

Budaya Pelayanan Keagamaan dan Budaya Mutu di Sekolah Tinggi Teologi pada Era Disrupsi

Steaven Octavianus^{a,*}, Y.L Sukestiyarno^a, Rusdarti^a, Suwito Eko Pramono^a

^aUniversitas Negeri Semarang, Jl. Kelud Utara III, Semarang 50237, Indonesia

*Alamat Surel: stev.oct@gmail.com

Abstrak

Di era disrupsi yang ditandai oleh revolusi industri 4.0 dan masyarakat 5.0, kebutuhan akan pendidikan yang bermutu menjadi tuntutan yang tinggi bagi masyarakat. Oleh sebab itu setiap perguruan tinggi di Indonesia memiliki kewajiban untuk menerapkan budaya mutu tanpa terkecuali. Hal ini juga berlaku bagi perguruan tinggi agama termasuk juga Sekolah Tinggi Teologi (STT). Salah satu tolak ukur dari ketercapaian budaya mutu adalah peringkat akreditasi yang diperoleh perguruan tinggi. Berdasarkan data akreditasi di halaman daring BAN-PT hanya sekitar 30% STT di Indonesia yang terakreditasi di atas B. Hal ini mengindikasikan belum semua STT menerapkan budaya mutu. Penelitian ini akan mempelajari faktor apa yang menjadi penyebab belum terimplementasinya budaya mutu. Setelah dilaksanakan wawancara dan observasi terhadap pengelola STT serta kajian terhadap penelitian sebelumnya mengenai budaya pelayanan di STT maka ditemukan bahwa paradigma pengelolaan menjadi penyebab belum diimplementasikannya budaya mutu.

Kata kunci:

budaya pelayanan, budaya mutu, stt

© 2019 Dipublikasikan oleh Universitas Negeri Semarang

1. Pendahuluan

Budaya mutu mulai menjadi perhatian oleh pemerintah Indonesia di dunia pendidikan, baik dalam pendidikan pra sekolah, dasar menengah dan pendidikan tinggi. Hal ini dibuktikan dengan dikeluarkannya berbagai peraturan perundangan mengenai mutu lembaga pendidikan. Muara dari lembaga pendidikan adalah adanya lulusan yang bermutu dalam artian sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat. Di era disrupsi pada revolusi industri 4.0 dan masyarakat 5.0 kebutuhan lulusan lembaga pendidikan yang bermutu adalah bersifat mutlak. Sebab di era disrupsi ini banyak tuntutan munculnya adaptabilitas yang tinggi dengan perubahan dan profesi-profesi baru yang belum pernah terciptas sebelumnya (G, Rejikumar; V, Raja Shreedharan; P, Arunprasad; Persis, Jinil; M, 2019). Tjiptono (2017) menyatakan bahwa salah satu kebutuhan masyarakat adalah layanan prima dari organisasi penyedia jasa. Lembaga pendidikan merupakan organisasi jasa yang menyediakan jasa pendidikan. Untuk itu berdasarkan tuntutan pemerintah dan kebutuhan masyarakat atas layanan prima sudah sewajarnya lembaga pendidikan menyediakan hal tersebut.

Di Indonesia sendiri salah satu penanda yang dapat dilihat oleh publik menjadibermutu atau tidaknya sebuah lembaga pendidikan adalah dengan akreditasi. Stufflebeam & Shinkfield (2007) berpendapat akreditasi adalah sebuah bentuk evaluasi eksternal yang dilaksanakan secara berkala atas sebuah organisasi tertentu. Akreditasi ini didasarkan pada kriteria dan pedoman yang sudah jelas dan terukur dari standar-standar yang sudah ditetapkan secara formal. Standar-standar tersebut merupakan dasar bagi sebuah organisasi dalam menjalankan aktifitasnya. Standar tersebut tentu saja dibuat oleh lembaga formal maupun pemerintah yang disesuaikan pada kepuasan dan kebutuhan pelanggan. Hal ini senada dengan Wirawan (2011) yang menyatakan bahwa akreditasi bertujuan agar pelanggan mendapatkan kualitas layanan yang sesuai dengan kebutuhannya.

Di Indonesia akreditasi bagi lembaga pendidikan dilaksanakan dari pendidikan pra-dasar hingga tinggi dengan harapan penjaminan mutu oleh pemerintah. Akreditasi ini menjadi sebuah gambaran umum yang

To cite this article:

Steaven Octavianus, Y.L Sukestiyarno, Rusdarti, Suwito Eko Pramono. (2019). Budaya Pelayanan Keagamaan dan Budaya Mutu di Sekolah Tinggi Teologi Pada Era Disrupsi. *Prosiding Seminar Nasional Pascasarjana UNNES*

bisa dilihat oleh masyarakat luas mengenai gambaran mutu sebuah lembaga pendidikan. pada perguruan tinggi akreditasi didasarkan pada Standar Nasional Pendidikan Tinggi yang diatur dalam Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015. Standar ini merupakan ketetapan pemerintah untuk menjamin mutu pada perguruan tinggi. Di dalam standar ini diaturlah seluruh bagian yang dibutuhkan untuk proses pengelolaan perguruan tinggi. Akreditasi yang dilaksanakan di perguruan tinggi pun mengacu kepada standar ini. Apabila sebuah perguruan tinggi telah terakreditasi maka status akreditasinya adalah A untuk unggul, B untuk baik dan C untuk kurang atau terakreditasi saja.

Seperti halnya pada lembaga perguruan tinggi lainnya maka Sekolah Tinggi Teologi (STT) juga memiliki kewajiban untuk diakreditasi berdasarkan pada standar nasional pendidikan tinggi. Akreditasi ini dimaksudkan agar STT juga memiliki kualitas yang sama dengan lembaga perguruan tinggi lainnya. Melihat pada data STT yang telah terakreditasi pada halaman daring BAN-PT (Badan Akreditasi Nasional-Perguruan Tinggi) peneliti mendapati hanya 30% STT saja yang mendapatkan peringkat akreditasi di atas B.

Apabila peringkat akreditasi merupakan tolok ukur dari implementasi budaya mutu di perguruan tinggi maka budaya mutu di kebanyakan STT berdasarkan pada peringkat akreditasinya masih di bawah standar baik. Hal ini tentu saja menjadi ketimpangan bagi program pemerintah dan juga kebutuhan masyarakat di era revolusi disrupsi ini. Sebab ketika sebuah perguruan tinggi tidak bermutu maka bisa saja dia akan mati atau hilang. Mengingat banyak sekali hal-hal yang sudah hilang di era ini. (G, Rejikumar; V, Raja Shreedharan; P, Arunprasad; Persis, Jinil; M, 2019). Diskrepansi atas implementasi mutu di STT disebabkan karena hanya 30% saja STT yang mendapatkan peringkat akreditasi di atas B. Untuk itu penelitian ini akan mendalami alasan penyebab rendahnya akreditasi di STT dan memberikan rekomendasi untuk peningkatan implementasi budaya mutu yang juga secara linier akan meningkatkan pula peringkat akreditasi yang dimiliki oleh STT.

Tercapainya sebuah layanan yang berbasis oleh mutu tentu saja didukung oleh budaya mutu didalam organisasinya. Budaya mutu yang ada di organisasi merupakan hasil dari kebiasaan dan paradigma dari setiap individu di dalamnya. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nugroho, Octavianus, Yuono & Sari (2019) menemukan bahwa paradigma pengelolaan yang dilaksanakan di STT masih berupa paradigma pelayanan keagamaan. Paradigma ini didasarkan kepada kepercayaan keagamaan Kristen bahwa pekerjaan yang dilaksanakan di STT merupakan bentuk pengabdian kepada Tuhan dan bukan sebuah pengabdian profesional saja. Paradigma ini mengedepankan pada kesukarelaan di dalam implementasinya. Penelitian tersebut sekaligus menjadi dasar dan tolak ukur dari pelaksanaan penelitian ini.

Sementara ini, belum banyak penelitian yang mengacu pada budaya organisasi STT yang memiliki upaya untuk peningkatan mutu layanan yang berorientasi kepada pelanggan. Maka dari itu pelayanan ini masih relevan dan layak untuk diteliti lebih lanjut. Agar melalui penelitian ini dapat dilihat akar permasalahan dari implementasi budaya organisasi di STT yang menyebabkan rendahnya peringkat akreditasi dan diberi rekomendasi mengenai bagaimana cara menghadapi hal tersebut.

Berbicara mengenai mutu di perguruan tinggi maka salah satu teori yang dapat sejalan dengan paradigma ini adalah Total Quality Management (TQM). Dua tujuan utama diadakannya akreditasi, yaitu sebagai standar mutu perguruan tinggi dan sebagai pendorong diadakannya perbaikan yang terus menerus pada perguruan tinggi memiliki kesamaan dengan dimensi pendekatan TQM yang berorientasi kepada mutu dan perbaikan terus menerus. TQM bukan hanya sebuah teori namun juga merupakan falsafah pengelolaan yang berbasis mutu. Beberapa penelitian telah dilaksanakan terkait dengan mutu perguruan tinggi yang didasarkan pada TQM. Namun demikian implementasi TQM di dalam lembaga pendidikan juga masih belum diterapkan secara maksimal. Hal ini ditunjukkan salah satunya dengan penelitian Syahid (2012) pada penerapan TQM pada program studi MPI di UIN Alaudin.

Berdasarkan survey yang dilakukan oleh Syahid didapat bahwa 70,19% responden menjawab implementasi TQM yang ada di MPI hanya bersifat biasa-biasa saja. Hal ini disebabkan karena kegiatan keseharian program studi seperti, mengajar, membimbing, memeriksa skripsi dapat membuat kegiatan yang berhubungan dengan implementasi TQM sangat jarang dilakukan. Sedangkan Marizka, Zauhar & Sukanto (2013) menemukan bahwa implementasi TQM oleh SPMI (Sistem Penjamin Mutu Internal) di Universitas Brawijaya, Malang dilakukan agar universitas tersebut mendapat pengakuan akan kualitasnya. Namun demikian Universitas Brawijaya melalui PJM (Pusat Jaminan Mutu) masih mengalami kesulitan dalam menghidupi SPMI. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun TQM ingin dipakai sebagai landasan pengakuan kualitas, pada kenyataannya implementasinya masihlah belum dapat dijalankan dengan maksimal atau penuh. Beberapa penelitian tersebut mengisyaratkan bahwa

implementasi manajemen mutu di perguruan tinggi bukanlah sebuah hal yang mudah. Lembaga perguruan tinggi yang profesional saja menemui kesulitan-kesulitan dalam pengimplementasiannya.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif digunakan agar peneliti dapat memahami persoalan lebih mendalam sehingga rekoendasi yang diberikan dapat menjawab akar permasalahan yang ada. Teknik analisisnya menggunakan triangulasi teknik yaitu membandingkan hasil daripada tiga teknik pengambilan data yang dilakukan agar data yang diperoleh dapat valid (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini posisi peneliti adalah sebagai instrumen agar mendapatkan kedalaman permasalahan yang ada. Guna menunjang pendekatan ini maka peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan teknik wawancara mendalam (*in-depth interview*), observasi partisipatif dan dokumentasi.

Wawancara dilakukan baik secara formal dan informal namun bersifat mendalam. Wawancara formal dilakukan secara terstruktur dan resmi menggunakan acuan-acuan berdasarkan identifikasi masalah. Sedangkan wawancara mendalam dilakukan melalui kegiatan semi-formal yang mengacu pada *in-depth analysis* (Sugiyono, 2013). Wawancara semi terstruktur akan dilakukan oleh peneliti yang selanjutnya disebut interviewer dengan subyek penelitian yang selanjutnya disebut interviewee. Adapun interviewee yang akan diwawancarai adalah orang-orang kunci yang menjadi pengelola STT. Orang-orang ini diharapkan mampu memberikan informasi yang akurat terkait dengan permasalahan yang dihadapi STT, sebab orang-orang kunci ini yang setiap hari berada di lapangan dan bahkan beberapa adalah orang-orang yang ikut dalam pembangunan dan pengembangan STT. Hasil wawancara akan digunakan sebagai sumber data primer dari penelitian ini.

Sedangkan observasi yang dilakukan adalah observasi partisipatif. Dalam hal ini peneliti terjun dan terlibat langsung dalam kegiatan di STT. Untuk itu diharapkan data yang diperoleh berdasarkan pada wawancara akan dibandingkan dengan data observasi. Untuk melengkapi data kepustakaan terkait dengan penelitian ini, maka diadakan pula analisis dokumen. Teknik ini dilakukan guna mendapatkan gambaran secara jelas dan pemahaman mendalam atas fokus penelitian. Adapun dokumen yang akan diteliti adalah dokumen peringkat akreditasi, borang dan matriks penilaian akreditasi beserta catatan-catatan administratif lainnya yang berkaitan dengan fokus penelitian. Dokumen-dokumen tersebut akan menjadi tolok ukur dalam pencarian akar permasalahan di dalam penelitian ini.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Penyebab Rendahnya Implementasi Budaya Mutu Di STT

Untuk mengetahui sebuah lembaga pendidikan telah mengimplementasikan budaya mutu atau belum maka dapat dilihat dari perolehan peringkat akreditasinya. Tentu saja mutu yang dimaksudkan adalah berdasarkan pada standar nasional pendidikan tinggi di Indonesia. Pemenuhan standar bahkan pelampauannya menunjukkan sebuah lembaga pendidikan tinggi sudah mengamalkan budaya mutu di dalam proses pengelolaannya.

Seperti yang telah dibahas diatas didapati bahwa 30% STT yang ada di Indonesia sudah terakreditasi dengan peringkat di atas B. Sedangkan sisanya masih terakreditasi dengan peringkat di bawah B. Meskipun telah terakreditasi STT yang ada di bawah peringkat B hanya sebatas memenuhi saja bahkan belum melampaui. Apabila kondisi ini terus dibiarkan maka hal ini bisa menjadi bencana bagi STT di Indonesia. Wacana pengembangan mutu pendidikan pasti terus digulirkan oleh pemerintah. Masyarakat di era disrupsi yang terus berkembang kebutuhan dan tuntutan juga akan menuntut pembaharuan-pembaharuan dan inovasi dari lembaga perguruan tinggi. Apabila STT hanya sekedar memenuhi standar yang ada maka “kematian” yang akan mendatangnya. Sebab jargon tanpa adanya mutu maka kematian dari sebuah lembaga akan dipastikan. Lembaga tanpa mutu akan ditinggalkan oleh pelanggannya. Apalagi lembaga jasa yang tuntutan mutunya dibutuhkan oleh pelanggannya (Tjiptono, 2017).

Melihat pada fenomena tersebut maka peneliti mengambil data dengan menggunakan tiga teknik yang telah disebutkan diatas. Wawancara dilaksanakan dengan para pemimpin, dosen dan staff dari 8 STT yang memiliki karakteristik yang sama di Indonesia. Observasi sendiri dilaksanakan dengan peneliti sebagai instrumen yang mengamati segala kejadian di STT dan membandingkannya dengan hasil wawancara. Sedangkan analisis dokumen yang dilaksanakan adalah menganalisis laporan hasil penilaian lapangan akreditasi, borang akreditasi dan evaluasi diri yang diisi sebagai prasyarat akreditasi. Pada saat menganalisis dokumen borang dan laporan evaluasi diri peneliti mendapati kebanyakan isian yang ada

masih belum menggambarkan kondisi faktual yang ada di lapangan berdasarkan observasi yang dilaksanakan. Untuk itu guna mendapatkan kesesuaian antara kondisi empirik dengan data yang ada maka peneliti lebih menitikberatkan data hasil wawancara dengan dokumentasi untuk menganalisis faktor penyebab rendahnya akreditasi di STT.

Setelah mendapatkan data dengan wawancara, observasi dan juga dokumentasi maka peneliti merangkum data mentah menjadi lima faktor utama yang mempengaruhi kurang terimplementasinya budaya mutu di STT. Kelima faktor itu adalah Sumber Daya Manusia, Keuangan, Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat, Paradigma Pengelolaan dan Sarana Prasarana. Kelima faktor tersebut akan dijabarkan berikut penyebab kekurangannya.

Salah satu unsur utama di dalam sebuah lembaga pendidikan adalah sumber daya manusianya. Di dalam lembaga pendidikan tinggi SDM yang ada di dalamnya tentu saja adalah dosen dan tenaga kependidikan (Winarti, 2018). Peran SDM dalam lembaga pendidikan tinggi juga cukup besar karena berhasil dan berkembangnya sebuah lembaga akan tergantung pada SDM yang ada (Ritawati, 2015). Dalam penelitian ini ditemukan bahwa sejumlah dosen di STT masih belum melaksanakan tridharma perguruan tinggi. Bahkan tugas administratif juga sering terlupakan. Kebanyakan dosen hanya fokus pada bagian pengajaran saja. Meskipun penelitian dan pengabdian masyarakat merupakan tugas dosen di STT, namun beberapa dosen menganggap tugas utama dosen masih lebih kepada pengajaran saja. Dosen di STT kebanyakan adalah rohaniawan yang lebih fokus ke pelayanan gereja. Kebanyakan dosen dan tenaga kependidikan juga merupakan lulusan STT yang terkadang kurang memahami tugas-tugas di luar bidang rohani. Bahkan ada sebuah kejadian seorang dosen senior yang sampai lupa akun dan kata sandi untuk penilaian administratif beban kerja dosennya. Dari hal ini dapat dilihat bahwa beberapa dosen menganggap mengajar di STT hanyalah salah satu bentuk pelayanan mereka. Kebanyakan dosen senior memiliki anggapan bahwa apa yang mereka laksanakan di STT hanyalah mencoba mengikuti apa yang bisa diikuti saja. Apabila mereka merasa sudah tidak mampu mengikuti perkembangan di dunia pendidikan tinggi maka mereka siap untuk tidak diikuti lagi.

Faktor kedua yang menjadi halangan dalam implementasi budaya mutu di dalam pelaksanaan pengelolaan STT adalah masalah keuangan. Pada dasarnya beberapa STT masih memikirkan keuangan hanya dalam bentuk pemenuhan kebutuhan dana operasional bidang pendidikan saja. Masih banyak STT yang belum peduli terhadap pembiayaan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Ada juga temuan beberapa pimpinan internal institusi masih belum banyak yang menganggarkan biaya untuk penelitian bahkan publikasi. Apabila ada dosen atau staff yang mengusulkan untuk pembiayaan penelitian dan pengabdian masih ada penolakan dari pimpinan khususnya bagian keuangan untuk pembiayaan tersebut. Padahal komitmen organisasi merupakan salah satu hal yang dibutuhkan untuk implementasi budaya mutu di sebuah organisasi (Tjiptono & Diana, 2003).

Salah satu bentuk penilaian mutu di perguruan tinggi adalah luaran dan publikasi hasil penelitian dari dosen yang ada di perguruan tinggi tersebut. Seperti pada hasil luaran publikasi Universitas Negeri Semarang yang menunjukkan publikasi pada jurnal internasional bereputasi sebanyak 25%, jurnal internasional 22%, jurnal nasional terakreditasi 4,8% dan prosiding internasional 48,2 % (Walid, Sukestiyarno, & Sunarmi, 2019). Dalam hal publikasi tersebut menunjukkan wawasan internasional dari Universitas Negeri Semarang. Namun berbeda halnya dengan publikasi di STT. Melalui halaman daring untuk mengecek publikasi di SINTA, didapati hanya 40% STT yang terdaftar di SINTA yang memiliki hasil publikasi sedangkan sisanya masih kosong. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan hal ini dikarenakan kebanyakan materi penelitian masih berkutat pada sisi humaniora yang sulit untuk mencari kebaruandi era disrupsi. Kebanyakan berupa kajian literatur dan keagamaan yang masih belum bisa menghasilkan sebuah produk nyata yang memiliki daya guna luas bagi masyarakat.

Faktor pengelolaan yang ada di dalam STT adalah mengenai paradigma pengelolannya. Paradigma pengelolaan di STT masih pada pengelolaan yang berbasis pelayanan kesukarelaan (Nugroho, Octavianus, Yuono, & Sari, 2019). Paradigma ini dirasa masih belum menunjukkan segi keprofesionalitasannya. Budaya akademis khususnya di dalam penelitian masih dirasa sulit untuk dibangun. Akibatnya tugas pokok yang ada di STT yang menjadi kewajiban SDM nya seringkali malah menjadi terbengkalai. Hal ini terbukti dari kurangnya hasil publikasi ilmiah dosen-dosennya. Pengelolaan yang didasarkan pada kepercayaan keagamaan bertabrakan dengan profesionalisme dosen dan staff yang ada.

Terkait dengan sarana beberapa STT masih terkendala dalam penyediaan sarana untuk mendukung adanya pembelajaran berbasis teknologi informasi dan internet. Salah satu kendalanya akses internet yang masih lambat di beberapa STT. Padahal di era revolusi industri 4.0 dan masyarakat 5.0 internet menjadi salah satu elemen penting pengembangan masyarakatnya (G, Rejikumar; V, Raja Shreedharan; P, Arunprasad; Persis, Jinil; M, 2019). Temuan yang lain juga beberapa dosen senior terkendala dengan

kemajuan teknologi sehingga sulit untuk mengikuti perkembangan penulisan karya ilmiah. Pendaftaran akun google cendekia, penggunaan aplikasi sitasi dan cek plagiat menjadikan beberapa dosen kesulitan untuk melakukan submit ke jurnal sebagai bentuk publikasi penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

3.2. Rekomendasi Peningkatan Mutu Di STT

Melihat pada temuan diatas maka dipikirkanlah beberapa rekomendasi untuk meningkatkan implementasi budaya mutu di STT. Beberapa strategi yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas pengelolaan di perguruan tinggi adalah (1) Mengubah pola pikir dan budaya kerja; (2) Restrukturisasi SDM melalui pendidikan dan pelatihan; (3) Restrukturisasi sistem pengelolaan; (4) Memperkuat kerjasama lokal dan internasional; (5) memperkuat mekanisme kontrol internal (Pramono, Solikhah, Widayanti, & Yulianto, 2018). Berdasarkan pada temuan lapangan dan hasil penelitian tersebut maka dirancanglah alternatif rekomendasi yang bisa menyesuaikan antara implementasi budaya mutu dan budaya pelayanan di STT demi meningkatnya perolehan status akreditasi bagi STT.

Pada bidang SDM STT dapat mengubah pola pikir dan budaya kerja dosen dan tenaga kependidikannya. Paradigma pelayanan ditanamkan agar menghasilkan kinerja maksimal bagi STT. Pekerjaan di STT juga ditekankan sebagai pelayanan yang ada. Restrukturisasi dengan pendidikan dan pelatihan dapat menajdi alternative juga. Pengiriman SDM untuk pendidikan lanjut serta pelatihan budaya mutu dapat membuat SDM di STT nantinya sadar akan kebutuhan mutu di STT.

STT juga dapat merombak sistem pengelolaan khususnya di bidang keuangan. Keuangan yang ada ditujukan untuk pemenuhan tridharma perguruan tinggi sehingga semua tugas perguruan tinggi dapat tercakup. Selain itu STT juga bisa meningkatkan kerjasama lokal dan internal untuk memperkuat keuangan yang ada. Sehingga penelitian serta pengabdian tidak ditanggung sepenuhnya oleh STT namun juga oleh sponsor dari luar.

Dalam hal publikasi ilmiah dan pengabdian masyarakat dosen STT dapat meningkatkan kerjasama dengan merangkul dosen lintas ilmu untuk sama-sama meneliti berdasarkan fenomena dan kebutuhan di masyarakat. Mengingat kebanyakan dosen adalah pendeta, mereka bisa menggunakan profesi mereka untuk bisa lebih memotret kebutuhan terkini yang ada di masyarakat kemudian menterjemahkan hal tersebut dalam penelitian dan pengabdian bersama dosen dari rumpun ilmu yang berbeda. Sehingga penelitian yang dihasilkan diharapkan bisa berupa produk yang akan memiliki daya guna bagi masyarakat.

Untuk dapat mengubah paradigma yang ada STT dapat merestrukturisasi sistem pengelolaan yang ada. Rotasi jabatan berkala dapat dilaksanakan. Melakukan pendekatan personal bagi dosen dan tenaga kependidikan untuk mengarahkan paradigmanya pada kebudayaan berbasis mutu. STT juga perlu untuk memperkuat fungsi kontrol internal dengan menggalakan audit mutu internal yang sesuai dengan kebutuhan STT. Hal ini diagendakan untuk menajaga akan kesadaran dan pemenuhan standar mutu di STT.

Dalam bidang keterbatasan sarana STT dapat mengupayakan penambahan sarana dari kerjasama dengan lembaga lain. Bisa dalam bentuk sponsor pemberian hibah maupun dengan sesama STT untuk saling meminjam sarana. Sedangkan untuk mengatasi dosen yang kesulitan dengan penggunaan teknologi informasi terkini STT dapat menggalakan pelatihan-pelatihan.

Secara praktis ada beberapa langkah-langkah nyata yang dapat diwujudkan oleh STT agar budaya mutu dan budaya organisasi yang dimilikinya dapat berjalan bersama. STT dapat mempekerjakan tenaga professional untuk menangani pekerjaan yang bersifat administratif dan tidak bisa ditangani oleh tenaga kependidikan dari STT. Sebagai contoh tata usaha untuk administrasi akademik, staff IT untuk bidang teknologi informasi dan staff akuntan untuk bidang keuangan. Pekerja professional tersebut bisa mendampingi dosen dan tenaga kependidikan yang sudah lama ada di STT untuk menyelesaikan tugas-tugas administratif yang tertunda. Sehingga dosen bisa fokus melaksanakan tridharma dan tenaga kependidikan bisa meningkatkan kinerjanya. Kerjasama dosen lintas ilmu dapat menjadi alternatif langkah selanjutnya. Kerjasama ini dapat dilaksanakan oleh dosen dengan mahasiswa, dosen dan sesama dosen baik dosen senior maupun dosen muda untuk melaksanakan penelitian. Hal ini dapat mengatasi permasalahan material, sarana, pencarian hibah penelitian serta SDM yang ada. STT dapat menggalakan pelatihan-pelatihan di bidang penggunaan ICT dan juga budaya mutu. Hal ini dimaksudkan agar paradigma mutu juga mengendap di benak dosen dan tenaga kependidikannya. Langkah selanjutnya adalah STT dapat menjalin kerjasama antar STT dan institusi luar untuk memecahkan masalah keuangan, materi penelitian, membantu publikasi hasil penelitian. Apabila ada STT yang telah memiliki jurnal terakreditasi maka dapat saling membantu untuk menajadi patok duga bagi STT yang belum memilikinya.

Keseluruhan langkah ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi untuk meningkatkan budaya mutu di STT. Selain juga untuk meningkatkan akreditasi maka hal ini juga akan meningkatkan kepuasan mahasiswa. Mahasiswa yang puas menunjukkan lembaga pendidikan tinggi yang bermutu (Hartanto, Rusdarti, Yanto, & Purwanti, 2019). Dengan begitu budaya mutu dan juga budaya pelayanan akan sama-sama berjalan bersama di STT.

4. Simpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian ini maka ditemukanlah ada lima faktor yang menjadi penghambat budaya mutu di STT. Kelima faktor ini adalah SDM, keuangan, publikasi, pengelolaan dan sarana prasarana. Kelima faktor ini sebenarnya mengerucut pada satu akar yaitu paradigma pelayanan berbasis keagamaan yang masih menjadi praktik di STT dan menjadi budaya organisasi di STT. Hal ini membuat SDM di STT masih belum bisa mengimplementasikan budaya mutu secara penuh di STT. Agar kedua budaya ini dapat berjalan bersama-sama maka dibutuhkan penyatuan di dalamnya. Celah antara dua budaya ini dapat dimanfaatkan dengan berbagai langkah praktis seperti yang direkomendasikan dalam penelitian ini. Langkah tersebut adalah dengan mempekerjakan tenaga profesional di bidang administratif, kerjasama antar dosen lintas ilmu untuk melaksanakan penelitian berbasis kebutuhan masyarakat, kerjasama antar lembaga STT dengan lembaga di luar STT untuk memecahkan masalah keuangan, penelitian dan lainnya, langkah terakhir adalah menagadakan pelatihan bagi dosen dan tenaga kependidikan untuk menyadarkan budaya mutu dan meningkatkan kemampuan serta kompetensinya.

Daftar Pustaka

- G, Rejikumar; V, Raja Shreedharan; P, Arunprasad; Persis, Jinil; M, S. K. (2019). Industry 4 . 0 : key findings and analysis from the literature arena. *Benchmarking*, 26, 2514–2542. <https://doi.org/10.1108/BIJ-09-2018-0281>
- Hartanto, F., Rusdarti, Yanto, H., & Purwanti, A. (2019). The Journal of Educational Development The Effect of Service Quality , Campus Ecology , and Self-Efficacy on Students ' Satisfaction in Anaa Specialist Education Program , Diponegoro University Semarang. *The Journal of Educational Development*, 7(2), 117–125.
- Marizka, Y. D., Zauhar, S. & Sukanto. (2013). Implementasi TQM Pada Organisasi Publik. *JOPAR*, Vol.1., 195-203.
- Nugroho, F. J., Octavianus, S., Yuono, Y. R., & Sari, D. N. (2019). Religious Service Paradigm In Managing Theological Seminary. *Sinergi*, 1-5.
- Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
- Pramono, S. E., Solikhah, B., Widayanti, D. V., & Yulianto, A. (2018). Strategy to Improve Quality of Higher Education Institution Based on AUN-QA Standard. *International Journal for Innovation Education and Research*, 6(09), 141–152.
- Ritawati, R. (2015). Perencanaan Dan Pengembangan Guru/Dosen Sebagai Sumber Daya Manusia (SDM) Di Lembaga Pendidikan Formal. *Istinbath*, XIV, 109–123.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Stufflebeam, D. L. & Shinkfield, A. J. (2007). *Evaluation Theory, Models & Application*. San Fransisco: Josey-Bass.
- Syahid. (2012). Penerapan TQM Pada Program Studi MTI Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Alauddin. *Lentera Pendidikan*, Vol.15., 192-210.
- Tjiptono, F. (2017). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Walid, Sukestiyarno, Y. L., & Sunarmi. (2019). Identifikasi Publikasi Dosen dalam Mewujudkan Internasionalisasi Universitas Negeri Semarang Menggunakan Time Series. *PRISMA, Prosiding Seminar Nasional Matematika*, 2, 109–115.
- Winarti, E. (2018). Perencanaan Manajemen Sumber Daya Manusia Lembaga Pendidikan. *Tarbiyatuna*, 3, 1–26.
- Wirawan. (2012). *Evaluasi: Teori, Model, Standar, Aplikasi, dan Profesi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.