

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Subjek/Informan Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri (PTAIN) yang berada di wilayah Jawa Tengah. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa di daerah Jawa Tengah saat ini terdapat 2 IAIN dan 4 STAIN dengan kultur yang relatif sama. Ke dua IAIN tersebut adalah IAIN Walisongo Semarang dan IAIN Surakarta. Sedangkan keempat STAIN tersebut adalah STAIN Salatiga, STAIN Kudus, STAIN Pekalongan, dan STAIN Purwokerto. Dari aspek kewilayahan, Jawa Tengah memiliki jumlah Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri yang cukup banyak dibandingkan daerah/propinsi lain di Indonesia.

Dilihat dari karakteristiknya, IAIN lebih dekat dengan UIN, sedangkan STAIN memiliki karakteriistik yang agak berbeda. Hal ini disebabkan karena kewenangan, struktur organisasi, dan jalur administrasi akademik yang cenderung lebih sederhana dibandingkan dengan IAIN dan UIN. IAIN Walisongo termasuk IAIN yang sudah cukup tua dilihat dari waktu berdirinya, sedangkan IAIN Surakarta termasuk IAIN termuda karena baru beralih status dari STAIN Surakarta menjadi IAIN Surakarta pada tanggal 3 Januari 2011 berdasarkan Peraturan Presiden RI No. 1 tahun 2011. Dengan pertimbangan tersebut, maka pemilihan lokasi untuk wilayah Jawa Tengah dipilih pada STAIN Salatiga.

Lebih dari itu, kedua lembaga tersebut telah memiliki berbagai fasilitas yang mendukung implementasi TIK dalam berbagai aspek, termasuk dalam bidang layanan akademik. Kedua lembaga tersebut juga memiliki kemiripan dalam sistem yang dikembangkan, juga berbagai persoalan yang dihadapi dalam implementasinya yang pada umumnya belum berjalan secara optimal sebagaimana desain awal pengembangan TIK tersebut. Salah satu fakta yang ada, di IAIN Surakarta tahun 2013 masih terdapat beberapa program studi berakreditasi C. Hal ini juga terjadi di beberapa PTAIN lain. Sementara TIK mestinya dapat menunjang akreditasi apabila dimanage secara optimal. Dengan demikian diharapkan kedua lembaga tersebut dapat memberikan gambaran tentang IAIN dan STAIN secara lebih lengkap dengan berbagai problematikanya sehingga dapat dirumuskan sebuah model implementasi manajemen mutu layanan akademik berbasis TIK yang sesuai dengan karakteristik PTAIN secara umum.

Terkait dengan lokasi yang akan dijadikan fokus dalam penelitian, yaitu IAIN Surakarta dan STAIN Salatiga, secara singkat dapat dideskripsikan sebagai berikut:

1. IAIN Surakarta

IAIN Surakarta pada awalnya adalah cabang dari IAIN Walisongo di Surakarta. Kemudian pada tahun 1997 berubah menjadi STAIN Surakarta, dan pada tahun 2011 beralih status lagi menjadi IAIN Surakarta. Sejak tahun 2007, IAIN Surakarta (yang dulu masih bernama STAIN Surakarta) telah memiliki teknologi *hotspot area*. Dengan

teknologi ini, semua area di dalam kampus IAIN telah memiliki akses kepada internet. Pada tahun 2008, bahkan IAIN Surakarta telah menyatakan diri sebagai satu-satunya perguruan tinggi agama Islam Negeri di wilayah Karesidenan Surakarta yang berbasis TIK. Keinginan untuk mengembangkan teknologi ini ditindaklanjuti pada tahun 2010 yang mengalokasikan anggaran untuk pengembangan TIK sebesar hampir 4 milyar atau lebih dari 10% dari total anggaran STAIN Surakarta saat itu. Salah satu yang diprioritaskan adalah pembangunan gedung laboratorium terpadu dan pusat TIK, serta penggantian jaringan wifi dengan jaringan kabel serat optic. Pada tahun 2013 dan 2014 kebijakan alokasi anggaran untuk pengembangan TIK masih terus dipertahankan, meskipun prosentasenya saat ini hanya sekitar 5% karena tidak lagi berorientasi pengembangan fisik tetapi lebih ke pengembangan *software*, SDM, dan implementasinya.

Kebijakan pengalokasian anggaran yang cukup besar tersebut seharusnya mampu memberikan peningkatan mutu lembaga khususnya dalam bidang TIK. Salah satu wujud dari implementasi TIK dalam penyelenggaraan IAIN Surakarta adalah diimplementasikannya Sistem Informasi Administrasi Akademik (SIKAD) yang merupakan bentuk layanan administrasi akademik secara *online*. Proses layanan akademik ini diperuntukkan bagi seluruh civitas akademik IAIN Surakarta dengan cara login pada alamat sesuai klasifikasi penggunaannya, yaitu untuk mahasiswa pada alamat: siakad.iain-surakarta.ac.id/mandiri dan untuk dosen pada

alamat: siakad.iain-surakarta.ac.id\dosen, sedangkan untuk operator atau para staff akademik pada alamat: siakad.iain-surakarta.ac.id\baa. Namun demikian sampai pertengahan tahun 2012 implementasi TIK belum mampu mewarnai budaya organisasi dan budaya mutu di IAIN Surakarta. Hal ini dapat dilihat dari data sampai tahun 2012 yang menunjukkan bahwa proses layanan akademik masih banyak yang manual seperti KRS, registrasi, jadwal perkuliahan, jadwal ujian, dan presensi mahasiswa. Di samping itu, website belum dikelola secara baik dengan jaranganya dilakukan update data dan informasi.

Pada akhir tahun 2012, yaitu memasuki tahun akademik 2012/2013, sudah ada komitmen dari pimpinan dalam bentuk instruksi kepada semua fakultas agar seluruh layanan akademik terkait dengan administrasi kemahasiswaan sudah dilakukan secara *online*. Jenis layanan tersebut meliputi pendaftaran mahasiswa baru, registrasi, pengisian KRS, pencetakan HSS, jadwal perkuliahan, jadwal ujian, input jurnal perkuliahan dan presensi mahasiswa, input nilai dari dosen, pencetakan transkrip nilai, dan berbagai bahan seperti Satuan Acara Perkuliahan dan bahan ajar dimasukkan ke SIAKAD. Meskipun demikian khusus untuk bahan-bahan ajar belum dapat dilakukan secara maksimal pada tahun akademik tersebut. Hal ini ditunjukkan dengan data di SIAKAD yang hanya sekitar 2% dosen yang mengupload bahan ajarnya ke dalam SIAKAD.

Jika dilihat dari proses tersebut, nampaknya faktor kebijakan sudah berpihak pada implementasi layanan akademik berbasis TIK. Meskipun demikian, sampai pada tahun 2014 proses implementasi SIAKAD tersebut belum juga tuntas. Hal ini dilihat dari proses akademik yang masih juga belum sepenuhnya berbasis TIK. Ada beberapa layanan yang semestinya dapat menggunakan TIK tetapi masih dilakukan secara semi manual atau menggunakan dua proses, yaitu *online* dan manual, seperti pengisian KRS dan perwalian. Meskipun demikian hasil akreditasi dari program studi di IAIN Surakarta pada tahun 2014 seluruhnya berakreditasi B. Meskipun belum ada yang A, tetapi telah mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya yang masih memiliki 4 prodi berakreditasi C.

Keberadaan Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) di IAIN Surakarta juga termasuk masih baru dan sampai saat ini belum benar-benar mapan. Oleh karena itu keterlibatan LPM dalam mengawal mutu layanan akademik masih sebatas membuat Standar Prosedur seperti Perkuliahan dan pengisian KRS. Sementara itu untuk fungsi control atau kendali mutu seperti audit kinerja dan audit internal belum banyak dilakukan. Kondisi tersebut menarik untuk dikaji secara seksama, faktor apa yang sebenarnya menjadi persoalan dan kendala sehingga perlu segera ditemukan alternatif model manajemen mutu layanan akademik yang sesuai dengan karakteristik lembaga sehingga mampu menjawab persoalan yang ada di IAIN Surakarta khususnya dan PTAIN pada umumnya.

2. STAIN Salatiga

STAIN Salatiga adalah salah satu PTAI yang pada awalnya adalah fakultas daerah dari IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang kemudian diserahkan kepada IAIN Walisongo Semarang berdasarkan SK Menteri Agama Nomor 30 Tahun 1970 tanggal 16 April 1970. Berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 1997, maka secara yuridis mulai tanggal 21 Maret 1997 Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Salatiga beralih status menjadi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Salatiga. Sesuai dengan keputusan itu, STAIN tetap didudukkan sebagai perguruan tinggi di bawah naungan Departemen Agama Republik Indonesia yang menyelenggarakan pendidikan akademik dan/atau profesional dalam disiplin ilmu pengetahuan agama Islam. Sebagai salah satu bentuk satuan Pendidikan Tinggi, STAIN Salatiga masih tetap pula memiliki kedudukan dan fungsi yang sama dengan institut maupun universitas negeri lainnya (<http://stainsalatiga.ac.id/about/sejarah>).

Hal yang menjadikan lokasi tersebut dianggap layak untuk diteliti adalah karena di STAIN Salatiga sudah cukup lama menerapkan TIK dalam layanan akademik. Pengembangan sistem informasi administrasi akademik (SIKAD) di STAIN Salatiga sudah dimulai sejak tahun 1997 dengan software berbasis under dos, kemudian diperbaiki pada tahun 2002 dengan menggunakan jaringan Local Area Network (LAN), dan terakhir dikembangkan secara online pada tahun 2012. Bahkan pada tahun 2014,

berdasarkan publikasi Webometrics per Januari 2014, ada 6 PTAIN masuk 100 besar Perguruan Tinggi terbaik di Indonesia. Dalam ranking yang diekspose tersebut diketahui bahwa UIN Malang masuk dalam ranking 23 Indonesia (2058 dunia), menyusul selanjutnya adalah UIN Surabaya (45/3785), UIN Jakarta (54/4485), UIN Yogyakarta (72/5914), STAIN Salatiga (74/5960), dan IAIN Semarang (98/7849). Dari data tersebut dapat diketahui bahwa STAIN Salatiga memiliki peringkat yang cukup baik khususnya di lingkungan PTAIN di Jawa Tengah menempati urutan teratas di atas dari IAIN Walisongo Semarang.

SIKAD ini diterapkan dalam semua jenis layanan akademik kepada mahasiswa. Dengan demikian mahasiswa dapat melakukan pendaftaran, registrasi, pendaftaran matakuliah (KRS), melihat hasil nilai (HSS) maupun transkrip nilai akademik, jadwal perkuliahan, presensi perkuliahan, presensi dosen, dan sebagainya. Alamat untuk mengakses sistem informasi layanan akademik *online* ini adalah: <http://akademik.stainsalatiga.ac.id/mandiri/#>.

Meskipun demikian, jika dilihat dari jenis layanan yang diberikan masih juga belum memanfaatkan seluruh yang ada di SIKAD. Misalnya dalam hal penerapan layanan *e-learning* dan masih juga menggunakan proses manual di samping proses *online*, terutama dalam hal pengisian KRS. Mengingat akan potensi yang dimiliki cukup besar, maka masih sangat mungkin untuk dilakukan berbagai penataan dan pengembangan sehingga mutu layanan akademik dapat lebih ditingkatkan.

Penelitian ini berorientasi untuk menemukan pola manajemen mutu layanan akademik yang saat ini sudah ada dengan berbagai kekurangan dan kelebihan, kemudian mengembangkan model hipotetik yang lebih baik. Dengan demikian penelitian ini berkaitan penjaminan mutu layanan akademik mulai dari kebijakan, perencanaan, pengorganisasian, implementasi, dan pengendaliannya. Dari kebutuhan data tersebut, maka subjek dalam penelitian ini adalah para pembuat kebijakan dan pengelola Perguruan Tinggi yang memiliki kewenangan dalam menentukan arah pengembangan mutu pembelajaran berbasis TIK dan implementasi *e-learning* di perguruan tinggi serta para pengelola dan pengguna layanan akademik berbasis TIK. Dengan demikian, maka yang menjadi subjek dalam penelitian ini dapat dipetakan sebagaimana dalam tabel berikut:

Tabel 3.1. Subjek Penelitian

NO	UNSUR PT	SUBJEK PENELITIAN	
		IAIN SURAKARTA	STAIN SALATIGA
1	Pengambil kebijakan	Rektor, Wakil Rektor, Kabiro AUAK, Kabag Akademik, Dekan	Ketua STAIN, Wakil Ketua, Kabag Administrasi
2	Perencana program layanan akademik	Rektor, Wakil Rektor, Kabiro AUAK, Kepala PTIPD	Ketua STAIN, Wakil Ketua, Kabag TU, Ketua UTIPD
3	Organisator layanan akademik	Kepala PTIPD, Wakil Dekan I, Kabag Akademik, Kabag TU	Ketua UTIPD, Kabag TU, Kasubag Akademik, Ketua Jurusan
4	Pelaksana	Kepala PTIPD, Kabag	Ketua UTIPD, Kabag

	layanan akademik	Akademik, Kasubag Akademik, Operator SIAKAD	Akademik, Kasubag Akademik, Operator SIAKAD
5	Pengendali mutu layanan akademik	Kepala LPM, Ketua Pusat Audit dan Pengendalian Mutu	Ketua UPMA

Di samping subjek penelitian tersebut, juga ditentukan beberapa informan yang berfungsi untuk memperkaya informasi yang dibutuhkan dalam penelitian, sekaligus sebagai pembanding dan validasi terhadap informasi yang diperoleh. Informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang memiliki pengetahuan baik terlibat secara langsung maupun tidak langsung dengan penyelenggaraan manajemen mutu layanan akademik berbasis TIK. Sedangkan informan dalam penelitian ini adalah para staf LPM/UPMA, staf PTIPD/UTIPD, para staff akademik, dosen, dan mahasiswa di IAIN Surakarta dan STAIN Salatiga. Proses pemilihan informan ini dilakukan secara selektif dengan pertimbangan bahwa mereka yang dipilih adalah yang benar-benar memiliki informasi terkait dengan penelitian. Di samping itu juga dipilih informan secara acak terutama dari kalangan dosen dan mahasiswa untuk mengetahui tingkat pengetahuan civitas akademika terhadap pengembangan dan implementasi layanan akademik berbasis TIK pada perguruan tinggi mereka.

Pemilihan informan mengikuti pola bola salju (*snow ball sampling*). Bila pengenalan dan interaksi sosial dengan responden berhasil maka ditanyakan kepada orang tersebut siapa-siapa lagi yang dikenal atau disebut

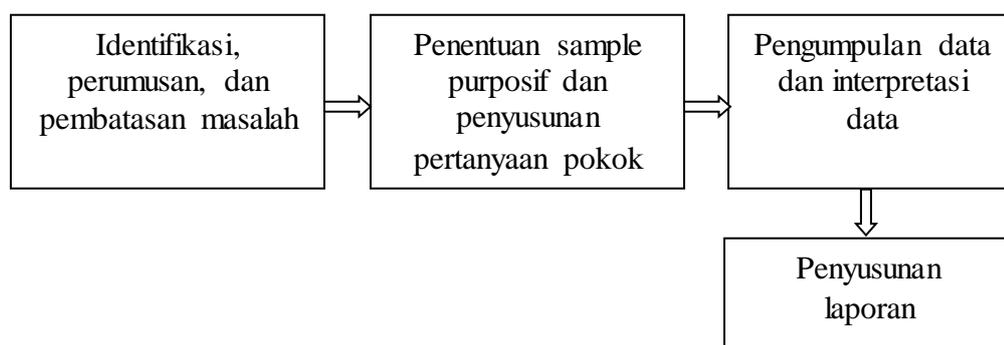
secara tidak langsung olehnya. Dalam penelitian kualitatif tidak ditentukan adanya jumlah dari sampel yang diteliti, yang ada hanyalah sumber data penelitian. Hal ini sebagaimana dinyatakan oleh Djarm'an Satori (2007). Dalam penelitian ini, sumber data penelitian atau informan ditentukan berdasarkan kebutuhan terhadap informasi atau data yang terkait langsung dengan fokus masalah. Oleh karena itu informan yang dipilih adalah dosen, staff akademik, dan mahasiswa. Prinsip pengambilan informan adalah ketercukupan data, sehingga tidak semua data diambil dari semua informan, tetapi dari sumber datanya langsung.

B. Desain Penelitian

Penelitian ini didesain dengan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif dengan model studi kasus. Istilah metode kualitatif sering juga disebut dengan "*fieldwork, naturalistic dan ethnographic, inner perspective, interpretive, ecological, case study, descriptive*" (Bogdan dan Biklen, 2007:3). Secara garis besar langkah-langkah penelitian kualitatif dilakukan dengan desain yang saling berkesinambungan karena penentuan sampel yang bersifat purposif, pengumpulan data dan analisis data dilakukan secara simultan dan bukan terpisah-pisah. Dalam penelitian kualitatif tidak ada desain yang baku, karena desain penelitian kualitatif dapat berkembang seiring dengan dinamika data yang dikumpulkan. Dalam ungkapan Lincoln dan Guba (1985), kecenderungan rancangan penelitian yang terus-menerus mengalami penyesuaian berdasarkan interaksi antara peneliti dengan konteks ini disebut

rancangan membaruh (*emergent design*). Bogdan dan Taylor (1975: 126) menegaskan agar para peneliti sosial mendidik (*educate*) dirinya sendiri. "*To be educated is to learn to create a new. We must constantly create new methods and new approaches*". Hal ini berarti bahwa dalam penelitian kualitatif dimungkinkan seorang peneliti menemukan metode dan pendekatan baru karena menyesuaikan dengan karakteristik objek yang diteliti dan data yang dikumpulkan.

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini mengadopsi dari bagan penelitian kualitatif yang dikemukakan oleh Sukmadinata (2007: 100) sebagai berikut.



Gambar 3.1. Desain Penelitian

C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan studi kasus. Penggunaan metode penelitian ini dengan alasan:

1. Metode kualitatif dipilih karena dalam penelitian kualitatif bentuk desain penelitian dimungkinkan bervariasi. Hal ini dikarenakan sesuai dengan bentuk alami penelitian kualitatif itu sendiri yang mempunyai sifat

emergent dimana fenomena muncul sesuai dengan prinsip alami yaitu pphenomena apa adanya sesuai dengan yang dijumpai oleh seorang peneliti dalam proses penelitian di lapangan. Hal ini sejalan dengan pendapat Sugiyono (2008) bahwa metode kualitatif juga sering disebut metode penelitian naturalistik atau etnographi. Begitu juga Catherine Marshal (1995) yang mengartikan riset kualitatif sebagai suatu proses yang mencoba untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai kompleksitas yang ada dalam interaksi manusia.

2. Peneliti ingin mengetahui kondisi objektif dari objek yang diteliti, sehingga yang dilakukan adalah memotret dan mendeskripsikan objek tanpa memberikan perlakuan khusus terhadap objek yang diteliti. Dalam penelitian kualitatif deskriptif, objek yang diteliti berusaha untuk dideskripsikan secara objektif melalui berbagai sumber dan menggunakan berbagai metode, kemudian dilakukan analisis. Hal ini dapat dilakukan karena penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Hal ini sejalan dengan pendapat McMillan dan Schumacher (2001) bahwa tujuan dari penelitian kualitatif adalah konsen terhadap pemahaman fenomena sosial dari perspektif partisipan. Pemahaman tersebut diperoleh melalui analisis para partisipan dari

berbagai konteks dan mengungkap makna dari berbagai situasi dan peristiwa yang dialami para partisipan.

3. Penelitian menggunakan model studi kasus karena apa yang diteliti sebenarnya sesuatu yang sudah umum diterapkan di semua PTAIN, tetapi pada lembaga yang dipilih memiliki kekhasan yang belum tentu dimiliki oleh PTAIN lainnya. Misalnya dalam hal kebijakan anggaran yang dilakukan oleh IAIN Surakarta untuk investasi dalam infrastruktur TIK, begitu juga peringkat *webometric* yang dimiliki STAIN Salatiga sebagai salah satu dari 6 PTAIN di Indonesia dan satu-satunya STAIN di Indonesia yang mampu menembus 100 besar ranking *webometrik* PT di Indonesia, bahkan lebih tinggi dari IAIN Walisongo Semarang dan hanya 2 peringkat di bawah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dengan keunikan tersebut, maka penelitian ini dilakukan dengan model studi kasus.

D. Definisi Operasional

Penelitian ini memiliki beberapa kata kunci yang sekaligus merupakan fokus utama dari penelitian. Masing-masing dari istilah tersebut perlu dijelaskan agar dalam proses penelitian tidak terjadi kesalah pahaman dan kekeliruan dalam pengumpulan data dan analisisnya. Di antara istilah yang perlu dijelaskan adalah:

1. Kebijakan PTAIN tentang manajemen mutu layanan akademik berbasis TIK.

Perguruan Tinggi merupakan salah satu bentuk layanan publik. Dengan demikian kebijakan pimpinan Perguruan Tinggi juga masuk dalam kategori kebijakan publik. Menurut Anderson (1994: 4-5), yang dimaksud dengan kebijakan publik (*public policy*) adalah:

“In general usage, the term policy designates the behavior of some actor or set of actors, such as an official, a governmental agency, or a legislature, in an area of activity such as public transportation or consumer protection. Public policy also maybe viewed as whatever governments choose to do or not to do. One definition holds that public policy, “broadly defined”, is “the relationship of a governmental unit to environment.” Such a definition is so broad as to leave most student uncertain of its meaning: it could encompass almost anything.

Artinya bahwa kebijakan (*policy*) adalah pernyataan kehendak suatu pihak sebagai aktor, seperti pemerintah yang mengandung maksud dan tujuan tertentu, dan secara konsisten dinyatakan dalam rangka mengatasi masalah-masalah yang berhubungan dengan kepentingan publik (orang banyak). Sedangkan implementasi kebijakan tersebut akan menimbulkan dampak atau konsekuensi terhadap perilaku tertentu pada individu maupun kelompok sosial yang terkait atau berkepentingan dengan implementasi kebijakan tersebut.

Dalam hal ini, yang dimaksud dengan kebijakan PT adalah, berbagai hal yang terkait dengan orientasi pengembangan PT yang tertuang dalam berbagai dokumen. Di antaranya adalah pada Rencana Induk Pengembangan (RIP), Rencana Strategis (Renstra), Rencana Kerja Tahunan (RKT), Rencana Operasional (Renop), berbagai peraturan dan keputusan Rektor atau Ketua, berbagai pedoman atau panduan, serta berbagai bentuk

kegiatan atau program yang ditetapkan, khususnya yang terkait dengan implementasi manajemen mutu layanan akademik berbasis TIK. Khusus terkait dengan kebijakan mutu, dapat juga dilihat dari dokumen penjaminan mutu yang ada di PT yang berupa kebijakan mutu, manual mutu, dan pedoman prosedur.

2. Perencanaan sistem layanan akademik berbasis TIK

Perencanaan merupakan proses penyusunan program. Teow Ek dan Cheng (1995:14) berpendapat bahwa:

Perencanaan mutu adalah aktivitas yang membangun tujuan mutu dan mengorganisir sumberdaya untuk memenuhi atau melampaui tujuan. Ia mencakup perencanaan produk, perencanaan strategis dan operasional, juga persiapan rencana mutu.

Terkait dengan sistem layanan akademik berbasis TIK, dibutuhkan rancangan yang menyeluruh tentang unsur-unsur yang terkait dengan layanan, jenis-jenis layanan yang diberikan, mekanisme atau prosedur layanan, pengelolaan produk layanan, dan proses pengendalian mutu layanan. Keseluruhan proses tersebut sudah harus dirumuskan secara lengkap dalam desain sistem TIK di PT secara lengkap. Bentuk dari perencanaan ini dapat berupa *masterplan* atau *blue print* pengembangan TIK.

3. Pengorganisasian sistem layanan akademik berbasis TIK.

Pengorganisasian merupakan salah satu fungsi dari manajemen. Para pakar sepakat memasukkan pengorganisasian dalam pendapat-pendapat mereka tentang fungsi manajemen. Hal ini menunjukkan bahwa pengorganisasian

merupakan hal yang pokok dan urgen untuk dilaksanakan secara baik. Proses pengorganisasian biasanya melibatkan unsur pimpinan atau penanggungjawab program dengan pelaksana program tersebut. Dalam konteks manajemen mutu layanan akademik berbasis TIK, pengorganisasian dilakukan oleh penanggungjawab akademik (WR 1) bersama penanggungjawab TIK (Katua PTIPD), serta para staff pelaksana akademik di tingkat institut maupun di tingkat fakultas.

Pengorganisasian ini meliputi organisasi kelembagaan dan organisasi data yang diinput dalam sistem informasi. Mengorganisir kelembagaan berarti mengatur dan menyusun job deskripsi beserta prosedur layanan akademik. Sedangkan mengorganisir data dilakukan menggunakan proses otomatisasi dalam sistem TIK yang diterapkan.

4. Penerapan manajemen mutu layanan akademik berbasis TIK

Sebagaimana telah dijelaskan dalam bab II, bahwa penerapan manajemen mutu layanan akademik dipengaruhi oleh banyak faktor. Menurut Rinda Hedwig dan Gerardus Polla (2006), yang menjadi kunci keberhasilan dari penerapan sistem penjaminan mutu di PT adalah: (a) Komitmen segenap pimpinan PT, (b) Komitmen manajemen PT, (c) Komitmen setiap individu yang menjalankan system manajemen mutu ini, (d) Konsistensi senantiasa dipelihara dalam setiap melakukan kegiatan maupun pengambilan keputusan/sikap, dan (e) Ketersediaan basis data akurat yang digunakan setiap kali pengambilan keputusan.

Penerapan manajemen mutu perlu mengangkat prinsip yang disampaikan oleh Sallis (2006), yaitu *"sell-on quality"* (mutu yang menjual). Sallis menganggap bahwa tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi menjadi sumber informasi bagi calon pelanggan lain untuk ikut bergabung dan menggunakan produk atau layanan institusi. Dengan demikian pelaksana layanan akademik pada semua level perlu menjadikan mutu sebagai budaya kerja. Jika mutu sudah menjadi budaya, maka implementasinya dapat lebih mudah. Saat ini masih banyak SDM di PT yang belum sepenuhnya mau melaksanakan sistem layanan akademik berbasis TIK dengan senang hati, atau bahkan menjadi kebiasaan mereka. Padahal dalam era yang sudah sangat maju ini semua hal berkaitan dengan TIK.

Dalam kaitannya dengan implementasi layanan akademik berbasis TIK di IAIN Surakarta dan STAIN Salatiga, keduanya menggunakan program dan software yang sama, yang diberi nama SIAKAD. Kemunculan program ini juga hampir bersamaan dan sempat dijadikan fokus pembahasan dalam rapat koordinasi pengembangan TIK di PTAIN secara nasional tahun 2010.

5. Pengendalian mutu layanan akademik berbasis TIK

Mutu layanan akademik dilihat dari 5 (lima) aspek dengan menggunakan pendapat Parasuraman et al., (1990). Kelima aspek tersebut adalah; *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empaty*. *Tangibles* (keterukuran) diukur dari aspek fisik, yaitu fasilitas, peralatan yang digunakan, dan penampilan para personal atau karyawannya. *Reliability*

(keandalan) dilihat dari kemampuan untuk melayani secara cermat dan teliti, dalam hal ini fasilitas *software* yang digunakan dalam layanan akademik menentukan keandalan layanan. *Responsiveness* dilihat dari kemampuan untuk bereaksi cepat dalam memberikan bantuan kepada para civitas akademika untuk mendapatkan layanan. Dalam konteks layanan akademik berbasis TIK, *responsiveness* dapat dilihat dari kualitas *software*, infrastruktur, dan variasi layanan yang dapat diberikan secara cepat, di samping layanan langsung (secara lisan maupun tertulis) kepada mahasiswa yang diberikan oleh staff akademik. *Assurance* dilihat dari kualitas para staff akademik yang ditunjukkan dengan penguasaan dalam bidang TIK dan kesopanan mereka saat memberikan layanan akademik, sehingga mampu membangun kepercayaan dari para civitas akademika. *Empaty* dilihat dari kepedulian dan perhatian yang ditunjukkan oleh para staff kepada semua orang yang dilayani secara individu.

Berdasarkan uraian tersebut, maka untuk memenuhi kebutuhan penelitian ini telah dirumuskan kisi-kisi instrumen penelitian. Secara rinci, kisi-kisi instrumen tersebut dirumuskan dalam bentuk matrik sebagaimana pada lampiran 3.

E. Instrumen Penelitian

Sugiyono (2008) menyatakan bahwa ada dua hal yang berpengaruh yaitu kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data. Semearnik apapun masalah yang dihadapi atau ada di tengah-tengah masyarakat tentu

tidak akan ada artinya jika si peneliti tidak mampu mengungkap apa yang terjadi dalam fenomena itu. Instrumen penelitian merupakan tumpahan teori dan pengetahuan yang dimiliki si peneliti mengenai fenomena yang diharapkan mampu mengungkapkan informasi-informasi penting dari fenomena yang diteliti.

Dalam penelitian kualitatif, instrumen penelitian adalah si peneliti itu sendiri. Dengan kata lain, alat penelitian adalah peneliti sendiri. Kategori instrumen yang baik dalam penelitian kualitatif adalah instrumen yang memiliki pemahaman yang baik akan metodologi penelitian, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan untuk memasuki objek penelitian, baik secara akademik maupun logistiknya (Djam'an Satori, 2007). Hal ini dilakukan agar instrumen mampu menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data, dan membuat kesimpulan atas temuannya. Dalam hal ini Sugiyono (2008) menyebutkan peran peneliti sebagai *key instrument* dalam proses penelitian kualitatif.

Di samping peneliti berperan sekaligus sebagai instrumen, dalam penelitian ini juga digunakan instrumen lainnya. Instrumen tersebut adalah berupa panduan wawancara, lembar observasi, dan lembar dokumentasi. Masing-masing instrumen tersebut dikembangkan berdasarkan fokus penelitian, sumber data, dan jenis data yang dicari dalam penelitian. Secara rinci dapat digambarkan sebagaimana tabel berikut:

Tabel 3.2. Teknik, Fokus, dan Sumber Data Penelitian

No	Teknik	Fokus/Aspek Penelitian	Sumber Data
1	Observasi	Kondisi objektif PT yang meliputi: <ul style="list-style-type: none"> - Infrastruktur dan sarana prasarana TIK - Kantor dan ruang data center - Ketersediaan jaringan internet - Fasilitas akses internet di area kampus - Pelaksanaan layanan akademik berbasis TIK 	Lingkungan kampus, kantor, data center, laboratorium TIK, anjungan internet, jaringan wifi
2	Wawancara	Proses manajemen mutu layanan akademik berbasis TIK yang meliputi: <ul style="list-style-type: none"> - Proses dan produk kebijakan PT - Proses dan produk perencanaan layanan akademik berbasis TIK - Mekanisme pengorganisasian layanan akademik berbasis TIK - Proses pelaksanaan layanan akademik berbasis TIK - Proses, instrumen, dan hasil pengendalian mutu layanan akademik berbasis TIK 	Pimpinan PT, pengelola akademik insitut dan fakultas, pengelola TIK, Penjaminan mutu, staff akademik, dosen, mahasiswa
3	Studi Dokumentasi	Keberadaan dokumen terkait implementasi manajemen mutu layanan akademik berbasis TIK yang meliputi: <ul style="list-style-type: none"> - Profil PT (visi, misi, tujuan, fasilitas, dll) - Renstra dan Renop PT 	Institusi Rektorat, Fakultas, Jurusan, PTIPD/UTIPD, LPM/UPMA

	<ul style="list-style-type: none"> - Dokumen mutu PT - Masterplan TIK - Pedoman/panduan akademik - Pedoman prosedur (SOP) akademik - Website PT dan program SIAKAD - Borang akreditasi program studi dan akreditasi institusi 	
--	---	--

F. Pengembangan Instrumen

Data yang akan dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa jenis, yaitu; teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Setelah instrumen dibuat, kemudian dilakukan pengumpulan data, maka perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas data. Menurut Moleong (2007), terdapat 4 kriteria terkait pemeriksaan keabsahan data yaitu derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*) dan kepastian (*confirmability*). Sedangkan teknik pemeriksaan validitas data dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 3.3. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data
(Moleong, 2007: 327)

No.	Kriteria	Teknik pemeriksaan
1.	Kredibilitas (<i>credibility</i>)	Perpanjangan keikutsertaan; ketekunan pengamatan; triangulasi; pengecekan sejawat; kecukupan referensi; pengecekan anggota.
2.	Keteralihan (<i>transferability</i>)	Uraian rinci
3.	Kebergantungan (<i>dependability</i>)	Audit kebergantungan

4.	Kepastian (<i>confirmability</i>)	Audit kepastian
----	--	-----------------

Sedangkan menurut Nana Syaodih (2008), bahwa dalam penelitian kualitatif terdapat 2 (dua) macam validitas, yaitu validitas internal dan validitas eksternal. Validitas internal berkaitan dengan derajat akurasi desain penelitian dengan hasil yang dicapai. Sedangkan validitas eksternal berkenaan dengan derajat akurasi apakah hasil penelitian dapat digeneralisasikan atau diterapkan pada populasi, di mana sampel tersebut diambil. Bila sampel penelitian representatif, instrumen penelitian valid dan reliabel, cara mengumpulkan dan analisis data benar, maka penelitian akan memiliki validitas eksternal yang tinggi.

Dalam penelitian ini, untuk melakukan validasi terhadap data yang dikumpulkan, digunakan teknik validitas internal atau kredibilitas data menggunakan teknik triangulasi, kecukupan referensial, ketekunan pengamatan, dan analisis kasus negatif. Masing-masing teknik yang digunakan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Trianggulasi

Teknik triangulasi dipilih dengan pertimbangan bahwa dimungkinkan data yang dikumpulkan dengan satu teknik belum cukup meyakinkan dan mungkin juga terjadi ketidaksamaan antara satu sumber dengan sumber lain. Oleh karena itu dibutuhkan proses triangulasi data agar data yang diperoleh dapat diverifikasi kebenarannya. Dalam bahasa Mc. Millan (2001) triangulasi ini disebut dengan *multimethod strategies*. Kemudian

Sugiyono (2008: 273) yang mengutip pendapatnya William Wiersma menjelaskan bahwa triangulasi adalah *"qualitative cross-validation. It assesses the sufficiency of the data according to the convergence of multiple data source or multiple data collection procedures"*. Dengan pengertian ini, triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dalam penelitian ini triangulasi yang digunakan adalah triangulasi teknik. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh dengan wawancara, kemudian dicek dengan observasi, dan dokumentasi.

2. Kecukupan referensial

Teknik kecukupan referensial digunakan dalam penelitian ini dengan pertimbangan bahwa dalam penelitian kualitatif banyak fakta atau data yang bersifat verbal dan memungkinkan terjadinya multi tafsir. Oleh karena itu dibutuhkan bahan-bahan referensi yang memadai agar membantu dalam proses analisis secara tepat. Yang dimaksud dengan bahan referensi di sini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Misalnya, data hasil wawancara didukung dengan rekaman wawancara, data tentang interaksi manusia didukung dengan gambaran suatu keadaan atau foto-foto. Dengan demikian, berbagai alat bantu perekam data seperti kamera, handycam, dan lain-lain sangat dibutuhkan untuk mendukung kredibilitas data.

3. Ketekunan pengamatan

Teknik ketekunan pengamatan digunakan dalam penelitian ini dengan pertimbangan bahwa proses manajemen mutu layanan akademik yang diteliti merupakan proses yang berjalan secara terus menerus, sehingga dimungkinkan terjadinya perbedaan perilaku dari waktu ke waktu sesuai kalender akademik yang berlangsung. Dengan demikian dibutuhkan pengamatan secara tekun dalam berbagai kegiatan akademik. Dalam hal ini, pengamatan dilakukan dalam berbagai kegiatan seperti proses registrasi semester genap, pengisian KRS dan perwalian, pelaksanaan perkuliahan, pelaksanaan ujian, dan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh PTIPD/UTIPD, staff akademik, dan dosen.

4. Analisis kasus negatif

Teknik ini digunakan dengan pertimbangan bahwa cakupan penelitian ini cukup luas, sehingga dimungkinkan adanya data-data tertentu yang tidak sama dikarenakan perbedaan pandangan atau perbedaan pemahaman, atau adanya upaya menutupi hal-hal yang bersifat negatif dari responden. Dengan demikian dibutuhkan kajian lebih intens terhadap data-data minor yang diperoleh agar dapat dipastikan kebenarannya. Validitas data juga dilakukan dengan analisis kasus negatif. Mc Millan (2001: 410) mendefinisikan kasus negatif dengan *"a situation, a social scene, or a participant's view that contradicts the emerging pattern of meanings"*. Sementara itu Sugiyono (2008) menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan kasus negatif adalah data yang berbeda dari data lain yang telah

dikumpulkan. Jika data yang diperoleh selama proses tertentu menunjukkan adanya informasi A, tetapi kemudian ditemukan ada yang memberi informasi B, maka hal inilah yang perlu dianalisis secara mendalam. Tujuannya adalah untuk memastikan informasi yang sebenarnya, karena bisa jadi meskipun persentase pemberi informasi menyebutkan A, tetapi data yang benar adalah B. Artinya, bisa jadi para pemberi informasi itu tidak menyampaikannya secara obyektif. Hal seperti ini ditemukan terutama terkait dengan implementasi layanan akademik yang dirasakan mahasiswa dan dosen.

Untuk menguji reliabilitas data, digunakan uji *dependability* dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Dengan demikian proses audit dilakukan mulai dari penentuan masalah/fokus, memasuki lapangan, menentukan sumber data, melakukan analisis data, melakukan uji keabsahan data, sampai dengan membuat kesimpulan. Dalam hal ini, peneliti berupaya untuk melakukan dokumentasi terhadap semua proses penelitian mulai awal sampai akhir. Misalnya, dengan membuat fieldnote atau catatan lapangan yang dilampirkan dalam laporan penelitian.

G. Teknik Pengumpulan Data

Sebagaimana telah dijelaskan di atas, bahwa untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini digunakan tiga teknik pokok, yaitu observasi, wawancara, dan analisis dokumen. Ketiga teknik tersebut dipilih dan digunakan dalam penelitian ini didasarkan pada rasional sebagai berikut:

1. Observasi

Penggunaan observasi dalam pengambilan data didasarkan pada alasan bahwa; *Pertama*, dalam penelitian kualitatif, seorang peneliti merupakan instrumen utama penelitian sehingga ia dapat melakukan penyesuaian sejalan dengan kenyataan-kenyataan yang terjadi di lapangan. *Kedua*, penelitian dengan pendekatan kualitatif ini sangat tergantung pada ketelitian dan kelengkapan catatan lapangan yang dibuat oleh peneliti. Dengan demikian, untuk mendapatkan data yang akurat, maka peneliti harus terjun langsung di lapangan dan melakukan observasi baik observasi partisipatif maupun observasi non partisipatif. Dalam penelitian ini, proses observasi lebih banyak dilakukan dengan non partisipatif.

Observasi dalam penelitian ini dilakukan untuk melihat kondisi riil di lapangan terkait dengan pemanfaatan TIK dalam layanan akademik, ketersediaan infrastruktur, sarana prasarana, proses layanan, dan data-data lain yang dapat diamati. Dengan demikian pengamatan dilakukan tidak hanya di dalam kelas ketika terjadi proses pembelajaran, tetapi juga di luar kelas terutama di tempat-tempat yang digunakan oleh civitas akademika untuk mengakses SIAKAD atau layanan akademik, seperti di anjungan mandiri mahasiswa, atau di tempat-tempat lain yang biasa digunakan mahasiswa untuk mengakses internet dan melakukan transaksi akademik.

2. Wawancara

Peneliti menggunakan teknik wawancara untuk mengumpulkan data penelitian terutama didasarkan pada alasan; *Pertama*, data penelitian

kualitatif terkait dengan informasi-informasi yang perlu dikaji secara mendalam, didiskusikan, atau dilakukan verifikasi secara lebih komprehensif. *Kedua*, wawancara dapat digunakan untuk mengkonstruksi orang, kejadian, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian, memverifikasi, mengubah dan memperluas informasi yang diperoleh orang lain. Dengan demikian teknik wawancara dapat digunakan secara lebih fleksibel dalam mengeksplorasi data sesuai situasi dan kondisi.

Wawancara dikelompokkan kedalam tiga bentuk; informal, menggunakan petunjuk umum, dan wawancara baku terbuka (Patton, 1990). Dalam penelitian ini digunakan ke tiga teknik tersebut secara bersama-sama sesuai dengan kebutuhan di lapangan. Wawancara baku terbuka dan menggunakan petunjuk umum dilakukan ketika wawancara dengan para pejabat pimpinan perguruan tinggi. Sedangkan wawancara informal digunakan untuk mendalami hasil wawancara yang sudah dilakukan atau mengumpulkan data dari mahasiswa, karyawan, dan dosen yang terkait dengan data-data sekunder.

Wawancara dalam penelitian ini digunakan dalam menggali informasi terkait dengan kebijakan dan berbagai strategi pengembangan TIK dalam manajemen mutu layanan akademik, serta proses pelaksanaan pengendalian mutu layanan akademik berbasis TIK. Dengan demikian wawancara dilakukan kepada para pengambil kebijakan dan pelaksana yang secara langsung bertanggungjawab terhadap layanan akademik berbasis TIK, serta penanggungjawab penjaminan mutu PT. Para

pengambil kebijakan di Perguruan Tinggi diantaranya adalah pimpinan PT seperti Rektor, Ketua STAIN, Wakil Rektor, Wakil Ketua dan Kabiro AUAK atau Kabag Administrasi yang terkait dengan pengambilan kebijakan layanan akademik. Sedangkan penanggungjawab langsung dan pelaksana tugas yang berhadapan langsung dengan pihak-pihak yang dilayani diantaranya adalah Dekan dan Wakil Dekan, kepala PTIPD/UTIPD, para operator, Kepala Bagian Akademik dan staff akademik di tingkat institut, fakultas, atau program studi. Sementara yang terkait langsung dengan proses penjaminan mutu layanan akademik di antaranya adalah Ketua LPM/UPMA beserta tim yang terlibat dalam pengendalian mutu sampai di tingkat fakultas.

3. Analisis Dokumen

Analisis dokumen digunakan dalam penelitian ini dengan pertimbangan; *Pertama*, semua proses penyelenggaraan akademik pada dasarnya dapat dilacak dari dokumen yang terkait. Dokumen adalah catatan mengenai berbagai kejadian di masa lalu yang ditulis atau dicetak, seperti surat, catatan harian, dan dokumen lainnya yang relevan. *Kedua*, pengelolaan dokumen di PT telah ada ketentuan yang baku, sehingga dokumen yang ada tidak akan dengan mudah dihilangkan atau dilakukan pemusnahan. Dengan demikian dari dokumen ini akan dapat dilacak proses dan perkembangan PT dari masa ke masa.

Dokumen terdiri dari dua jenis, yaitu pribadi dan resmi. Dokumen pribadi adalah catatan atau karangan seseorang secara tertulis tentang

tindakan, pengalaman, dan kepercayaannya. Dari dokumen pribadi peneliti bisa mengumpulkan data mengenai situasi sosial, dan arti berbagai faktor yang ada di sekitar subjek penelitian yang tereksplisit maupun terimplisitkan dalam dokumen pribadi tersebut.

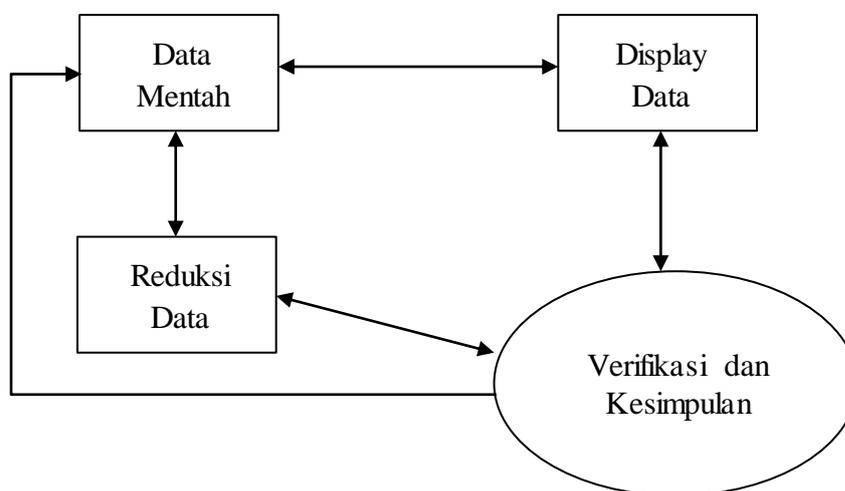
Dokumen resmi terdiri dari dokumen internal dan eksternal. Dokumen internal adalah berupa memo, pengumuman, instruksi, pedoman-pedoman akademik, keputusan, dan aturan-aturan yang berlaku bagi pihak intern. Termasuk dalam dokumen internal adalah risalah atau laporan rapat, keputusan pimpinan, dan lain sejenisnya. Dokumen seperti ini dapat menyajikan informasi mengenai keadaan, aturan, disiplin, dan dapat menunjukkan perilaku orang-orang khususnya para pemegang kebijakan.

Dokumen eksternal terdiri dari bahan-bahan informasi yang dihasilkan oleh suatu lembaga, misalnya majalah, buletin, pernyataan, dan berita yang disiarkan kepada media massa. Dokumen eksternal dapat dimanfaatkan sebagai bahan untuk mengkaji konteks sosial, kepemimpinan, dan lain-lain.

Analisis dokumen digunakan dalam penelitian ini dikarenakan data penelitian yang akan dikumpulkan juga berkaitan dengan dokumen-dokumen resmi dari perguruan tinggi, seperti Surat Keputusan, Renstra, naskah akademik, panduan-panduan layanan akademik, dan berbagai bentuk dokumen yang terkait dengan pemanfaatan TIK dalam layanan akademik di masing-masing perguruan tinggi.

H. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis data interaktif (*interactive model*) yang dikembangkan oleh Miles and Huberman (2007). Model ini juga dijelaskan dalam Djam'an Satori dan Aan Komariah (2007). Model ini digunakan karena sesuai dengan karakteristik penelitian kualitatif deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini. Model interaktif ini juga memiliki tahapan yang simpel tetapi dapat digunakan untuk menganalisis data secara baik, sehingga dapat diterapkan secara lebih efisien. Dalam model interaktif tersebut terdiri atas pengumpulan data mentah, display data, reduksi data dan verifikasi/kesimpulan. Model tersebut digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3.2. Model Interaktif dari Miles dan Huberman

Sumber: Miles and Huberman (2007)

Dalam penelitian ini, proses interaktif model dilaksanakan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data Mentah

Proses analisis data dalam penelitian ini dimulai dengan menelaah seluruh data yang terkumpul dari berbagai sumber, yaitu dari transkrip hasil wawancara, catatan lapangan hasil observasi (pengamatan), catatan dokumentasi yang diambil dari dokumen kebijakan seperti Peraturan Rektor, Keputusan, Renstra, panduan akademik, gambar, foto, website, software SIAKAD, dan sebagainya. Catatan di sini terdiri atas dua jenis, yaitu yang deskriptif dan yang reflektif (Noeng Muhadjir, 2000). Catatan deskriptif lebih menyajikan kejadian daripada ringkasan. Catatan reflektif lebih mengetengahkan kerangka pikiran, ide dan perhatian dari peneliti. Lebih menampilkan komentar peneliti terhadap fenomena yang dihadapi.

2. Reduksi Data

Setelah dibaca, dipelajari, dan ditelaah maka langkah berikutnya adalah mengadakan reduksi data dengan jalan membuat abstraksi. Abstraksi merupakan usaha membuat rangkuman yang inti, proses dan pernyataan-pernyataan yang perlu dijaga sehingga tetap berada di dalamnya. Reduksi data dilakukan dengan cara melakukan pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Dengan proses ini, kemudian data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan studi

dokumentasi dikategorisasi sesuai dengan fokus dan kategori masalah yang diteliti.

Proses reduksi data ini dilakukan semenjak proses awal data dikumpulkan sampai dengan proses penyimpulan dirumuskan. Hal ini dimaksudkan agar data yang dikumpulkan dan dianalisis benar-benar sesuai dan tidak terjadi kesalahan. Dengan demikian proses reduksi data sebenarnya merupakan bagian dari proses analisis data. Oleh karena itu harus dilakukan secara hati-hati, dan jika diperlukan peneliti melakukan cross check data (triangulasi) agar tidak terjadi kesalahan. Proses ini juga mempertimbangkan data-data yang bersifat primer dengan sekunder. Dengan demikian data lebih diprioritaskan diambil dari dokumen kebijakan seperti peraturan, keputusan, Renstra, panduan, dan pedoman prosedur implementasi layanan akademik berbasis TIK. Sementara hasil wawancara dan observasi ditempatkan sebagai data pelengkap dan pembanding sehingga data yang klasifikasi lebih jelas dan mudah dipahami.

3. Display Data

Display data atau penyajian data dilakukan bersamaan dengan proses reduksi data. Setiap data yang diperoleh dilakukan kajian terlebih dahulu apakah perlu direduksi atau langsung disajikan dalam laporan. Dengan demikian ada data yang dapat langsung disajikan, dan ada pula data yang harus dilakukan reduksi terlebih dahulu baru kemudian disajikan. Data yang dapat langsung disajikan adalah data yang berupa angka-angka,

prosedur, format-format laman internet dan dokumen administrasi akademik yang bersifat baku. Sementara data-data berupa hasil wawancara, hasil observasi, dan dokumen-dokumen yang bersifat deskriptif umumnya perlu dilakukan reduksi terlebih dahulu. Bentuk penyajian data kualitatif umumnya adalah teks naratif, matriks, grafik, jaringan dan bagan.

4. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dari proses analisis data adalah menafsirkan dan atau memberikan makna dan pembahasan terhadap data yang telah dideskripsikan dan menarik kesimpulan. Dalam proses ini verifikasi data sekaligus dilakukan untuk mendapatkan data yang benar-benar valid dan reliabel. Proses pembahasan dilakukan dengan mendialogkan antar data dengan membandingkan temuan-temuan penelitian dengan teori yang digunakan dan hasil-hasil penelitian terdahulu untuk dirumuskan model hipotetik dari penelitian ini. Rumusan model hipotetik dibangun atas temuan penelitian di IAIN Surakarta dan STAIN Salatiga serta berbagai kajian secara sistematis dari peneliti sebagai tawaran sistem manajemen mutu layanan akademik berbasis TIK yang lebih sesuai diterapkan di PTAIN secara umum.

Dari hasil penafsiran data tersebut kemudian dilakukan penyimpulan. Kesimpulan yang dirumuskan merupakan point-point utama yang menjadi hasil dari penelitian ini yang dirumuskan secara simple agar mudah dipahami oleh para pembaca.