

## BAB V

### PEMBAHASAN

#### **A. Media Sosial yang Digunakan dalam Peningkatan Mutu Layanan Kemahasiswaan di STAI Al-Hamidiyah Bangkalan**

Temuan penelitian tentang media sosial yang digunakan dalam peningkatan mutu layanan kemahasiswaan di STAI Al-Hamidiyah Bangkalan menunjukkan ada beberapa media sosial yang digunakan yaitu *facebook*, *WhatsApp*, *instagram*, *blog*, dan *youtube*. *Facebook* dengan *fanpage* bernama ‘STAMIDIYA’, *WhatsApp* dengan memanfaatkan layanan grup yang disediakan pada banyak jalur, *instagram* untuk galeri foto-foto, website yang menjadi pusat dari layanan-layanan media sosial lainnya, pemanfaatan *blog* bagi mahasiswa peserta KKN, serta *youtube* untuk publikasi kegiatan KKN dan kegiatan-kegiatan lain di STAI Al-Hamidiyah.

*Facebook*, *WhatsApp*, *instagram*, *website*, *blog*, dan *youtube* masuk dalam katagori media sosial jika dilihat dari sudut pandang Shirky yang menyebutkan bahwa media sosial merupakan alat untuk meningkatkan kemampuan pengguna untuk berbagi (*to share*), bekerja sama (*to co-operate*) di antara pengguna dan melakukan tindakan secara kolektif yang semuanya berada di luar kerangka institusional maupun organisasi.<sup>1</sup> Baik *facebook*, *WhatsApp*, *instagram*, *blog*, *website*, dan *youtube* memiliki fungsi berbagi

---

<sup>1</sup>Rulli Nasrullah, *Media Sosial perspektif komunikasi, budaya, dan sosioteknologi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017), 11.

dan bekerja sama dan melalui media-media tersebut penggunaannya mampu melakukan tindakan kolektif.

Media-media tersebut juga memiliki karakteristik media sosial. Menurut Rulli Nasrullah ada enam karakteristik utama yang dimiliki media sosial yaitu jaringan (*network*), informasi (*information*), arsip (*archive*), interaksi (*interactivity*), simulasi sosial (*simulation of society*), dan konten oleh pengguna (*user-generated content*).<sup>2</sup>

*Facebook, whatsApp, instagram, website, blog, maupun youtube* memiliki karakter jaringan sosial yang berupa struktur sosial yang terbentuk di dalam jaringan atau internet. Semua media tersebut dapat dimanfaatkan apabila dihubungkan pada jaringan internet. Antar pengguna yang satu dengan yang lainnya terhubung melalui jaringan internet. Selain itu, semua media tersebut mempunyai potensi besar dalam memberikan dan menerima informasi. *Facebook* menyampaikan informasi melalui status yang dibuat pengguna status yang dibuat dapat berupa foto, video, dan lokasi. *WA* menyampaikan informasi dengan cara berkirim pesan atau status yang dibuat pengguna tetapi dalam hal ini jangkauan *WA* lebih terbatas dibandingkan *facebook*; *instagram* melalui foto yang diperjelas dengan *caption*. *Website* dan *blog* memiliki kemampuan lebih banyak dalam menyampaikan informasi, baik artikel, foto, video, ataupun dokumen, serta *youtube* melalui video. Karakteristik menyimpan arsip baik berupa dokumen, foto, video, dan lokasi yang tetap tersimpan. Setiap yang diunggah melalui *facebook* seperti foto,

---

<sup>2</sup>Ibid., 16.

video, lokasi, dan teks status tersimpan secara otomatis dan bahkan akan ada pemberitahuan lagi setiap tahun; WA mampu menyimpan otomatis setiap data yang dikirim melalui media *chatting* yang tersedia, layanan ini dapat diatur sendiri oleh pengguna apakah hendak menyimpan data yang terkirim secara otomatis atau perlu mengunduhnya terlebih dahulu; pada instagram, website, blog, dan youtube setiap artikel, foto, dan video yang diupload tersimpan otomatis dan dapat diakses kembali pada saat dibutuhkan. Media-media yang tersebut di atas juga memiliki karakter *interactivity*, sesama pengguna dapat membentuk jaringan pertemanan dengan cara saling terhubung sekurang-kurangnya saling mengomentari, saling mengikuti (*follow*), atau sekedar memberikan *like*. Simulasi sosial juga menjadi salah satu karakter yang dimiliki karena keterhubungan di media tersebut memiliki karakter keberlasungan masyarakat akan tetapi terjadi di dunia virtual. Dan yang terakhir, para pengguna dapat membuat dan mengembangkan konten-kontennya serta bisa menikmati konten yang dibuat oleh pengguna lain.

Karakteristik-karakteristik yang dimiliki *facebook*, *whatsapp*, *instagram*, *website*, *blog*, dan *youtube* tersebut memberikan kejelasan bahwa media-media tersebut termasuk dalam jenis-jenis media sosial. Rulli Nasrullah menyebutkan jenis-jenis media sosial ada enam yaitu *social networking*, jurnal online, jurnal online sederhana atau *microblogging*, *media sharing*, *social bookmarking*, dan media konten bersama.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup>Rulli Nasrullah, 39.

*Social networking* merupakan jenis media sosial yang memungkinkan pengguna membentuk jaringan sosial di dunia virtual, seperti jaringan pertemanan atau hobi tertentu. Dua media sosial yang digunakan STAI Al-Hamidiyah dalam usaha peningkatan mutu layanan kemahasiswaan yaitu facebook dan WA. *Facebook dan WA* memiliki karakteristik utama mampu mempublikasikan konten baik berupa profil, aktivitas, teks, ataupun foto sebagaimana karakteristik pada jenis media sosial jenis *social networking*.

*Blog* merupakan jenis media sosial yang memungkinkan penggunanya mengunggah aktivitas keseharian, saling mengomentari, dan berbagi banyak hal mulai dari informasi, artikel, dan tautan web lain. Media sosial yang digunakan dalam upaya peningkatan mutu layanan kemahasiswaan di STAI Al-Hamidiyah yang masuk pada jenis ini yaitu *website* dan *blog*. *Website* STAI Al-Hamidiyah dengan nama [www.alhamidiyah.ac.id](http://www.alhamidiyah.ac.id) masuk jenis *web* dengan katagori *web* yang menggunakan *personal homepage* sedangkan *blog* yang digunakan ialah *blog* pribadi mahasiswa pada kegiatan KKN merupakan blog yang menggunakan fasilitas penyedia halaman gratis yaitu *blogspot*.

*Media share* memberikan fasilitas penggunanya untuk berbagi media mulai dari dokumen, video, audio, gambar, dan sejenisnya. Media sosial yang dimiliki STAI Al-Hamidiyah Bangkalan dan masuk pada jenis ini yaitu *instagram* dan *youtube*. Baik *instagram* atau *youtube*, memiliki kemampuan untuk menyimpan dan berbagi gambar, *podcast*, dan video secara *online*.

Pembahasan-pembahasan tersebut menunjukkan bahwa media peningkatan mutu layanan kemahasiswaan yang digunakan STAI Al-

Hamidiyah Bangkalan berupa *facebook* dengan fitur *fanpage*, *WhatsApp* baik berupa grup ataupun *chatting* pribadi, *instagram*, *website*, *blog*, dan *youtube* termasuk dalam katagori media sosial.

## **B. Implementasi Peningkatan Mutu Layanan Kemahasiswaan melalui Media Sosial di STAI Al-Hamidiyah Bangkalan**

Peningkatan mutu layanan kemahasiswaan melalui media sosial di STAI Al-Hamidiyah Bangkalan dimulai dengan membuat akun-akun media sosial sesuai dengan kebutuhan. Akun-akun tersebut yaitu facebook, twitter, whatsapp, instagram, telegram, website, blog, dan youtube. Tetapi, yang digunakan dalam upaya peningkatan mutu layanan kemahasiswaan hanya facebook, whatsapp, instagram, website, blog, dan youtube. Media sosial-media sosial tersebut digunakan dalam pelayanan di berbagai bidang yaitu layanan informasi, layanan administrasi akademik, layanan bimbingan akademik, dan layanan pengembangan potensi bakat dan minat.

Marzuki Mahmud menyebutkan ada enam layanan kemahasiswaan yang wajib diberikan oleh perguruan tinggi terhadap mahasiswa yaitu layanan informasi, layanan sarana dan prasarana, layanan administrasi akademik, layanan bimbingan akademik, layanan pengembangan potensi pengembangan bakat dan minat, dan layanan kesejahteraan.<sup>4</sup>

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa penggunaan media sosial FP dan whatsapp yang kemudian dilanjutkan pada proses di *website* yang menjadi tempat penyajian semua informasi tentang STAI Al-Hamidiyah,

---

<sup>4</sup>Marzuki Mahmud, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi* (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2012), 63-65.

seperti brosur, formulir online, informasi tes masuk, KRS, KHS, update-update kegiatan, kegiatan-kegiatan yang sukses dilaksanakan, kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh mahasiswa melalui organisasi kemahasiswaan. Hasil wawancara dan pengamatan menunjukkan ada beberapa layanan yang dilakukan melalui media sosial di STAI Al-Hamididyah Bangkalan, yaitu layanan informasi, layanan administrasi akademik, layanan bimbingan akademik, serta layanan pengembangan potensi bakat dan minat.

Layanan informasi untuk mahasiswa bisa dimulai dengan informasi saat calon mahasiswa ingin mendaftar, sehingga semua informasi mengenai hal tersebut bisa diperoleh dengan jelas, informasi lain yang termasuk dalam hal ini yaitu semua informasi mengenai tatacara dan prosedur mendapatkan semua pelayanan kemahasiswaan baik yang bersifat akademik maupun layanan bimbingan, termasuk informasi surat menyurat seperti surat edaran atau pengumuman tertulis.<sup>5</sup> Selain itu, informasi-informasi mengenai sivitas akademika secara keseluruhan hendaknya dapat diakses melalui situs yang dibuat perguruan tinggi melalui jaringan komputer online serta dapat diakses melalui internet dimanapun mahasiswa berada.<sup>6</sup> Layanan informasi di STAI Al-Hamididyah yang diberikan melalui media sosial yaitu informasi penerimaan mahasiswa baru, mekanisme pendaftaran, informasi pelaksanaan tes masuk, informasi hasil tes masuk, informasi herregistrasi, informasi UTS

---

<sup>5</sup>Marzuki Mahmud, 66.

<sup>6</sup>Ibid.

dan UAS. Layanan-layanan tersebut termasuk dalam layanan informasi dan dapat diakses melalui media sosial.

Layanan administrasi akademik berupa layanan dalam proses mendapatkan pengajaran dimulai dari persiapan pelaksanaan mata kuliah sampai pada penyajian hasil evaluasi dan layanan surat menyurat yang dibutuhkan mahasiswa.<sup>7</sup> Layanan administrasi akademik yang diberikan melalui media sosial di STAI Al-Hamidiyah yaitu layanan proses herregistrasi, pemrograman KRS, jadwal pelaksanaan perkuliahan, dan pengambilan KHS, serta pemrosesan surat tertentu yang dibutuhkan mahasiswa seperti surat keterangan aktif kuliah.

Layanan bimbingan akademik mencakup layanan di bidang pengajaran dan bimbingan penyusunan karya ilmiah berupa skripsi.<sup>8</sup> Layanan bimbingan akademik erat kaitannya dengan peran dosen, layanan bimbingan akademik di STAI Al-Hamidiyah diberikan dengan memanfaatkan media sosial grup whatsapp dalam melaksanakan pengajaran; aktivitas tersebut dilaksanakan dengan ketentuan yang telah disepakati bersama antara mahasiswa dan dosen masing-masing, layanan bimbingan penulisan skripsi yang mekanisme bimbingannya disetujui oleh mahasiswa dan dosen pembimbing dengan memanfaatkan media sosial whatsapp grup, serta ada whatsapp grup khusus yang membina dan membimbing mahasiswa di STAI Al-Hamidiyah Bangkalan dalam meningkatkan kemampuannya mengoperasikan Microsoft

---

<sup>7</sup>Ibid.

<sup>8</sup>Ibid.

office bernama ngaji microsoft office yang dikelola oleh ketua juga termasuk dalam katagori layanan bimbingan akademik.

Yang terakhir yaitu layanan bimbingan pengembangan potensi bakat dan minat. Layanan ini biasanya disalurkan melalui organisasi-organisasi kemahasiswaan sesuai bakat dan minat mahasiswa, organisasi-organisasi tersebut dapat berupa organisasi kepemimpinan, jurnalistik, kesenian, olahraga, dan sejenisnya. Dalam layanan ini, pihak perguruan tinggi hanya memberikan fasilitas, arahan, dan bimbingan tanpa mendikte.<sup>9</sup> Layanan pengembangan potensi bakat dan minat mahasiswa di STAI Al-Hamidiyah melalui media sosial dilakukan dengan membuat grup-grup whatsapp dan pihak pengelola perguruan tinggi yang ditunjuk juga menjadi anggota di grup-grup tersebut guna menjadi pengarah dan pembimbing, grup-grup whatsapp tersebut antara lain grup LPM Tamma di bidang jurnalistik dan grup Nada Stamidiya di bidang kesenian paduan suara. Layanan ini juga memanfaatkan kehadiran *blog* dan *youtube* bagi mahasiswa KKN.pelaksanaan KKN yang harus dimuat pada *blog* dan *youtube* membuat mahasiswa menjadi lebih terarah dalam menyalurkan bakat menulis dan editing video.

Beberapa aktivitas layanan tersebut menunjukkan bahwa ada beberapa layanan kemahasiswaan di STAI Al-Hamidiyah yang melaksanakan fungsi *back office* yang dimiliki informasi teknologi (IT), IT pada perguruan tinggi tidak hanya menjadi kebutuhan tetapi kebutuhan mutlak dan harus

---

<sup>9</sup>Ibid.



dimanfaatkan oleh perguruan tinggi untuk memberikan pelayanan kepada mahasiswa dan dosen serta untuk meningkatkan kualitas perguruan tinggi secara keseluruhan.<sup>10</sup> Media sosial sendiri merupakan salah satu produk dari IT.

Fungsi *back office* diartikan sebagai penggunaan IT untuk mendukung proses administrasi penyelenggaraan pendidikan yang sering disebut sebagai aktivitas operasional.<sup>11</sup> Menurut Syahrizal Abbas fungsi *back office* mencakup beberapa hal. Jika dihubungkan dengan temuan penelitian bahwa melalui media sosial baik *facebook*, *whatsapp*, maupun *website* mahasiswa dapat mengakses informasi, memproses KRS, dan mengetahui KHS maka dalam hal ini media sosial telah melaksanakan fungsi *back office* dari IT; sebagaimana disampaikan Syahrizal Abbas bahwa fungsi *back office* IT dapat mencakup beberapa hal berikut ini:

1. Pendaftaran mahasiswa secara *online* menggunakan *website*, sehingga calon mahasiswa dapat melakukan pendaftaran tanpa harus datang secara fisik ke perguruan tinggi
2. Pengisian program dan pengambilan mata kuliah dapat dilakukan dimanapun dengan menggunakan perangkat digital seperti komputer
3. Mahasiswa dapat melihat nilai ujian maupun hasil akhir studi melalui internet
4. Manajemen kelas mulai dari pengalokasian mata kuliah dan tenaga pengajar sampai absensi dilakukan secara otomatis
5. System dokumentasi dan kearsipan yang tersimpan dalam format elektronik secara rapi dan menggunakan perangkat aplikasi berbasis EDMS (*Electronic Document Management System*)
6. Pengelolaan sumber daya manusia yang terintegrasi menyangkut rekam data dosen, mahasiswa, dan alumni
7. Pustaka, buku, dan jurnal ilmiah dapat diakses dari manapun dan kapanpun

---

<sup>10</sup>Syahrizal Abbas, *Manajemen Perguruan Tinggi* (Jakarta: Kencana Prenadamedia Grup, 2014), 166.

<sup>11</sup>Syahrizal Abbas, *Manajemen Perguruan Tinggi* (Jakarta: Kencana Prenadamedia Grup, 2014), 167.

8. Aplikasi pelaksanaan riset dan pengabdian masyarakat yang dimulai dari proses pengajuan proposal sampai evaluasi hasil kajian maupun pelaksanaan program terkait
9. Perangkat lunak untuk mengatur penjenjangan karir karyawan maupun kepangkatan dosen
10. Portal informasi yang memudahkan para sivitas akademika mencari berbagai data dan informasi penting di perguruan tinggi.<sup>12</sup>

Fungsi *back office* yang dilakukan media sosial di STAI Al-Hamidiyah yaitu fungsi nomor satu kedua, ketiga, keempat, dan kelima. Pertama, calon mahasiswa dapat melakukan pendaftaran secara *online* melalui *website* yang sebelumnya telah diinformasikan melalui FP dan WA yang disertai tautan *website*. Kedua, mahasiswa dapat memproses Kartu Rencana Studi (KRS) melalui *website*. Ketiga, mahasiswa dapat mengetahui hasil studi berupa Kartu Hasil Studi (KHS) melalui *website*. Keempat, dosen mengelola grup WA mata kuliah mulai dari perencanaan perkuliahan sampai pada pelaksanaan evaluasi. Kelima, beberapa evaluasi mata kuliah dilakukan dengan menyimpan dokumen oleh dosen, dokumen tersebut sebagian berupa google formulir.

Pembahasan-pembahasan tersebut menunjukkan bahwa media sosial digunakan di STAI Al-Hamidiyah dalam upaya peningkatan layanan mutu kemahasiswaan pada empat bidang layanan dari keseluruhan enam bidang layanan yang seharusnya diberikan pada mahasiswa, yaitu layanan informasi, layanan administrasi akademik, layanan bimbingan akademik, dan layanan pengembangan potensi bakat dan minat. Selain itu pelaksanaan layanan

---

<sup>12</sup>Ibid., 167-168.

kemahasiswaan melalui media sosial tersebut melaksanakan fungsi *back office* dari IT yang mana media sosial sendiri merupakan produk dari IT.

### **C. Hasil Peningkatan Mutu Layanan Kemahasiswaan melalui Media Sosial di STAI Al-Hamidiyah Bangkalan**

Temuan penelitian menunjukkan adanya kepuasan mahasiswa dengan adanya layanan kemahasiswaan melalui media sosial, kepuasan tersebut ditunjukkan dengan adanya ungkapan-ungkapan yang menyatakan adanya kemudahan dan keuntungan lainnya, seperti bisa lebih hemat waktu dan hemat biaya.

Kepuasan mahasiswa menjadi indikator penting dalam upaya peningkatan mutu layanan kemahasiswaan karena mahasiswa merupakan pihak yang diberi layanan. Sebagaimana disampaikan Marzuki Mahmud bahwa setiap layanan yang diberikan harus bertujuan memberikan kepuasan pada pelanggan. Kepuasan pelanggan sendiri merupakan suatu keadaan terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terhadap kinerja, pelayanan, dan sarana-sarana yang dimiliki.<sup>13</sup> Pada perguruan tinggi, pelanggan yang dimaksud adalah mahasiswa. Kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan dapat dilihat dari berbagai keadaan, yaitu sedikitnya komplain dari mahasiswa terhadap layanan-layanan yang diberikan, mahasiswa mendapatkan kepastian tentang prosedur dan standar pelayanan, dan

---

<sup>13</sup>Marzuki Mahmud, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi* (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2012), 80-81.

mahasiswa mendapatkan kenyamanan, kesenangan, dan kegembiraan atas layanan personel dan sarana prasarana.<sup>14</sup>

Pendapat tersebut didukung pula oleh pendapat dari Serian Wijatno yang menjelaskan bahwa mahasiswa yang merupakan pemangku kepentingan internal harus mendapatkan manfaat, sekaligus sebagai pelaku proses pembentukan nilai tambah dalam penyelenggaraan kegiatan/ program akademis yang bermutu tinggi.<sup>15</sup> Maka, berdasar pembahasan tersebut memberikan pengertian bahwa dalam hal layanan kemahasiswaan kepuasan mahasiswa menjadi indikator keberhasilan layanan tersebut. Semakin tinggi kepuasan mahasiswa maka semakin tinggi pula tingkat keberhasilan layanan kemahasiswaan. Peningkatan mutu layanan kemahasiswaan melalui di STAI Al-Hamidiyah Bangkalan bisa dikatakan berhasil melihat manfaat yang dirasakan mahasiswa dan kepuasan yang disampaikan pada saat wawancara, walaupun ada beberapa kekurangan akan tetapi kekurangan tersebut tidak menghilangkan manfaat yang didapat.

Layanan kemahasiswaan melalui media sosial juga menyentuh kalangan dosen. Temuan penelitian menunjukkan bahwa dosen-dosen yang ikut memanfaatkan media sosial dalam memberikan layanan bimbingan akademik kepada mahasiswa mendapat kemudahan dalam beberapa keadaan. Seperti bisa memberikan bimbingan skripsi pada waktu yang tidak terikat dan bisa lebih banyak menjangkau mahasiswa dalam sekali bimbingan serta

---

<sup>14</sup>Ibid., 83.

<sup>15</sup>Serian Wijatno, *Pengelolaan Perguruan Tinggi secara Efisien, Efektif, dan Ekonomis* (Jakarta: Salemba Empat, 2009), 55.

mudah memeriksa kesiapan mahasiswa dalam perkuliahan pada grup mata kuliah.

Kemudahan yang didapatkan dosen tersebut menjalankan salah satu fungsi *front office* dari IT. Sebagaimana dipahami bahwa media sosial merupakan produk IT. IT memiliki lima fungsi yaitu simulasi, kursus manajemen, *computer-based-training*, *knowledge portal*, dan *cyber community*.<sup>16</sup> Fungsi yang dijalankan dalam hal ini yaitu fungsi kursus manajemen.

Pada fungsi kursus manajemen dimaksudkan IT dapat membantu dosen maupun mahasiswa melakukan interaksi, kerjasama, dan komunikasi dalam menyelenggarakan sebuah kelas dengan mata kuliah tertentu, yang dibantu dengan aplikasi *web*. Dengan demikian, materi kuliah, bahan ajar, modul, serta kebutuhan perkuliahan pada mata kuliah tertentu dapat *download* oleh mahasiswa di internet.<sup>17</sup> Selain itu, kepentingan dosen terhadap media sosial ini yakni untuk mendukung aktivitasnya sebagai tenaga pengajar, dosen bertanggungjawab langsung terhadap mata kuliah yang diajarkan. Oleh karena itu, dibutuhkan alat untuk membantu mengelola isi mata kuliah. Dukungan IT dalam bentuk media sosial akan menentukan keberhasilan dosen dalam menjalankan tugas.<sup>18</sup> Fungsi kursus manajemen ini dilakukan dengan baik di STAI Al-Hamidiyah Bangkalan karena didukung adanya penggunaan media sosial, sehingga dosen memperoleh manfaat-

---

<sup>16</sup>Abbas, *Manajemen*, 168.

<sup>17</sup>Ibid.

<sup>18</sup>Ibid. 170.

manfaat dalam menjalankan tugasnya sebagai tenaga pendidik di perguruan tinggi.

Media sosial sebagai peningkatan mutu layanan kemahasiswaan di STAI Al-Hamidiyah Bangkalan juga dirasakan hasilnya oleh pihak pengelola. Pihak pengelola yang menangani pelayanan dengan media sosial telah mengungkapkan bahwa adanya penggunaan media sosial dalam pelayanan memudahkan kerja para staf akademik. Kemudahan-kemudahan yang didapatkan para pengelola ini menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial telah membantu dalam mewujudkan fungsi *back office* IT di perguruan tinggi. Fungsi *back office* IT sendiri telah dibahas pada bagian sebelumnya.<sup>19</sup>

Pembahasan-pembahasan tersebut menunjukkan temuan penelitian bahwa media sosial yang digunakan sebagai peningkatan mutu layanan kemahasiswaan telah memberikan hasil tertentu baik bagi mahasiswa, dosen, maupun pengelola dalam menerima dan memberikan layanan.

---

<sup>19</sup>Lihat Abbas, *Manajemen*, 167.