikan dengan baik.

Sebab saudagar yang jujur itu diridhai oleh Allah, karena melaksanakan perintah-Nya, yang tercantum dalam Al-Qur'an :

يٰٓأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَكُونُوا مَعَ الصّٰدِقِينَ ﴿١١٩﴾

Arinya :*Hai orang-orang yang beriman bertakwalah kepada Allah, dan hendaklah kamu bersama orang-orang yang benar. (QS. At-Taubah:119).*

Dan sikap ta'awun dicantumkan dalam QS. Al-maidah : 02 :

يٰٓأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعْبِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَئِدَ وَلَا ءَامِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا ۗ وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا ۗ وَلَا

سَجَرِ مَنْكُمْ شَنْآنُ قَوْمٍ أَنْ صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَنْ تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى
 الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢١﴾

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah^[389], dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram^[390], jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya^[391], dan binatang-binatang qalaa-id^[392], dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keredhaan dari Tuhannya^[393] dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburu. Dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidil haram, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya.

[389] Syi'ar Allah ialah: segala amalan yang dilakukan dalam rangka ibadah haji dan tempat-tempat mengerjakannya.

[390] Maksudnya antara lain ialah: bulan Haram (bulan Zulkaidah, Zulhijjah, Muharram dan Rajab), tanah Haram (Mekah) dan Ihram., Maksudnya ialah: dilarang melakukan peperangan di bulan-bulan itu.

[391] Ialah: binatang (unta, lembu, kambing, biri-biri) yang dibawa ke ka'bah untuk mendekati diri kepada Allah, disembelih di tanah Haram dan dagingnya dihadiahkan kepada fakir miskin dalam rangka ibadah haji.

[392] Ialah: binatang had-ya yang diberi kalung, supaya diketahui orang bahwa binatang itu telah diperuntukkan untuk dibawa ke Ka'bah.

[393] Dimaksud dengan karunia ialah: Keuntungan yang diberikan Allah dalam perniagaan. Keridhaan dari Allah ialah: pahala amalan haji.

Selain layanan perlu juga adanya menjaga kualitas, kualitas dalam Islam sudah dijelaskan pada ayat berikut :

قُلْ إِنَّمَا أَنَا بَشَرٌ مِّثْلُكُمْ يُوحَىٰ إِلَىٰ أَنَّمَا إِلَهُكُمُ اللَّهُ وَاحِدٌ فَمَن كَانَ يَرْجُوا لِقَاءَ رَبِّهِ
 فَلْيَعْمَلْ عَمَلًا صَالِحًا وَلَا يُشْرِكْ بِعِبَادَةِ رَبِّهِ أَحَدًا ﴿١١﴾

Artinya : Katakanlah: Sesungguhnya aku ini manusia biasa seperti kamu, yang diwahyukan kepadaku: "Bahwa Sesungguhnya Tuhan kamu itu adalah Tuhan yang Esa". Barangsiapa mengharap perjumpaan dengan Tuhannya, Maka hendaklah ia mengerjakan amal yang saleh dan janganlah ia mempersekutukan seorangpun dalam beribadat kepada Tuhannya".(Q.S.Al-Kahfi:110)

الَّذِي أَحْسَنَ كُلَّ شَيْءٍ خَلَقَهُ وَبَدَأَ خَلْقَ الْإِنْسَانِ مِنْ طِينٍ ﴿٧﴾

Artinya : yang membuat segala sesuatu yang Dia ciptakan sebaik-baiknya dan yang memulai penciptaan manusia dari tanah.(Q.S.Al-Sajadah:7)

فَلِذَلِكَ فَادَعُ مَا أَسْتَقِيمُ كَمَا أُمِرْتُ وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاءَهُمْ وَقُلْ ءَامَنْتُ بِمَا أَنْزَلَ اللَّهُ مِنْ كِتَابٍ وَأُمِرْتُ لِأَعْدِلَ بَيْنَكُمْ اللَّهُ رَبُّنَا وَرَبُّكُمْ لَنَا أَعْمَلْنَا وَلَكُمْ أَعْمَلَكُمْ لَا حُجَّةَ بَيْنَنَا وَبَيْنَكُمْ اللَّهُ يَجْمَعُ بَيْنَنَا وَإِلَيْهِ الْمَصِيرُ ﴿١٥﴾

Artinya : Maka karena itu serulah (mereka kepada agama ini) dan tetaplah[1343] sebagai mana diperintahkan kepadamu dan janganlah mengikuti hawa nafsu mereka dan Katakanlah: "Aku beriman kepada semua kitab yang diturunkan Allah dan aku diperintahkan supaya Berlaku adil diantara kamu. Allah-lah Tuhan Kami dan Tuhan kamu. bagi Kami amal-amal Kami dan bagi kamu amal-amal kamu. tidak ada pertengkaran antara Kami dan kamu, Allah mengumpulkan antara kita dan kepada-Nyalah kembali (kita)".(Q.S.Al-Syura:15)

[1343] Maksudnya: tetaplah dalam agama dan lanjutkanlah berdakwah.

Jadi intinya dalam meningkatkan kepuasan *stakeholder* perlu adanya peningkatan kualitas dari pelayanan itu sendiri, dan tidak ketinggalan pula untuk menjaga komitmen dari manajemen itu sendiri karena dalam pelayanan komitmen menjadi prioritas utama untuk mempertahankan kualitas layanan dan juga meningkatkannya.