



Strategi Pengembangan Akademik dan Peningkatan Kualitas Layanan Akademik Mahasiswa

Anisatul Umniyya, Anggi Kartika, Ayuni Linda Agustina Sari, Dandy Aditya Satriatama,
Dewi Eka Febrianita, Regina Aurella Irawan*, Achmad Supriyanto

Universitas Negeri Malang, Jl. Semarang No. 5 Malang, Jawa Timur, 65114, Indonesia

*Penulis korespondensi, Surel: reginaaurel01@gmail.com

Paper received: 13-4-2023; revised: 4-5-2023; accepted: 11-5-2023

Abstract

This article reviews the Academic Development Strategy and Improving the Quality of Academic Services for UM Faculty of Education Students. This study aims to determine leadership strategies in tertiary institutions, strategies for developing student academics, supporting and inhibiting factors in developing student academics, and strategies for academic services in tertiary institutions. This study uses qualitative research methods with research instruments including observation, interview guides, and researchers as a key pillar and previous theory as an addition. The source of this research is the results of interviews from one of the lecturers who has an interest in taking care of this section. The result is routine coordination to find out the problems in each sub-section by mapping the problems. And the way to improve the quality of its services is to prepare adequate facilities and infrastructure for students and alumni, serving in the academic field in the form of PPDikti reporting services and others. As well as serving students according to working hours and according to applicable SOPs.

Keywords: service quality; student; academic development strategy

Abstrak

Artikel ini mengulas tentang Strategi Pengembangan Akademik dan Peningkatan Kualitas Layanan Akademik Mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan UM. Penelitian ini memiliki tujuan guna mengetahui Strategi kepemimpinan di perguruan tinggi, Strategi mengembangkan akademik mahasiswa, Faktor pendukung serta penghambat dalam mengembangkan akademik mahasiswa, dan Strategi pelayanan akademik di perguruan tinggi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan instrumen penelitiannya meliputi observasi, pedoman wawancara, dan peneliti sebagai tumpuan kunci dan teori terdahulu sebagai tambahan. Sumber penelitian ini adalah hasil wawancara dari salah satu dosen yang berpekepentingan untuk mengurus bagian tersebut. Adapun hasilnya adalah rutin dilakukannya koordinasi untuk mengetahui permasalahan di masing-masing dan sub bagian dengan melakukan pemetaan permasalahan. Dan cara meningkatkan kualitas pelayanannya adalah dengan menyiapkan sarana dan prasarana yang memadai untuk mahasiswa dan alumni, melayani dibidang akademik berupa layanan pelaporan PPDikti dan lain-lain. Serta melayani mahasiswa sesuai jam kerja dan sesuai SOP yang berlaku.

Kata kunci: kualitas layanan; mahasiswa; strategi pengembangan akademik

1. Pendahuluan

Lembaga pendidikan adalah tempat dilaksanakannya pembelajaran yang menjadi tujuan mengenai alur perkembangan dan pertumbuhan generasi bangsa di masa depan. Setiap tahun, Pengaruh yang telah dilalui oleh mutu pendidikan akan diukur oleh pihak lembaga. Terobosan yang akan dilakukan oleh lembaga pendidikan ini dikarenakan bukti kesadaran lembaga pendidikan mengenai pentingnya pendidikan dalam memajukan sumber daya manusia This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License. serta dapat menjadikan bangsa ini memiliki kualitas tinggi sehingga dapat memajukan

serta memakmurkan bangsa dan Negara (Samiaji dkk, 2021). TQM ini sendiri menjadi titik fokus untuk lembaga pendidikan yang sedang mengalami kompetisi yang begitu ketat. TQM berkeinginan untuk mengimplementasikannya secara menyeluruh sampai tingkat organisasi lembaga pendidikan, sehingga tingkat keberhasilannya yaitu berupa kepuasan seorang konsumen terhadap daya saing di lembaga pendidikan.

Total Quality Management (TQM) yang terdapat pada lembaga pendidikan memiliki makna filosofis mengenai sebuah perbaikan secara *continue*, sehingga mendapatkan alat sederhana secara lengkap yang ditujukan langsung kepada sekolah dalam merangkul segala bentuk kebutuhan, keinginan, konsumennya sekarang sampai masa yang akan datang (Sallis, 2019). Maka dari itu, sistem mutu pendidikan dengan bentuk TQM menerangkan mengenai mutu pendidikan meliputi tiga kecakapan, yaitu kecakapan dalam akademik, sosial, dan moral menurut Zamroni dalam (Saifulloh dkk., 2012).

Manajemen pengembangan mutu yang berdasarkan pada lembaga pendidikan yaitu berupa alternatif baru dalam mengelola pendidikan dengan menekankan hal tersebut pada perencanaan mutu (*quality planning*), pengendalian kualitas (*quality control*), dan perbaikan kualitas (*quality improvement*) menurut Tjiptono & Diana dalam (Ma'arif dkk., 2021).

Perguruan tinggi memiliki pengertian yaitu salah satu jenjang pendidikan yang menjadi sebuah wadah persiapan dengan perannya sebagai pengendali keberhasilan atas seluruh usaha peningkatan serta pengembangan kualitas dan kuantitas penduduk pada sebuah negara. Keberhasilan seluruh usaha tersebut harus dilandasi dengan berbagai macam ketentuan yang merupakan hasil kesepakatan bersama diantara para pemegang kekuasaan maupun pimpinan dari masing-masing perguruan tinggi dengan mengutamakan asas keefektifan dan keefisienan. Pada dasarnya, berbagai macam ketentuan tersebut diharapkan mampu memberikan pelayanan yang baik serta maksimal agar meningkatkan kepuasan dari segi akademik maupun non akademik kepada setiap pengguna jasa pendidikan. Selanjutnya, menurut Amin (2017) keseluruhan ketentuan tersebut telah dicantumkan dalam rancangan pembangunan jangka panjang yakni dari tahun 2005 sampai dengan tahun 2025 dengan penjabaran sebagai berikut: (1) peningkatan aspek kapasitas dan modernisasi (tahun 2005 sampai dengan 2009); (2) memperkuat segi pelayanan (tahun 2009 sampai dengan 2015); (3) memperkuat daya saing pada tingkatan regional (tahun 2015 sampai dengan 2020); serta (4) memperkuat daya saing pada tingkatan internasional (tahun 2020 sampai dengan 2025).

Pengertian lain terhadap perguruan tinggi ketika dilihat dari segi visi dan misinya yaitu sebuah institusi pendidikan dengan tujuan agar menghasilkan lulusan unggul serta berkompeten untuk menjadi jembatan agar mampu menghasilkan produk berkualitas agar siap berkompetisi di seluruh dunia. Perguruan tinggi juga memiliki kepentingan untuk dapat memenuhi keseluruhan dimensi kepuasan mahasiswa, dosen, dan lainnya supaya mampu mewujudkan hasil luaran berkualitas guna memberikan kemaksimalan kontribusi dari diri mereka kelak saat terjun serta mengabdikan secara langsung di lingkungan masyarakat. Kemudian, seluruh pengelola perguruan tinggi di Indonesia perlu memiliki pegangan hidup yang kuat untuk membangun serta menciptakan kesempurnaan komitmen untuk meningkatkan kualitas dari lembaga mereka yang disesuaikan dengan pengorbanan setiap mahasiswa dimana harus menunjukkan perubahan dengan buktinya seperti terpenuhinya semua kualifikasi dari para pendidik serta kesediaan juga kelengkapan sarana dan prasarana pendidikan yang telah terstandarisasi secara nasional maupun internasional. Prinsip

pemenuhan kepuasan bagi para pelanggan menjadi perihal terpenting untuk kemajuan dan keberlangsungan lembaga pendidikan tersebut dimana dalam perihal ini pemenuhan kepuasan yang dimaksud itu utamanya ditujukan kepada seluruh mahasiswa karena mereka menjadi pengguna jasa pendidikan paling utama serta menjadi tonggak kesuksesan dari lembaga pendidikan tersebut.

Kepuasan mahasiswa akan memberikan pengaruh kepada loyalitas serta totalitas mereka terhadap sang perguruan tinggi dimana nantinya menjadi aset berguna dikarenakan mereka secara sukarela untuk mempromosikan, memberikan komentar positif, mengurangi dampak negatif dengan kompetitor sejenis (*bargaining position*), serta memperkuat anggapan yang baik kepada perguruan tinggi. Adapun, salah satu aspek penting yang menentukan kepuasan mahasiswa adalah bagaimana pemrosesan dan mekanisme pelayanan akademik di kampus mereka dimana pengertian pelayanan akademik adalah layanan yang terkait secara langsung dengan unsur kependidikan kepada para pelanggannya seperti kurikulum, silabus, dan lain sebagainya. Kemudian, menurut Tampubolon dalam Sumarni dan Abdullah (2021) terdapat lima macam pelayanan terhadap mahasiswa yakni: (1) jasa kurikuler seperti peraturan akademik, perkuliahan, kurikulum, alat bantu perkuliahan, dan lain sebagainya; (2) jasa penelitian seperti buku pedoman penelitian, pelaksanaan penelitian, serta publikasi hasil penelitian; (3) jasa pengabdian masyarakat seperti pengimplementasian serta publikasi program MBKM; (4) jasa administrasi seperti pembuatan kebijakan strategis, pembukuan administrasi kegiatan akademik, serta lain sebagainya; (5) jasa ekstrakurikuler seperti pembukuan untuk semua informasi dan panduan kegiatan ekstrakurikuler serta lain sebagainya.

Selanjutnya, menurut hasil observasi di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang (FIP UM) dapat dijelaskan bahwa masih terdapat berbagai macam permasalahan dan kekurangan terkait dengan pelayanan akademik yang belum bisa melampaui standar mutu pelayanan dimana disebabkan oleh anggaran pengalokasian sarana dan prasarana tidak mencukupi pada periode tahun ini. Dengan demikian, peneliti berharap bahwa FIP UM mampu untuk melakukan terobosan baru dengan mencari serta memastikan keikutsertaan pihak-pihak terkait sebagai investor atau sponsorship agar dapat memperbaiki dan menyempurnakan pelayanan akademik mereka kepada para pengguna khususnya mahasiswa dimana tujuan utamanya berupa pendeskripsian strategi pengembangan dan peningkatan kualitas layanan akademik mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang pada periode 2022-2023.

2. Metode

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah untuk memahami dan menjelaskan fenomena atau masalah sosial dengan cara mengumpulkan, menganalisis, dan menafsirkan data yang bersifat deskriptif, Sugiyono dalam Utami (2021). Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang suatu topik atau fenomena, dan untuk menghasilkan pengetahuan baru Mulyana dalam Prasanti (2018). Dalam penelitian ini terdapat beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi wawancara, dan dokumentasi. Observasi adalah metode penelitian yang dilakukan dengan mengamati dan merekam perilaku dan fenomena yang terjadi secara langsung dan mencatatnya Arikunto dalam Joesyiana (2018). Tujuan observasi untuk mengumpulkan data tentang bagaimana Pengembangan Akademik Dan Peningkatan Kualitas Layanan Akademik Mahasiswa di FIP UM. Wawancara adalah sebuah metode interaksi antara

pewawancara dengan narasumber dalam rangka memperoleh informasi secara langsung dari narasumber terkait suatu topik atau subjek yang menjadi fokus penelitian atau pengamatan Lexy dalam Kamaria (2021). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara kepada Sub Koordinasi Kemahasiswaan FIP yang beralamatkan di Jl. Semarang 5, Malang. Dokumentasi adalah proses membuat catatan tertulis, gambar, atau rekaman tentang suatu kegiatan, proses, atau peristiwa, dan dapat memberikan informasi yang bermanfaat dalam memahami suatu fenomena atau masalah yang diteliti (Firdiansyah, 2015). Kemudian data yang terkumpul kemudian dianalisis. Selanjutnya, data disajikan dalam hasil dan pembahasan penelitian untuk memperoleh kesimpulan yang didukung oleh teori yang terkait.

3. Hasil dan Pembahasan

TQM ialah suatu sistem manajemen yang digunakan untuk peningkatan mutu Pendidikan di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang. Mutu diartikan sebagai sarana untuk memenuhi atau melampaui persyaratan pelanggan. Hal itu menunjukkan bahwa pokok produk atau jasa tepat bagi penggunaan oleh pelanggan. Ketepatan penggunaannya berhubungan dengan nilai yang diterima pelanggan dan kepuasan pelanggan, namun tidak dapat menentukannya. Kepuasan pelanggan merupakan konsep yang relatif berbeda antara pelanggan yang satu dengan yang lain.

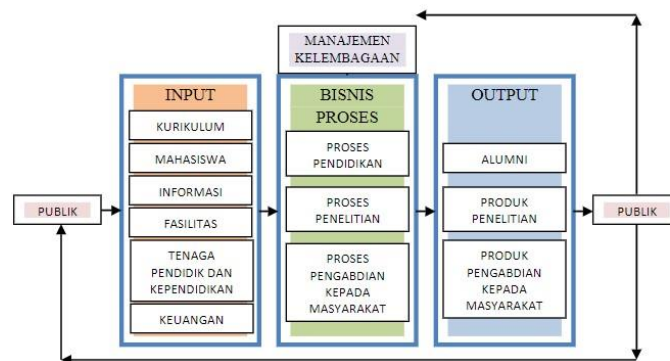
Contohnya, beberapa orang mengatakan bahwa mobil Ford sangat memuaskan sedang yang lain mengatakan tidak. Setiap orang mengartikan mutu sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Dari sudut pandang produsen, variasi dalam mutu tidak dapat ditolerir. Produsen harus menentukan spesifikasi tersebut sambil terus menerus mengembangkan produknya hingga hasilnya memenuhi persyaratan pelanggan atau tidak, pelangganlah yang menentukannya.

Untuk menghadapi tantangan tersebut banyak institusi-institusi pendidikan yang menerapkan strategi *Total Quality Management* (TQM) untuk mengatur aspirasi kualitas yang melibatkan seluruh komponen dalam organisasi dengan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Dalam peningkatan mutu tersebut terdapat lima indikator utama yang harus terpenuhi dalam pemberlakuan mekanisme pelayanan peningkatan mutu tersebut yaitu: (1) bukti langsung (*tangibles*) yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dosen atau karyawan, dan sarana komunikasi, (2) kehandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan, (3) daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap, (4) jaminan (*assurance*) yang mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari para staf agar para pelanggan terbebas dari bahaya, resiko maupun keraguan atas lembaga tersebut, (5) empati (*emphaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan penjalinan hubungan dan komunikasi yang baik serta mampu memahami kebutuhan para pelanggan.

Upaya pengembangan diri baik secara akademik maupun non akademik sangat krusial dan harus dilaksanakan agar menciptakan manusia yang memiliki daya dan guna tinggi bagi dirinya maupun orang lain. Upaya pengembangan diri mahasiswa harus terus berjalan selaras dengan perkembangan zaman yang menuntut bukan hanya kecerdasan secara IQ namun *skill* lainnya juga dibutuhkan dalam ketercapaian tujuan yang ingin didapatkan. Keadaan tersebut dengan realitas yang dapat dibuktikan dengan lowongan pekerjaan dan para pencari kerja sebagai freshgraduate tidak bisa terpenuhi akhirnya menjadi pengangguran. Pengembangan

diri mahasiswa juga dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu: (1) profesionalitas dosen; (2) ketersediaan sarana dan prasarana yang menunjang pembelajaran (3) kondisi lingkungan yang mendukung; (4) penjaminan manajemen mutu perguruan tinggi yang baik; (5) tersedianya anggaran dana untuk menunjang keberhasilan sasaran yang telah ditetapkan; (6) mudahnya memperoleh informasi terkait dengan pengembangan mahasiswa.

Pengimplementasian TQM di Perguruan Tinggi mengedepankan kebutuhan masyarakat yang dapat ditunjukkan pada gambar ini yang mencakup tiga proses terpenting yaitu: *input*, proses dan *output*. Faktor *input* dan *output* dibutuhkan dan berpengaruh untuk manajemen di suatu tempat secara tepat maka dari itu dalam prosesnya harus dilaksanakan dengan baik karena sangat mempengaruhi satu dengan lainnya (Novita, 2018).



Gambar 1. Sumber : Direktorat Jenderal Pembelajaran dan Kemahasiswaan Kementerian Riset,

3.1. Strategi Kepemimpinan di Perguruan Tinggi

Strategi dikenal sebagai proses mencari tahu rencana pemimpin senior yang berfokus pada tujuan jangka panjang dalam bisnis, bersama dengan penciptaan pendekatan atau upaya untuk mencapai tujuan. Menurut Salusu (2014: 101), strategi adalah seni memanfaatkan kemampuan dan aset organisasi untuk mencapai tujuan melalui interaksi yang sukses dengan dunia luar. Strategi menurut Akdon, adalah kerangka kerja yang mengarahkan dan mengatur pilihan yang dibuat yang mempengaruhi sifat dan jalannya organisasi atau perusahaan. Drucker mengutip Akdon yang mengatakan, "Strategis adalah melakukan hal yang benar (*doing the right things*)" (Akdon, 2011: 4).

Strategi kepemimpinan adalah kapasitas seseorang untuk meramalkan, bermimpi, menjaga fleksibilitas, berpikir secara strategis, dan berkolaborasi dengan orang lain untuk membawa perubahan yang akan meningkatkan masa depan organisasi. Jelas dari berbagai definisi strategi kepemimpinan yang ditawarkan oleh para ahli ini bahwa, secara umum, semua sudut pandang ini sepakat bahwa strategi adalah kumpulan rencana sebagai tujuan, kebijakan, atau sasaran yang ditetapkan oleh seorang pemimpin sesuai dengan keadaan yang dihadapi, dengan maksud untuk mewujudkan atau mencapai tujuan tertentu.

Sementara itu, lembaga ilmiah dengan tanggung jawab mengatur pendidikan dan pengajaran di atas universitas tingkat menengah, dan yang menawarkan pendidikan dan pengajaran berdasarkan budaya nasional Indonesia dan secara ilmiah, adalah definisi pendidikan tinggi. Jadi Strategi kepemimpinan perguruan tinggi adalah suatu rencana yang

dihasilkan oleh pemimpin perguruan tinggi yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas perguruan tinggi agar dapat bersaing dan berkembang sesuai dengan masa atau zamannya. Berikut merupakan strategi kepemimpinan Menurut beberapa ahli. Menurut Sub Koordinasi Kemahasiswaan: (1) selalu melaksanakan koordinasi setiap minggu dalam rangka pemetaan permasalahan di masing-masing prodi dan sub bagian; (2) hasil koordinasi rapat pimpinan dan sub bagian di monitoring dan evaluasi hasil yang dicapai; (3) dari pimpinan selalu memberikan arahan dan petunjuk terkait tugas pokok dan fungsinya di masing-masing prodi; (4) pihak pimpinan meminta laporan setiap tri-wulantarget yang dicapai di masing-masing prodi dan sub bagian.

Menurut (Udin Syaefudin Sa'ud, 2014: 63-68) mencantumkan hal-hal berikut sebagai contoh taktik yang berbeda: (a) strategi fasilitatif (*Facilitative strategies*). Penyediaan fasilitas diprioritaskan dengan tujuan agar program perubahan sosial berfungsi secara sederhana dan lancar ketika teknik fasilitatif digunakan untuk melaksanakan program perubahan sosial; (b) strategi pendidikan (*re-educative strategies*). Dengan mengkomunikasikan informasi dengan harapan bahwa orang akan menggunakannya untuk memandu perilaku mereka, taktik pendidikan digunakan untuk membawa perubahan sosial; (c) strategi bujukan (*persuasive strategies*). Penggunaan metode persuasi mengacu pada proses membujuk (merayu) target audiens (klien) untuk mau mengadopsi perubahan sosial yang diinginkan untuk mencapai tujuan perubahan sosial. Dengan memberikan pembenaran, memotivasi, atau mengundang mereka untuk mengikuti contoh yang diberikan, target perubahan didorong untuk mengadopsi perubahan. Penggunaan informasi yang benar dan argumentasi rasional dapat membantu membujuk orang lain, tetapi juga dapat menjadi bumerang jika faktanya sepenuhnya tidak benar; (d) strategi paksaan (*power strategies*). Menempatkan teknik koersif ke dalam tindakan memerlukan memaksa klien untuk memodifikasi perilaku mereka. Hasil yang dipaksakan adalah bentuk dari hasil yang diinginkan. Tingkat kontrol antara pelaksana perubahan dan target (klien) menentukan efektivitas paksaan. Menurut Sudut pandang ahli lainnya: Dengan memaksimalkan sistem pembelajaran memperoleh sistem pembelajaran dengan pembelajaran elektronik, menyediakan buku elektronik atau *E-Book* sebagai bahan pelengkap, dan memberikan jurnal elektronik.

Penyebabnya yaitu kecenderungan memasukkan pola gaya kepemimpinan dari Barat belum tentu kompatibel dengan budaya di masyarakat kita, maka inovasi manajemen kepemimpinan dalam manajemen pendidikan tinggi terintegrasi yang mana dalam nilai-nilai 18 karakter kebangsaan merupakan konsep ajaran agama dan budaya yang dianut, sehingga menjunjung tinggi adat dan budaya cukup mengembangkan strategi kepemimpinan di perguruan tinggi jika disertai dengan yang terbaru sesuai dengan religiusitas, kejujuran, toleransi, disiplin, kerja keras, kreativitas, kemandirian, demokrasi, rasa ingin tahu, kebanggaan nasional, cinta tanah air, menghargai prestasi, keramahan dan komunikatif, cinta damai, cinta membaca, peduli lingkungan, kepedulian sosial, dan tanggung jawab hanyalah beberapa contoh nilai karakter budaya. Bagaimana meningkatkan kinerja penjaminan mutu, yang meliputi: studi tentang pemantauan alumni dan kompetensi lulusan perguruan tinggi. Kerja sama antar lembaga dan pihak luar adalah strategi lainnya yang dapat digunakan.

Upaya memperluas kapabilitas dan daya dukung organisasi dalam menghadapi beberapa isu dan peraturan terkini, perlu adanya kerjasama ini. Akibatnya, pertumbuhan kepemimpinan melampaui kapasitas individu untuk hubungan interpersonal. Sekelompok orang dapat mendorong kerja sama di antara pemangku kepentingan utama organisasi dan

konstituen kritis. Ini memerlukan pembangunan keterampilan individu dan kelompok untuk menghasilkan makna bersama, terlibat dalam pekerjaan lintas batas yang saling bergantung secara efektif, dan melaksanakan kegiatan kepemimpinan dengan cara yang lebih inklusif. *Network of organizations that serve public purpose* untuk melaksanakan *Leadership tasks needed for collective work* "tugas kepemimpinan yang diperlukan untuk kerja kolektif" (van Velsor dan McCauley, dalam Morse dan Buss, 2008), jaringan organisasi yang melayani kepentingan publik.

Pengembangan dan Pemupukan Budaya Akademik di Perguruan Tinggi. Ketika para pemimpin mengharapkan pengikut mereka untuk tampil di tingkat yang lebih tinggi dan terlibat dalam kegiatan proaktif, mereka lebih cenderung bekerja keras untuk mengubah budaya organisasi, menerapkan ide-ide baru, dan mengenali kebutuhan akan perubahan. Mereka juga dapat membantu bawahan dengan memberikan visi yang jelas bagi semua orang untuk diikuti, bertindak sebagai panutan, menetapkan tujuan kelompok, memberikan dukungan individu, dan merangsang pikiran mereka. (Lamn et al., 2015)

Pelaksanaan pengelolaan pendidikan tinggi dan transparansi akademik. (*Open Leadership*) Kepemimpinan terbuka adalah keputusan yang mengakui bahwa bertindak demi kepentingan terbaik organisasi juga berarti bertindak demi kepentingan terbaik seseorang. Ini juga memprioritaskan solusi win-win, mengenali kelemahan mereka sendiri dan bersedia bekerja dengan orang lain untuk mengatasinya (Li, 2013).

Peningkatan kolaborasi pada Tata Kelola "*Governance collaboration*" antara manajer dan penyelenggara pendidikan tinggi Menurut Morse dalam Morse dan Buss (2008), istilah kolaborasi "*collaboration*", tata kelola kolaboratif "*collaborative governance*" dan manajemen publik kolaboratif "*collaborative public management*" telah menjadi istilah penting dalam kosakata administrasi publik, untuk mengatasi masalah yang tidak dapat ditangani atau tidak dapat diselesaikan hanya oleh satu organisasi, Gerard dan Bingham (2006) mendefinisikan manajemen publik kolaboratif sebagai konsep yang menggambarkan fasilitasi dan prosedur operasional dalam pengaturan multi-organisasi. Menciptakan dan meningkatkan daya saing lulusan perguruan tinggi. Dari pendekatan berbasis sumber daya, diusulkan bahwa bisnis dapat memperoleh keunggulan kompetitif dengan memanfaatkan perpaduan sumber daya khusus, dengan orang-orang yang berfungsi sebagai sumber daya yang paling berharga. Saat ini, sangat penting untuk mencocokkan perilaku bawahan dengan kebutuhan pasar yang lebih kompetitif; untuk menjaga konsumen, pemasaran internal dan branding internal harus diterapkan dan ditingkatkan (Sujchaphong et al., 2015). Kedua hal ini dicapai melalui dua yaitu pendekatan *inside-out approach*, dan *outside out approach*. Pendekatan *inside out approach* yaitu (1) manajemen berbasis sumber daya, (2) mengkomunikasikan pentingnya branding kepada karyawan sehingga mereka dapat memahami prinsip-prinsip yang memandu tindakan dan perilaku yang tepat, dan (3) memperkuat budaya berbasis nilai bersama yang biasanya terkait dengan semacam misi dan visi lembaga. Sedangkan pendekatan *outside out approach* meliputi: (1) manajemen berbasis sumber daya; (2) mengkomunikasikan janji branding pelanggan dan sikap serta perilaku yang diharapkan dari karyawan; (3) melatih dan memotivasi karyawan sehingga mereka dapat secara efektif memberikan kepuasan pelanggan; dan (4) mengarahkan perhatian staf pada kegiatan internal yang perlu diubah untuk meningkatkan kinerja pasar.

3.1.1. Strategi Mengembangkan Akademik Mahasiswa

Pengembangan pelayanan akademik di FIP UM pada tahun ini menggunakan beberapa strategi yang meliputi: (1) selalu memberikan informasi kepada seluruh mahasiswa yang terkait dengan kalender akademik terbaru sesuai tahun ajarannya; (2) informasi terkait pelaksanaan UTS dan UAS pada satu periode perkuliahan; (3) memberikan pelayanan terkait MBKM (Kampus Mengajar) yang dilaksanakan baik itu dari Kemendikbud maupun UM sendiri; (4) proses peningkatan akademik mahasiswa yang penerapannya disesuaikan dengan kebutuhan dan kesukaan dari masing-masing dosen pengampu mata kuliah. Selanjutnya, menurut Kotler (2002) pelayanan merupakan penawaran setiap tindakan oleh suatu pihak kepada pihak lain dimana memiliki dasar tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kemudian, pelayanan juga dapat diartikan perilaku produsen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen agar menciptakan kepuasan pelanggan yang biasanya terjadi sebelum, saat, dan sesudah terjadinya transaksi.

Adapun pengertian dari pelayanan akademik adalah sebuah komponen penting yang disempurnakan secara berkala guna mempermudah langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan di lembaga pendidikan baik negeri atau swasta dimana terdapat lima indikator utama yang harus terpenuhi dalam pemberlakuan mekanisme pelayanan tersebut yaitu: (1) bukti langsung (*tangibles*) yang meliputi fasilitas fisik dan sarana komunikasi; (2) kehandalan (*reliability*) yakni pemberian pelayanan segera dan memuaskan; (3) daya tanggap (*responsiveness*) yaitu membantu dan melayani dengan cepat dan tanggap; (4) jaminan (*assurance*) yang mencakup kesopanan dan sifat dapat dipercaya kepada para pelanggan; serta (5) empati (*emphaty*) meliputi kemudahan penjalinan hubungan dan komunikasi untuk para pelanggan.

Berdasarkan kelima indikator diatas, apabila telah terpenuhi semuanya akan memberikan kepuasan yang maksimal kepada para pelanggan khususnya mahasiswa/i dari kampus tersebut dimana kepuasan mereka dapat ditandai dengan munculnya rasa kenyamanan pada diri mereka serta kesesuaian harapan mereka akan pengimplementasian biaya perkuliahan yang telah dikeluarkan dengan pemberian manfaat atau nilai tambah dari kampus mereka. Selain pemenuhan kelima indikator tersebut, terdapat cara lain untuk mempermudah sebuah lembaga pendidikan meningkatkan kualitas pelayanan akademiknya yakni dengan metode *Quality Function Deployment (QFD)* yakni mekanisme terstruktur sebagai penentuan kebutuhan pelanggan dan menerjemahkannya menuju korelevansi kebutuhan teknis sesuai pembagian area fungsional dan level organisasi (Nasution, 2001). Kemudian, *QFD* diawali karena keinginan dan kebutuhan dari pelanggan yang sebutannya adalah suara dari pelanggan (*voice of the customer*).

Selanjutnya, menurut (Gaspersz, 2001) proses *QFD* dimulai dengan penyampaian suara pelanggan dan berlanjut melalui empat aktivitas yakni: (1) perencanaan produk (*Product Planning*) melalui penerjemahan berbagai kebutuhan mentahan kedalam kebutuhan teknik yang lebih terstruktur (*technical requirements*); (2) desain produk (*Product Design*) dengan penerjemahan berbagai kebutuhan tadi kedalam karakteristik komponen; (3) perencanaan proses (*Process Planning*) melalui pengidentifikasian berbagai proses dari keseluruhan parameter serta menerjemahkannya kedalam karakteristik proses; (4) perencanaan pengendalian proses (*Process Planning Control*) dengan menetapkan ketepatan metode pengendalian untuk karakteristik proses. Adapun tahapan-tahapan dalam

pengimplementasian metode ini adalah mengumpulkan suara konsumen (*Voice of Customer*) dengan cara menentukan kepentingan atribut konsumen yang diperoleh melalui observasi juga mengukur tingkat kepentingan dari berbagai macam atribut yang akan digunakan; lalu melakukan penyusunan rumah kualitas (*House of Quality*) dengan membuat matrik keinginan konsumen, membuat dan menentukan hubungan parameter teknik dengan keinginan konsumen sampai penetapan target serta terakhir yaitu analisis dan interpretasi dari berbagai macam tahapan yang sudah dilalui sebelumnya.

Pengembangan pelayanan akademik di FIP UM pada tahun ini menggunakan beberapa strategi yang meliputi: (1) selalu memberikan informasi kepada seluruh mahasiswa yang terkait dengan kalender akademik terbaru sesuai tahun ajarannya; (2) informasi terkait pelaksanaan UTS dan UAS pada satu periode perkuliahan; (3) memberikan pelayanan terkait MBKM (Kampus Mengajar) yang dilaksanakan baik itu dari Kemendikbud maupun UM sendiri; (4) proses peningkatan akademik mahasiswa yang penerapannya disesuaikan dengan kebutuhan dan kesukaan dari masing-masing dosen pengampu mata kuliah. Selanjutnya, menurut Kotler (2002) pelayanan merupakan penawaran setiap tindakan atau kegiatan oleh suatu pihak kepada pihak lain dimana memiliki dasar tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan dapat diartikan sebagai perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen agar menciptakan kepuasan pelanggan yang biasanya terjadi sesaat, sebelum, dan sesudah terjadinya transaksi.

Adapun yang dimaksud dengan pelayanan akademik adalah sebuah komponen penting yang disempurnakan secara berkala guna mempermudah langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan di lembaga pendidikan baik negeri atau swasta dimana terdapat lima indikator utama yang harus terpenuhi dalam pemberlakuan mekanisme pelayanan tersebut yaitu: (1) bukti langsung (*tangibles*) yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dosen atau karyawan, dan sarana komunikasi; (2) kehandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan; (3) daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap; (4) jaminan (*assurance*) yang mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari para staf agar para pelanggan terbebas dari bahaya, resiko maupun keraguan atas lembaga tersebut; serta (5) empati (*emphaty*) meliputi kemudahan penjalinan hubungan dan komunikasi serta mampu memahami kebutuhan para pelanggan.

Berdasarkan kelima indikator tersebut, apabila telah terpenuhi semuanya akan memberikan kepuasan yang maksimal kepada para pelanggan khususnya mahasiswa/i dari kampus tersebut dimana kepuasan mereka dapat ditandai dengan munculnya rasa kenyamanan pada diri mereka serta kesesuaian harapan mereka akan pengimplementasian biaya perkuliahan yang telah dikeluarkan dengan pemberian manfaat atau nilai tambah dari kampus mereka. Selain pemenuhan kelima indikator tersebut, terdapat cara lain untuk mempermudah sebuah lembaga pendidikan meningkatkan kualitas pelayanan akademiknya yakni dengan metode *Quality Function Deployment (QFD)* yakni mekanisme terstruktur untuk menentukan kebutuhan pelanggan dan menerjemahkan berbagai kebutuhan tersebut menuju korelevansi kebutuhan teknis sesuai pembagian area fungsional dan level organisasi dapat mengerti dan bertindak (Nasution, 2001). Kemudian, *QFD* diawali dari keinginan dan kebutuhan dari pelanggan yang sebutannya adalah suara dari pelanggan (*voice of the customer*).

Selanjutnya, menurut (Gaspersz, 2001) proses *QFD* dimulai dari penyampaian suara pelanggan dan kemudian berlanjut melalui empat aktivitas utama yaitu: (1) perencanaan produk (*product planning*) yakni menerjemahkan berbagai kebutuhan mentahan pelanggan kedalam kebutuhan-kebutuhan teknik yang lebih terstruktur (*technical requirements*); (2) desain produk (*product design*) yakni menerjemahkan berbagai kebutuhan teknik tadi kedalam karakteristik komponen; (3) perencanaan proses (*process planning*) yakni mengidentifikasi berbagai langkah proses dan keseluruhan parameter serta menerjemahkannya kedalam karakteristik proses; (4) perencanaan pengendalian proses (*process planning control*) yakni menetapkan atau menentukan ketepatan metode pengendalian untuk karakteristik proses. Adapun tahapan-tahapan dalam pengimplementasian metode ini adalah mengumpulkan suara konsumen (*voice of Customer*) dengan cara menentukan kepentingan atribut konsumen (berupa data kualitatif) yang diperoleh melalui wawancara serta observasi terhadap konsumen juga mengukur tingkat kepentingan dari berbagai macam atribut yang akan digunakan; lalu melakukan penyusunan rumah kualitas (*house of Quality*) dengan cara membuat matrik keinginan konsumen, membuat parameter teknik, melakukan penentuan hubungan parameter teknik dengan keinginan konsumen, korelasi teknis, *benchmarking*, dan penetapan target serta terakhir yaitu analisis dan interpretasi dari berbagai macam tahapan yang sudah dilalui sebelumnya.

Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi dijelaskan bahwa Mutu pendidikan tinggi merupakan suatu tingkat kesesuaian antara penyelenggara pendidikan tinggi dengan standar pendidikan tinggi yang terdiri dari Standar Nasional Pendidikan Tinggi dan Standar Pendidikan Tinggi yang telah ditetapkan oleh Perguruan Tinggi. Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (SPM Dikti) adalah kegiatan yang berguna untuk meningkatkan mutu pendidikan tinggi di Indonesia secara berkelanjutan. Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) adalah kegiatan tersistem untuk menjamin mutu pendidikan tinggi di setiap perguruan tinggi agar dapat mengendalikan dan meningkatkan penyelenggaraan pendidikan tinggi secara berkelanjutan. Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME) merupakan kegiatan penilaian melalui akreditasi yang bertujuan untuk menentukan kelayakan dan tingkat pencapaian mutu program studi dan perguruan tinggi. Sehingga kaitannya dalam proses pembelajaran di perguruan tinggi, penggunaan strategi harus sesuai dengan sumberdaya yang dimiliki oleh perguruan tinggi dan berpedoman pada kekuatan inti yang dimiliki oleh perguruan tinggi (Alimudin, A.,2015; Alimudin, A.,2017). Agar dapat meningkatkan strategi persaingan antar perguruan tinggi maka diperlukan peningkatan kepuasan layanan kepada mahasiswa dengan memberikan pelayanan yang baik, memadai, dan sepenuh hati agar menjadi strategi bersaing program studi yang dapat meningkatkan jumlah mahasiswanya (Alimudin, A.,2017).

FIP UM pada tahun ini menggunakan beberapa strategi yakni: selalu memberikan informasi kepada seluruh mahasiswa yang terkait dengan kalender akademik terbaru sesuai tahun ajarannya, informasi terkait pelaksanaan UTS (Ujian Tengah Semester) dan UAS (Ujian Akhir Semester) pada satu periode perkuliahan, memberikan pelayanan terkait MBKM (Kampus Mengajar) yang dilaksanakan baik itu dari Kemendikbud maupun UM sendiri, serta proses peningkatan akademik mahasiswa yang penerapannya disesuaikan dengan kebutuhan dan kesukaan dari masing-masing dosen pengampu mata kuliah.

Kemampuan kognitif mahasiswa menjadi salah satu kemampuan untuk berfikir kreatif. Kemampuan kognitif dapat dilihat dari IPK (Indeks Prestasi Kumulatif). Mahasiswa yang

memiliki IPK (Indeks Prestasi Kumulatif) tinggi memiliki kemampuan kognitif yang baik dan sebaliknya jika mahasiswa memiliki nilai IPK rendah maka mahasiswa memiliki kemampuan kognitif yang kurang baik. Kemampuan berfikir kreatif yang baik sebagai kompetensi yang melekat pada IPK. IPK yang tinggi mempunyai kreativitas tinggi sedangkan mahasiswa yang memiliki IPK rendah memiliki kreativitas yang kurang sehingga hasil belajar yang diperoleh kurang dibandingkan dengan mahasiswa yang mempunyai kreativitas tinggi (Silaban, 2012).

Selain dalam kemampuan berpikir kreatif dalam perguruan tinggi juga dilakukan strategi untuk mahasiswa yang akan melaksanakan magang, sebelum mahasiswa terjun langsung ke dunia masyarakat mereka terlebih dahulu dibekali dengan beberapa ilmu yang nantinya akan berguna di tempat magang, hal tersebut menjadi salah satu bentuk strategi dari pengembangan akademik mahasiswa. Dalam peningkatan pengetahuan dalam kegiatan magang dilakukan beberapa hal antara lain: mahasiswa diberikan pengarahan terlebih dulu sebelum magang, panitia dan koordinator magang menjelaskan secara detail kegiatan yang akan dilakukan di tempat magang, dosen pembimbing memberikan bimbingan dengan sungguh-sungguh pada mahasiswa agar perencanaan dan pelaksanaan magang lebih terkoordinir (Rugaiyah, 2011).

Penerapan TQM di Fakultas Ilmu Pendidikan dilaksanakan berdasarkan prinsip kepuasan mahasiswa dalam peningkatan dan pengembangan mutu yang didukung oleh aspek kepemimpinan serta keterlibatan oleh seluruh anggota organisasi serta konsistensi tujuan yang akan dicapai. Kepemimpinan yang baik diharapkan mampu menggerakkan sumber daya untuk terlibat secara penuh dalam mencapai tujuan pendidikan. Prinsip-prinsip tersebut yaitu kepemimpinan, motivasi mahasiswa dalam meningkatkan mutu dan kualitas pendidikan, sumber daya yang berperan aktif, serta konsistensi terhadap tujuan yang ingin dicapai. Prinsip-prinsip tersebut diterapkan untuk memperbaiki dan meningkatkan akreditasi serta memberikan motivasi kepada mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan agar dapat melaksanakan kegiatan pembelajaran dengan baik serta dapat mengembangkan potensi dalam bidang akademik maupun non akademik sehingga mencetak mahasiswa-mahasiswa yang berprestasi serta dapat memperlancar dan membantu lembaga dalam melakukan perbaikan secara berkesinambungan, mendapat akreditasi yang unggul serta dapat menjamin mutu dan kualitas dari mahasiswa dan lembaga.

3.1.1.1. Faktor Pendorong dan Penghambat dalam Mengembangkan Akademik Mahasiswa

Keberhasilan belajar mahasiswa dapat ditinjau dari pencapaian prestasi akademik. Budaya mutu akademik juga tidak terlepas dari pengembangan kegiatan kemahasiswaan sebagai ruang mahasiswa untuk menyalurkan bakat dan minatnya. FIP UM memiliki lembaga kemahasiswaan tingkat jurusan dan fakultas. Masing-masing lembaga kemahasiswaan juga memiliki program-program unggulan untuk mengembangkan kompetensi dan wawasan keilmuan. Lembaga kemahasiswaan di FIP UM juga telah berfungsi sebagai pengembangan *softskill* melalui program kerja pengembangan yang ada di semua lembaga kemahasiswaan di FIP UM. Oleh karena itu, implementasi berbagai strategi untuk membangun budaya akademik mahasiswa di FIP UM tentu tidak lepas dari berbagai faktor, baik faktor yang mendukung maupun faktor yang menghambat.

Faktor-faktor tersebut meliputi faktor internal maupun faktor eksternal, baik yang bersumber dari dosen maupun mahasiswa. Faktor-faktor penunjang sebagaimana pernyataan

oleh Sub Koordinasi Kemahasiswaan FIP UM “menyiapkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan mahasiswa serta alumni sebagai rangka optimalisasi hasil yang dikehendaki oleh mahasiswa dan alumni, seperti fasilitas yang disediakan yaitu anjungan mahasiswa akademik yang diperuntukkan untuk observasi mahasiswa, penelitian mahasiswa, izin penelitian, melayani dibidang akademik berupa cetak SKL secara *online* ataupun *offline* cetak daftar hasil yudisium (DHSY) bagi mahasiswa yang sudah yudisium, cetak KHS bagi mahasiswa yang membutuhkan, layanan pelaporan PDDIKTI, serta melayani mahasiswa sesuai jam kerja pegawai sesuai SOP”.

Faktor penghambat dalam mengembangkan akademik mahasiswa bisa dilihat dari mahasiswa itu sendiri, dalam (Khairuzzaman, 2016) menguraikan beberapa faktor-faktor penghambat dalam mengembangkan akademik mahasiswa, antara lain: (1) bolos: ketidakhadiran mahasiswa saat dilaksanakannya kegiatan pembelajaran tanpa alasan yang dapat dibuktikan; (2) penjiplakan: menggunakan hasil karya orang lain dan tidak memparaphrase hasil dari karya orang tersebut tanpa menyebutkan rujukannya secara lengkap. Penjiplakan ini juga menjadi *problem* yang serius dalam setiap kegiatan akademik, seperti membuat tugas, tesis, skripsi, dll. Hal tersebut menjadi langkah serius dalam menghambat pengembangan akademik mahasiswa; (3) curang: setiap progress yang dilewati oleh mahasiswa tersebut tidak jujur, dengan tujuan mengambil keuntungan yang seharusnya tidak untuk mahasiswa itu dapatkan serta mengambil kesempatan untuk mendapatkan nilai yang lebih baik padahal hal tersebut tidak diperbolehkan dalam proses pembelajaran; (4) kerja sama: melakukan kerja sama dengan mahasiswa lain untuk mengerjakan tugas yang akan dinilai secara individu; (5) kabrikasi: mengada-ngada mengenai hasil penelitian ataupun mengerjakan tugas; (6) menipu: dilakukan dengan cara memanipulasi material, peralatan, atau proses penelitian; (7) joki tugas: menggunakan jasa orang lain untuk mengerjakan tugasnya dengan tujuan memudahkan mahasiswa; (8) tipu daya: tindakan yang dilakukan secara tidak adil dan tidak jujur; (9) suap: kegiatan yang bertujuan agar pihak universitas atau pihak fakultas memberikan apa yang mahasiswa mau, dan dimudahkan dalam segala rencana yang akan dijalani, sehingga mahasiswa tersebut mendapatkan keuntungan dari kegiatan suap tersebut.

3.1.1.2. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik di Perguruan Tinggi

Peningkatan kualitas pelayanan atau penjaminan mutu di FIP UM sebagai usaha memenuhi kebutuhan pelanggan jasa pendidikan nampak pada program-program yang diupayakan untuk kebaikan tingkat fakultas dan jurusan sebagaimana dinyatakan oleh Sub Koordinasi Kemahasiswaan FIP UM “tersedianya sarana dan prasarana aplikasi *website* yaitu SIAKAD, *social media* yang menunjang seperti *Instagram* sebagai media informasi dan komunikasi yang terintegrasi secara online dengan mahasiswa, dipenuhinya alat atau sarana dan prasarana seperti: *laptop*, *computer*, *printer*, *website* yang handal untuk operasional sebagai pendukung secara akademik atau pengembangan program akademik”.

Pandangan TQM terhadap mutu pendidikan dilihat dengan berbagai sudut pandang. Mutu lembaga pendidikan dapat ditinjau segi perumusan visi, misi, nilai dan tujuan. Adanya hal tersebut, memudahkan lembaga pendidikan dalam mengawasi tahap-tahap perubahan secara lebih tepat. (Ansar, 2019). Upaya peningkatan mutu pada suatu lembaga pendidikan dapat dicapai dengan menggunakan ketentuan-ketentuan dimana sebagai pencarian solusi untuk peningkatan kualitas peserta didik pada proses belajar mengajar dengan mengedepankan prinsip-prinsip yang memfokuskan pada peningkatan kualitas peserta didik,

melalui hal dibutuhkan, memberi perluasan atau gaya keinginan pribadi baik *internal* maupun *eksternal*. Perancangan kegiatan peningkatan mutu yang berkualitas ini menekankan *Plan* (rencana), *Do* (mengerjakan), *Check* (memeriksa), *Action* (bertindak) secara berkelanjutan sebagai usaha perbaikan mutu pada suatu lembaga.

Pelayanan akademik yang berkualitas akan memandang bahwa kepuasan akademik mahasiswa sebagai pelanggan yang utama atau primer. Keberhasilan suatu lembaga untuk memunjang akademik mahasiswa akan mengakibatkan banyak hal positif yang diperoleh antara lain kemampuan mahasiswa akan terjamin baik dan perguruan tinggi semakin dikenal dan menjadi favorite bagi masyarakat. Sebaliknya ketidakpuasan mahasiswa akan menimbulkan kerugian. Sejalan akan hal tersebut, perbaikan mutu sebagai peningkatan kepuasan pelanggan dapat diberlakukan melalui; (1) *relationship marketing*: adanya proses transaksi antara penyedia jasa dan pelanggan secara *continue*; (2) *superior customer service*: memberikan pelayanan yang lebih unggul dibandingkan pesaing, memperhatikan SDM yang professional, membutuhkan dana yang besar dan lain-lain untuk memperoleh keuntungan serta pertumbuhan perusahaan yang cepat; (3) *unconditional guarantees*: menawarkan *after sales service* kepada pelanggan atau bentuk jaminan untuk menanggulangi hal-hal yang akan merugikan pelanggan; (4) penanganan keluhan yang efektif: upaya untuk mencegah keluhan dari pelanggan karena adanya ketidakpuasan dengan sikap empati/perhatian, cepat tanggap dalam menyelesaikan permasalahan, dan mudahnya pelanggan mengontak perusahaan; (5) peningkatan kecakapan perusahaan: perusahaan menetapkan langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui pendidikan dan *training* (pelatihan) kepada karyawan agar kemampuan yang dimiliki mampu mendukung kinerja untuk melayani pelanggan; (6) *quality function development* (QFD): peran pelanggan sangat penting dalam memberi masukan sebagai bentuk penyempurnaan kebutuhan sebagai proses pengembangan jasa lebih baik (Tjiptono, 1998) dalam (Dewi & Sudarwati, 2020).

Peningkatan kualitas layanan akademik pada perguruan tinggi dapat dilaksanakan dengan usaha-usaha yaitu berupa: (1) perencanaan terkait layanan akademik dengan membangun tim, pengumpulan data, merumuskan Renstra, pengkajian terhadap Renstra dan penyuluhan; (2) pengelolaan layanan akademik terlihat adanya kepengurusan unit-unit organisasi, penempatan personil, dan penataan dokumen mutu; (3) penerapan layanan akademik terlihat pada layanan pembelajaran, layanan bimbingan dan layanan perpustakaan; (4) pengawasan layanan akademik dilakukan dalam bentuk penilaian kinerja dosen oleh tim, khususnya dalam pembelajaran (Lindriany dkk, 2022).

4. Simpulan

TQM yang diterapkan dalam peningkatan mutu Pendidikan di FIP UM memiliki lima indikator penting yang harus terpenuhi yaitu bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). FIP UM pada tahun ini menggunakan beberapa Strategi Pengembangan Akademik dan Peningkatan Kualitas Layanan Akademik Mahasiswa salah satunya yaitu memberikan pelayanan terkait MBKM (Kampus Mengajar) yang dilaksanakan dari Kemendikbud maupun UM, serta proses peningkatan akademik mahasiswa yang penerapannya disesuaikan dengan kebutuhan dan kesukaan dari masing-masing dosen pengampu mata kuliah. Pengembangan diri mahasiswa sangat penting dilakukan, adapun beberapa faktor yang mempengaruhinya yaitu kualitas dosen, ketersediaan sarana prasarana dan tempat belajar, suasana pembelajaran yang menyenangkan, pengelolaan instansi yang berpengalaman, kesiapan dana yang cukup,

keterbukaan akses informasi terkait pengembangan mahasiswa. Penerapan TQM di Fakultas Ilmu Pendidikan dilaksanakan berdasarkan prinsip kepuasan mahasiswa yang didukung dengan aspek kepemimpinan serta keterlibatan seluruh anggota organisasi dan konsistensi tujuan yang akan dicapai.

FIP UM masih terdapat berbagai macam permasalahan dan kekurangan terkait dengan pelayanan akademik yang belum bisa melampaui standar mutu pelayanan dimana disebabkan oleh anggaran pengalokasian sarana dan prasarana tidak mencukupi pada periode tahun ini. Dengan demikian, peneliti berharap bahwa FIP UM mampu untuk melakukan terobosan baru dengan mencari serta memastikan keikutsertaan pihak-pihak terkait sebagai investor atau sponsorship agar dapat memperbaiki dan menyempurnakan pelayanan akademik. Pengembangan akademik dan peningkatan kualitas layanan akademik salah satu komponen penting yang harus terus disempurnakan agar memudahkan langkah untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan di sebuah lembaga pendidikan. Apabila layanan akademik dilaksanakan dengan baik maka dapat memberikan kepuasan yang maksimal kepada pelanggan khususnya mahasiswa.

Daftar Rujukan

- Ambarita, B. 2009. *Generasi Kampus*, Volume 2, Nomor 1, April 2009. 2(April), 21–34.
- Ansar. 2019. Budaya mutu akademik di Fakultas ilmu pendidikan. *Prosiding Seminar Nasional LP2m UNM*, 652–656.
- Allen, George P. et al. 2016. –The Role of Servant Leadership and Transformational Leadership in Academic Pharmacy.|| In *American Journal of Pharmaceutical Education* 2016; 80 (7) Article 113.
- Alimudin, A. 2017. Strategi Membangun Capaian Pembelajaran Mahasiswa Melalui Internalisasi Nilai-Nilai Perguruan Tinggi. *Dirāsāt: Jurnal Manajemen dan Pendidikan Islam*, 3(1), 64-80.
- Alimudin, A. 2015. Strategi pengembangan minat wirausaha melalui proses pembelajaran. *E-Jurnal Manajemen Kinerja*, 1(1), 1-13.
- Amin, S. 2017. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik pada Perguruan Tinggi. *Madaniyah*, 7(2), 222-236. (Online), (<https://www.journal.stitpemalang.ac.id/index.php/madaniyah/article/view/104>, diakses pada 23 Maret 2023).
- Dewi, A. P., & Sudarwati, W. 2020. Proses Pendidikan Pada Program Studi Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Jakarta . 7(1), 1–12.
- Firdiansyah, M. S. 2015. Manajemen Pengelolaan Wahana Rekreasi Olahraga Di Wisata Water Blaster Semarang Tahun 2013. *E-Jurnal Physical Education, Sport, Health and Recreation*, 4(2), 1582–1589
- Gaspersz, V. 2001. *Analisa Untuk Peningkatan Kualitas*. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Joesyiana, K. 2018. Penerapan Metode Pembelajaran Observasi Lapangan (Outdoor Study) Pada Mata Kuliah Manajemen Operasional (Survey Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Semester III Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Beserta Persada Bunda). *PeKA: Jurnal Pendidikan Ekonomi Akuntansi FKIP UIR*, 6(2), 90–103.
- Kamaria, A. 2021. Implementasi Kebijakan Penataan dan Mutasi Guru Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Halmahera Utara. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 7(3), 82–96. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4970644>
- Khairuzzaman, M. Q. 2016. Identifikasi Faktor-Faktor Pendukung Akademik Fakultas Ilmu Pendidikan UNniversitas Negeri Semarang. 4(1), 64–75
- Kotler, P. 2002. *Marketing Management*, Millenium Edition North Western University New Jersey, Prentice Hall Inc.
- Lamm , Alexa J., Kevan W. Lamm, Mary T. Rodriguez, and Courtney T. Owens. 2015, –Examining Leadership Style Influence on Engagement in a National Change Process: Implications for Leadership Education.|| *Journal of Leadership Education*. Volume 15 Issue 4 Research.

- Li, Charlene. 2013. *Open Leadership How Social Technology Can Transform The Way You Lead*. Published by JosseyBass A Wiley Imprint 989 Market Street. San Francisco, CA 94103-1741
- Lindriany, J., Mahmudah, F. N., Nasaruddin, D. M., & Dahlan, U. A. 2022. *TQM sebagai Cara Peningkatan Mutu Layanan Akademik di STIT Muhammadiyah Tanjung Redeb*. 6, 16252–16260.
- Ma'arif, M. A., Supriyadi, & Walid, S. 2021. Penerapan Quality Function Development Berdasarkan Analisis Mutu Pelayanan di Klinik dr. M. SUHERMAN JEMBER. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2013–2015.\
- Mulyono, Hadi. 2018. Kepemimpinan (Leadership) Berbasis Karakter Dalam Peningkatan Kualitas Pengelolaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, vol.3, no. 1
- Nasution, M. N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Novita, D. 2018. Strategi Pengembangan Program Studi Dalam Meningkatkan Perolehan Jumlah Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta. *Jurnal Manajemen KINERJA*, Vol. 4(1), 30–45. <https://jurnal.narotama.ac.id/index.php/kinerja/article/view/614>
- Prasanti, D. 2018. Penggunaan Media Komunikasi Bagi Remaja Perempuan Dalam Pencarian Informasi Kesehatan. *LONTAR: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(1), 13–21. <https://doi.org/10.30656/lontar.v6i1.645>
- Prosiding Seminar Internasional. (2019). Tantangan Manajemen Pendidikan Islam, Hukum Islam, dan Bahasa Melayu di Era Revolusi 4.0. Pascasarjana UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
- Rofaida,R., & Gautama, B.D. 2019. Strategi Peningkatan Kompetensi Lulusan Perguruan Tinggi Melalui Studi Pelacakan Alumni (Tracer Study). *Jurnal IMAGE*, vol. 8, no. 1 (1-8)
- Rugaiyah. 2011. Pengembangan Kompetensi Mahasiswa Melalui Magang. *Jurnal Manajemen Pendidikan*. 209-219.
- Saifulloh, M., Muhibbin, Z., & Hermanto, H. 2012. Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan Di Sekolah. *Jurnal Sosial Humaniora*, 5(2), 206–218. <https://doi.org/10.12962/j24433527.v5i2.619>
- Sallis, E. 2019. Kualitas Total Manajemen di Pendidikan.
- Samiaji, M. H., Hidayat, I., & Najah, S. 2021. Manajemen Strategi dalam Pengembangan Mutu Pendidikan Anak Dini. *Jurnal Pelita PAUD*, 5(2), 184–192. <https://doi.org/10.33222/pelitapaud.v5i2.1290>
- Sumarni, S. dan Abdullah, E. 2021. Analisis Strategi Peningkatan Mutu Layanan Akademik di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Puangrimaggalatung. *Jurnal Pendidikan dan Pengajaran (JPP)*, 2(3), 154-162. (Online), (https://lp3m_umkendari.ac.id/index.php/jpp/article/view/374, diakses pada 23 Maret 2023).
- Silaban, R., & Napitupulu, M. A. 2012. Pengaruh media mind mapping terhadap kreativitas dan hasil belajar kimia siswa SMA pada pembelajaran menggunakan advance organizer
- Utami, D. P., Melliania, D., Maolana, F. N., Marliyanti, F., & Hidayat, A. 2021. Iklim Organisasi Kelurahan Dalam Perspektif Ekologi. *Inovasi Penelitian*, 14(1), 1–13.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi.