

**Manajemen Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Untuk
Meningkatkan Pelayanan Kepada Mahasiswa**

Cep Agung Muharam

Email: kinganomali99@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kegiatan apa saja yang dilakukan untuk memperoleh gambaran tentang perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan evaluasi/pengawasan SIKAD dalam meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa. Metode penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah metode kualitatif dengan teknik penyajian naratif deskriptif. Teknik pengolahan data yang dilakukan pada penelitian ini antara lain: data collection, data reduction, data display dan conclusion/verification. Selain itu temuan di lapangan disandingkan dengan teori-teori yang telah ada terlebih dahulu. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan didapatkan bahwa manajemen SIKAD di Prodi PAI STAI Baitul Arqom Al-Islami ditata sedemikian rupa dengan mengintegrasikan seluruh sumber daya yang dimiliki dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa. Berdasarkan temuan tersebut maka penulis menyimpulkan bahwa hal-hal yang perlu dilakukan dalam manajemen SIKAD antara lain: Tahapan perencanaan SIKAD meliputi: penentuan kebijakan terkait dengan rancang bangun sistem, inventarisir sumber daya dan penentuan tujuan yang hendak dicapai. Tahapan pengorganisasian meliputi: penentuan tanggung jawab dan tata kerja, serta menentukan penanggung jawab sistem secara keseluruhan, pelaksana teknis dan badan pengawas sistem. Tahapan Pelaksanaan meliputi: mengoptimalkan dan mensinergikan hardware, software dan brainware yang terlibat sesuai dengan urutan dan tata kerja masing-masing perangkat tersebut. Terakhir, tahap evaluasi/pengawasan dengan melibatkan badan pengawas yang meliputi: menganalisa kelebihan dan kekurangan sistem dan menghimpun informasi terkait umpan balik dari para pemakai manfaat SIKAD.

Kata kunci: Manajemen SIKAD; Pelayanan kepada mahasiswa; Sistem Informasi.

ABSTRACT

The improvement of the era requires an university to provide services to their students by collaborating service techniques carried out with advances in

information and communication technology that are growing and developing. One system that answers these challenges is a system called Siakad. In theory, Siakad is defined as an application based on information and communication technology that is supported by a network that is used in one campus environment with the aim of helping all campus residents in carrying out their academic activities. To examine further about Siakad, the author presents research on Siakad management carried out at the Islamic Education Program Study of STAI Baitul Arqom Al-Islami Ciparay Bandung. This study aims to find out what activities are carried out to obtain an overview of planning, organizing, implementing and evaluating/supervising Siakad in improving services to students. The research method carried out by the author is a qualitative method with descriptive narrative presentation techniques. The data processing techniques used in this study include: data collection, data reduction, data display and conclusion/verification. In addition, the findings in the field are juxtaposed with existing theories. Based on the results of observations made, it was found that the Siakad management in the PAI STAI Baitul Arqom Al-Islami Study Program was arranged in such a way by integrating all available resources in order to improve services to students. Based on these findings, the authors conclude that the things that need to be done in Siakad management include: Siakad planning stages include: determining policies related to system design, inventorying resources and determining goals to be achieved. The organizing stages include: determining responsibilities and work procedures, as well as determining the person in charge of the system as a whole, technical implementers and the system supervisory body. The implementation stages include: optimizing and synergizing the hardware, software and brainware involved in accordance with the sequence and working procedures of each of these devices. Finally, the evaluation/supervision phase involves the supervisory body which includes: analyzing the strengths and weaknesses of the system and gathering information related to feedback from users of Siakad benefits.

Key words: Siakad Management; services to students; Information Systems.

PENDAHULUAN

Beranjak dari pemikiran bahwa untuk menghasilkan lulusan yang bermutu, maka setiap lembaga penyelenggara proses pendidikan harus melaksanakan

seluruh kegiatannya dengan memberikan pelayanan yang sangat maksimal kepada para peserta didiknya. Dari asumsi dasar tersebut maka tidak ada salahnya ketika umumnya orang beranggapan bahwa pelayanan akademik yang diberikan pihak lembaga pendidikan akan berpengaruh pada tingkat kualitas lulusannya.

Berkenaan dengan pelayanan yang disajikan oleh lembaga pendidikan, maka salah satu hal pokoknya adalah pelaksanaan sistem pelayanan akademik yang dilaksanakan oleh lembaga pendidikan tersebut. Secara sederhana pelayanan akademik dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan oleh institusi pendidikan untuk memberikan kemudahan pada pemenuhan kebutuhan para peserta didiknya dalam hal yang berkaitan dengan kegiatan akademik (S. Rahayu: <http://staffnew.uny.ac.id> 12 Desember 2019).

Rokart, 1995, (dalam Kurniawan, 2008) menyatakan bahwa 'di era 1990an teknologi informasi merupakan sumber daya keempat setelah sumber daya manusia, uang dan mesin yang digunakan oleh manajer untuk membentuk dan mengoperasikan perusahaan. Penggunaan teknologi informasi yang canggih berbasis komputer memungkinkan manajemen untuk menerapkan sistem informasi yang dapat memberikan informasi-informasi yang diorientasikan untuk membantu para manajer membuat keputusan manajerial dan para staff untuk menyelesaikan tugas yang dibebankan oleh organisasi kepadanya'.

Pemanfaatan Teknologi Informasi tidak hanya pada organisasi sektor bisnis, tetapi juga pada sektor publik. Salah satu instansi sektor publik yang memanfaatkan teknologi sistem informasi dan komunikasi adalah lembaga pendidikan. Teknologi sistem informasi dan komunikasi ini telah menjadi kebutuhan penting untuk menunjang proses pendidikan. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi ini sangat dibutuhkan untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas bagi manajemen di lembaga-lembaga pendidikan.

Tak ayal dunia pendidikan pun seolah memacu diri dalam memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam menjalankan proses-prosesnya. Sedari jenjang lembaga pendidikan tingkat dasar sampai dengan lembaga-lembaga pendidikan tinggi pada saat ini tidak lagi gagap dalam penggunaan perangkat-perangkat teknologi informasi dan informasi tersebut.

Hal tersebut nampak dari banyaknya lembaga-lembaga pendidikan yang telah menggunakan aplikasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi, seperti: Web sekolah dengan atau tanpa domain ke-pendidikan-an, sistem informasi akademik (Siak/Siakad), SMS gateway, mobile application dan lain sebagainya. Di antara produk dari aplikasi-aplikasi tersebut contohnya seperti : pembayaran biaya pendidikan secara on line, pendaftaran calon peserta didik on line, informasi-informasi akademis yang real time, serta yang lainnya.

Berkaitan dengan pernyataan di atas, perguruan tinggi sebagai sebuah lembaga pendidikan yang sangat kompleks, memerlukan tolok ukur yang bisa dijadikan acuan dalam menilai keberhasilan dalam pengelolaannya. Salah satu tolok ukur utama yang dapat digunakan adalah keberadaan sistem informasi dan komunikasi yang didukung dengan teknologi yang relevan dengan perkembangan jaman serta dapat difungsikan dengan efektif. Hal tersebut senada dengan penjelasan Helmawati (2015), yang menyatakan bahwa semua fungsi manajemen dalam lembaga pendidikan dapat berhasil dilaksanakan apabila ditopang oleh suatu sistem yang menyediakan informasi secara tepat dan akurat. Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa pada dasarnya perguruan tinggi yang dikelola dengan sistem informasi dan komunikasi yang baik akan mampu mengendalikan manajemen institusi dengan baik.

Lembaga pendidikan tinggi seolah memacu diri dalam memanfaatkan perkembangan sistem informasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam menjalankan kegiatan-kegiatan akademiknya. Hal tersebut nampak dari banyaknya perguruan tinggi yang telah menggunakan aplikasi berbasis TIK dalam melayani kegiatan akademik para mahasiswanya, seperti : Web sekolah dengan atau tanpa domain ke-pendidikan-an, sistem informasi akademik (Siakad), SMS gateway, mobile application dan lain sebagainya. Di antara produk dari aplikasi-aplikasi tersebut contohnya seperti : pembayaran biaya pendidikan secara on line, pendaftaran calon peserta didik on line, informasi-informasi ke-akademis-an yang real time, serta banyak macam lagi yang lainnya.

Penggunaan Sistem Informasi Akademik (Siakad) di perguruan tinggi di Kabupaten Bandung. Siakad adalah aplikasi berbasis web yang dirancang untuk menangani proses pengelolaan data akademik dan data terkait lainnya, sehingga

seluruh proses kegiatan akademik dapat terkelola menjadi informasi yang bermanfaat dalam pengelolaan manajemen perguruan tinggi, pengambilan keputusan serta pelaporan di lingkungan perguruan tinggi. (Badar Ali; 2016 dalam <http://www.kreatifdesain.net/index.php/component/k2/item/31-apa-itu-sikad>).

Selain itu, pemanfaatan sistem informasi berbasis teknologi informasi ini dimaksudkan untuk mencapai tingkat kepuasan para mahasiswa dan seluruh civitas akademika terhadap apa yang disajikan. Jika para pengguna layanan tersebut diibaratkan sebagai pelanggan pada sebuah penyedia jasa, maka Umar (2002: 50) menyatakan bahwa Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan dengan harapannya. Jika seorang pelanggan menerima produk atau jasa sesuai dengan harapannya maka pelanggan akan merasa puas. Kepuasan pelanggan juga merupakan hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa. Dengan demikian, kepuasan pelanggan mempunyai dimensi waktu karena hasil akumulasi. Oleh karena itu siapapun yang terlibat dalam urusan kepuasan pelanggan, ia telah melibatkan diri dalam urusan jangka panjang. Upaya memuaskan pelanggan adalah pengalaman panjang yang tidak mengenal batas akhir. Dari definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan, pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya.

Komponen kualitas pada jasa pendidikan tidak cukup hanya sekedar pada macam atau jenis layanan yang diberikan, tetapi juga sangat tergantung kepada bagaimana layanan itu sebaiknya dikelola dan diberikan. Menurut Berman (1990: 67) ada lima komponen pokok yang menentukan kualitas layanan yaitu: (1) *"Reliability-the ability to perform the desired service dependably, accurately, and consistently;* (2) *Responsiveness-the willingness to provide prompt service and help customers;* (3) *Assurance-employees knowledge, courtesy, and ability to convey trust and confidence;* (4) *Emphaty-the provision of caring, individualized attention to customers;* dan (5) *Tangibles-the physical facilities, equipment, appearance of personal."*

Hal ini juga dikemukakan oleh Ratminto (2008:175) bahwa pengukuran kinerja pelayanan publik, meliputi: (1) *Tangibles* atau ketampakan fisik, (2) *Reliability* atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat; (3) *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong *customers* dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas; (*Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja; dan (4) *Empathy* adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan.

Para mahasiswa harus diperlakukan sebagai suatu aset strategis untuk ditingkatkan prestasinya. Dengan demikian lembaga pendidikan (universitas) penting untuk mengevaluasi sajian jasa dan sumber daya pegawainya. Kualitas pelayanan dapat dites dengan menaksir kepuasan mahasiswa, sejak mahasiswa tersebut menjadi pelanggan nyata. Proses ini bisa dilaksanakan dengan membandingkan mutu yang diharapkan, mutu yang disajikan dan mutu yang dirasakan. Sebuah kampus haruslah mengesankan adanya budaya kampus, proses administrasi dan proses pengambilan keputusan yang mencerminkan keagungan, kelancaran, ketepatan dan kecepatan dari proses manajemen modern. Terdapat kelemahan pada sistem lembaga pendidikan yaitu staf bagian administrasi tidak mengetahui bahwa mereka sebetulnya merupakan *trade mark* dari lembaga tersebut. Lancar atau tidaknya, ramah atau kasar pelayanan, senyum atau cemberut pegawai yang melayani mahasiswa atau masyarakat, akan sangat terkesan bagi yang menerima pelayanan” (Alma : 2008: 38)

Pelanggan adalah seseorang yang dilayani, pelanggan mungkin menjadi bagian dalam dan bagian luar, tergantung apakah mereka berada di dalam atau di luar organisasi. Dalam perguruan tinggi pelanggannya adalah kelompok mahasiswa yang merupakan pelanggan utama. Menurut Sahney (2004:153) bahwa dibutuhkan pelanggan adalah pekerja dan pendidik yang menyediakan pengajaran, staf administrasi/staf pendukung sebagai penyedia layanan. Staf atau karyawan di suatu universitas sekurang-kurangnya dikelompokkan menjadi empat jenis yang mempunyai tugas berbeda-beda, yaitu: “Karyawan akademik, karyawan administrasi, karyawan penunjang akademik dan karyawan penunjang lain” (Indrajit 2006:43).

Layanan administrasi yang diberikan oleh perguruan tinggi, meliputi layanan administrasi akademik dan layanan administrasi umum yang disampaikan oleh karyawan administrasi dan karyawan penunjang kepada mahasiswa sebagai pelanggan tetap. Dalam layanan jasa pendidikan, kepuasan pelanggan sangatlah ditentukan oleh karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Kepuasan saat berinteraksi, merupakan waktu dimana pelanggan mendapatkan pelayanan yang sangat bergantung pada kemampuan karyawan. Kecepatan pelayanan adalah dimensi yang sangat penting atau paling penting dalam menentukan kepuasan pelanggan.

KAJIAN TEORETIS

1. Manajemen

Manajemen merupakan proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian untuk menentukan serta mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya, (Terry dan Leslie, 2010: 35).

Manajemen merupakan proses untuk mewujudkan keinginan yang hendak yang hendak dicapai atau yang diinginkan oleh sebuah organisasi bisnis, organisasi sosial, organisasi pemerintahan dan sebagainya, (Effendi, 2014: 58).

Sedangkan menurut, (Hasibuan, 2008: 123), manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Pengertian ini menjelaskan bahwa manajemen merupakan suatu ilmu dan seni dimana dalam pelaksanaannya seorang manajer perlu mencari cara dalam memberdayakan sumber daya yang dimiliki secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan perusahaan.

a. Fungsi-fungsi Manajemen

Mengutip dari teori yang dikemukakan oleh Terry (2010: 9) yang menyatakan bahwa fungsi manajemen adalah sebagai berikut:

1) *Planning* (Perencanaan)

Menurut Stoner dan Freeman (dalam Djafari, 2015: 17), perencanaan adalah proses bagaimana menentukan organisasi bisa mencapai tujuannya.

Perencanaan adalah proses menentukan dengan tepat apa yang akan dilakukan untuk mencapai tujuannya.

2) Organizing (Pengorganisasian)

Pengorganisasian adalah proses mengatur, mengalokasikan dan mendistribusikan pekerjaan, wewenang dan sumber daya di antara organisasi untuk mencapai tujuan organisasi (Djafari, 2015: 21).

3) Actuating (Pelaksanaan)

Actuating dalam konsep manajemen adalah aspek hubungan manusiawi yang mengikat para bawahan untuk bersedia mengerti dan menyumbangkan tenaganya secara efektif dan efisien dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan. Secara jelasnya bisa diartikan pula bahwa proses pelaksanaan dalam ke-manajemen-an adalah membuat semua anggota kelompok agar mau bekerja secara ikhlas serta bergairah untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian.

Sementara pendapat Tery sebagaimana dikutip oleh Didin Kurniadin dan Imam Machali (2014: 287), mendefinisikan pelaksanaan sebagai tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok mau dan berusaha sekuat tenaga untuk mencapai tujuan organisasi.

4. Controlling (Pengawasan/Evaluasi)

Pengawasan dalam sebuah proses manajemen merupakan proses menentukan sejauh apa tujuan yang direncanakan telah dicapai, apa yang harus dilakukan untuk memperbaiki kekurangan guna pencapaian tujuan yang belum tercapai, menilai pelaksanaan, dan bila perlu melakukan perbaikan sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana. Dengan adanya evaluasi, pemimpin dapat menjaga organisasi agar tetap berada dalam rel yang benar (Djafari, 2015: 37). Artinya dari proses inilah kita akan mengetahui sejauh mana keberhasilan manajemen yang kita laksanakan tingkat keberhasilannya.

Supaya proses controlling berjalan dengan baik dan benar serta menghasilkan sebuah data yang akurat maka diperlukan langkah-langkah penting yang harus dilaksanakan. Langkah-langkah tersebut sebagaimana dijelaskan oleh Engkoswara (2010: 137) adalah sebagai berikut: (a) Menentukan tujuan standar kualitas pekerjaan yang diharapkan. Standar tersebut dapat berbentuk standar

fisik, standar biaya, standar model, standar penghasilan, standar program, standar yang sifatnya *intangible* dan tujuan yang realistis; (b) Mengukur dan menilai kegiatan atas dasar tujuan dan standar yang dibutuhkan; dan (3) Memutuskan dan mengadakan tindakan perbaikan.

2. Siakad (Sistem Informasi Akademik)

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi terus meningkat dengan pesat seiring berkembangnya berbagai penemuan dan penelitian dibidang itu. Pemanfaatannya dalam kehidupan masyarakat secara luas juga mengalami peningkatan yang sangat besar. Berbagai kepentingan menjadi dasar pertimbangan, Banyak manfaat yang dijadikan sebagai dasar pertimbangan, mulai dari sekedar memenuhi kebutuhan gaya hidup yang sifatnya hanya pelengkap saja sampai dengan salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan yang sifatnya penting dan utama. Hal ini terjadi tidak hanya kepada orang per orang sebagai suatu individu melainkan juga berlaku terhadap sebuah institusi secara umum.

a. Pengertian Siakad

Menurut Satoso (2006: 4) Sistem Informasi Akademik (Siakad) adalah perangkat lunak yang digunakan untuk menyajikan informasi dan menata administrasi yang berhubungan dengan kegiatan akademis. Dengan penggunaan perangkat lunak seperti ini diharapkan kegiatan administrasi akademis dapat dikelola dengan baik dan informasi yang diperlukan dapat diperoleh dengan mudah dan cepat.

Dalam pada itu Arifin (2002: 7) menjelaskan bahwa Sistem Informasi Akademik (Siakad) merupakan sistem informasi yang berbasis web yang bertujuan untuk membentuk *Knowledge Based System* yang dapat diakses melalui internet.

b. Ruang Lingkup dan Fitur-Fitur Siakad

Siakad yang dimaksud dalam penulisan ini merupakan suatu aplikasi berbasis web yang digunakan di satu lingkungan kampus, maka satu aplikasi Siakad hanya dapat digunakan oleh warga satu kampus tertentu. Hal itu dikarenakan Siakad hanya dirancang untuk digunakan oleh satu kampus tertentu saja, yang mana artinya adalah hanya warga kampus tersebut sajalah yang dapat mengakses aplikasi tersebut.

Arifin (2002: 13) menjelaskan berbagai macam fitur umum yang biasa disajikan dalam aplikasi Siakad tersebut, diantaranya:

1) Berita, memuat data yang telah diolah menjadi sebuah atau beberapa informasi sebagai media sebuah lembaga untuk mensosialisasikan atau menginformasikan suatu kebijakan kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

2) Pendidikan, memuat hal-hal yang berkenaan dengan kegiatan perkuliahan di sebuah kampus. Contoh konkret dari fasilitas ini antara lain: informasi tentang Rencana Program Semester (RPS) mata kuliah dan kegiatan akademik yang wajib diikuti dan diselesaikan oleh setiap mahasiswa, termasuk tugas dan penelitian akhir mahasiswa untuk menyelesaikan karya tulisnya.

3) Komunitas, maksudnya dengan fasilitas ini seluruh civitas kampus bisa mengetahui lembaga-lembaga intern kampus yang masing-masing lembaga tersebut memiliki kedudukan dan tugas tertentu sebagai pendukung seluruh proses kegiatan di kampus tersebut.

4) Data Personal, dari fasilitas ini seluruh civitas kampus akan memperoleh informasi terkait dengan data-data mahasiswa diantaranya:

Lebih lanjut tentang perincian fitur yang menjadi ruang lingkup Siakad ini Edwar Ali (2015: 25) menjelaskan bahwa sebagai suatu sistem yang diharapkan bisa memenuhi kebutuhan akan informasi akademik maka Siakad harus memuat data.

3. Pelayanan Kepada Mahasiswa

Untuk mencapai tujuan dalam hal menghasilkan lulusan terbaik maka sebuah kampus perlu memperhatikan tingkat kepuasan yang dirasakan mahasiswa. Hal ini sangat mendukung pencapaian tujuan tersebut, karena untuk menghasilkan lulusan terbaik, sebuah kampus dituntut untuk bersaing tidak hanya dalam aspek pengajaran tetapi banyak hal lain yang sangat perlu diperhatikan. Hal tersebut diantaranya adalah kualitas yang baik dalam pelayanan non pengajaran terhadap mahasiswa.

Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah cara melayani mahasiswa yang dilakukan oleh para karyawan yang meliputi keramahan, kecekatan dan kemudahan pada saat memberikan pelayanan. Sebagai suatu sistem baru, Siakad diharapkan bisa menjadi suatu terobosan yang menyajikan

kemudahan para warga kampus dalam menjalankan kegiatannya. Karena elemen penting dari suatu kampus adalah mahasiswa maka tepat kiranya jika kehadiran SIKAD ini akan mempermudah mahasiswa untuk mendapatkan informasi yang diperlukan, maka fitur-fitur untuk kemudahan tersebut tentunya harus disajikan dengan tepat.

Suranto (2009: 56) mengemukakan beberapa pendapat para ahli berkenaan dengan bahasan tentang *pelayanan* ini, diantaranya adalah sebagai berikut: (a) Kotler menyatakan bahwa: "Pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak yang lain yang pada dasarnya tidak menghasilkan kepemilikan; (b) Moenir menyatakan: "Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung; (c) Tjiptono dalam Sonya Mahanani menyatakan: "Pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun; (d) Gronroos (dalam bukunya Ratminto dan Atik Septi Winarsih tentang pelayanan) "mendefinisikan pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara mahasiswa dengan Pegawai; dan (e) Kamus Besar Bahasa Indonesia disebutkan: "Pelayanan adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

a. Pelayanan Akademik

Pakpahan (2004: 79) mengatakan kualitas layanan akademik merupakan perbandingan antara pelayanan akademik yang dirasakan pelanggan atau stakeholders dengan kualitas pelayanan akademik yang diharapkan pelanggan atau stakeholders. Apabila kualitas layanan akademik yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan maka pelayanan dikatakan berkualitas. Sedangkan menurut Lupiyoadi (2006: 125) kualitas layanan akademik ialah nilai yang diberikan oleh pelanggan sejauhmana layanan akademik yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan.

Senada dengan Ratmino (2008: 175) menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dikutip oleh Tjiptono, 2008) terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut:

- 1) Tangibles atau sarana dan fasilitas material dan fisik yang meliputi: peralatan, personel individu dan media komunikasi,
- 2) Reliability atau hal-hal yang meliputi kompetensi penyedia layanan dalam hal kemampuan untuk memberikan jasa pelayanan dengan tepat dan terpercaya.
- 3) Responsiveness atau responsivitas adalah segala ihwal yang meliputi maksud dan ketidak engganannya dalam membantu para pengguna layanan dengan memberikan layanan secara cepat dan tanggap.
- 4) Assurance adalah setiap hal yang meliputi kemampuan dan pengetahuan serta kesopanan karyawan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan setiap pengguna manfaat layanan.
- 5) Empathy adalah karakter yang meliputi kepekaan untuk merasa peduli dan mencurahkan perhatian yang lebih kepada pengguna layanan.

b. Pelayanan Administrasi

Pengertian Administrasi secara asal-usul kata (etimologis) adalah sebagai berikut: administrasi berasal dari kata dalam bahasa Latin yang merupakan pecahan dari kata *ad* yang bermakna *intensif* dan kata lainnya adalah *ministrare* yang berarti *to serve* (melayani). Sementara dalam sumber dan literatur lain ada yang menjelaskan bahwa administrasi merupakan terjemahan dan serapan dari kata dalam bahasa Inggris yaitu kata *administration* yang bentuk infinitifnya adalah *to administer*. Dalam Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English (1974), kata *administer* diartikan sebagai *to manage* (mengelola) atau *to direct* (menggerakkan) (Silalahi, 1992: 106).

Mesedangkan menurut M. Ngalim Purwanto (2010: 79) menjelaskan bahwa administrasi akademik merupakan segenap proses pengerahan dan pengintegrasian (menghubungkan) segala sesuatu, baik personil maupun materiil yang bersangkutan paut dengan pencapaian tujuan akademik.

METODOLOGI

Penelitian tentang Penggunaan Metode *Drill* dan Kegiatan *Tadarrus* terhadap Kefasihan Membaca Al-Qur'an pada Siswa MTs Kota Bandung dengan menggunakan metode kualitatif. Hal ini sejalan dengan pendapat Sukmadinata (2010:72), bahwa penelitian kualitatif (*qualitative research*), adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok.

Penelitian kualitatif ini ditujukan untuk memahami fenomena sosial dari perspektif partisipan. Partisipan adalah orang-orang yang diajak untuk diwawancarai, diobservasi, diminta memberikan data, pendapat, pemikiran, dan persepsinya. Melalui pendekatan kualitatif ini peneliti mengamati orang dalam lingkungan sekolah, berinteraksi dengan subjek penelitian, seperti para kepala sekolah, guru, pegawai, dan siswa. Penelitian berusaha memahami bahasa dan tafsiran tentang sekolah, melihat fenomena nyata di lingkungan penelitian dengan memahami dan memberi makna terhadap rangkaian peristiwa yang dilihat secara nyata.

Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dipilih sebagai metode dalam penelitian ini karena permasalahan yang dikaji terjadi pada tempat dan situasi tertentu. Penggunaan model studi kasus dalam penelitian ini didasarkan pada pertimbangan bahwa penelitiannya dilakukan pada Madrasah Tsanawiyah yang di dalamnya terdapat mata pelajaran PAI yang perlu memahami pendalaman tata cara dan membaca al-Quran yang baik dan benar. Metode studi kasus lebih menitik beratkan pada suatu kasus, adapun kasus yang dimaksud dalam penelitian ini untuk memberikan gambaran kegiatan manajemen strategik dalam Penggunaan Metode *Drill* dan Kegiatan *Tadarrus* terhadap Kefasihan Membaca al-Quran pada Siswa Madrasah Tsanawiyah (MTs) Kota Bandung yang tujuannya akhirnya adalah untuk meningkatkan mutu pembelajaran di Madrasah.

PEMBAHASAN

1. Perencanaan Siakad

Perencanaan meliputi hal-hal sebagai berikut:

a) Merancang dan menetapkan kebijakan terkait penggunaan sistem dengan melibatkan stakeholder terkait. Pihak-pihak terkait di sini bisa saja

melibatkan pihak ketiga sebagai individu atau kelompok yang menyediakan jasa pengadaan dan merancang bangun Siakad. Sementara pihak pengguna manfaat di luar lembaga hanya sebagai sarana untuk memperoleh umpan balik ketika nantinya Siakad telah dipergunakan.

b) Mengangkat seorang administrator yang bertanggung jawab secara penuh dalam mengelola sistem Siakad ini. Administratur ini berhak dan berkewajiban menjalankan kebijakan prodi yang berkaitan dengan keberlangsungan proses pelayanan yang diberikan pihak prodi kepada mahasiswa.

c) Berkenaan dengan hak dan kewajiban yang diemban dalam rangka memberikan pelayanan kepada mahasiswa maka seorang administrator yang dijelaskan di atas dibantu oleh dua orang staff yang masing-masing bertanggung jawab pada hanya salah satu bidang pelayanan saja, yaitu *pertama* yang bertanggung jawab dalam hal melayani mahasiswa pada bidang administrasi yang berkaitan dengan keuangan dan, *kedua* seorang staff yang bertanggung jawab pada pelayanan kepada mahasiswa bidang akademik.

d) Menyediakan sarana umpan balik dari pengguna atau penerima manfaat sebagai cara mengetahui tingkat kepuasan dan sebagai sarana untuk mengembangkan sistem supaya lebih memuaskan para pengguna dan penerima manfaatnya.

2. Pengorganisasian Siakad

Pengorganisasian Siakad ini meliputi: menentukan personel yang akan terlibat dan yang berhak mengakses Siakad, prosedur penggunaan, pembagian tugas dan tanggungjawab, serta peran masing-masing personel dalam pengelolaan Siakad. Maka penulis dapati bahwa dalam hal pengorganisasian Siakad diperlukan tenaga profesional yang urutan dan tata kerjanya telah ditentukan oleh unsur-unsur terkait. Di balik itu juga diperlukan adanya sebuah sarana baik itu individu atau lembaga yang bertugas mengawasi pelaksanaan pelayanan dengan memanfaatkan Siakad ini.

3. Pelaksanaan Siakad

Tahap pelaksanaan dari sebuah proses manajemen merupakan tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota mau dan berusaha sekuat tenaga untuk memberdayakan seluruh sumber daya yang ada guna mencapai tujuan organisasi.

Tahapan pelaksanaan dalam manajemen SIKAD yang diperlukan tidak hanya tindakan dari para individu dalam keseluruhan sistem saja, melainkan seluruh sumberdaya yang dilibatkan harus bisa diberdayakan secara optimal penggunaannya. Hal tersebut dimaksudkan untuk bisa mengeruk manfaat yang sebesar-besarnya dari yang disajikan SIKAD. Personel-personel yang ditetapkan dalam tahap pengorganisasian SIKAD yang telah dipaparkan di atas harus bisa meyakinkan bahwa seluruh sumber daya bisa berfungsi dengan baik dan benar sesuai peruntukannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Badar. 2016. <http://www.kreatifdesain.net/index.php/component/k2/item/31-apa-itu-sikad>. 14 Juni 2020
- Alma, Buchori. 2008. *Manajemen Corporate & Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Andi. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Arif, M.Rudyanto. 2005, *Pemrograman Basis Data dengan SQL Server 2000 1st Section*, STMIK AMIKOM, Yogyakarta.
- Bahrum. 2013. *Ontologi, Epistemologi Dan Aksiologi*. Sulesana - Volume 8 Nomor 2. YPUP Makasar.
- Berman, Berry. 1990. *Marketing*. New York: Macmilan Publishing Company
- Burhanuddin. 1994. *Analisis Administrasi, Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Didin Kurniadin dan Imam Machali. 2014. *Manajemen Pendidikan Konsep dan Prinsip Pengelolaan Pendidikan*. Ar-Ruzz Media: Yogyakarta.
- Djafari, Novianty. 2015. *Manajemen Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- E. Mulyasa dkk. 2017. *Panduan Penulisan Tesis*. Prodi Magister PAI SPs Universitas Islam Nusantara: Bandung.
- Engkoswara dan Aan Komariah. 2010. *Administrasi Pendidikan*. Alfabeta: Bandung.
- Helmawati, 2015. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Agama Islam*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Indrajit. Eko. 2006. *Manajemen Perguruan Tinggi Modern*. Yogyakarta: Andi Offset

- Iskandar. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cetakan kesatu. Jakarta: Gaung Persada
- Jogiyanto, HM, 2001, *Analisa Dan Desain sistem Informasi*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Jogiyanto, HM. 1999. *Analisis dan Disain sistem informasi Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Kaukab, M. Elfan. 2104. *Filsafat Ilmu Manajemen dan Implikasi dalam Praktik (Fokus Bisnis: Media Pengkajian Manajemen dan Akuntansi Volume)*". Wonosobo: Universitas Sains Al-Qur'an.
- Kristanto, Andri, 2003, *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya*, Gava Media, Yogyakarta.
- Madcoms, 2002. *Database Visual Basic 6.0 dengan Crystal Reports*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Marno dan Triyo Supriyatno. 2008. *Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan Islam*. PT.Refika Aditama: Bandung.
- Oetomo, B. S. D. 2002. *Perencanaan dan Pembangunan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Andi.
- Rahmawati, R., (2012). *Analisis Penerapan Sistem Informasi Akademik (Siakad) Online Di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa*. Jap, 3 (1).
- Ratminto, & Atik Septi Winarsih. 2008. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Siakad-online.com. (2018). *Siakad Online*. [online] Retrieved from: <http://siakad-online.com/>, Diakses tanggal 14 Juni 2020.
- Sufiyyah, Arrafiyatus. 2011. *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Birokrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa*, Jurnal ISSN. Vol. 13 No. 2 September 2011, Hal. 85-93.
- Sugiyono. 2007. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan kelimabelas. Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sularso. 1997. *Pembelajaran Memasuki Era Kesenjangan*. Jakarta: PT. Sinar Agape Press.

- Sumadi. 2008. <http://mulok.library.um.ac.id/index3.php/34807.html>. 14 Juni 2020
- Supriatna, Tjahya. 2010. *Sistem Administrasi Pemerintah di Daerah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sutanta, Edhy, 2004, *Sistem Basis Data*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Sutedjo, E, Dharma Oetomo, 2002, *Perencanaan Dan Pembangunan Sistem Informasi*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Taman Abdullah, Sukirno, Dkk. 2013. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*. Jurnal Fakultas Ekonomi. Vol. II No. I. Tahun 2013. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Tampubolon. 2001. *Perguruan Tinggi Bermutu Paradigma Baru dan Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke-21*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Terry. George R. 2010. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Tilaar, H. A. R. 1994. *Manajemen Pendidikan Nasional*. Bandung; PT Remaja Rosdakarya.
- Tilaar. 2006. *Manajemen Pendidikan Nasional, Kajian Pendidikan Masa Depan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Tjiptono, Fandy 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta:
- Umar, Husein. 2002. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Wadwa, Raja. 2006. *School Organization*, in *Journal of Education*. Vol.72.
- Wahana Komputer, 2006. *Tip & Trik Pemrograman Visual Basic 6.0*. Yogyakarta : Andi Offset
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori, Aplikasi, dan Penelitian*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Yanisma, Rosmida, dan Mujiono *Memahami Sistem Informasi, Informatika Bandung, Bandung*.

- Yamit, Zulian. 2002. Manajemen Kualitas Produk & Jasa. 2013. Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Pada Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan (Studi kasus Mahasiswa Politeknik Negeri Bengkalis). Bengkalis: Universitas Negeri Bengkalis.*
- Yudatama, Rudolf Raditya. 2017. Pengelolaan Sistem Informasi Akademik Di Smk N 1 kaligondang Kabupaten Purbalingga. Jurnal Hanata Widya Volume 6.*