

## LAPORAN PENELITIAN

### IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 DALAM MENINGKATKAN MUTU PEMBELAJARAN DI FITK UIN MALIKI MALANG

Nomor SP DIPA	:	DIPA-025.04.2.423812/2016
Tanggal	:	7 Desember 2015
Satker	:	UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
Kode Kegiatan	:	2132
Kode Sub Kegiatan	:	2132.008.301
Komponen	:	004
Sub Komponen	:	B
Akun	:	521211, 522151, 524111

Oleh:

**Dr. H. Mulyono, M.A.**

NIP. 196606262005011003



JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

2016

## **SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini, Saya:

Nama : Dr. H. Mulyono, MA.  
NIP : 196606262005011003  
Pangkat/Gol. : Pembina/Lektor Kepala/IVa  
Tempat Tanggal Lahir : Ponorogo, 26 Juni 1966  
Judul Penelitian : Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO  
9001:2008 dalam Meningkatkan Mutu  
Pembelajaran di FITK UIN Maliki Malang

dengan sesungguhnya menyatakan bahwa hasil penelitian sebagaimana judul tersebut di atas, adalah asli/otentik dan bersifat orisinal hasil karya saya sendiri (bukan berupa skripsi, tesis, disertasi dan tidak plagiasi atau terjemahan) kecuali yang saya kutip dengan disertai identitas penulis asli. Saya bersedia menerima sanksi hukum jika suatu saat terbukti bahwa laporan penelitian ini hasil plagiasi atau terjemahan.

Demikian surat pernyataan ini, untuk diketahui oleh pihak-pihak terkait.

Malang, 15 September 2016  
Yang membuat pernyataan,

Materai 6000
-----------------

**Dr. H. Mulyono, MA.**  
NIP. 196606262005011003

## **PERNYATAN TIDAK SEDANG TUGAS BELAJAR**

Yang bertanda tangan di bawah ini, Saya:

Nama : Dr. H. Mulyono, MA.  
NIP : 196606262005011003  
Pangkat/Gol. : Pembina/Lektor Kepala/IVa  
Tempat Tanggal Lahir : Ponorogo, 26 Juni 1966  
Judul Penelitian : Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO  
9001:2008 dalam Meningkatkan Mutu  
Pembelajaran di FITK UIN Maliki Malang

dengan ini menyatakan bahwa:

1. Saya TIDAK SEDANG TUGAS BELAJAR
  2. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa Saya sedang tugas belajar, maka secara langsung Saya menyatakan mengundurkan diri dan mengembalikan dana yang telah Saya terima dari Program Penelitian Dosen FITK tahun 2016.
- Demikian surat pernyataan ini, Saya buat sebagaimana mestinya.

Malang, 15 September 2016  
Yang membuat pernyataan,

Materai 6000
-----------------

**Dr. H. Mulyono, MA.**  
NIP. 196606262005011003

## **LEMBAR PENGESAHAN**

Laporan penelitian ini telah disahkan oleh Lembaga Penelitian Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Pada tanggal, 15 September 2016

Ketua Jurusan,

Peneliti,

**Dr. H. Mulyono, MA.**  
NIP. 196606262005011003

**Dr. H. Mulyono, MA.**  
NIP. 196606262005011003

Mengesahkan,  
Dekan FITK,

**Dr. H. Nur Ali, M.Pd.**  
NIP. 196504031998031002

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur *Alhamdulillah* peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga penulisan laporan penelitian dengan judul: ” Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran di FITK UIN Maliki Malang” ini dapat terselesaikan dengan baik. Sholawat dan salam semoga tetap terlimpahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad Saw., beserta keluarga, para sahabat, serta para pengikutnya termasuk kita semua.

Selama melakukan penelitian di lapangan, banyak pihak yang telah membantu peneliti. Untuk itu peneliti menyampaikan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Rektor UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, Prof. Dr. H. Mudjia Rahardjo, M.Si yang telah mendorong segenap sivitas Akademika untuk melakukan pengembangan dan penerapan ilmu pengetahuan yang berbasiskan ke-Islaman, salah satunya melalui kegiatan penelitian.
2. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK), Dr. H. Nur Ali, M.Pd. serta para Wakil Dekan yang telah mendorong segenap civitas FITK untuk melakukan gerakan akademik salah satunya melalui kegiatan penelitian.
3. Segenap Pimpinan, Dosen, Karyawan dan Mahasiswa FITK UIN Maliki Malang yang telah mengizinkan dan memberikan bantuan terhadap pengulan data-data selama penelitian di lapangan.
4. Ketua dan seluruh Staf Lembaga Penjaminan Mutu UIN Maliki Malang serta Ketua Unit Penjaminan Mutu FITK yang telah memberikan izin sekaligus memberikan bantuan terhadap penggalan data penelitian ini.
5. Semua pihak yang tidak mampu penulis sebutkan satu-persatu yang telah memberikan bantuan kepada peneliti hingga penulisan laporan ini.

Tak lupa peneliti mengharapkan saran kritik dari berbagai pihak, demi sempurnanya laporan penelitian ini. Teriring doa semoga amal kebaikan Bapak/Ibu/Saudara yang telah diberikan kepada peneliti mendapat balasan yang sepadan di sisi Allah SWT. Semoga kegiatan penelitian ini bagian dari amal shaleh dan amal jariyah yang mendapat balasan disisi-Nya. *Jazakumullahu Khoiran Katsira.*

Malang, 15 September 2016

Peneliti,

**Dr. H. Mulyono, MA.**

## DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan.....	i
Pernyataan Orisinalitas Penelitian .....	ii
Pernyataan Tidak Sedang Tugas Belajar.....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Daftar Isi .....	v
Daftar Bagan.....	vii
Daftar Tabel .....	viii
Abstrak .....	ix
<b>BAB I      PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Pembatasan Masalah.....	5
E. Urgensi (Keutamaan) Penelitian.....	6
F. Susunan Penulisan Laporan .....	7
<b>BAB II      KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
A. Kajian Riset Sebelumnya.....	8
B. Konsep Perguruan Tinggi yang Bermutu .....	12
C. Standar Mutu Perguruan Tinggi .....	22
D. Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perguruan Tinggi.....	29
E. Mutu Pembelajaran.....	44
<b>BAB III     METODE PENELITIAN.....</b>	<b>63</b>
A. Paaradigma Penelitian .....	63
B. Metode Penelitian.....	64
C. Lokasi Penelitian.....	68
D. Situasi Sosial Penelitian.....	68
E. Instrumen Penelitian.....	70

	F. Instrumen Penelitian .....	70
	G. Teknik Analisis Data.....	70
	H. Tahapan Kegiatan Penelitian.....	71
	I. Jadwal Kegiatan Penelitian.....	68
	J. Pembiayaan Penelitian.....	75
<b>BAB IV</b>	<b>PAPARAN DATA PENELITIAN .....</b>	<b>78</b>
	A. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	76
	B. Paparan Data Penelitian.....	91
<b>BAB V</b>	<b>TEMUAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN...</b>	<b>185</b>
	A. Temuan Penelitian .....	185
	B. Pembahasan Hasil Penelitian .....	191
	C. Model Temuan Penelitian .....	211
<b>BAB VI</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>215</b>
	A. Kesimpulan .....	215
	B. Model Konseptual Penelitian .....	217
	C. Implikasi Penelitian .....	218
	D. Rekomendasi .....	219
	Daftar Pustaka.....	221
	Lampiran Biodata.....	226

## DAFTAR GAMBAR/BAGAN/GARFIK

No. Urut	No. Gambar	Nama Gambar/Bagan/Grafik	Hal.
1	2.1	Sistem Manajemen Mutu melalui PDCA.....	43
2	3.1	Lokasi dan Situasi Sosial Penelitian.....	69
3	3.2	Teknik Analisis Data Model Interaktif.....	71
4	4.1	Struktur Organisasi LPM UIN Maliki Malang.....	89
5	4.2	Pohon Keilmuan UIN Maliki Malang.....	93
6	4.3	Skema Peran Unit Organisasi Universitas terhadap Capaian Pembelajaran.....	118
7	4.4	Grafik IKM Dosen Tiap Jurusan di FITK UIN Maliki Malang Semester Ganjil 2015/2016.....	135
8	5.1		
9	5.2		
10			

## DAFTAR TABEL

No. Urut	No. Tabel	Nama Tabel	Hal.
1	2.1	Komponen-komponen PT yang Perlu Distandarkan.	23
2	3.1	Lokasi, Situasi Sosial dan Informan Penelitian.....	69
3	3.2	Tahapan Kegiatan Penelitian.....	71
4	3.3	Jadwal Kegiatan Penelitian.....	74
5	3.4	Perincian Biaya Penelitian.....	75
6	4.1	Standar Mutu Lulusan UIN Maliki Malang.....	96
7	4.2	Aspek Pengukuran Kinerja Dosen.....	130
8	4.3	Total skor Penilaian Kinerja Dosen dalam Pembelajaran.....	133
9	4.4	Skala Penilaian Kinerja Dosen dalam Pembelajaran.	133



10	4.5	Rata –rata IKM Dosen setiap Jurusan di FITK UIN Maliki Malang.....	135
11	4.6	Rata – rata IKM Dosen Jurusan PAI.....	136
12	4.7	Rata – rata IKM Dosen Jurusan PIPS.....	137
13	4.8	Rata – rata IKM Dosen Jurusan PGMI.....	140
14	4.9	Rata – rata IKM Dosen Jurusan MPI.....	142
15	4.10	Rata – rata IKM Dosen Jurusan PGRA.....	143

## ABSTRAK

**Mulyono. 2016.** Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran di FITK UIN Maliki Malang

Kata-kata kunci: Implementasi, Manajemen Mutu, ISO 2008, Mutu Pembelajaran

Penelitian bertujuan untuk mengkaji implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pembelajaran di FITK UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif jenis studi kasus. Berdasarkan rumusan masalah, paparan data, temuan dan pembahasan, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

*Pertama*, landasan pemikiran implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pembelajaran di FITK UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dengan merujuk pada implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) di UIN Maliki Malang, yaitu: 1) Profil Lulusan Ulul Albab, 2) Pohon Ilmu, 3) Nilai *Ihsan* (mutu) dalam al-Qur'an, 4) Regulasi tentang penjaminan mutu, 5) Teori-teori tentang mutu, dan 6) Komitmen Civitas UIN Maliki Malang.

*Kedua*, strategi implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pembelajaran di FITK UIN Maliki Malang yaitu: 1) Menetapkan profil dosen yang ideal, 2) Merumuskan peningkatan dan pengembangan kualitas dosen yang ideal, 3) Menetapkan kompetensi akademik dosen yang diidealkan, 4) Menetapkan tradisi akademik yang dikembangkan dosen dalam mewujudkan profil mahasiswa dan lulusan yang berkarakter Ulul Albab, 5) Menetapkan sistem mutu pembelajaran yang terintegrasi, 6) Menetapkan sistem pengendalian mutu proses pembelajaran, 7) Menyusun pedoman kerja fakultas dan jurusan sebagai pelaksana pembelajaran, 8) Menyusun sistem penjaminan mutu pembelajaran di tingkat fakultas dan jurusan, 9) Menetapkan tugas dan wewenang dosen dalam mencapai mutu pembelajaran dan evaluasi, 10) Menetapkan standar mutu pembelajaran dan evaluasi, 11) Melakukan perbaikan secara berkelanjutan berdasarkan hasil evaluasi.

*Ketiga*, hasil implementasi manajemen mutu ISO 9001:2008 melalui audit internal Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) terhadap kinerja dosen dalam peningkatan mutu pembelajaran yaitu: pada level Jurusan dari 5 Jurusan (PAI,

PIPS, PGMI, PGRA dan MPI) maka IKM Dosen Jurusan MPI memiliki nilai yang tertinggi dengan rata-rata 4,16. Dilihat dari skala penilaian per-dosen pada 5 Jurusan maka dosen yang memiliki kinerja pembelajaran terbaik yaitu dengan nilai rata-rata 4,88 dan yang terendah dengan nilai rata-rata 2,87, yang keduanya berasal dari Jurusan Pendidikan IPS. Jumlah total rata-rata IKM dosen dari 5 Jurusan dengan skor rata-rata 4,09. Dengan demikian kinerja dosen FITK dalam peningkatan mutu pembelajaran tergolong sangat baik.

Penelitian ini menghasilkan model temuan penelitian implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pembelajaran sebagai bagian inti dari pelayanan akademik yang memadukan konsep sistem manajemen mutu dan konsep mutu (ihsan) dalam al-Qur'an.

*Pertama*, landasan pemikiran implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pembelajaran di FITK UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dengan merujuk pada implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) di UIN Maliki Malang, yaitu: 1) Profil Lulusan Ulul Albab, 2) Pohon Ilmu, 3) Nilai *Ihsan* (mutu) dalam al-Qur'an, 4) Regulasi tentang penjaminan mutu, 5) Teori-teori tentang mutu, dan 6) Komitmen Civitas UIN Maliki Malang.

*Pertama*, landasan pemikiran implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pembelajaran di FITK UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dengan merujuk pada implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) di UIN Maliki Malang, dapat ditemukan sebagai berikut: 1) menjadikan konsep "Ulul Albab" sebagai jargon yang hendak dimanifestasikan dalam bentuk program pendidikan dan pembelajaran; 2) Mengimplementasikan integrasi sains dan Islam dengan metafora Pohon Ilmu. 3) berusaha mengantisipasi berbagai tantangan pendidikan tinggi pada umumnya, yang pada intinya menyangkut masalah-masalah makro nasional maupun persaingan global. 4) mewujudkan organisasi yang mampu melahirkan lulusan yang berkualitas maka diperlukan *organizational health* (kesehatan organisasi), yakni kemampuan Fakultas untuk mengembangkan kebebasan akademik, inovasi, kreativitas dan *knowledge sharing*. Salah satu komponen Fakultas dan Universitas yang sehat adalah adanya *Quality assurance* (jaminan mutu) dari perguruan tinggi yang bersangkutan. Untuk memperkuat jaminan mutu tersebut maka UIN Maliki Malang telah mendeklarasikan implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2000 sebagai tonggak sejarah bahwa seluruh sivitas akademika termasuk FITK harus berkomitmen untuk menerapkan SMM ISO 9001:2000 secara konsisten, pada

tanggal 25 September 2008 yang kemudian dilanjutkan dengan implementasi SMM ISO 9001:2008. 5) bertekad dengan semangat budaya mutu dengan mengimplementasikan SMM ISO 9001:2008 sebagai standart mutu level international, maka cita-cita menjadikan fakultas dan universitas unggulan (*excellent university*) segera terwujud dalam rangka menyajikan layanan prima bagi semua pihak, baik tingkat regional, nasional dan international. 6) Implementasi Standar SSM ISO 9001: 2008 adalah berfungsi sebagai alat untuk meraih standar mutu pendidikan yang lebih baik serta untuk menunjukkan kinerja PT dengan memastikan agar dari waktu ke waktu senantiasa dapat menjamin eksistensinya sesuai dengan harapan stakeholdernya. 7) Melalui audit internal atau evaluasi diri ini, diharapkan FITK UIN Maliki Malang dan seluruh civitas akademika termotivasi memacu diri dalam melakukan pengembangan secara berkelanjutan (*continual improvement*) di masa-masa yang akan datang. Hal ini dilakukan guna meraih cita-cita bersama, yakni menjadikan FITK dan Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang sebagai pusat keunggulan dan peradaban Islam (*center of exelence and Islamic civilization*) dimasa depan yang bertumpu pada empat kekuatan: kekokohan aqidah dan kedalaman spiritual, keluasan ilmu, keagungan akhlaq, dan kematangan professional. 8) Menjadi organisasi pendidikan tinggi yang bersifat terbuka dan dimanis serta mampu mengantisipasi berbagai permasalahan dimasa depan. 9) menjadikan nilai-nilai al-Qur'an sebagai landasan implementasi sistem manajemen mutu. Landasan konseptual nilai-nilai manajemen mutu dan penjaminan mutu dalam al-Qur'an dapat disarikan dari beberapa ayat yang mengandung makna "ihsan" 10) Landasan Peraturan Pemerintah utama implementasi sistem manajemen mutu FITK UIN Maliki Malang 11) Yang menjadi prinsip utama implementasi sistem manajemen mutu FITK UIN Maliki Malang adalah: "Tuliskan apa yang dilakukan/dikerjakan dan lakukan/kerjakan apa yang ditulis". Prinsip ini dikembangkan menjadi 8 (delapan) prinsip utama implemntasi SMM, 12) Sistem penjaminan mutu yang diterapkan di FITK UIN Maliki Malang adalah suatu upaya perbaikan sistematis dan berkelanjutan. Sistem ini mengakui bahwa mutu selalu dapat dikembangkan. Prosedur yang dikembangkan menjamin bahwa staf secara terus menerus

mempertanyakan mutu proses dan produk, serta secara terus menerus pula berusaha memperbaikinya. 13) Tujuan penjaminan mutu FITK UIN Maliki Malang adalah untuk memelihara dan meningkatkan mutu secara berkelanjutan, yang dijalankannya secara internal untuk mewujudkan visi dan misinya, serta untuk memenuhi kebutuhan *stakeholders* melalui penyelenggaraan tridharma perguruan tinggi. Penjaminan mutu FITK UIN Maliki Malang dilakukan untuk menjamin: kepatuhan, kepastian, dan relevansi. 14) Butir-butir mutu FITK merujuk pada butir-butir mutu UIN Maliki Malang yaitu setiap fakultas diharapkan dapat memilih dan menetapkan sendiri standar mutu pendidikan yang diselenggarakannya untuk tiap dalam sejumlah aspek yang disebut butir-butir mutu. 15) FITK UIN Maliki Malang melakukan proses penetapan dan pemenuhan standard mutu pendidikan secara konsisten dan berkelanjutan sehingga *stakeholders* memperoleh kepuasan”. Atau “proses yang digunakan untuk menjamin agar kualitas lulusan sesuai dengan kompetensi yang ditetapkan/dijanjikan serta dipertahankan secara konsisten dan ditingkatkan.

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Memasuki era globalisasi dewasa ini menuntut adanya kemampuan baik perseorangan maupun organisasi untuk dapat berkompetisi di tingkat global atau internasional<sup>1</sup>. Dewasa ini dunia sedang menghadapi tantangan berat yang merupakan konvergensi dari berbagai dampak globalisasi. Berbagai masalah sebagai dampak globalisasi salah satunya hanya dapat diatasi dengan solusi yang berbasis pengetahuan (*knowledgebased solution*). Kemampuan bersaing mengatasi berbagai masalah tersebut akan memberikan keuntungan bagi pemenangnya. Oleh karena itu Porter mendefinisikan daya saing suatu bangsa sebagai *a country's share of world markets for its products* [Porter, 2002]. Tantangan yang mengedepankan pentingnya pengetahuan (*knowledge*) sebagai pendorong utama pertumbuhan suatu bangsa seperti ini, belum pernah dialami oleh umat manusia sebelumnya.

Daya saing tersebut semakin tidak bergantung lagi pada kekayaan sumber daya alam dan tenaga kerja yang murah, akan tetapi semakin bergantung pada pengetahuan yang dimiliki dan dikuasai oleh suatu bangsa. Pengetahuan tersebut dapat memfasilitasi suatu bangsa dalam memanfaatkan dan memproses sumber daya alam sebelum dilemparkan ke pasar global. Sumber daya manusia yang tersedia hanya akan dapat mendukung pertumbuhan bila disertai dengan penguasaan pengetahuan yang memadai. Tanpa penguasaan pengetahuan yang sesuai dan memadai, penduduk yang besar hanya akan berdampak menambah beban bangsa untuk mencapai serta mempertahankan tingkat kesejahteraan yang pantas. Demikian pentingnya peran penguasaan pengetahuan dalam penentuan daya saing suatu bangsa

Di pihak lain, peningkatan daya saing dengan berbasis pengetahuan dan teknologi juga memerlukan basis sosial-budaya internal yang kuat. Indonesia merupakan negara kepulauan yang sangat beragam dan pluralistik, dalam tingkat perkembangan ekonomi, ketersediaan infrastruktur, kekayaan sumber daya alam, dan sosial-budayanya. Pendekatan yang terlalu sentralistik tidak akan mampu mengakomodasi keragaman tersebut. Oleh karena itu desentralisasi otoritas dan

---

<sup>1</sup> <http://umm.tp.ugm.ac.id/>, *Pelatihan Sistem Manajemen Mutu Perguruan Tinggi Berbasis ISO 9001:2008*, [Online] Sabtu, 5 Maret 2016: 07.50.

pemberian otonomi yang lebih luas kepada institusi merupakan pilihan yang paling tepat. Hanya dengan pemberian otonomi yang lebih luaslah setiap institusi akan mampu mengembangkan diri sesuai dengan konteksnya.

Sebuah pendidikan tidak terlepas dari penyempurnaan perangkat-perangkat intern organisasinya. Dengan kata lain, pendidikan perlu berupaya meningkatkan mutu secara terus menerus. Kemampuan untuk mengelola dan mengembangkan pendidikan menengah sudah harus menggunakan prinsip-prinsip manajemen yang modern yang berorientasi pada mutu. Peningkatan mutu sangat dibutuhkan untuk memperbaiki dan menyempurnakan kegiatan pendidikan sekaligusantisipasi perkembangan lembaga yang semakin besar untuk *go-internasional*, dan menyiapkan diri memasuki persaingan global. Untuk itu, pengembangan keunggulan yang mendapat pengakuan internasional terhadap mutu proses sebuah pendidikan menjadi sangat penting. Dalam manajemen pendidikan, dimana pelayanan merupakan faktor utama, dan di sisi lain, dapat juga dibandingkan dengan sebuah organisasi manufaktur, dimana komponen utamanya adalah mahasiswa (sebagai *input*) dan ilmu pengetahuan, serta hasil keluarannya (*output*) berupa lulusan yang bermutu.<sup>2</sup>

Dalam era globalisasi saat ini dunia Perguruan Tinggi dituntut untuk menjaga dan meningkatkan mutunya. ISO 9001:2008 sebagai persyaratan standar sistem manajemen mutu dapat dijadikan acuan untuk mendesain dan mengembangkan Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi. Standar ISO 9001:2008 sangat membantu dalam penetapan standar mutu, implementasi, evaluasi, perbaikan secara berkelanjutan. Dengan demikian Perguruan Tinggi dapat secara berkelanjutan dan konsisten menghasilkan lulusan yang memenuhi persyaratan pengguna lulusan dan perundang-undangan serta peraturan dan perundang-undangan serta peraturan yang berlaku.<sup>3</sup>

Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang (FITK UIN Maliki Malang) merupakan salah satu Fakultas di lingkungan UIN Maliki Malang yang telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO

---

<sup>2</sup> Prof. Dr . A. Azis Wahab, MA dan Dr. Dyah Kusumastuti, MSIE., *Refleksi Penjaminan Mutu/ Aplikasi Sistem Manajemen Mutu di Pendidikan*. Bandung: Program S3 Administrasi Pendidikan UPI Bandung, 2009, hlm. 2-3.

<sup>3</sup><http://umm.tp.ugm.ac.id/>, *Pelatihan Sistem Manajemen Mutu Perguruan Tinggi Berbasis ISO 9001:2008*, [Online] Sabtu, 5 Maret 2016: 07.50.

1900:2000 sejak tahun 2008 yang sekarang telah berkembang menjadi ISO 1900:2008. Dengan menerapkan Manajemen Mutu ISO 1900:2008 tersebut, maka FITK UIN Maliki Malang bertekad untuk mengedepankan mutu dalam setiap proses yang terjadi dalam setiap pelayanan akademik, yang telah disusun dalam Standar Mutu mulai dari input, proses maupun outputnya. Standar yang ditetapkan oleh FITK UIN Maliki Malang merupakan standar yang digunakan secara nasional, hanya saja ada beberapa muatan-muatan integrasi yang merupakan pembeda antara FITK UIN Maliki Malang dengan fakultas-fakultas di berbagai perguruan tinggi lainnya.

Paradigma integrasi antara ilmu-ilmu keislaman dengan ilmu-ilmu umum (sains) telah menjadikan bahan untuk mengembangkan sekaligus menginternalisasikan standar-standar tersebut ke dalam setiap pelayanan akademik yang berlangsung, sehingga harapannya output dari proses pembelajaran dari setiap Program studi berupaya untuk mencetak mahasiswa dan lulusan yang memiliki empat kompetensi utama, yaitu: kekokohan aqidah dan kedalaman spiritual, keagungan akhlak, keluasan pengetahuan, dan kematangan professional. Lulusan dari setiap Program Studi yang diharapkan oleh FITK UIN Maliki Malang tersebut disebut sebagai mahasiswa dan sarjana yang berpredikat Pendidik Ulul Albab, yaitu seorang Pendidik yang memiliki kompetensi sebagai Ulama' yang Intelektual Professional dan atau Intelektual Professional yang Ulama'. Dengan lahirnya sarjana pendidikan yang berpredikat ulama' yang professional dan atau professional yang 'ulama tersebut, setiap lulusan Program Studi di FITK UIN Maulana Malik Ibrahim Malang diharapkan dapat berkontribusi terhadap kemajuan bangsa di bidang keilmuan masing-masing dan turut berperan dalam mengembangkan dakwah Islam.

Untuk merencanakan lulusan yang memiliki kompetensi seperti diatas, maka ditetapkanlah standar-standar mutu yang berbasis integrasi. Penetapan standar mutu diupayakan untuk diterapkan misalnya pada rekrutmen mahasiswa setiap program studi harus ditest dengan ilmu pengetahuan umum juga muatan-muatan Islam seperti kemampuan dasar baca tulis al-Qur'an dan perkembangan peradaban Islam masa kejayaan dimana berbagai bidang ilmu pada masa itu mengalami perkembangan luar biasa. Selain itu juga standar rekrutmen dosen setiap program studi juga diarahkan untuk mengenal dasar-dasar baca tulis al-Qur'an dengan harapan dosen mampu mengintegrasikan pengajarannya dikelas antara sains dengan ilmu-ilmu keIslaman.

Dengan penyiapan kompetensi dosen tersebut, diharapkan produk-produk pembelajaran di setiap program studi tidak hanya berorientasi pada ilmu-ilmu sesuai program studi masing-masing, akan tetapi sampai pada kajian-kajian integrasi tentang bidang-bidang keilmuan menurut Islam.<sup>4</sup>

Berdasarkan dasar pemikiran di atas, maka peneliti berusaha untuk mengkaji secara mendalam tentang implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam pembelajaran di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Penelitian ini dilakukan untuk membangun pemahaman mengenai Sistem Manajemen Mutu (SMM) sesuai dengan ISO 9001:2008 yang implementasinya di Perguruan Tinggi. Dengan demikian penelitian ini menjadi sangat penting untuk peningkatan mutu dan daya saing bagi Perguruan Tinggi yang berkomitmen untuk menghasilkan layanan bermutu serta kinerja yang tinggi.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemikiran di atas maka fokus penelitian ini adalah: “Bagaimana implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pembelajaran di FITK UIN Maulana Malik Ibrahim Malang?” Berangkat dari fokus penelitian tersebut disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana landasan pemikiran implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pembelajaran di FITK UIN Maulana Malik Ibrahim Malang?
2. Bagaimana strategi implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pembelajaran di FITK UIN Maulana Malik Ibrahim Malang?
3. Bagaimana hasil implementasi Manajemen Mutu ISO 9001:2008 melalui audit internal indeks kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen dalam peningkatan mutu pembelajaran di FITK UIN Maulana Malik Ibrahim Malang?

---

<sup>4</sup>Tim Penyusun, *Proposal Program Studi S1 Pendidikan Dokter UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, Malang*: UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2015



### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Landasan pemikiran implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pembelajaran di FITK UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Strategi implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pembelajaran di FITK UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Hasil implementasi Manajemen Mutu ISO 9001:2008 melalui audit internal indeks kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen dalam peningkatan mutu pembelajaran di FITK UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

### **D. Pembatasan Masalah**

Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal isu penelitian, lokasi, dan durasi waktu, yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Isu penelitian ini terbatas pada implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pembelajaran di FITK UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Lokasi penelitian ini terbatas pada implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pembelajaran di lingkungan FITK UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Dengan alasan pemilihan pada FITK mengingat bahwa: 1) FITK merupakan fakultas tertua dan sekaligus cikal bakal lahirnya UIN Maliki Malang sehingga program UIN Maliki Malang utamanya dalam implementasi Manajemen ISO 9001:2008 akan berhasil di seluruh kegiatan akademik di kampus apabila mendapat dukungan kuat salah satunya dari FITK yang memiliki jumlah mahasiswa dan jumlah dosen terbanyak diantara fakultas yang ada; 2) FITK merupakan fakultas pendidikan dan keguruan sehingga keberhasilan dalam peningkatan mutu akademik utamanya di dalam pembelajaran di UIN Maliki Malang sebagai bagian dari implementasi manajemen ISO 9001:2008 akan berhasil secara optimal apabila dipelopori oleh Fakultas yang memang memiliki visi dan misi terkait dengan pendidikan dan pembelajaran utamanya FITK.

3. Durasi waktu penelitian ini dibatasi selama 6 bulan yaitu sejak diterimanya proposal ini oleh Panitia Penelitian FITK UIN Maliki Malang pada April 2016 sampai selesainya laporan dan seminar hasil serta perbaikan laporan akhir pada sekitar bulan Oktober 2016.

#### **E. Urgensi (Keutamaan) Penelitian**

Beberapa urgensi atau keutamaan penelitian ini adalah:

1. Hasil penelitian ini bermanfaat untuk mendukung implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pembelajaran di FITK secara khusus dan di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang secara umum untuk memastikan sekaligus mengontrol standar-standar yang ditetapkan oleh pihak pengelola perguruan tinggi dalam hal ini UIN Maliki Malang, maka diperlukan sistem penjaminan mutu untuk melakukan pengukuran-pengukuran tingkat keberhasilan akademik dan lulusan yang diharapkan melalui keberhasilan kegiatan pembelajaran.
2. Hasil penelitian ini dijadikan acuan untuk melakukan evaluasi dan pengembangan standar-standar mutu yang sudah diimplementasikan dengan prinsip pengembangan berkelanjutan (*Quality Improvement*) sehingga budaya mutu (*Quality Culture*) akan betul-betul dapat direalisasikan dalam pelayanan akademik khususnya dalam kegiatan pembelajaran di FITK UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi Perguruan Tinggi yang mengimplementasikan SMM ISO 9001:2008, perlu ditetapkan sarannya menurut kondisi yang telah dicapai saat ini. Dampak terbesar yang dapat diharapkan dari mengimplementasikan SMM ISO 9001:2008 adalah upaya pembudayaan mutu dalam seluruh pelayanan akademik khususnya dalam kegiatan pembelajaran sebagai kegiatan inti akademik di perguruan tinggi.
4. Melalui implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pembelajaran di FITK UIN Maulana Malik Ibrahim Malang ini akan diperoleh data dasar keunggulan, kelemahan dan kekurangan dalam layanan akademik yang telah diselenggarakan Perguruan Tinggi. Kondisi tersebut akan dijadikan tolak ukur untuk tujuan peningkatan, perbaikan kinerja

pengelolaan akademik pada FITK UIN Maliki Malang sehingga upaya menghasilkan lulusan yang berpredikat pendidik profesional yang kemudian berkembang menjadi ulama' yang intelek profesional dan atau intelek profesional yang ulama' bukan sekedar visi dan tekad yang tersurat semata tetapi telah diimplementasikan dalam seluruh kegiatan kampus.

## **F. Susunan Penulisan Laporan**

Susunan penulisan laporan penelitian ini terdiri dari enam bab, dengan penjelasan sebagai berikut:

Bab I berisi Pendahuluan, yang membahas tentang: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, urgensi (keutamaan) penelitian, dan susunan penulisan laporan.

Bab II berisi kajian pustaka yang membahas tentang penelitian terdahulu yang relevan, teori-teori yang berkaitan dengan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pembelajaran di perguruan tinggi.

Bab III membahas tentang Metode Penelitian yang meliputi: paradigma penelitian, metode penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data, sumber data dan instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, metode analisis data, pengecekan keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian.

Bab IV membahas tentang paparan data penelitian yang meliputi: deskripsi lokasi penelitian dan paparan data penelitian sesuai dengan rumusan masalah yang diajukan.

Bab V membahas temuan penelitian, pembahasan temuan penelitian dan model konseptual temuan penelitian

Bab VI Kesimpulan, Implikasi dan Rekomendasi yang berisi mengenai kesimpulan hasil penelitian secara terpadu, implikasi temuan penelitian, serta rekomendasi bagi para pembuat kebijakan, para pengguna hasil penelitian serta para peneliti berikutnya yang melakukan kajian sesuai bidang penelitian ini.

Pada berbagai bagian digunakan gambar/bagan dan tabel sebagai bahan untuk memperjelas keterangan yang dimaksud. Sedangkan pada bagian akhir dimuat daftar pustaka serta beberapa lampiran yang terkait.

## BAB II KAJIAN PUSTAKA

### A. Kajian Riset Sebelumnya

Penelitian Edi Susanto, Supomo Kandar, dan Sumadi (2015) tentang Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dengan studi kasus di SMK Negeri 3 Metro Lampung, dengan sub-focus: (1) pengendalian dokumen, (2) kontrol catatan, (3) audit internal, (4) kontrol produk yang tidak sesuai, (5) tindakan perbaikan, dan (6) tindakan pencegahan. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif, data penelitian ini berasal dari observasi dan wawancara. Hasil dari penelitian ini adalah: *Pertama*, pengendalian dokumen di SMK Negeri 3 Metro, sudah sesuai dengan prosedur yang disyaratkan dalam ISO yaitu pengendalian dokumen secara umum sudah terkontrol diantaranya setiap unit sudah melaksanakan pengendalian masing-masing. Tahapan dalam pengendalian dokumen sudah dilalui yaitu setiap unit menelaah dokumen, persetujuan dokumen, perubahan dan status revisi dokumen. *Kedua*, pengendalian rekaman di SMK Negeri 3 Metro, belum terlaksana seutuhnya seperti yang disyaratkan dalam ISO. Hal ini terlihat bahwa untuk pengendalian catatan/ rekaman belum melaksanakan alur penyimpanan rekaman, penanggung jawab rekaman, menyiapkan tempat rekaman, lamanya waktu penyimpanan dan kadaluarsa rekaman, waktu pemusnahan rekaman, hingga sampai pada pembuatan berita acara pemusnahan rekaman. *Ketiga*, audit internal di SMK Negeri 3 Metro, sudah sesuai langkah-langkah dalam audit internal, yaitu 1) membentuk tim audit, 2) membuat program audit, 3) membuat jadwal audit, 4) membuat daftar ceklist, 5) mengumpulkan hasil audit dan 6) membuat laporan audit. *Keempat*, pengendalian produk tidak sesuai di SMK Negeri 3 Metro, sudah sejalan dengan yang disyaratkan dalam ISO. Hal ini dapat dilihat jika ditemukan produk tidak sesuai akan diadakan perbaikan-perbaikan tahap demi tahap sehingga temuan tadi bisa dicegah. Dalam prosedur pengendalian produk tidak sesuai telah mengikuti aturan tentang tiga hal yaitu (1) identifikasi produk tidak sesuai; (2) penanganan produk tidak sesuai, dan (3) penanggung jawab berikut kewenangan pihak yang bertanggung jawab atas penanganan produk tidak sesuai tersebut. Dalam hal penanganan produk tidak sesuai segera dilakukan perbaikan pada unit yang bersangkutan. *Kelima*, tindakan perbaikan di SMK Negeri 3 Metro, sudah sesuai

dengan yang disyaratkan dalam ISO. Bahwa pihak sekolah dalam tindakan perbaikan langsung melaksanakan perbaikan sesuai dengan kesalahan yang ditemukan oleh masing-masing unit, sehingga perbaikan yang diharapkan memang sesuai dan bisa diterima semua pihak. Dalam tindakan perbaikan sudah sejalan dengan tahapan-tahapan tindakan perbaikan diantaranya, Mereview dan mendokumentasikan masalah, menelaah ketidaksesuaian, menentukan penyebab ketidak-sesuaian, mengevaluasi kebutuhan ketidaksesuaian agar tidak berulang, menentukan dan menerapkan tindakan yang perlu, mencatat hasil tindakan yang diambil, dan menelaah keefektifan tindakan perbaikan yang diambil. *Keenam*, tindakan pencegahan di SMK Negeri 3 Metro. Tindakan pencegahan sebenarnya adalah proses evaluasi proaktif untuk mencegah potensi masalah menjadi masalah di kemudian hari. Hal ini sudah sesuai dengan prosedur ISO bahwa temuan menjadi pelajaran berarti, sehingga bagaimana caranya temuan-temuan tersebut dapat dicegah dan diminimalisir supaya tidak terulang dimasa datang. Selain itu SMK Negeri 3 Metro melakukan tindakan pencegahan dengan cara melakukan audit internal minimal sekali dalam satu semester, sehingga temuan yang telah terjadi diharapkan tidak terulang kembali. Tahapan-tahapan tindakan pencegahan juga sudah dilakukan yaitu dengan cara: mengidentifikasi masalah yang ada, bagaimana membuat catatan, bagaimana cara investigasi kasus, memutuskan tindakan apa yang diambil, bagaimana merekam tindakan yang diambil, menilai solusi efektif dan mendokumentasikan semua tindakan preventif dan siapa yang menutup masalah<sup>1</sup>.

Penelitian Mochammad Fuchri<sup>2</sup> tentang *implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001-2008 dalam Mutu Pelayanan Akademik di Sekolah Tinggi Teknologi (STT) Tekstil Bandung* ditemukan bahwa implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001-2008 merupakan komitmen proses pendayagunaan sumber daya STT Tekstil melalui kegiatan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan/pengendalian secara lebih efektif dan efisien dengan segala aspeknya dengan menggunakan semua potensi yang tersedia agar tercapai tujuan.

---

<sup>1</sup> Edi Susanto, Supomo Kandar, Sumadi, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 (Studi Kasus di SMK Negeri 3 Metro)*, Jurnal Manajemen Mutu Pendidikan, Program Studi Magister Manajemen Pendidikan, FKIP Unila Bandar Lampung, 2015, hlm. 15-16.

<sup>2</sup> Mochammad Fuchri, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu Iso 9001-2008 Dalam Mutu Pelayanan Akademik di Sekolah Tinggi Teknologi Tekstil Bandung*, [Tersedia] [pustaka.unpad.ac.id](http://pustaka.unpad.ac.id), [Online] Sabtu, 5 Maret 2016.

Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001-2008 di STT Tekstil dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan oleh manajemen STT Tekstil hal ini terlihat dari pelaksanaan program kerja atau kegiatan dapat berjalan dengan baik walaupun masih ada masalah atau hambatan-hambatan dalam pelaksanaannya. Sistem ini juga dapat menyelesaikan masalah yang ada dan hasilnya dari tahun ke tahun meningkat. Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001-2008 di STT Tekstil mendukung Renstra dalam menyelesaikan masalah-masalah: peningkatan jumlah pendaftar dan image pendidikan tekstil; peningkatan profesionalisme dan spesialisasi dosen; pengembangan/ penyesuaian kurikulum, pengembangan prasarana dan sarana; pengembangan kemampuan mengantisipasi perkembangan teknologi industri; pengembangan kerjasama dengan industri, lembaga dalam dan luar negeri; dan pengembangan status kelembagaan.

Penelitian Agung Budi Susanto (2010)<sup>3</sup> tentang *strategi peningkatan manajemen mutu pendidikan dan pelatihan dengan menerapkan model pendekatan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 dengan studi kasus pada Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Kementerian Pendidikan Nasional* ditemukan bahwa Pusdiklat perlu meningkatkan kapasitasnya dengan mengembangkan model strategi peningkatan manajemen mutu diklat. Hasil penelitian merekomendasikan pertama pada level manajemen Pusdiklat adalah (1) pengembangan sistem manajemen dengan berbasis SMM ISO 9001:2008 dengan penekanan:(a) Fokus pada pelanggan (b) kapasitas kepemimpinan yang visioner dan transformasional, dan Kedua pada level Organisasi adalah penerapan sistem organisasi berbasis ISO standar yang telah diatur dalam kebijakan mutu, sasaran aikan mutu dan dikontrol dengan implementasi pedoman mutu (Quality Manual) harus dilaksanakan secara konsisten dengan sistem pengendalian mutu diklat dengan melaksanakan audit internal dan eksternal secara terprogram serta Ketiga, pada level operasional, proses komunikasi organisasi yang intensif pada jajaran internal dengan pelanggan eksternal membutuhkan pemanfaatan teknologi Informasi dan komunikasi(TIK) secara

---

<sup>3</sup>Agung Budi Susanto, *Strategi Peningkatan Manajemen Mutu Pendidikan Dan Pelatihan Dengan Menerapkan Model Pendekatan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 : Studi Kasus pada Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Kementerian Pendidikan Nasional*.Desertasi. Badung: Program studi Pendidikan IPA Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia, 2010. [Tersedia] <http://repository.upi.edu>, 27 Juni 2014,[Online] Sabtu, 5 Maret 2016.

efektif. Proses penjaminan mutu diklat dengan melaksanakan tindakan pencegahan dan perbaikan secara berkelanjutan (continual improvement) dan Ke empat, kepada stakeholder yaitu Kementerian Pendidikan Nasional, perlu memberikan kontribusi kepada Pusdiklat untuk membangun kapasitasnya (Capacity Building) agar visi dan misi Pusdiklat dalam mencapai tujuannya yang telah di programkan mampu dicapai, sehingga Pusdiklat berhasil menjadi pusat pengembangan sumberdaya aparatur negara yang dikenal berkualitas baik di Indonesia.

Penelitian Triyanto dan Lantip Diat Prasojo (2013)<sup>4</sup> tentang implementasi penyelenggaraan ISO 9001:2008 dalam bidang mutu layanan administrasi akademik di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta ditemukan bahwa implementasi penyelenggaraan ISO 9001: 2008 dalam bidang mutu layanan administrasi akademik berdasarkan persepsi karyawan bagian layanan administrasi akademik telah memberikan dampak yang positif dalam peningkatan pelayanannya. Hal tersebut terlihat dari implementasi delapan prinsip ISO 9001: 2008 oleh karyawan dalam menjalankan tugasnya, sehingga memperlancar jalannya program kerja layanan administrasi akademik. Namun dalam pelaksanaannya belum berjalan optimal. Hal ini ditandai dengan data pendukung yang berasal dari mahasiswa dengan hasil masih belum sesuai dengan layanan yang diharapkannya. Oleh karena itu pihak Subag Pendidikan dan Subag Akademik dapat menjadikan hasil penelitian tersebut sebagai bahan introspeksi diri bagi karyawan dalam pemberian layanannya. Selain itu juga dapat dijadikan dasar dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan terutama mahasiswa. Dengan demikian diharapkan ini menjadi modal dalam menuju *World Class University* dan bersaing dengan universitas lainnya.

Penelitian Mochammad Ariful Ulfi dkk.<sup>5</sup> tentang implementasi Quality Management System ISO 9001:2008 dalam pembelajaran produktif keahlian teknik

---

<sup>4</sup>Triyanto dan Lantip Diat Prasojo. *Implementasi Penyelenggaraan ISO 9001:2008 dalam Bidang Mutu Layanan Administrasi Akademik*. Jurnal Akutabilitas Manajemen Pendidikan Volume 1, Nomor 1, 2013. FIP Universitas Negeri Yogyakarta, Pascasarjana Universitas Negeri Yogyakarta, [Tersedia] <http://journal.uny.ac.id/>, [Online] Kamis, 17 Maret 2016.

<sup>5</sup> Mochammad Ariful Ulfi, Dwi Agus Sudjimat dan Slamet Wibawanto, *Implementasi Quality Management System ISO 9001:2008 dalam pembelajaran produktif Keahlian teknik mesin dan otomotif SMK*, Jurnal Teknologi dan Kejuruan Fakultas Teknik Universitas Negeri Malang, Vol. 35, No. 1, Pebruari 2012, hlm. 17.

mesin dan otomotif SMK di SMK Negeri 1 Purwosari dengan fokus penelitian pada: alasan penerapan ISO, implementasi dalam pembelajaran, hambatan, dan upaya mengatasi hambatan pelaksanaan ISO 9001:2008, ditemukan bahwa: (1) alasan penerapan ISO adalah agar sekolah dipercaya masyarakat, meningkatkan daya saing, dan meningkatkan mutu lulusan; (2) implementasi dalam pembelajaran mengacu pada konsep PDCA ke dalam sistem manajemen mutu ISO; (3) hambatan implementasi ISO adalah tingkat kesadaran guru terhadap ISO yang rendah; (4) upaya mengatasi hambatan adalah membangun komitmen bersama, sosialisasi, supervisi, dan melakukan usaha pencegahan.

Dari beberapa kajian penelitian terdahulu yang dibahas di atas maka dapat diketahui bahwa penelitian tentang implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pembelajaran di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UIN Maulana Malik Ibrahim Malang ini merupakan penelitian tindak lanjut atau pengembangan dari beberapa penelitian sebelumnya.

## **B. Konsep Perguruan Tinggi yang Bermutu**

### **1. Filosofi Manajemen Mutu Terpadu**

Filosofi Manajemen Mutu Terpadu (MMT), terjemahan dari "Total Quality Management (TQM)", bermula di Amerika Serikat (AS) dalam tahun 1930-an. Di AS sendiri filosofi mutu dan MMT di masa itu tidak begitu mendapat perhatian. Tetapi dalam 1950-an, sesudah Perang Dunia II, pemimpin-pemimpin perusahaan Jepang mempelajari MMT dari para ahli AS, dan menerapkannya dengan penyesuaian-penyesuaian tertentu. Setelah penyesuaian-penyesuaian itu, sistem manajemen mutu di Jepang disebut "Total Quality Control" (TQC) atau Pengendalian Mutu Total. Sejak penerapan tersebut, industri Jepang maju dengan pesat, sehingga pada tahun 1980-an dapat menguasai pasar dunia, termasuk pasar AS. Dalam tahun 1980-an para pengusaha AS menyadari sebab-sebab kekalahan mereka terhadap produk-produk Jepang. Karena itu, mereka kembali mempelajari MMT dan menerapkannya, sehingga produk-produk AS dapat menyaingi produk-produk Jepang. Keberhasilan dunia industri tersebut menarik perhatian para pengelola perguruan tinggi di AS, Inggris dan Jepang sendiri. Sejak tahun 1980-an, beberapa PT di negara-negara itu mulai menerapkan filosofi mutu dan MMT. Inti



filosofi itu dapat dilihat dari pokok-pokok pikiran guru mutu (tokoh MMT) terkemuka antara lain yang berasal dari AS: William Edwards Deming (1900-1993), Joseph M. Juran dan Philip B. Crosby; sedangkan guru-guru mutu dari Jepang antara lain: Shigeo Shingo (1909- ), Kaoru Ishikawa (1915 - 1989), dan Genichi Taguchi (1942- ).

## 2. Konsep Mutu

Ditilik sejarahnya, secara garis besar ada tiga tahap perkembangan konsep mutu (Tjiptono & Diana, 1996). Tahap yang paling awal adalah *era craftsmanship*, di mana individu yang sangat terampil mengerjakan semua tugas yang dibutuhkan untuk menghasilkan produk yang berkualitas. Dengan demikian pengendali kualitas bertumpuk satu orang atau yang disebut orang ‘superman’. Namun pendekatan ini sudah ditinggalkan orang, sesuai dengan perkembangan studi waktu dan gerak. *Kedua* pendekatan tradisional “*after-the fact*” yang sangat kental diwarnai dengan inspeksi tidak lagi memadai. Hasil inspeksi tidak lebih dari sekedar menyisihkan komponen yang jelek. Pendekatan ini tidak menyelesaikan masalah, karena tanggungjawab kualitas dibebankan semata-mata pada departemen kualitas, *Ketiga*, pendekatan 3K (Komunikasi, Koordinasi, dan Kerjasama) akibat pemisahan secara kaku antara *think* dan *act*. Kenyataan ini mendorong munculnya pendekatan kualitas total (*Total Quality Approach*) yang dalam pekungannya lebih dikenal dengan istilah *Total Quality Management* (TQM).

Total Quality Management (TQM) adalah suatu sistem manajemen yang berfokus kepada orang yang bertujuan untuk meningkatkan secara berkelanjutan kepuasan masyarakat (*customer*) pada tingkat biaya sesungguhnya yang secara berkelanjutan terus menurun (Mulyadi, 1998:10). TQM merupakan pendekatan sistem secara menyeluruh (bukan suatu bidang atau program terpisah), dan merupakan bagian terpadu strategi tingkat tinggi. Sistem ini bekerja secara horosintal menembus fungsi, melibatkan semua sumber daya manusia, dari atas sampai bawah, meluas ke hulu dan ke hilir, mencakup mata rantai input dan output serta pengguna.

Robbins (1989:15), mendefinisikan TQM ada lima point, yaitu : (1) *Intense focus on the customer*. The customer includes not only outsiders who buy the organization’s products or services but also internal customer (such as shipping or accounts payable personnel) who interact with and serve others in the organization;

(2) *Concern for continuous improvement*. TQM is a commitment to never being satisfied. “Very good” is not good enough. Quality can always be improved; (3) *Improvement in the quality of everything the organization does*. TQM uses a very broad definition of quality. It relates not only to the final product but also to how the organization handles deliveries, how rapidly it responds to complaints, how politely the phones are answered, and the like; (4) *Accurate measurement*. TQM uses statistical techniques to measure every critical performance variable in the organization’s operations. These performance variables are then compared against standards or benchmarks to identify problems, the problems are traced to their roots, and the causes are eliminated; and (5) *Empowerment of employees*. TQM involves the people on the line in the improvement process. Teams are widely used in TQM programs as empowerment vehicles for finding and solving problems.

Oleh karena itu, untuk memperbaiki kualitas berkelanjutan atau yang disebut dengan *steps* kualitas (Hikmat Wijaya, 1997), dia menyarankan adanya : (1) Komitmen manajemen (*Management Commitment*); (2) Tim Perbaikan Mutu (*Quality Improvement Team*); (3) Ukuran Mutu (*Quality Measurement*); (4) Biaya evaluasi (*Cost of Quality Evaluation*); (5) Kesadaran Mutu (*Quality Awareness*); (6) Tindakan Perbaikan (*Corrective Action*); (7) Pelatihan (*Training*); (8) Hari tanpa cacat (*Zero Defects Day*); (9) Penetapan Sasaran (*Goal Setting*); (10) Penghilangan penyebab Kesalahan (*Error Causes Removal*); (11) Pengakuan (*Recognition*); (12) Dewan Mutu (*Quality Council*); dan (13) Lakukan Lagi (*Do it over again*).

Dalam manajemen tradisional umumnya, ada tiga fungsi pokok manajemen, yaitu *Quality Planning*, *Quality Control*, dan *Quality Improvement*. Dimana *Quality Planning* meliputi: (1) mengidentifikasi dan menentukan pelanggan, (2) mengidentifikasi dan menentukan kebutuhan pelanggan, (3) merencanakan produk yang sifat-sifatnya sesuai dengan kebutuhan pelanggan, (4) menyusun dan menentukan sistem dan proses-proses yang dapat menghasilkan produk yang direncanakan, (5) menjabarkan seluruh proses dalam sistem yang ditentukan menjadi kegiatan-kegiatan dan langkah-langkah operasional (teknis). *Kedua, Quality Control*, yang meliputi: (1) melaksanakan rencana mutu yang ditetapkan sesuai dengan langkah dan prosedur teknis yang ditentukan, (2) mengadakan evaluasi terhadap semua proses/langkah selama proses itu berlangsung dan mencatat

kesalahan/kelemahan yang terjadi, (3) melakukan perbaikan pada kesalahan/kelemahan yang terjadi berdasarkan hasil evaluasi, selama proses masih berlangsung, (4) melakukan evaluasi akhir terhadap proses dan produk, serta menginventarisasi kekuatan, kelemahan dan hal-hal baru untuk peningkatan mutu selanjutnya. *Ketiga, Quality Improvement*, yang meliputi: menganalisis hasil evaluasi yang sudah dilakukan pada pengendalian mutu yang sudah terlaksana dan menentukan kelemahan-kelemahannya, (2) meneliti kembali kebutuhan pelanggan, (3) menyusun rencana peningkatan mutu berdasarkan data-data kelemahan dan kebutuhan pelanggan, (4) mempersiapkan semua sarana dan prasarana serta SDM yang diperlukan, (5) membentuk tim kerjasama dan memberdayakan agar mampu melaksanakan peningkatan mutu, dan (6) melaksanakan rencana peningkatan mutu dengan sistem dan proses seperti pengendalian mutu (Juran, 1992).

Oleh sebab itu, secara umum kualitas (*quality*) dapat dikembangkan dengan dua cara yaitu *Macro Quality*, yang bersifat strategis terutama pada produk yang mengandung sifat kebijakan strategis. Pada point ini dikembangkan oleh manajemen puncak sebagai pengambil kebijakan. Dan *Micro Quality*, menyangkut kualitas yang bersifat teknis yang dikembangkan atau dilakukan oleh manajemen operasional yang dapat menentukan kualitas teknis.<sup>6</sup>

### **3. Perguruan Tinggi yang Bermutu**

Dalam pemahaman tradisional, pendidikan adalah proses mengubah perilaku manusia sesuai dengan tujuan yang ditentukan. Produk PT sebagai lembaga pendidikan tinggi adalah lulusan. Dan lulusan (alumni) adalah orang yang telah mengikuti pendidikan di PT dalam periode tertentu sehingga perilakunya berubah seperti diharapkan. Perubahan perilaku dalam hal ini berkenaan dengan penguasaan pengetahuan, yaitu dari belum menguasai pengetahuan berjenjang tinggi menjadi menguasainya. Karena itu, mutu PT hanya dilihat dari produk, dalam arti jumlah lulusan dan penguasaan atas pengetahuan atau kemampuan akademik. Apabila presentase lulusan tinggi dan IPK para lulusan baik (misalnya 2,75 ke atas), maka PT itu dikatakan bermutu.

---

<sup>6</sup> Slamet, SE, MM., *Perspektif Implementasi Total Quality Management (TQM) Pada Institusi Pendidikan Tinggi. Ulul Albab (Jurnal Studi Islam, Sains dan Teknologi)*. STAIN/UIN Malang. Volume 4 Nomor 1 Tahun 2002, hlm. 73-93.

Tetapi kenyataannya, banyak keluhan dari dunia usaha yang menampung para lulusan untuk bekerja, karena kemampuan mereka memahami pekerjaan dan melaksanakannya tidak sesuai dengan IPK yang tercantum dalam ijazah. Di samping itu, banyak lulusan yang gagal dalam ujian penerimaan karyawan. Kemampuan rendah itu membuat banyak perusahaan terpaksa mengeluarkan biaya besar untuk pelatihan atau pendidikan tambahan, padahal seharusnya tidak perlu. Karena berbagai keluhan seperti itu, di masa-masa belakangan dikembangkan apa yang disebut relevansi pendidikan, dengan pengertian dasar bahwa pendidikan harus sesuai dengan kebutuhan. Tetapi, karena kebutuhan umumnya dipahami secara idealistis dan mengambang, misalnya, kebutuhan nasional atau pembangunan, maka sering tak terealisasi dengan baik. Melihat kelemahan itu, Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, Prof. Dr. Wardiman Djojonegoro, dalam Kabinet 1993-1998, memperkenalkan konsep “link-and-match”, yang intinya menyesuaikan pendidikan dengan kebutuhan dunia usaha, antara lain dengan sistem magang. Konsep ini belum sempat memasyarakat.

Ada dua kelemahan pokok pemahaman tradisional di atas:

- 1) Mudah timbul kecenderungan mengejar target kuantitatif (jumlah lulusan dan angka IPK), sehingga sistem dan proses pencapaian yang seharusnya sering terabaikan.
- 2) Terjadinya kerancuan pemahaman tentang mutu, relevansi, efisiensi, dan efektivitas. Karena mutu dipisahkan dari ketiga faktor lainnya, bisa terjadi bahwa mutu PT baik, tapi relevansi, efisiensi dan efektivitas kinerjanya rendah. Demikian juga sebaliknya. (Tampubolon, 2001: 119-120).

Dalam pemahaman mutakhir, perguruan tinggi yang disebut bermutu dapat dilihat dari karakteristik yang dimilikinya, antara lain:

- 1) Memiliki kejelasan visi, misi dan tujuan lembaga,
- 2) Mengembangkan tradisi/kultur akademik dengan baik,
- 3) Memiliki prestasi baik akademik maupun dan non akademik.

Adapun perbedaan lembaga perguruan tinggi yang bermutu dengan lembaga yang tidak bermutu baik negeri maupun swasta antara lain sebagai berikut :

- 1) Pada lembaga yang bermutu kepemimpinan mempunyai wawasan keunggulan, sedangkan pada lembaga yang tidak bermutu sikap pimpinan serba puas dengan yang ada.
- 2) Pada lembaga yang bermutu berdaya sendiri yaitu sifat kemandiriannya tinggi, sedangkan pada lembaga yang tidak bermutu sebaliknya yaitu ketergantungannya kepada pemerintah/pihak lain tinggi.
- 3) Pada lembaga yang bermutu keuangan dikelola dengan baik, sedangkan pada lembaga yang tidak bermutu keuangan dipegang oleh pimpinan.

Sedangkan lembaga pendidikan yang disebut *Excellent University/College* tidak sekedar baik tetapi harus melebihi efektif.

Kualitas manajemen PT berkaitan erat dengan pekerjaan manajerial pimpinan. Oleh karena itu, diperlukan kualitas pengelolaan yang benar sejak proses awal sampai dengan proses akhir (*output*). Kualitas pengelolaan dapat mengacu pada prinsip-prinsip jaminan kualitas yang dipersyaratkan menggunakan konsep *Total Quality Management* (TQM), dapat memberi kontribusi yang besar berupa kualitas pelayanan belajar dalam kontribusi yang besar berupa kualitas yang memenuhi standar, PT perlu membuat kriteria standar pelayanan sebagai jaminan kualitas. Dalam Tabel 1.1 di bawah ini disajikan uraian/rincian Standar Kinerja Perguruan Tinggi yang Bermutu.

Senada dengan Fanddy bahwa kualitas akan dapat dilihat oleh pengguna – masyarakat secara luas – apabila mempunyai *image* di mata masyarakat tentang atribut-atribut yang dimiliki oleh institusi pendidikan tinggi, atribut tersebut menurut penjelasan Tampubolon (2001:122-126)<sup>7</sup> meliputi:

- 1) Relevansi:** yaitu kesesuaian dengan kebutuhan. Misalnya:
  - a. Apakah isi kurikulum dan silabus perkuliahan, dan satuan materi sajian sesuai dengan kebutuhan mahasiswa (potensi, cita-cita, tingkat kemampuan, dan lain-lain), ketentuan nasional, serta kebutuhan dunia kerja?
  - b. Apakah kebijakan-kebijakan akademik sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, pemerintah, dan masyarakat?

---

<sup>7</sup> Daulat Purnama Tampubolon, *Perguruan Tinggi Bermutu*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2001, hlm. 122-126.

- c. Apakah buku-buku di perpustakaan sesuai dengan kebutuhan (tuntutan kurikulum)?
  - d. Apakah keahlian dosen sesuai dengan kebutuhan (tuntutan bidang studi dan jenjang studi)?
  - e. Apakah kemampuan lulusan (produk parsial) sesuai dengan dunia kerja?
- 2) Efisiensi:** yaitu kehematan dalam penggunaan sumber daya (dana, tenaga, waktu, dan lain-lain) untuk produksi dan penyajian jasa-jasa PT yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Misalnya:
- a. Untuk menghasilkan produk yang direncanakan (sesuai dengan kebutuhan pelanggan), apakah anggaran yang direncanakan dan tersedia dipergunakan secara hemat dan tepat?
  - b. Apakah penyelesaian studi mahasiswa tepat pada waktunya ( $S1=4$  tahun)?
  - c. Apakah penerimaan dosen dan pegawai didasarkan pada analisis jabatan yang objektif, sehingga tidak terjadi kelebihan tenaga?
- 3) Efektifitas:** yaitu kesesuaian perencanaan dengan hasil yang dicapai atau ketepatan sistem, metode, dan atau proses yang dipergunakan untuk menghasilkan jasa yang direncanakan. Misalnya:
- a. Apakah cara atau metode penyajian materi kuliah cukup tepat sehingga mahasiswa memahaminya dengan mudah?
  - b. Apakah prosedur-prosedur administrasi tepat dan baik sehingga semua dapat berjalan dengan lancar dan cepat untuk membuat pelanggan merasa puas?
- 4) Akuntabilitas (Kebertanggungjawaban):** yaitu dapat tidaknya kinerja dan produk PT, termasuk perilaku pengelola, dipertanggungjawabkan secara hukum, etika akademik, agama, dan nilai budaya. Misalnya:
- a. Apakah peraturan yang ditetapkan oleh PT dapat dipertanggungjawabkan secara undang-undang?
  - b. Apakah materi kuliah yang diberikan dosen dapat dipertanggungjawabkan secara kurikuler dan etika akademik?
  - c. Apakah nilai ujian yang diperoleh mahasiswa (IP atau IPK) terpercaya?
  - d. Apakah perilaku (sikap) pelayanan para pengelola PT dapat dipertanggungjawabkan secara hukum, etika, agama, dan nilai budaya?

- e. Apakah penelitian yang dilakukan dan hasilnya tidak bertentangan dengan agama dan atau undang-undang?
  - f. Apakah PT mempunyai kode etik?
- 5) Kreativitas:** yaitu kemampuan PT untuk mengadakan inovasi, pembaharuan, atau menciptakan sesuatu yang sesuai dengan perkembangan zaman, termasuk kemampuan evaluasi diri. Misalnya:
- a. Apakah PT secara periodik membuat pembaharuan kurikulum sesuai perkembangan ilmu dan teknologi yang dibutuhkan dunia usaha?
  - b. Apakah ada dosen yang menciptakan teori baru dalam bidang ilmunya berdasarkan penelitian atau metode (teknik) perkuliahan yang baru?
  - c. Apakah dosen selalu memperbaharui materi kuliahnya berdasarkan informasi yang didapatnya dari dunia kerja dan literatur?
  - d. Apakah PT mempunyai alat untuk evaluasi diri dan melakukan evaluasi diri secara teratur?
- 6) Situasi M-M (Menyenangkan & Memotivasi):** yaitu suasana yang menyenangkan dan memotivasi dalam PT sehingga semua orang dalam melaksanakan tugasnya dengan senang hati, tulus, dan penuh semangat. Misalnya:
- a. Apakah kebijakan yang diambil pimpinan PT cukup adil, sehingga tidak ada orang merasa dirugikan?
  - b. Apakah unsur-unsur pimpinan PT bersikap terbuka dan akrab terhadap semua dosen, pegawai administrasi, dan mahasiswa sehingga semua merasa bebas dan tidak tertekan?
- 7) Penampilan (*Tangibility*):** yaitu kerapian, kebersihan, keindahan, dan keharmonisan fisik PT, terutama para pengelola (pimpinan, dosen, pegawai administrasi), yang membuat situasi dan pelayanan semakin menarik. Misalnya:
- a. Apakah pimpinan dan para pegawai selalu berpakaian rapi serta bersih?
  - b. Apakah dosen, terutama waktu di kelas, selalu berpenampilan simpatik dan berpakaian rapi, bersih, serta harmonis?
  - c. Apakah pekarangan, taman, jalan-jalan, ruangan dan semua peralatan dalam kampus selalu terpelihara dengan baik, bersih, indah, teratur dan harmonis?
- 8) Empati:** yaitu kemampuan PT, khususnya para pengelola, memberikan pelayanan sepenuh dan setulus hati kepada semua pelanggannya. Misalnya:

- a. Apakah pimpinan PT dan unit-unitnya selalu memperhatikan keadaan bawahan dengan penuh kasih sayang dan tanggung jawab, serta memberikan bantuan dan dorongan semaksimalnya bila diperlukan?
  - b. Apakah resepsionis menerima tamu (pelanggan) dengan ramah dan sopan, serta memberikan informasi dan bantuan sebaik-baiknya bila diperlukan?
  - c. Apakah dosen memperhatikan dan melayani mahasiswa dengan sepenuh dan setulus hati?
- 9) **Ketanggapan** (*Responsiveness*): yaitu kemampuan PT, khususnya para pengelola, dalam memperhatikan dan memberikan respons terhadap keadaan serta kebutuhan pelanggan dengan cepat dan tepat. Misalnya:
- a. Apakah pimpinan PT dan unit-unitnya dengan cepat dan tepat memberikan respons (jawaban, dan lain-lain) terhadap permintaan atau pertanyaan pihak pelanggan tersier (dunia kerja) atau pemerintah (pelanggan sekunder) atau perkembangan zaman?
  - b. Apakah dosen memberikan perhatian dan respons yang cepat dan tepat terhadap kesulitan yang dihadapi mahasiswa?
- 10) **Produktivitas**: yaitu kemampuan PT dan seluruh staf pengelola (dosen, dan lain-lain) untuk menghasilkan produk yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan menurut rencana yang telah ditetapkan, baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Misalnya:
- a. Berapa jumlah mahasiswa yang diwisuda tiap tahun? Berapa persen mahasiswa yang diterima? Berapa persen yang dapat menyelesaikan studi tepat pada waktunya ( $S1 = 4$  tahun)?
  - b. Berapa persen penelitian yang direncanakan dalam satu tahun dapat selesai dengan lengkap?
  - c. Berapa persen program pengabdian pada masyarakat tiap tahun dapat selesai dengan lengkap?
  - d. Berapa persen karya tulis yang direncanakan dosen dalam satu tahun dapat selesai sepenuhnya?
  - e. Berapa persen RMP (Rencana Mutu Perkuliahan) dan SMS (Satuan Materi Sajian) yang seharusnya ada dapat dihasilkan dosen setiap tahun?



**11) Kemampuan Akademik:** yaitu penguasaan mahasiswa atas bidang studi (penghayatan atas jasa kurikuler) yang diambilnya. Misalnya:

- a. Bagaimana hasil ujian semester? Berapa % yang mendapat nilai A, B, C, D, dan E? Berapa IP rata-rata?
- b. Bagaimana IPK lulusan? Berapa % yang IPK-nya 3 ke atas?
- c. Adakah mahasiswa yang memperoleh penghargaan tingkat lokal, nasional, regional atau internasional atas prestasi akademik (ilmiah) yang dicapainya?

Dalam produksi dan penyajian setiap jasa PT, kesebelas atribut harus diperhatikan. Perkuliahan, misalnya, adalah bagian pokok dari Jasa Kurikuler (JK) yaitu kegiatan pendidikan dan pengajaran. Dalam perkuliahan atribut-atribut itu harus diperhatikan. Pertanyaan-pertanyaan berikut perlu dijawab:

- 1) Apakah sisi materi kuliah yang direncanakan dalam rancangan mutu perkuliahan, dan yang disajikan, sesuai dengan kurikulum, tingkat kemampuan dan potensi mahasiswa, dan kebutuhan dunia kerja?
- 2) Apakah perencanaan, pelaksanaan (pengendalian), dan evaluasi (untuk peningkatan mutu) perkuliahan dilakukan dengan efisien?
- 3) Apakah metode penyajian yang dipergunakan dosen efektif?
- 4) Apakah isi materi kuliah dan tindakan dosen dalam perkuliahan, serta perilaku para mahasiswa, akuntabel (dapat dipertanggungjawabkan secara hukum, akademik, moral)?
- 5) Apakah dosen membuat pembaruan atau inovasi dalam isi materi kuliah dan atau metodenya, serta menyesuaikan dengan perkembangan kebutuhan dunia kerja? (kreativitas)
- 6) Apakah dosen tetap mengembangkan situasi M-M (Menyenangkan & Memotivasi) dalam perkuliahan sehingga mahasiswa merasa senang dan selalu termotivasi?
- 7) Apakah penampilan dosen dan mahasiswa selalu rapi dan harmonis? (penampilan)
- 8) Apakah dosen selalu memperhatikan aspirasi mahasiswanya? (empati).
- 9) Apakah dosen selalu tanggap dengan cepat dan tepat terhadap keluhan mahasiswanya?

10) Apakah dosen produktif dalam penyusunan rancangan mutu perkuliahan, pembimbingan, dan karya-karya tulis? Apakah mahasiswa juga kreatif berkaitan dengan mata kuliah bersangkutan?

11) Bagaimana tingkat kemampuan mahasiswa dalam menguasai isi perkuliahan? Bagaimana nilai-nilai ujian mereka?

Jika jawaban atas pertanyaan-pertanyaan itu baik, maka mutu perkuliahan tentu baik. Untuk mendapatkan jawaban dengan objektif, dapat dipergunakan berbagai alat evaluasi (internal/eksternal). Pengutamaan masing-masing atribut mungkin tidak sama pada setiap jasa atau produk, atribut (11) misalnya terutama pada mahasiswa sebagai pelanggan primer atau calon produk parsial (lulusan), atribut nomor (8) dan (9) terutama pada dosen (pada orang atau pengelola).

Tetapi, hal yang sangat mendasar, kesebelas atribut itu merupakan kebutuhan para pelanggan, terutama mahasiswa dan dunia kerja. Tidak semua atribut disajikan (diajarkan) langsung dan formal kepada mahasiswa. Apabila atribut-atribut itu ada (terlihat, terasa) dalam setiap kegiatan PT atau setiap pelayanan terhadap mahasiswa selama studi, maka pasti akan berpengaruh pada diri mereka, tumbuh, dan membudaya. Dengan adanya atribut-atribut itu dalam diri mereka, dunia kerja (dunia usaha) akan menyambut mereka dengan senang hati, karena atribut-atribut itu juga dibutuhkan oleh dunia kerja. Dengan kata lain, kesebelas atribut tumbuh dalam diri mahasiswa melalui pembelajaran di PT. Produksi dan penyajian jasa-jasa PT dapat berjalan dengan bermutu jika SDM dan sarana-prasarana pendukung bermutu tersedia. Karena itu SDM PT (pimpinan, dosen, tenaga penunjang akademik, pegawai administrasi) harus memiliki atribut-atribut tersebut. (Tampubolon, 2001: 128-129).

### **C. Standar Mutu Perguruan Tinggi**

Standar mutu jasa-jasa perguruan tinggi (PT) perlu disusun. Berbagai standar mutu memang sudah ada selama ini. Antara lain, sudah ada kurikulum nasional sebagai standar penting untuk Jasa Kurikuler (JK) atau kegiatan pengajaran dan pendidikan. Sejalan dengan ini, sudah ada SKS (satuan kredit semester) sebagai standar beban akademik. Yang masih menjadi pertanyaan: (1) Apakah semua mata kuliah yang ada dalam kurikulum nasional sesuai dengan kebutuhan pelanggan, terutama mahasiswa dan dunia kerja? Apakah Ilmu Budaya Dasar dan Ilmu Sosial

Dasar serta Kewiraan, misalnya, merupakan kebutuhan pokok? (2) Apakah jumlah SKS untuk setiap mata kuliah sudah sesuai dengan jumlah materi ilmu yang dibutuhkan mahasiswa untuk mencapai jenjang keahlian? Bagaimana menentukan jumlah SKS tersebut? Dalam menyusun standar mutu Jasa Kurikuler, khususnya kemampuan akademik mahasiswa dalam bidang studi, model TOEFL dapat digunakan. Dan dalam hal manajemen, mungkin model ISO 9000 dapat diterapkan dengan penyesuaian tertentu. Tetapi bagaimanapun, kesebelas atribut harus dijadikan dasar penyusunan standar-standar mutu PT. Dalam mengevaluasi (akreditasi) mutu PT, atribut-atribut itu perlu diperhatikan (diukur).

Dalam usaha standarisasi mutu PT, perlu ditentukan komponen-komponen (bagian-bagian) mana dari setiap produk, SDM, sarana, dan identifikasi pelanggan yang perlu distandarkan. Pada Tabel berikut, sejumlah komponen utamanya dapat dilihat.

Tabel 2.1 Komponen-komponen PT yang Perlu Distandarkan  
(Sumber: Dikembangkan dari Tampubolon, 2001: 130-137)<sup>8</sup>

No.	Produk, SDM, Sarana/ Prasarana, Pelanggan	No.	Komponen-komponen
1.	Jasa Kurikuler (JK)/ Kegiatan Pendidikan dan Pengajaran	1.1	Peraturan-peraturan: a. Buku Pedoman Akademik; b. Peraturan-peraturan Pemerintah; c. Analisis Jabatan Dosen dan Organisasi Jurusan/Program Studi.
		1.2	Perkuliahan: a. Kurikulum; b. Rapat Jurusan/Dewan Dosen; 1) Pembagian Tugas, 2) Jadwal Perkuliahan, 3) Kebijakan Jurusan/Program Studi. c. Rancangan Mutu Perkuliahan (RMP, atau model rencana perkuliahan lain). d. Satuan Materi Sajian (atau bentuk persiapan penyajian lain). e. Penyajian Satuan Materi Sajian: 1) Sistematika, 2) Metode/Teknik (ceramah, tanya jawab, diskusi, dan lain-lain), 3) Tugas Rumah (pemeriksaan, pengembalian). f. Pembimbingan; g. Praktikum; h. Diskusi/seminar; i. Skripsi atau Tugas Akhir; j. Administrasi Kelas (oleh Dosen);

<sup>8</sup> Daulat Purnama Tampubolon, 2001, *Ibid*, hlm. 130-137

		<p>1.3</p> <p>1.4</p> <p>1.5</p>	<p>k. Evaluasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Sistem dan Alat,</li> <li>2) Hasil,</li> <li>3) Kekuatan,</li> <li>4) Kelemahan,</li> <li>5) Hal Baru,</li> <li>6) Nilai/Lulusan.</li> </ol> <p>Alat Bantu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kepustakaan;</li> <li>b. OHP;</li> <li>c. LCD;</li> <li>d. Laboratorium;</li> <li>e. Unit-unit Kegiatan Penunjang;</li> <li>f. Dan lain-lain.</li> </ol> <p>Administrasi/Sistem Informasi Jurusan/Program Studi.</p> <p>Usaha Peningkatan Mutu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memperbaiki kelemahan yang lalu;</li> <li>b. Hubungan dengan dunia usaha/dunia kerja;</li> <li>c. Pembaharuan materi kuliah dosen;</li> <li>d. Pembaharuan metode/teknik penyajian materi kuliah: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pembaharuan buku teks (buku ajar);</li> <li>2) Peningkatan kemampuan dosen;</li> <li>3) Dan lain-lain.</li> </ol> </li> </ol>
2	Jasa Penelitian (JP)	<p>2.1</p> <p>2.2</p> <p>2.3</p> <p>2.4</p> <p>2.5</p> <p>2.6</p> <p>2.7</p> <p>2.8</p>	<p>Peraturan-peraturan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Buku Pedoman Penelitian;</li> <li>b. Peraturan-peraturan Pemerintah tentang Penelitian;</li> <li>c. Organisasi Lembaga Penelitian (Pusat Penelitian) dan Personalia.</li> </ol> <p>Program Kerja Lembaga Penelitian (Pusat Penelitian).</p> <p>Pelaksanaan Penelitian:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Perencanaan;</li> <li>b. Pelaksanaan/Pengendalian;</li> <li>c. Pelaporan Hasil;</li> <li>d. Evaluasi.</li> </ol> <p>Publikasi Hasil Penelitian.</p> <p>Seminar, Konferensi, dan lain-lain.</p> <p>Alat-Alat Bantu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kepustakaan;</li> <li>b. Laboratorium;</li> <li>c. Dan lain-lain.</li> </ol> <p>Administrasi/Sistem Informasi Lembaga Penelitian (Pusat Penelitian).</p> <p>Usaha Peningkatan Mutu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memperbaiki kelemahan yang lalu;</li> <li>b. Hubungan/kerja sama dengan Dunia usaha/Dunia kerja dan Lembaga-lembaga lain;</li> <li>c. Pembaharuan Kepustakaan;</li> <li>d. Pembaharuan Peralatan;</li> <li>e. Peningkatan kemampuan peneliti;</li> <li>f. Dan lain-lain.</li> </ol>
3	Jasa Pengabdian Pada Masyarakat	<p>3.1</p>	<p>Peraturan-peraturan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Buku Pedoman PPM (Pengabdian Pada Masyarakat);</li> <li>b. Peraturan-peraturan Pemerintah;</li> </ol>

		<p>3.2 c. Organisasi Lembaga PPM dan Personalia. Program Kerja LPPM (Lembaga Pengabdian Pada Masyarakat).</p> <p>3.3 Pelaksanaan Program:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Perencanaan;</li> <li>b. Pelaksanaan/Pengendalian;</li> <li>c. Pelaporan hasil;</li> <li>d. Evaluasi.</li> </ol> <p>3.4 Publikasi Hasil PPM.</p> <p>3.5 Alat-alat Bantu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kepustakaan;</li> <li>b. Dan lain-lain.</li> </ol> <p>3.6 Administrasi/Sistem Informasi LPPM.</p> <p>3.7 Usaha Peningkatan Mutu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memperbaiki kelemahan yang lalu;</li> <li>b. Hubungan/Kerja sama dengan dunia usaha, lembaga lain, masyarakat, dan lain-lain;</li> <li>c. Pembaharuan metode/teknik;</li> <li>d. Peningkatan kemampuan pengelola/pelaksana;</li> <li>e. Dan lain-lain.</li> </ol>
4.	Jasa Administrasi (JA)	<p>4.1 Kebijakan strategis:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ketetapan MPR;</li> <li>b. UU dan Peraturan Pemerintah;</li> <li>c. Peraturan Mendiknas/Dikti, Depag, Peraturan Departemen lain yang terkait;</li> <li>d. Peraturan Daerah;</li> <li>e. Statuta PT.</li> </ol> <p>4.2 Administrasi Akademik:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan-peraturan akademik;</li> <li>b. Analisa jabatan dan organisasi serta personalia;</li> <li>c. Registrasi: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Prosedur penerimaan mahasiswa baru,</li> <li>2) Penentuan NIM,</li> <li>3) Pengumpulan dan pengolahan data,</li> <li>4) Pengarsipan data dan pemanfaatannya,</li> <li>5) Prosedur penerimaan SPP mahasiswa lama.</li> </ol> </li> <li>d. Kegiatan Akademik: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kurikulum,</li> <li>2) Perkuliahan,</li> <li>3) Praktikum,</li> <li>4) Penelitian,</li> <li>5) Kepustakaan,</li> <li>6) Evaluasi dan pengarsipan nilai,</li> <li>7) Skripsi,</li> <li>8) Pembimbingan.</li> </ol> </li> <li>e. Transkripsi dan ijazah;</li> <li>f. Wisuda dan Dies Natalis;</li> <li>g. Sistem surat-menyurat;</li> <li>h. Alat-alat administrasi (formulir, daftar, komputer, dan lain-lain);</li> <li>i. Inventaris dan pemeliharaan;</li> <li>j. Sistem informasi;</li> <li>k. Usaha peningkatan mutu (evaluasi, dll.)</li> </ol> <p>4.3 Administrasi Umum:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan-peraturan administrasi umum;</li> <li>b. Analisis jabatan dan organisasi serta personalia;</li> </ol>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Sistem surat-menyurat: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Format surat,</li> <li>2) Bahasa administrasi,</li> <li>3) Pengarsipan,</li> <li>4) Ekspedisi,</li> <li>5) Penggandaan,</li> <li>6) Dll.</li> </ul> </li> <li>d. Urusan Hukum;</li> <li>e. Urusan Keuangan (pembukuan, dll.);</li> <li>f. Personalia: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Administrasi penerimaan pegawai,</li> <li>2) Kepangkatan,</li> <li>3) Gaji, dll.</li> <li>4) Pensiun,</li> <li>5) Dll.</li> </ul> </li> <li>g. Perlengkapan: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Pengadaan,</li> <li>2) Inventaris,</li> <li>3) Pemeliharaan,</li> <li>4) Dll.</li> </ul> </li> <li>h. Rumah Tangga;</li> <li>i. Resepsionis/Protokol/Informasi;</li> <li>j. Alat-alat administrasi (formulir, daftar, komputer, dan lain-lain);</li> <li>k. Usaha peningkatan mutu (evaluasi, dan lain-lain).</li> </ul>
5	Jasa Ekstrakurikuler (JE)	5.1 5.2 5.3 5.4 5.5 5.6	Peraturan-peraturan: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Buku Pedoman Kegiatan Ekstrakurikuler;</li> <li>b. Peraturan-peraturan Pemerintah, khususnya tentang kemahasiswaan;</li> <li>c. Peraturan-peraturan PT tentang Kemahasiswaan;</li> <li>d. Organisasi Pengelola Kegiatan Ekstrakurikuler dan Personalia.</li> </ul> Program Kerja Pengelola Kegiatan atau Ekstrakurikuler: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Bidang Organisasi Kemahasiswaan;</li> <li>b. Bidang Pengembangan Minat;</li> <li>c. Bidang Olah raga dan Kesehatan;</li> <li>d. Bidang Kesejahteraan;</li> <li>e. Bidang Hubungan Dunia Kerja;</li> <li>f. Dan lain-lain.</li> </ul> Pelaksanaan Program Kerja: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Perencanaan;</li> <li>b. Pelaksanaan/pengendalian;</li> <li>c. Evaluasi.</li> </ul> Alat-alat Bantu. Administrasi/Sistem Informasi. Usaha Peningkatan Mutu.
6	Lulusan (Prodak Parsial)	6.1 6.2	Peraturan-peraturan: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Syarat-syarat akademik;</li> <li>b. Wisuda;</li> <li>c. Ijazah;</li> <li>d. Peraturan tentang alumni.</li> </ul> Data-data Lulusan: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Jumlah lulusan tiap tahun dan perhitungan produktivitas PT;</li> <li>b. IP dan IPK (Kemampuan akademik).</li> </ul>

		6.3	Peningkatan Mutu Lulusan: a. Penelusuran Karier (di mana bekerja, berapa lama menunggu sebelum bekerja, apakah pekerjaan sesuai dengan keahlian, dan lain-lain); b. Informasi tentang lulusan dari tempat bekerja; c. Hubungan dengan dunia usaha berkenaan dengan kebutuhan; d. Memanfaatkan semua informasi dalam perencanaan mutu PT, khususnya dalam kurikulum dan silabus perkuliahan.
		6.4	Pembinaan dan Pengembangan Organisasi alumni, khususnya dalam usaha membantu almamater (PT).
7.	SDM	7.1	Peraturan-peraturan: a. Peraturan Kepegawaian umum; b. Peraturan Kepegawaian PT; c. Pedoman-pedoman kepegawaian PT; d. Analisis jabatan PT.
		7.2	Pimpinan: a. Ketentuan-ketentuan tentang pimpinan PT pada setiap jenjang manajemen dan unit; b. Pengangkatan; c. Sistem pemberdayaan: 1) Pelatihan prajabatan, 2) Pelatihan dalam jabatan, 3) Kesejahteraan.
		7.3	Dosen: a. Ketentuan-ketentuan tentang dosen, termasuk rasio dosen-mahasiswa; b. Pengangkatan dosen; c. Sistem pemberdayaan: 1) Pelatihan prajabatan, 2) Pelatihan dalam jabatan, 3) Kesejahteraan.
		7.4	Tenaga Penunjang Akademik: a. Ketentuan-ketentuan tentang tenaga penunjang akademik; b. Pengangkatan; c. Sistem pemberdayaan: 1) Pelatihan prajabatan, 2) Pelatihan dalam jabatan, 3) Kesejahteraan.
		7.5	Pegawai Administrasi: a. Ketentuan-ketentuan tentang pegawai administrasi; b. Pengangkatan; c. Sistem pemberdayaan: 1) Pelatihan prajabatan, 2) Pelatihan dalam jabatan, 3) Kesejahteraan.
8.	Sarana/Prasarana	8.1	Peraturan-peraturan: a. Buku Pedoman Pengadaan Sarana/Prasarana; b. Peraturan-peraturan pemerintah.
		8.2	Bangunan: a. Ruang Kerja dosen; b. Ruang Kuliah (berdasarkan jumlah mahasiswa); c. Ruang Kantor; d. Ruang Perpustakaan;

		<ul style="list-style-type: none"> <li>e. Ruang Laboratorium</li> <li>f. Ruang Serba Guna;</li> <li>g. Ruang Sidang;</li> <li>h. Ruang Seminar;</li> <li>i. Gudang;</li> <li>j. Ruang audio visual/sumber belajar;</li> <li>k. Dan lain-lain.</li> </ul> <p>8.3 Jalan dan Taman:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaturan dan konstruksi;</li> <li>b. Pemeliharaan;</li> <li>c. Dan lain-lain.</li> </ul> <p>8.4 Perlengkapan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Perlengkapan kantor dan ruang kerja;</li> <li>b. Perlengkapan ruang sidang dan ruang seminar;</li> <li>c. Perlengkapan ruang kuliah;</li> <li>d. Perlengkapan laboratorium;</li> <li>e. Perlengkapan perpustakaan (buku-buku, rak, komputer, dan lain-lain);</li> <li>f. Perlengkapan gudang;</li> <li>g. Perlengkapan percetakan;</li> <li>h. Perlengkapan sumber belajar;</li> <li>i. Dan lain-lain.</li> <li>j. Pemeliharaan.</li> <li>k. Dana dan Pengelolaannya.</li> </ul> <p>8.5 Pemeliharaan.</p> <p>8.6 Dana dan Pengelolaannya.</p>
9.	Pelanggan Primer (Mahasiswa)	<p>9.1 Identifikasi Pelanggan Primer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ketentuan-ketentuan seleksi masuk PT, nasional atau lokal;</li> <li>b. Prosedur penerimaan/registrasi;</li> <li>c. Data-data kebutuhan pelanggan primer: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Hasil ujian seleksi masuk,</li> <li>2) Hasil ujian (tes) bakat (potensi),</li> <li>3) Informasi latar belakang dari registrasi.</li> </ul> </li> </ul> <p>9.2 Penempatan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pilihan bidang studi sedapat mungkin berdasarkan data kebutuhan;</li> <li>b. Sediakan kemungkinan pindah program studi/Jurusan/Fakultas sesuai dengan data-data kebutuhan, tanpa menambah beban biaya.</li> </ul> <p>9.3 Sistem Informasi bagi pelanggan (calon mahasiswa, dll.).</p>

Apabila komponen-komponen pada Tabel di atas, atau setidaknya komponen-komponen yang paling pokok dan utama, sudah distandarisasi, maka evaluasi atas mutu PT (khususnya dalam rangka akreditasi) akan dapat dilakukan lebih objektif dan mudah. Dan PT akan dapat mengadakan evaluasi diri dengan baik secara teratur. Lebih penting lagi, perencanaan, pengendalian, dan evaluasi untuk peningkatan mutu akan dapat dilakukan dengan lebih tepat. Dalam usaha standarisasi, dan terlebih dalam evaluasi, kesebelas atribut mutu merupakan pusat perhatian. Sudah tentu tidak



semua atribut ada pada setiap komponen. Sesuai dengan sifat komponen bersangkutan, mungkin hanya beberapa atribut yang harus ada. Pada sarana/prasarana seperti bangunan, misalnya, tentu atribut “empati” tidak relevan. Tetapi pada produk parsial (lulusan), kesebelas atribut itu, terutama atribut (4), (5), (7), (8), (9), dan (11) diharapkan ada dan berkembang. (Tampubolon, 2001: 137-138).

#### **D. Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perguruan Tinggi**

Bambang Kesit<sup>9</sup> dari Lembaga Penjaminan Mutu UII Yogyakarta menjelaskan bahwa implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perguruan Tinggi perlu direncanakan dengan baik karena kegiatan ini merupakan suatu investasi yang sangat besar baik dari sisi pendanaan maupun dari sisi waktu. Rencana yang baik adalah kunci kesuksesan pelaksanaan. Rencana merupakan jembatan penghubung masa kini dan masa depan atau posisi saat ini dengan posisi yang akan datang yang diharapkan. Melalui perencanaan, manajemen mengkoordinasikan strategi-strategi dan upaya-upaya, mempersiapkan perubahan dan mengelola perkembangan agar memudahkan dan memperlancar implementasi dari sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Perencanaan yang baik merupakan seni membuat hal yang sulit menjadi sederhana sehingga memudahkan untuk mewujudkan segala sesuatunya menjadi mungkin dilaksanakan, mungkin diwujudkan dan mungkin dicapai. Berikut ini langkah-langkah perencanaan implementasi SMM ISO 9001:2008.

##### **1. Membangun Komitmen Manajemen**

Komitmen manajemen merupakan hal sangat penting dan utama dalam membangun sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Karena mereka yang bertanggungjawab dan harus merencanakan strategi bisnis, kebijakan, sasaran dan ukurannya, serta mereka harus meninjaunya pula. Komitmen manajemen ditetapkan sebelum melangkah lebih jauh dalam rencana menerapkan SMM ISO 9001:2008 pada Perguruan Tinggi. Tanpa komitmen yang jelas dan tegas maka kecil kemungkinan pelaksanaan dan penerapan SMM ISO 9001:2008 akan berjalan dan

---

<sup>9</sup>Bambang Kesit, *Quality Plan Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 di Perguruan Tinggi*, 15 Januari 2009, [Online] <http://bambangkesit.staff.uui.ac.id/>, [Tersedia] Sabtu, 5 Maret 2016.

tercapai baik sesuai dengan yang direncanakan oleh Perguruan Tinggi. Komitmen adalah peryang utama untuk menggerakkan mesin manajemen dalam menerapkan SMM. Tanpa komitmen dari manajemen puncak/rektor Perguruan Tinggi yang didukung oleh seluruh warga Perguruan Tinggi maka SMM tidak dapat dilaksanakan secara maksimal.

Komitmen manajemen terhadap mutu dapat ditunjukkan sejak awal melalui penandatanganan pernyataan kebijakan mutu Perguruan Tinggi, dan berikutnya diikuti oleh sikap dan perilaku manajemen yang kon-sisten dalam menerapkan prosedur-prosedur kerja. Manajemen puncak harus memberi bukti komitmennya pada penyusunan dan implementasi SMM serta perbaikan berkesinambungan dan keefektifannya dengan cara melakukan hal-hal seperti berikut :

- a) Mengkomunikasikan kepada seluruh warga tentang pentingnya pemenuhan dan pelaksanaan persyaratan pelanggan dan peraturan perundang-undangan.
- b) Menetapkan kebijakan mutu Perguruan Tinggi serta menjalankannya.
- c) Memastikan penetapan sasaran mutu yang dijalankan secara konsisten.
- d) Melakukan tinjauan manajemen secara berkala.
- e) Memastikan tersediaanya sumber daya.

Komitmen manajemen terhadap mutu dapat ditunjukkan sejak awal melalui penandatanganan pernyataan kebijakan mutu Perguruan Tinggi, dan berikutnya diikuti oleh sikap dan perilaku manajemen yang kon-sisten dalam menerapkan prosedur-prosedur kerja. Pernyataan kebijakan kualitas Perguruan Tinggi dapat didefinisikan sebagai suatu “Deklarasi” yang ditandatangani oleh pemimpin-pemimpin Perguruan Tinggi yang menyatakan komitmen terhadap suatu sistem manajemen mutu.

## **2. Penunjukkan Wakil Manajemen**

Bukti komitmen yang besar dari pimpinan puncak dan jajaran manajemen untuk benar-benar menerapkan SMM ISO 9001:2008 pada Perguruan Tinggi dibuktikan dengan menugaskan atau mengangkat secara resmi seorang wakil manajemen (management representative). Peranan dari Wakil Manajemen (WM) adalah menjamin bahwa sistem manajemen mutu yang didokumentasikan secara teknik benar dan sesuai dengan persyaratan standar dari sistem manajemen mutu yang telah ditetapkan.

Wakil Manajemen harus melapor kepada Rektor Perguruan Tinggi agar menjamin bahwa persyaratan-persyaratan standar dari SMM ISO 9001:2008 itu tidak dilanggar oleh fungsi-fungsi yang lain. Penunjukkan seorang wakil manajemen haruslah orang yang tepat, jangan sampai menunjuk seorang wakil manajemen tanpa mempertimbangkan kemampuan kepemimpinannya serta pemahamannya tentang sistem yang berlaku pada Perguruan Tinggi. Sebaiknya WM adalah personil yang mempunyai akses komunikasi langsung dengan kepala Perguruan Tinggi. Dengan demikian pelaksanaan tugas WM tidak mengalami hambatan sehingga target dan sasarannya tercapai. WM itu dapat ditunjuk dari pejabat wakil rektor atau pembantu rektor, pembantu direktur, wakil direktur sekolah tinggi pada Perguruan Tinggi.

### **3. Pelatihan Pemahaman SMM bagi Manajemen dan Karyawan**

Pelatihan SMM ISO 9001:2008 ini bertujuan untuk memberikan kesadaran mutu bagi Rektor Perguruan Tinggi dan memberikan pemahaman persyaratan kepada Tim ISO. Pelatihan itu antara lain meliputi pelatihan kesadaran mutu (*quality awareness*) bagi Direksi dan Tim ISO sehingga dapat memberikan pemahaman mengenai:

- a) Sejarah SMM.
- b) Pemahaman komitmen manajemen, pemahaman pelaksanaan manajemen review, kebijakan mutu, sasaran mutu, perencanaan sistem manajemen mutu dan kriteria, tanggung jawab dari wakil manajemen (WMM).
- c) Penjelasan delapan (8) prinsip manajemen mutu yakni fokus pelanggan , kepemimpinan, keterlibatan orang-orang, pendekatan proses, pendekatan sistem terhadap manajemen, peningkatan berkelanjutan, pendekatan faktual dalam mengambil keputusan, dan hubungan pemasok yang saling menguntungkan.
- d) Manfaat SMM ISO 9001:2008 bagi Perguruan Tinggi.
- e) Pengertian umum klausul-klausul yang terdapat dalam SMM ISO 9001:2008.
- f) Faktor-faktor penyebab kegagalan dalam penerapan SMM ISO 9001:2008.
- g) Penjelasan mengenai sertifikasi SMM.
- h) Metoda dan teknik pemeliharaan SMM.
- i) Metoda evaluasi peningkatan penerapan SMM.

#### **4. Pembentukan Tim ISO**

Setelah menugaskan atau mengangkat secara resmi seorang wakil manajemen maka tahap selanjutnya mempersiapkan penerapan SMM dengan pembentukan tim ISO. Hal tersebut penting dilakukan karena SMM merupakan suatu sistem manajemen mutu yang penerapannya adalah tanggung jawab semua pihak seperti Rektor Perguruan Tinggi hingga level yang paling bawah dalam struktur organisasi Perguruan Tinggi tersebut.

Pembentukan Tim ISO yang terdiri dari:

- a) Seorang wakil manajemen (WM) yang bertugas untuk mengelola, memantau, mengevaluasi dan mengkoordinasikan SMM di lapangan untuk meningkatkan operasi dan perbaikan yang efektif dan efisien.
- b) Seorang panel audit yang bertugas mengkoordinasi pelaksanaan Audit Mutu Internal Perguruan Tinggi.
- c) Seorang pusat pengendali dokumen, yang bertugas mengendalikan seluruh dokumen mutu Perguruan Tinggi dalam menerapkan SMM mulai dari mendistribusikan, menyimpan, memelihara, menarik dokumen, menghancurkan dan memastikan bahwa dokumen mutu yang beredar adalah dokumen terkini dan paling mutakhir.
- d) Personil wakil dari tiap-tiap unit kerja yang bertugas membuat dan membangun SMM di lingkungan bagiannya serta dapat dilibatkan sebagai calon auditor internal yang akan mengaudit kondisi penerapan SMM di internal Perguruan Tinggi.

#### **5. Menyusun Dokumen SMM**

Dokumen adalah dasar penerapan sistem manajemen mutu, dokumen harus tertulis dengan jelas dan dapat dimengerti dengan mudah oleh setiap orang yang memerlukannya. Tanpa adanya dokumen yang teratur dan rapih, penerapan sistem manajemen mutu tidak dapat dilaksanakan dengan baik dan tidak dapat dijamin konsistensinya. Untuk keperluan pembuatan analisis untuk perbaikan berkelanjutan (*continual improvement*) memerlukan dokumentasi sistem manajemen mutu yang lengkap dan tersusun dengan baik sesuai dengan kebutuhan perbaikan proses kerja di Perguruan Tinggi.

Susunan dokumen sistem manajemen mutu menganut aturan hirarki, di mana masing-masing dokumen harus ditetapkan tingkatnya sesuai tingkatan-tingkatan yang diperlukan pada kegiatan Perguruan Tinggi. Dokumen yang lebih rendah levelnya mengandung penjelasan klausul-klausul dokumen yang lebih tinggi dan isinya tidak boleh bertentangan. Penyusunan dokumen sistem mutu (DSM) dilakukan oleh Tim ISO dengan dibantu oleh masing-masing personil inti dari bagian terkait, meliputi:

- a) Manual Mutu, adalah dokumen sistem manajemen mutu (SMM) level-1 yang menggambarkan kegiatan bisnis Perguruan Tinggi secara umum dalam penerapannya memenuhi persyaratan SMM, termasuk kebijakan mutu dan sasaran mutu yang telah ditetapkan oleh Kepala Perguruan Tinggi.
- b) Prosedur, adalah dokumen SMM level-2 yang menjelaskan langkah-langkah kegiatan yang harus dilakukan dalam suatu proses tertentu yang terkait dengan penerapan SMM Perguruan Tinggi. Prosedur SMM merupakan penjabaran yang lebih jelas terhadap pemenuhan persyaratan SMM yang terkait dengan fungsi-fungsi kegiatan bisnis Perguruan Tinggi.
- c) Instruksi Kerja, adalah dokumen SMM level-3 yang sifatnya untuk memberikan petunjuk pada pengoperasian suatu proses kerja yang harus dilakukan oleh satu (1) orang atau satu unit yang terlibat atau yang fungsi tugasnya dapat mempengaruhi kegiatan SMM di Perguruan Tinggi. Instruksi Kerja pada umumnya dibuat untuk menghindari atau mengurangi potensi kesalahan terhadap suatu pekerjaan.
- d) Rekaman, adalah bukti kerja (*evidence*) yang merupakan bagian dari dokumen SMM, dapat dikatakan sebagai dokumen level-4. Rekaman ini berupa arsip surat menyurat, formulir-formulir isian, daftar periksa, hasil uji coba dan *test*, buku laporan dan lain sebagainya, yang harus diatur dan dikendalikan secara tersendiri.

Dokumen sistem mutu harus diterapkan oleh semua jajaran Perguruan Tinggi yang terkait secara konsisten. Penyelenggaraan dokumentasi SMM Perguruan Tinggi agar efektif memenuhi persyaratan SMM, dan diatur sesuai hirarki level dokumentasi SMM menurut ketentuan dalam tabel sebagai berikut:

- a) Semua Perguruan Tinggi internal maupun dokumen eksternal harus ditetapkan levelnya sesuai dengan ketentuan hirarki level dokumentasi SMM. Tujuannya untuk menjaga penggunaan dokumen agar dapat dikendalikan dan pengaturan keseluruhan dokumen tersebut diatur dalam Prosedur Pengendalian Dokumen dan Prosedur Pengendalian Rekaman.
- b) Manual mutu: manajemen Perguruan Tinggi harus menetapkan dokumen manual mutu sebagai pedoman penerapan SMM Perguruan Tinggi, dan harus diterapkan dan dipelihara oleh semua jajaran yang terkait sesuai ketentuan persyaratan SMM.
- c) Prosedur: Prosedur yang terdokumentasi harus ditetapkan dan dipelihara untuk mengendalikan semua proses yang mengacu pada persyaratan SMM. Prosedur pengendalian yang diperlukan untuk menjamin kepuasan operasi.
- d) Instruksi kerja: Instruksi kerja merupakan dokumen level tiga yang pembuatannya dilakukan oleh masing-masing bagian dan bersifat teknis.

## **6. Sosialisasi Dokumen SMM**

Suatu strategi yang harus dikembangkan dalam penerapan SMM adalah untuk mengetahui cara pencapaian kebijakan dengan menentukan sasaran yang hendak dicapai untuk menerapkan SMM secara sempurna. Strategi meliputi suatu program yang dijadwalkan untuk mengidentifikasi sumber daya yang diperlukan, tanggung-jawab dan wewenang personil, cara meninjau ulang poin-poin, prioritas dan sistem pelaporan. Untuk itu harus menyediakan suatu kerangka kemajuan yang berkelanjutan.

Dengan begitu kita dapat mempertimbangkan pengembangan proyek dan kebijakan yang dapat dilakukan di area lain pada waktu-waktu selanjutnya. Implementasi penuh dan perekaman semua aktivitas dalam sistem perlu direncanakan. Manajemen harus menentukan level keterlibatan para personil dalam operasi sehari-hari mulai dari tahapan penerapan sistem hingga penentuan jumlah personil manajemen yang harus didelegasikan. Juga ditentukan ukuran Perguruan Tinggi, lokasi, kompleksitas dan sifat proses yang digunakan akan memiliki suatu pengaruh terhadap pengambilan keputusan.

Setiap Perguruan Tinggi harus mengembangkan sebuah rencana yang menggambarkan komitmen terhadap waktu yang dibutuhkan untuk mencapai

sasaran. Mengembangkan sebuah rencana implementasi sesuai isi dokumen SMM yang telah disusun dalam organisasi pada level yang relevan. Rencana harus disosialisasikan ke seluruh organisasi (klausul 5.5.3), dan harus diperbaharui. WM harus menentukan kemajuan apakah hasilnya sesuai dengan rencana, yang dilakukan sedikitnya dua minggu sekali. Dan status pembaharuan harus dikomunikasikan dalam organisasi.

SMM terdiri dari suatu kerangka sebagai pedoman Perguruan Tinggi untuk mengendalikan aktivitas bisnis dengan suatu penekanan pada pengukuran pencegahan dan peningkatan aktivitas yang bisa berpengaruh. Pada kinerja Perguruan Tinggi untuk implementasi SMM yang efektif, Direksi Perguruan Tinggi perlu menyediakan bukti komitmen manajemen pada setiap proses. Pada umumnya ini melibatkan pendekatan yang tertib mulai dari tinjauan-ulang penerbitan dokumen Perguruan Tinggi, pengembangan suatu kebijakan mutu, pencapaian sasaran hasil, rencana, strategi dan proses pekerjaan. Juga untuk memastikan ketersediaan sumber daya untuk mencapai implementasi penuh. Direksi harus mengkomunikasikan pentingnya memenuhi pelanggan seperti pelaksanaan aturan dan persyaratan sesuai dengan undang-undang serta melakukan tinjauan ulang kinerja manajemen.

Direksi harus memastikan bahwa Perguruan Tinggi mempunyai sumber daya yang cukup untuk mencapai komitmennya. Direksi juga terlibat dalam melakukan tinjauan ulang dan peningkatan SMM untuk meningkatkan kinerja. Klausul 6.2.2 memerlukan kemampuan yang diperlukan bagi setiap personil yang terkait dengan SMM Perguruan Tinggi. Persyaratan kemampuan personil ditinjau-ulang untuk memastikan apakah penempatannya tepat dan sesuai.

## **7. Penerapan Dokumen**

Dokumen sistem manajemen mutu yang sah dan telah disosialisasikan ke seluruh bagian dan lingkup Perguruan Tinggi harus diterapkan oleh segenap personil yang terlibat secara konsisten dan benar. Hal itu dilakukan untuk membuktikan bahwa sistem manajemen mutu telah diterapkan oleh Perguruan Tinggi. Jika penerapannya masih menemui kendala maka dokumentasi tersebut dapat dilakukan revisi dan penyempurnaan sesuai kebutuhan. Hal tersebut diatur dalam prosedur pengendalian dokumen, yang antara lain berisi penetapan pengendalian yang diperlukan untuk:

- a) Menyetujui kecukupan dokumen sebelum diterbitkan.
- b) Meninjau dan memutakhirkan seperlunya serta menyetujui ulang dokumen.
- c) Memastikan perubahan dan status revisi terbaru sesuai tujuan dokumen.
- d) Memastikan versi yang relevan dengan dokumen yang berlaku telah tersedia di tempat pemakaian.
- e) Memastikan dokumen selalu dapat dibaca dan mudah dikenali.
- f) Memastikan bahwa dokumen yang berasal dari luar mudah dikenali dan pendistribusian dapat dikendalikan.
- g) Mencegah pemakaian dokumen yang kadaluarsa dan tidak disengaja lengkap dengan penjelasan identifikasi sesuai dokumen tersebut, apabila disimpan untuk tujuan tertentu.

## **8. Pengendalian Rekaman**

Perguruan Tinggi yang telah menetapkan prosedur pengendalian rekaman harus dapat memelihara semua rekaman yang terkait dengan SMM Perguruan Tinggi. Tujuannya untuk memberikan bukti kesesuaian persyaratan dan beroperasinya SMM secara efektif. Rekaman harus mudah dibaca, siap ditunjukkan dan mudah untuk diambil. Prosedur pengendalian rekaman juga berisi tentang identifikasi, penyimpanan, perlindungan, pengambilan, masa simpan dan penghancuran rekaman.

Rekaman-rekaman yang menjadi alat untuk menunjukkan operasi yang efektif, wajib dibuat, guna pelaksanaan peraturan badan sertifikasi dan perbaikan pelanggan jika diperlukan.

## **9. Audit Mutu Internal SMM**

Audit mutu internal merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi oleh Perguruan Tinggi untuk meninjau kesesuaian dan efektifitas penerapan SMM. Direksi hendaknya memastikan penetapan proses audit internal yang efektif dan efisien untuk mengakses kekuatan dan kelemahan SMM. Proses Audit Mutu Internal berfungsi sebagai alat manajemen untuk asesmen mandiri dari proses atau kegiatan manapun yang ditunjuk dalam SMM. Proses Audit Mutu Internal dengan menyediakan perangkat untuk memperoleh bukti objektif bahwa persyaratan yang ada telah dipenuhi, karena Audit Mutu Internal menilai keefektifan dan efisiensi Perguruan Tinggi.



Penting bagi Perguruan Tinggi untuk memastikan dilakukannya tindakan perbaikan sesuai tanggapan hasil Audit Mutu Internal. Perencanaan Audit Mutu Internal hendaknya fleksibel agar memungkinkan perubahan penekanan berdasarkan temuan dan bukti objektif selama audit. Masukan yang relevan dari bidang yang diaudit, dan dari pihak lain yang berkepentingan, hendaknya dipertimbangkan dalam pengembangan rencana Audit Mutu Internal. Contoh subjek untuk dipertimbangkan dalam Audit Mutu Internal mencakup:

- a) Penerapan proses secara efektif dan efisien.
- b) Peluang perbaikan yang berkesinambungan.
- c) Kemampuan suatu sistem proses.
- d) Penggunaan teknik statistik secara efektif dan efisien.
- e) Penggunaan teknologi informasi.
- f) Analisis data biaya mutu.
- g) Penggunaan sumber daya secara efektif dan efisien.
- h) Hasil dan harapan kinerja proses dan produk.
- i) Kecukupan dan ketelitian pengukuran kinerja.
- j) Kegiatan perbaikan.
- k) Hubungan dengan pihak yang berkepentingan.

Pelaporan Audit Mutu Internal mencakup bukti kinerja yang sangat berguna untuk memberikan peluang pengakuan oleh Direksi dan memotivasi personil Perguruan Tinggi. Perguruan Tinggi harus melakukan Audit mutu Internal pada selang waktu terencana untuk menentukan apakah SMM:

- a) Memenuhi pengaturan yang direncanakan, pada persyaratan standar dan persyaratan SMM yang ditetapkan organisasi.
- b) Diterapkan dan dipelihara secara efektif. Program Audit Mutu Internal harus direncanakan dengan mempertimbangkan status serta pentingnya proses dan area yang diaudit, termasuk hasil audit sebelumnya. Kriteria, lingkup, frekwensi dan metode audit harus ditetapkan. Pemilihan auditor dan pelaksanaan audit harus memastikan keobjektifan dan ketidakberpihakan proses audit. Auditor tidak boleh mengaudit pekerjaan mereka sendiri. Tanggung jawab dan persyaratan untuk perencanaan pelaksanaan

audit, pelaporan hasil dan pemeliharaan rekaman harus ditetapkan dalam prosedur yang terdokumentasi.

#### **10. Pelatihan Audit Mutu Internal**

Pelatihan Audit Mutu Internal ditujukan bagi Tim Audit Mutu Internal yang merupakan personil yang telah dilatih mengenai pelaksanaan SMM ISO 9001:2008. Pelatihan bertujuan untuk dapat memberikan pemahaman mengenai:

- a) Penjelasan Audit Mutu Internal yang sesuai dengan SMM ISO 9001:2008 dan ISO 19011:2002
- b) Cara dan metode melakukan Audit Mutu Internal.
- c) Pendelegasian tugas dan tanggung jawab koordinator tim audit dan auditor.
- d) Cara menyusun jadwal audit, rencana audit dan pembuatan *check-list* audit.
- e) Cara melakukan pelaporan Audit Mutu Internal.
- f) Simulasi pelaksanaan Audit Mutu Internal.

#### **11. Pelaksanaan Audit Mutu Internal**

Sebelum melakukan Audit Mutu Internal (AMI) dipastikan bahwa seluruh dokumen sistem mutu telah dibuat dan diterapkan. Pelaksanaan Audit Mutu Internal dilakukan berdasarkan jadwal dan rencana audit yang dibuat sebelumnya. Setelah melakukan Audit Mutu Internal, Tim Audit harus membuat laporan hasil auditnya itu sebagai bahan kontrol penerapan SMM ISO 9001:2008 di Perguruan Tinggi yang disampaikan kepada WM untuk dilaporkan kepada Direksi.

#### **12. Tindakan Koreksi Audit Internal**

Setelah selesai melaksanakan Audit Mutu Internal, Kepala Perguruan Tinggi bersama-sama Tim Audit Mutu Internal dan Wakil Manajemen (WM) akan melakukan kajian terhadap hasil pelaksanaan Audit Mutu Internal. Tujuannya untuk melakukan perencanaan tindakan perbaikan terhadap hasil temuan audit dan menentukan tindakan-tindakan yang efektif dan efisien dalam menyelesaikan temuan Audit Mutu Internal masing-masing bagian.

#### **13. Tinjauan Manajemen**

Perguruan Tinggi harus melakukan tinjauan manajemen untuk memastikan pelaksanaan SMM berjalan dengan efektif. Hal-hal yang menjadikan masukan dalam pelaksanaan tinjauan manajemen ini adalah seperti berikut:

- a) Hasil audit.

- b) *Feed back* dari pelanggan.
- c) Kinerja dari proses dan produk.
- d) Status tindakan koreksi dan pencegahan.
- e) Tindak lanjut dari tinjauan manajemen sebelumnya.
- f) Perubahan-perubahan terencana yang dapat berakibat terhadap SMM.
- g) Rekomendasi untuk perbaikan.

Dalam pelaksanaan tinjauan manajemen harus diputuskan perbaikan terhadap efektifitas pelaksanaan SMM dan proses-proses, perbaikan Perguruan Tinggi yang diberikan kepada pelanggan serta kebutuhan sumber daya yang diperlukan.

#### **14. Sertifikasi ISO 9001:2008**

##### **a. Memilih Lembaga Sertifikasi**

Perlu diketahui bahwa sistem akreditasi dan sertifikasi ISO 9001 merupakan pengakuan atas konsistensi standar sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Tanggung jawab dan wewenang pemberian akreditasi dan sertifikasi secara internasional dilakukan oleh suatu badan dunia, yaitu International Accreditation Forum (IAF). IAF merupakan badan dunia federasi badan akreditasi nasional lebih dari 30 negara di dunia, di antaranya; KAN (Indonesia) menjadi anggotanya. Di tingkat regional Asia-Pasifik terdapat pula federasi badan akreditasi yaitu Pacific Accreditation Corporation (PAC) yang anggotanya antara lain; CNAB (China), CNACR (China), DSM (Malaysia), JAB (Jepang), KAN (Indonesia), JAS-ANZ (Australia-Selandia Baru), KAB (Korea Selatan), SAC (Singapura), SCC (Kanada) dan NAC (Thailand).

Badan akreditasi di Indonesia adalah Komite Akreditasi Nasional (KAN) yang mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk menyelenggarakan sistem akreditasi dan sertifikasi di negara Republik Indonesia. Tugasnya adalah memberikan akreditasi kepada semua lembaga sertifikasi dan laboratorium uji yang telah lulus asesmen sesuai persyaratan standar di seluruh wilayah Indonesia.

Sistem akreditasi KAN telah diakui oleh IAF dan PAC, karena telah dilakukan peninjauan terhadap pemenuhan kesesuaian sistem yang diterapkan oleh KAN. KAN telah menandatangani nota perjanjian IAF dan PAC. Sesuai ketentuan World Trade Organization (WTO) bahwa negara-negara yang menyepakati perdagangan bebas harus menandatangani nota perjanjian saling

pengakuan terhadap penggunaan standar-standar internasional termasuk ketentuan-ketentuannya.

Untuk memenuhi maksud tersebut, KAN telah menandatangani nota perjanjian saling pengakuan sebagai anggota IAF dan PAC untuk Sistem Manajemen Mutu (*member of IAD dan PAC multilateral recognition agreement for Quality Management System*) pada Agustus 2000.

Dalam nota yang tertuang dalam perjanjian saling pengakuan tersebut dikatakan, bahwa sertifikat yang diterbitkan oleh lembaga sertifikasi yang diakreditasi oleh badan akreditasi anggota IAF dan PAC adalah ekuivalen dan diakui di semua negara anggota.

Oleh karena itu, para pelaku bisnis di Indonesia tidak perlu khawatir untuk memilih lembaga sertifikasi nasional, sertifikat yang diterbitkan sudah diakui secara internasional. Terutama bagi para pelaku industri jasa konstruksi yang pasarnya hanya di dalam negeri, tentu lebih baik menggunakan lembaga sertifikasi nasional sebagai nasionalis yang bangga dengan kemampuan bangsanya sendiri.

Untuk memilih lembaga sertifikasi sistem manajemen mutu (SMM), parameter yang harus diketahui adalah, bahwa manajemen dan pengoperasiannya lembaga sertifikasi harus memenuhi ketentuan-ketentuan yang diatur dalam standar internasional. Parameter lembaga sertifikasi yang harus diperhatikan dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Lembaga sertifikasi harus imparial, yaitu harus terbuka terhadap semua kepentingan dan lembaga bukan merupakan bagian kepentingan pihak tertentu, misalnya kepentingan partai tertentu atau bisnis tertentu yang menyebabkan ia tidak dapat diakses oleh siapapun yang bukan merupakan bagian kepentingannya.
- 2) Lembaga sertifikasi harus memiliki tanggung jawab atas keseluruhan proses sertifikasi dan memberikan jaminan, bahwa implementasi sistem manajemen mutu benar-benar dilaksanakan oleh kliennya. Apabila terjadi komplain atau banding terhadap kliennya, maka lembaga sertifikasi harus turut menyelesaikan permasalahan yang terkait dengan klien tersebut.

- 3) Lembaga sertifikasi harus mempunyai manajemen yang profesional. Semua personil yang terlibat dalam lembaga sertifikasi harus memiliki kompetensi dan ketrampilan untuk mengelola dan mengoperasikan sistem lembaga sertifikasi. Para auditor harus terampil melakukan audit secara langsung dan memiliki kompetensi yang sesuai dengan bisnis yang diaudit. Auditor yang mengaudit Perguruan Tinggi harus mempunyai pengetahuan dan pengalaman di bidang Pendidikan.
- 4) Lembaga sertifikasi harus memiliki legalitas hukum, tentunya lembaga sertifikasi yang beroperasi di Indonesia harus berbadan hukum mengikuti peraturan hukum di Indonesia. Lembaga sertifikasi yang beroperasi di wilayah Indonesia yang tidak berbadan hukum Indonesia harus mendapatkan pengawasan dari instansi pemerintah yang berwenang.
- 5) Lembaga sertifikasi maupun personilnya, harus independen, personil yang melaksanakan proses audit dan yang menentukan keputusan sertifikasi harus terpisah. Tim audit yang memeriksa penerapan sistem manajemen mutu di Perguruan Tinggi hanya memberikan rekomendasi dan tidak diberi kewenangan memutuskan lulus sertifikat. Keputusan lulus tidaknya suatu Perguruan Tinggi memperoleh sertifikasi ISO 9001:2008 dilakukan oleh Tim tersendiri.
- 6) Lembaga sertifikasi maupun personilnya harus menjaga kerahasiaan Perguruan Tinggi yang menjadi kliennya. Setiap personil, baik staf maupun para auditor yang terkait harus memenuhi Kode Etik yang telah ditandatangani.
- 7) Lembaga sertifikasi harus menerapkan sistem manajemen mutu sesuai standar internasional yang relevan, dengan membuat dokumen manual mutu, prosedur dan seterusnya berdasarkan standar untuk lembaga sertifikasi sistem mutu.
- 8) Lembaga sertifikasi harus diakreditasi secara resmi oleh badan akreditasi yang berwenang di setiap negara. Sesuai Nota Perjanjian Saling Pengakuan IAF dan PAC lembaga sertifikasi yang beroperasi di Indonesia harus diakreditasi oleh KAN.

Hal ini perlu diwaspadai, kita sebagai bangsa yang besar harus bangga dengan kemampuan bangsa sendiri dan harus cinta terhadap produk negeri sendiri. Badan akreditasi akan memberikan izin kepada lembaga sertifikasi untuk melaksanakan asesmen dan sertifikasi berdasarkan ruang lingkup akreditasi yang ditetapkan sesuai kemampuan dan kompetensi para auditor yang ada di lembaga sertifikasi tersebut.

Latar belakang pengalaman auditor sangat mempengaruhi hasil audit, apabila auditor tidak memiliki latar belakang pengalaman dan kompetensi yang sesuai dengan proses bisnis Perguruan Tinggi yang diaudit, maka hasil audit tidak mempunyai bobot dan bagi Perguruan Tinggi yang bersangkutan tidak akan memperoleh manfaat atas penerapan sistem manajemen pada Perguruan Tinggi itu sendiri.

#### **b. Proses Sertifikasi**

Perguruan Tinggi yang ingin mendapatkan sertifikasi ISO 9001 harus mempelajari prosedur dan tatacara yang diatur oleh lembaga sertifikasi. Selama membangun sistem manajemen mutu Perguruan Tinggi harus sudah membuat program dan mengatur jadwal sertifikasi sesuai kemampuan Perguruan Tinggi.

Tahap-tahap dalam program sertifikasi meliputi:

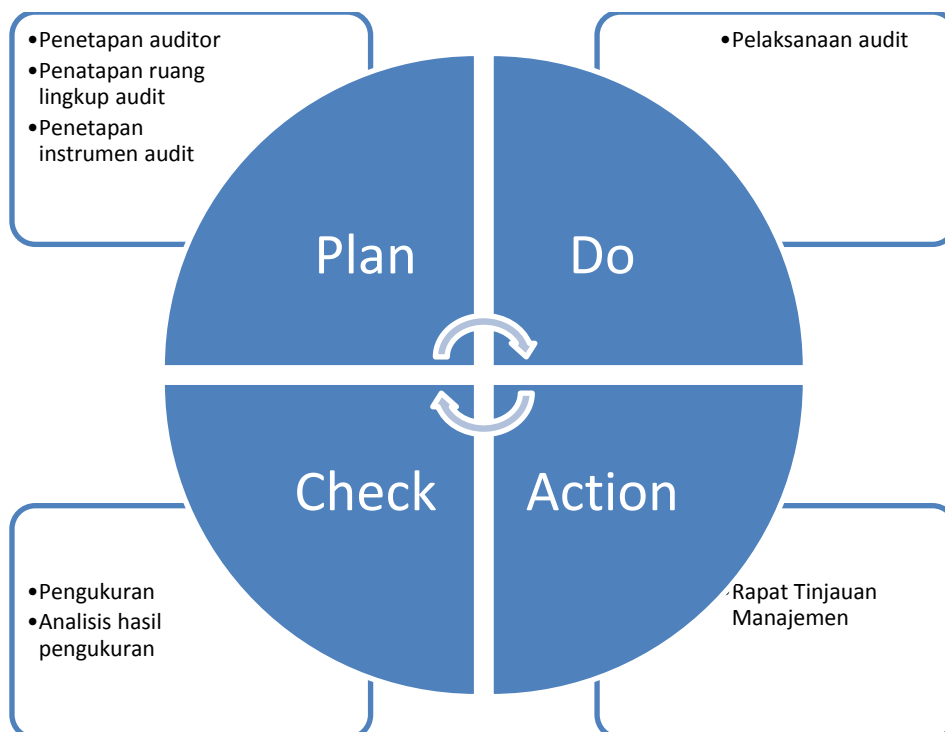
- 1) Mengajukan permohonan ke lembaga sertifikasi sistem mutu.
- 2) Audit dokumen sistem mutu (*adequacy audit*).
- 3) *Pre-assesment* (apabila diperlukan).
- 4) *Intial assessment*.
- 5) Keputusan sertifikasi.
- 6) Penyerahan sertifikat.
- 7) Survaillen setiap 6 bulan.

Tujuan survailen adalah untuk membuktikan bahwa penerapan sistem manajemen mutu telah dilakukan secara berkesinambungan, di samping itu dapat dilakukan peninjauan terhadap implikasi perubahan-perubahan yang dapat mempengaruhi sistem manajemen mutu pada Perguruan Tinggi untuk memastikan, bahwa semua persyaratan telah dipenuhi dengan baik. Untuk mendapatkan gambaran yang optimal terhadap kesesuaian penerapan sistem manajemen mutu, maka survailen dilakukan setiap 6 bulan.

Periode waktu 6 bulan adalah yang efektif untuk membuktikan kesesuaian penerapan sistem manajemen mutu. Apabila ditetapkan audit 1 tahun pada umumnya kondisi penerapan sistem manajemen mutu tidak konsisten dan tidak terjadi perbaikan yang berkelanjutan pada Perguruan Tinggi yang bersangkutan.

Periode waktu 6 bulan adalah waktu yang efektif untuk menyaksikan penerapan sistem manajemen mutu, kalau kurang dari 3 bulan menjadikan audit terlalu menyibukkan, dan menyebabkan hanya mengurus dokumen sistem mutu saja tanpa melakukan pekerjaan inti. (BQST)

Pada kegiatan audit mutu internal, kriteria audit yang diperiksa adalah seputar kebijakan, prosedur atau persyaratan yang dijadikan rujukan. Audit mutu internal bertujuan untuk memeriksa sejauh mana organisasi menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di lingkungan organisasinya; memeriksa kesesuaian penerapan dengan persyaratan sistem manajemen mutu; menilai *gap* antara organisasi dengan standar ISO 9001:2008. Adapun proses-proses dalam pelaksanaan audit internal dalam system manajemen mutu dapat dibagikan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Sistem Manajemen Mutu melalui PDCA

UIN Maliki Malang sendiri sebenarnya mengikuti manajemen sertifikasi ISO 9001:2008. Dalam sistem jaminan mutu ISO 9001:2008 selain dipersyaratkan adanya dokumen juga dipersyaratkan adanya rekaman. Rekaman merupakan dokumen yang memberi bukti obyektif dari kegiatan yang dilakukan atau hasil yang dicapai. Rekaman mutu biasanya dipakai untuk laporan penilikan, pengujian, pengesahan laporan, laporan audit, laporan pengkajian terhadap bahan, data kalibrasi, laporan biaya mutu dan sebagainya (Prabowo, 2006) Sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 memiliki 8 prinsip manajemen yang meliputi: (1) Fokus pada pelanggan, (2) kepemimpinan, (3) keterlibatan personel, (4) pendekatan proses, (5) peningkatan berkesinambungan, (6) pembuatan keputusan berdasarkan fakta, (7) saling menguntungkan dengan pemasok, (8) pendekatan sistem untuk pengelolaan.<sup>10</sup>

Konsep implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perguruan Tinggi yang dibahas di atas merupakan teori inti yang akan digunakan dalam penelitian ini kemudian lebih difokuskan dalam peningkatan mutu pembelajaran.

### **E. Mutu Pembelajaran**

Peningkatan mutu atau kualitas pembelajaran merupakan inti dari reformasi pendidikan di negara manapun. Hal ini disebabkan oleh asumsi bahwa, peningkatan mutu lembaga pendidikan yang memiliki peran penting dalam peningkatan mutu pendidikan nasional, tergantung pada kualitas pembelajaran. Namun, peningkatan kualitas pembelajaran sangat bersifat kontekstual, sangat dipengaruhi oleh kondisi sosial dan kultural kelembagaan pendidikan dan lingkungannya. Berbagai penelitian menunjukkan bagaimana pentingnya kondisi dan lingkungan lembaga pendidikan mempengaruhi kualitas pembelajaran, seperti dalam penelitian tentang sekolah efektif (Purkey & Smith: 1983), kerja pendidik dan pembelajaran (McLaughlin Talbert: 1993), restrukturisasi sekolah dan kinerja organisasi (Darling Hammond: 1996), yang semuanya ini bermuara pada suatu pernyataan apabila ingin meningkatkan kualitas pembelajaran, kualitas sekolah sebagai suatu kesatuan di mana

---

<sup>10</sup> Bambang Kesit, *Quality Plan Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 di Perguruan Tinggi*, 15 Januari 2009, [Online] <http://bambangkesit.staff.uui.ac.id/>, [Tersedia] Sabtu, 5 Maret 2016.



pembelajaran berlangsung harus ditingkatkan. (Zamroni, 2011: 138).<sup>11</sup> Pada bagian berikut dijelaskan beberapa konsep yang terkait dengan peningkatan mutu pembelajaran.

### 1. Pengertian Mutu

Apa sebenarnya mutu/kualitas itu? Banyak definisi tentang mutu, tergantung siapa yang memahami dan organisasi mana yang mengembangkan. W. Edwards Deming, seorang guru terkenal di bidang mutu, menyebutkan “perbaikan kerkesinambungan (*continous improvement*)” (James W. Cortada, 1996:8). Sementara Goetsh & Davis (1994) dalam Tjiptono, merumuskan konsep holistik mengenai mutu sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Mutu/kualitas adalah paduan sifat-sifat produk yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan langsung atau tidak langsung, baik kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat masa kini dan masa depan (Tampubolon, 2001:108).

Berikut dipaparkan beberapa definisi mutu menurut para ahli yang berkembang selama ini antara lain:

- 1) Nomi Preffer dan Anna Coote bahwa mutu adalah konsep yang licin ( a slippery concept).
- 2) Edward Sallis, kualitas adalah sesuatu yang tarik menarik antara sebagai konsep yang absolut dan relatif.
- 3) Hence, “The quality of a product or service is the fitness of that product or service for meeting its intended used as required by the customer.”  
“Kualitas dari suatu produk atau jasa adalah kelayakan atau kecocokan dari produk arau jasa tersebut untuk memenuhi kegunaannya sehingga sesuai dengan yang diinginkan oleh customer.”
- 4) Lovelock mendefinisikan kualitas sebagai tingkat mutu yang diharapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

---

<sup>11</sup> Zamroni, *Dinamika Peningkatan Mutu*. Yogyakarta: Gavin Kalam Utama, 2011, hlm. 134-138.

- 5) Kotler ( 2007) Kualitas dapat juga didefinisikan sebagai keseluruhan ciri serta sifat barang dan jasa yang berpengaruh pada kemampuan memenuhi kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat.
- 6) Cateora dan Graham (2007: 39), menurut mereka mutu (quality) dibedakan ke dalam dua dimensi : kualitas dari perspektif pasar dan kualitas kinerja. Keduanya merupakan konsep penting, namun pandangan konsumen atas kualitas produk lebih banyak berhubungan dengan kualitas dari perspektif pasar dibandingkan dengan kualitas hasil.
- 7) Christina (2004), mutu secara umum dapat diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan satu atau lebih karakteristik yang diharapkan terdapat dalam barang atau jasa tertentu.
- 8) Edward dan Sallis (1993) mendefinisikan mutu ke dalam dua perseptif yaitu persepektif *mutu absolute* dan *mutu relative*. Mutu absolute berkaitan dengan produsen, menyangkut ukuran terbaik yang telah ditentukan. Sedangkan mutu relative berkaitan dengan konsumen menyangkut kepuasan konsumen. Dengan demikian barang atau jasa yang diproduksi harus selalu mengutamakan kesesuaian anatara mutu absolute dan mutu relative. Artinya harus memuaskan pelanggan juga sesuai kriteria atau spesifikasi yang telah ditentukan produsen.
- 9) Schuler dan Harris, 1992: 21) mutu produk dapat disimpulkan sebagai kecocokan penggunaan produk (fitness for use), artinya produk dan layanan harus melakukan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pelanggan.
- 10) Dale, 2003:4 mutu adalah konsep yang cukup sulit untuk dipahami dan disepakati. Dewasa ini kata kualitas mempunyai beragam interpretasi, tidak dapat didefinisikan secara tunggal, dan sangat tergantung pada konteksnya. Beberapa definisi mutu berdasarkan konteksnya perlu dibedakan atas dasar: organisasi, kejadian, produk, pelayanan, proses, orang, hasil, kegiatan, dan komunikasi.
- 11) Joseph M. Juran, (1962) kualitas adalah kesesuaian dengan tujuan dan manfaatnya. (1989), mendefinisikan kualitas secara sederhana sebagai

„kesesuaian untuk digunakan“. Definisi ini mencakup keistimewaan produk yang memenuhi kebutuhan konsumen dan bebas dari defisiensi.

- 12) Montgomery (1996), bahwa mutu secara tradisional adalah berdasarkan kepada suatu pandangan bahwa produk dan pelayanan harus sesuai dengan ketentuan mereka yang menggunakannya.
- 13) Pond (1994), mutu secara umum adalah membuat produk atau jasa yang tepat waktunya, pantas digunakan dalam lingkungan, memiliki zero defects, dan memuaskan konsumen.
- 14) W. Edwards Deming (1982), Bapak pemikir mutu modern. Mutu adalah pemecahan masalah untuk mencapai penyempurnaan terus-menerus. Pendekatan deming merupakan pendekatan secara bottom up. Kualitas harus bertujuan memenuhi kebutuhan pelanggan sekarang dan yang akan datang.
- 15) Scherkenbach, (1991), Kualitas ditentukan oleh pelanggan ; pelanggan menginginkan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan harapannya pada suatu tingkat harga tertentu yang menunjukkan nilai produk tersebut.”.
- 16) Elliot (1993), Kualitas adalah sesuatu yang berbeda untuk orang yang berbeda dan tergantung pada waktu dan tempat atau dikatakan sesuai dengan tujuan.
- 17) Goetch dan Davis (1995), Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan.
- 18) (Perbendaharaan istilah ISO 8402 dan dari Standar Nasional Indonesia 19-8402-1991). Kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar. Istilah kebutuhan diartikan sebagai spesifikasi yang tercantum dalam kontrak maupun kriteria-kriteria yang harus di definisikan terlebih dahulu.”
- 19) Philip B. Crosby (1979:58) mendefinisikan mutu sebagai (conformance requirement of specification), yaitu sesuai dengan persyaratan yang telah distandarkan. Suatu produk atau layanan dikatakan bermutu manakala

sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan, meliputi mutu input, proses, dan output.

- 20) Shewhart : menjelaskan kualitas dengan konsep bagan kendali (control chart) yang sederhana dan sekar
- 21) Gryna, 2001 mutu adalah kepuasan dan kesetiaan konsumen terhadap suatu produk.
- 22) 22. Ariani 2004: 3, dari dua segi umum tentang kualitas yaitu, kualitas rancangan dan kualitas kecocokan. Semua barang dan jasa dihasilkan dalam berbagai tingkatkualitas.
- 23) Gaspersz (2002), Definisi konvensional dari mutu biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti : performansi (performance), keandalan (reliability), mudah dalam penggunaan (easy to use), estetika (esthetic).
- 24) Westinghouse, Kualitas adalah performa kerja yang dapat memenuhi keinginan customer secara cepat dan tepat.
- 25) Genichi Taguchi, kualitas didefinisikan sebagai kerugian yang disampaikan pada masyarakat dari waktu suatu produk dikirim
- 26) K. Ishikawa, Mutu berarti kepuasan pelanggan. Dengan demikian setiap bagian proses dalam organisasi memiliki pelanggan. Kepuasan pelanggan internal akan menyebabkan kepuasan organisasi
- 27) Garvin dan Davis (1994) menyatakan bahwa mutu adalah kondisi dinamis yang terkait dengan produk, tenaga, tugas, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi keinginan dan harapan pelanggan.
- 28) Suyadi Prawirosentono (2007:5), pengertian mutu suatu produk adalah “Keadaan fisik, fungsi, dan sifat suatu produk bersangkutan yang dapat memenuhi selera dan kebutuhan konsumen dengan memuaskan sesuai nilai uang yang telah dikeluarkan”.
- 29) W.E Perry, kualitas adalah pemenuhan terhadap standar.
- 30) R.Glass, mutu adalah tingkat kesempurnaan.
- 31) American Society for quality Control, mutu adalah totalitas bentuk dan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang tampak jelas maupun tersembunyi.

- 32) Armand V. Feigenbaum (1986), mutu produk adalah suatu produk yang sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen. (1991), mutu merupakan keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang meliputi marketing, engineering, manufacture dan maintenance, dimana produk dan jasa tersebut dalam pemakaiannya akan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.
- 33) Heizer & Render (2006:253): "Quality is the totality of features and characteristic of a product or service that bears on it's ability to satisfy stated or implied need." Artinya "kualitas/mutu adalah keseluruhan corak dan karakteristik dari produk atau jasa yang berkemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang tampak jelas maupun yang tersembunyi."
- 34) Meskipun tidak ada definisi mengenai kualitas/ mutu yang diterima secara universal, namun dari beberapa definisi kualitas menurut para ahli di atas terdapat beberapa persamaan, yaitu dalam elemen-elemen sebagai berikut (M. N. Nasution, 2005:3): a. Kualitas mencakup usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. b. Kualitas mencakup produk, tenaga kerja, proses dan lingkungan. c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang).<sup>12</sup>

Kualitas (*quality*) biasanya berkenaan dengan sifat kebaikan, maka dapat dipahami bahwa makna itu berkaitan dengan aspek nilai, yang berbeda dari suatu kebudayaan ke kebudayaan lainnya, bahkan dari individu ke individu lainnya. Pemahaman tentang mutu juga dipengaruhi oleh tingkat kemajuan pendidikan dan ekonomi individu serta masyarakat. Bagi orang dan masyarakat yang belum berpendidikan, terutama di pedesaan, misalnya, makanan bermutu adalah yang enak (lezat) rasanya dan dapat membuat kenyang. Tetapi bagi orang dan masyarakat yang berpendidikan, terutama di perkotaan, makanan bermutu adalah yang bergizi, sesuai dengan ukuran kesehatan. Jadi kualitas secara singkat dapat dilihat dari berbagai aspek dan tergantung siapa yang memandang.

---

<sup>12</sup> <http://dokumen.tips/>, *Definisi Mutu Menurut Para Ahli*, [Online] Sabtu, 17 September 2016:08.52.

## 2. Konsep Pembelajaran

Dalam keseluruhan proses pendidikan di perguruan tinggi, pembelajaran merupakan aktivitas yang paling utama (Surya, 2003:7)<sup>13</sup>. Lebih lanjut Surya memaparkan bahwa pembelajaran adalah suatu proses yang dilakukan oleh individu untuk memperoleh suatu perubahan perilaku yang baru secara keseluruhan, sebagai hasil dari pengalaman individu itu sendiri dalam interaksi dengan lingkungannya.

Proses interaksi antara pendidik dan peserta didik menjadi sangat penting dalam pembelajaran karena tanpa adanya interaksi edukatif proses pembelajaran tidak akan efektif. Hal ini karena komunikasi yang dihasilkan hanya satu arah yaitu dari pendidik kepada peserta didik. Dalam UU No.20/2003 tentang Sistem pendidikan Nasional, pembelajaran adalah proses interaksi peserta didik dengan pendidik dan sumber belajar pada suatu lingkungan belajar (UU No. 20/2003, Bab I Pasal Ayat 20). Apabila dicermati proses interaksi peserta didik dapat dibina dan merupakan bagian dari proses pembelajaran, seperti yang dikemukakan oleh Corey (1986) dalam Syaiful Sagala (2003:61)<sup>14</sup> dikatakan bahwa : “Pembelajaran adalah suatu proses dimana lingkungan seseorang secara sengaja dikelola untuk memungkinkan ia turut serta dalam tingkah laku tertentu dalam kondisi- kondisi khusus atau menghasilkan respons terhadap situasi tertentu.”

Pembelajaran bukan hanya berarti transfer informasi dari pendidik tetapi bagaimana membuat peserta didik agar bisa belajar secara maksimal. Peran pendidik tentu saja bukan hanya sebagai sumber belajar, tetapi sebagai pembimbing dan pelayan peserta didik. Pembelajaran merupakan upaya pendidik untuk membangkitkan motivasi peserta didik yang berarti menyebabkan atau mendorong seseorang (peserta didik) belajar (Wijaya,1992)<sup>15</sup>.

Menurut Gagne, Briggs, dan Wagner dalam Winataputra (2008)<sup>16</sup> pengertian pembelajaran adalah serangkaian kegiatan yang dirancang untuk memungkinkan terjadinya proses belajar pada peserta didik. Dalam pengertian ini tampak jelas

---

<sup>13</sup> M. Surya, *Psikologi Pembelajaran dan Pengajaran*. Bandung: Pustaka Bani Quraisy, 2003, hlm. 7.

<sup>14</sup> Syaiful Sagala, *Konsep dan Makna Pembelajaran*. Bandung: Alfabeta, 2003, hlm. 61.

<sup>15</sup> R. Natawijaya, *Kompetensi dan Etika Professional Konselor Masa Depan*. Bandung: Rosdakarya, 2003.

<sup>16</sup> U. Wiranataputra, *Teori dan Pembelajaran*. Jakarta: Universitas Terbuka, 2008.

bahwa pembelajaran itu proses yang kompleks, bukan hanya proses pemberian informasi yang disampaikan pendidik pada peserta didik. Ada serangkaian kegiatan yang disusun untuk membuat peserta didik bisa belajar. Serangkaian kegiatan dalam pembelajaran tentu harus direncanakan terlebih dahulu dan juga harus disusun sebaik mungkin disesuaikan dengan konteks situasi, materi, kondisi peserta didik, dan ketersediaan media pembelajaran.

Sa'ud (2010:124) memaparkan bahwa pembelajaran merupakan serangkaian kegiatan yang dirancang untuk memungkinkan terjadinya proses belajar pada peserta didik. Oleh karena itu pembelajaran sebagai suatu proses harus dirancang, dikembangkan dan dikelola secara kreatif, dinamis, dengan menerapkan multi pendekatan untuk menciptakan suasana dan proses pembelajaran yang kondusif bagi peserta didik. Dalam hal ini pendidik dituntut untuk kreatif dalam menyusun rencana pembelajaran yang akan diaplikasikannya dalam proses pembelajaran. Variasi model pembelajaran harus dikuasai oleh pendidik dan tentu saja disesuaikan dengan materi pelajarannya.

Ciri utama dari pembelajaran adalah inisiasi, fasilitasi, dan peningkatan proses belajar peserta didik. Sedangkan komponen-komponen dalam pembelajaran adalah tujuan, materi, kegiatan, dan evaluasi pembelajaran. Carl R. Roger (Riyanto 2002:1) berpendapat bahwa pada hakikatnya seorang pendidik adalah seorang fasilitator. Ia memfasilitasi aspek kognitif, afektif, dan psikomotorik dalam proses pembelajaran. Konsep pembelajaran berbeda dengan pengajaran. Pembelajaran bukan hanya transfer informasi dari pendidik kepada peserta didik tetapi lebih luas. Hal ini sesuai dengan visi pendidikan UNESCO (Indra Jati 2001:25) yaitu:

- 1) *Learning to think* (belajar berpikir)
- 2) *Learning to do* (belajar berbuat/hidp)
- 3) *Learning to live together* (belajar hidup bersama)
- 4) *Learning to be* (belajar menjadi diri sendiri)

Proses pembelajaran yang baik dilaksanakan dengan metode *learning by doing*. Hal itu dilakukan guna mencapai tujuan pendidikan dan pembelajaran yang telah ditetapkan, untuk mencapai tujuan ini dibutuhkan suatu sistem pendidikan dan pembelajaran yang mengembangkan cara berpikir aktif positif dan keterampilan yang

memadai (Riyanto 2002:3). Sedang menurut Surya (2003;7-10)<sup>17</sup> memaparkan prinsip-prinsip pembelajaran sebagai berikut:

- 1) Pembelajaran sebagai usaha memperoleh perubahan perilaku. Prinsip ini mengandung makna bahwa visi utama proses pembelajaran ialah adanya perubahan perilaku dalam diri individu. Perubahan perilaku tersebut mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:
  - a) Perubahan yang disadari
  - b) Perubahan yang bersifat kontinu
  - c) Perubahan yang bersifat fungsional
  - d) Perubahan yang bersifat positif
  - e) Perubahan yang bersifat aktif
  - f) Perubahan yang bersifat permanen
  - g) Perubahan yang bersifat terarah
- 2) Hasil pembelajaran ditandai dengan perubahan perilaku secara keseluruhan. Prinsip ini mengandung makna bahwa perubahan perilaku sebagai hasil pembelajaran adalah meliputi semua aspek perilaku dan bukan hanya satu atau dua aspek saja. Perubahan ini meliputi aspek-aspek perilaku kognitif, konatif, afektif, dan motorik.
- 3) Pembelajaran merupakan suatu proses. Prinsip ini mengandung makna bahwa pembelajaran merupakan aktivitas yang berkesinambungan. Di dalam aktivitas itu ada tahapan-tahapan aktivitas yang sistematis dan terarah. Pembelajaran merupakan suatu rangkaian aktivitas yang dinamis dan saling berkaitan. Pembelajaran tidak dapat dilepaskan dari interaksi dengan lingkungan, jadi selama proses pembelajaran itu berlangsung, individu akan senantiasa berada dalam berbagai aktivitas yang tidak terlepas dari lingkungannya.
- 4) Proses pembelajaran terjadi karena adanya sesuatu tujuan yang akan dicapai. Prinsip ini mengandung makna bahwa aktivitas pembelajaran terjadi karena adanya kebutuhan yang harus dipenuhi, dan adanya tujuan yang hendak dicapai. Pembelajaran akan terjadi apabila individu merasakan adanya

---

<sup>17</sup> M. Surya, *Psikologi Pembelajaran dan Pengajaran*. Bandung: Pustaka Bani Quraisy, 2003, hlm. 7-10.



kebutuhan yang mendorong dan ada sesuatu yang perlu dicapai untuk memenuhi kebutuhannya.

- 5) Pembelajaran merupakan bentuk pengalaman. Pengalaman pada dasarnya adalah kehidupan melalui situasi yang nyata. Dengan tujuan tertentu, pembelajaran merupakan interaksi individu dengan lingkungannya sehingga banyak memberikan pengalaman yang nyata. Perubahan perilaku dalam pembelajaran pada dasarnya merupakan pengalaman.

Menurut Eggen & Kauchak (1998) menjelaskan bahwa ada enam ciri pembelajaran, yaitu:

- 1) Peserta didik menjadi pengkaji yang aktif terhadap lingkungannya melalui mengobservasi, membandingkan, menemukan kesamaan-kesamaan dan perbedaan-perbedaan serta membentuk konsep dan generalisasi berdasarkan kesamaan-kesamaan yang ditemukan,
- 2) Pendidik menyediakan materi sebagai fokus berpikir dan berinteraksi dalam pelajaran,
- 3) Aktivitas-aktivitas peserta didik sepenuhnya didasarkan pada pengkajian,
- 4) Pendidik secara aktif terlibat dalam pemberian arahan dan tuntunan kepada peserta didik dalam menganalisis informasi,
- 5) Orientasi pembelajaran penguasaan isi pelajaran dan pengembangan keterampilan berpikir, serta
- 6) Pendidik menggunakan teknik mengajar yang bervariasi sesuai dengan tujuan dan gaya mengajar pendidik.<sup>18</sup>

### **3. Mutu Pembelajaran**

Mutu pendidikan di perguruan tinggi ditentukan oleh tiga variabel, yakni budaya akademik kampus, proses belajar mengajar, dan ketersediaan sarana prasarana penunjang. Budaya akademik merupakan nilai-nilai, kebiasaan-kebiasaan, upacara-upacara, slogan-slogan, dan berbagai perilaku yang telah lama terbentuk di kampus dan diteruskan dari satu angkatan ke angkatan berikutnya, baik secara sadar maupun tidak. Kultur ini diyakini mempengaruhi perilaku seluruh warga kampus, yaitu dosen selaku pendidik, pimpinan, staf administrasi, mahasiswa, dan juga wali

---

<sup>18</sup> Ade Risna Suhendi (Adejuve), *Mutu Pembelajaran*, 02 Agustus 2012, [Tersedia] <https://adejuve.wordpress.com/>, [Online] Rabu, 14 September 2016: 10.28.

mahasiswa dan pihak-pihak yang terlibat di dalamnya. Budaya akademik yang kondusif bagi peningkatan mutu akan mendorong perilaku warga ke arah peningkatan mutu pendidikan di perguruan tinggi, sebaliknya kultur yang tidak kondusif akan menghambat upaya menuju peningkatan mutu akademik.

Berkaitan dengan komponen-komponen yang membentuk sistem pendidikan, lebih rinci Syaodih dkk. (2006) mengemukakan bahwa komponen input diklasifikasikan menjadi tiga, yaitu:

- 1) *Raw input*, yaitu peserta didik yang meliputi intelek, fisik-kesehatan, sosial-afektif dan *peer group*.
- 2) *Instrumental input*, meliputi kebijakan pendidikan, program pendidikan (kurikulum), personil (pimpinan lembaga pendidikan, pendidik, karyawan), sarana, fasilitas, media, dan biaya.
- 3) *Environmental input*, meliputi lingkungan kampus, lingkungan keluarga, masyarakat, lembaga sosial, dan unit kerja.

Komponen proses menurut Syaodih S., dkk (2006) meliputi pengajaran, pelatihan, pembimbingan, evaluasi, ekstrakurikuler, dan pengelolaan. Selanjutnya output meliputi pengetahuan, kepribadian dan performansi. Berdasarkan pendapat tersebut, dapat diketahui bahwa proses pembelajaran merupakan salah satu komponen sistem pendidikan yang dapat menentukan keberhasilan pembelajaran dan mutu pendidikan. Oleh karena itu untuk memperoleh mutu pendidikan yang baik, diperlukan proses pembelajaran yang berkualitas pula.

Dalam rangka mewujudkan proses pembelajaran yang berkualitas, pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah No 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (SNP) sebagai penjabaran lebih lanjut dari Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional, yang di dalamnya memuat tentang standar proses. Dalam Bab I Ketentuan Umum SNP, yang dimaksud dengan standar proses adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan pelaksanaan pembelajaran pada satuan pendidikan untuk mencapai standar kompetensi lulusan. Bab IV Pasal 19 Ayat 1 SNP lebih jelas menerangkan bahwa proses pembelajaran pada satuan pendidikan diselenggarakan secara interaktif, inspiratif, menyenangkan, menantang, memotivasi peserta didik untuk berpartisipasi aktif, serta memberikan ruang yang cukup bagi

prakarsa, kreativitas, dan kemampuan sesuai bakat, minat dan perkembangan fisik dan psikologis peserta didik.

Mutu pembelajaran dapat dikatakan sebagai gambaran mengenai baik-buruknya hasil yang dicapai oleh peserta didik dalam proses pembelajaran yang dilaksanakan. Perguruan tinggi dianggap bermutu bila berhasil mengubah sikap, perilaku dan keterampilan peserta didik dikaitkan dengan tujuan pendidikannya. Mutu pendidikan sebagai sistem selanjutnya tergantung pada mutu komponen yang membentuk sistem, serta proses pembelajaran yang berlangsung hingga membuah hasil.

Mutu pembelajaran merupakan hal pokok yang harus dibenahi dalam rangka peningkatan mutu pendidikan. Dalam hal ini pendidik menjadi titik fokusnya. Berkenaan dengan ini Suhadan (2010:67) mengemukakan pembelajaran pada dasarnya merupakan kegiatan akademik yang berupa interaksi komunikasi antara pendidik dan peserta didik proses ini merupakan sebuah tindakan profesional yang bertumpu pada kaidah-kaidah ilmiah. Aktivitas ini merupakan kegiatan pendidik dalam mengaktifkan proses belajar peserta didik dengan menggunakan berbagai metode belajar (Suhardan 2010:67).

Berkaitan dengan pembelajaran yang bermutu, Pudji Muljono (2006:29)<sup>19</sup> dalam menyebutkan bahwa konsep mutu pembelajaran mengandung lima rujukan, yaitu:

- 1) Kesesuaian meliputi indikator sebagai berikut: sepadan dengan karakteristik peserta didik, serasi dengan aspirasi masyarakat maupun perorangan, cocok dengan kebutuhan masyarakat, sesuai dengan kondisi lingkungan, selaras dengan tuntutan zaman, dan sesuai dengan teori, prinsip, dan / atau nilai baru dalam pendidikan.
- 2) Pembelajaran yang bermutu juga harus mempunyai *daya tarik* yang kuat, indikatornya meliputi: kesempatan belajar yang tersebar dan karena itu mudah dicapai dan diikuti, isi pendidikan yang mudah dicerna karena telah diolah sedemikian rupa, kesempatan yang tersedia yang dapat diperoleh siapa saja pada setiap saat diperlukan, pesan yang diberikan pada saat dan peristiwa

---

<sup>19</sup> <http://www.sambasalim.com/pendidikan/kualitas-proses-pembelajaran.html>

yang tepat, keterandalan yang tinggi, terutama karena kinerja lembaga clan lulusannya yang menonjol, keanekaragaman sumber baik yang dengan sengaja dikembangkan maupun yang sudah tersedia dan dapat dipilih serta dimanfaatkan untuk kepentingan belajar, clan suasana yang akrab hangat dan merangsang pembentukan kepribadian peserta didik.

- 3) Efektivitas pembelajaran sering kali diukur dengan tercapainya tujuan, atau dapat pula diartikan sebagai ketepatan dalam mengelola suatu situasi, atau "*doing the right things*". Pengertian ini mengandung ciri: bersistem (sistematis), yaitu dilakukan secara teratur, konsisten atau berurutan melalui tahap perencanaan, pengembangan, pelaksanaan, penilaian dan penyempurnaan, sensitif terhadap kebutuhan akan tugas belajar dan kebutuhan pnbelajar, kejelasan akan tujuan dan karena itu dapat dihimpun usaha untuk mencapainya, bertolak dari kemampuan atau kekuatan mereka yang bersangkutan (peserta didik, pendidik, masyarakat dan pemerintah).
- 4) Efisiensi pembelajaran dapat diartikan sebagai kesepadanan antara waktu, biaya, dan tenaga yang digunakan dengan hasil yang diperoleh atau dapat dikatakan sebagai mengerjakan sesuatu dengan benar. Ciri yang terkandung meliputi: merancang kegiatan pembelajaran berdasarkan model mengacu pada kepentingan, kebutuhan kondisi peserta didik, pengorganisasian kegiatan belajar dan pembelajaran yang rapi, misalnya lingkungan atau latar belakang diperhatikan, pemanfaatan berbagai sumber daya dengan pembagian tugas seimbang, serta pengembangan dan pemanfaatan aneka sumber belajar sesuai keperluan, pemanfaatan sumber belajar bersama, usaha inovatif yang merupakan penghematan, seperti misalnya pembelajaran jarak jauh dan pembelajaran terbuka yang tidak mengharuskan pembangunan gedung dan mengangkat tenaga pendidik yang digaji secara tetap. Inti dari efisiensi adalah mengembangkan berbagai faktor internal maupun eksternal (sistemik) untuk menyusun alternatif tindakan dan kemudian memilih tindakan yang paling menguntungkan.
- 5) Produktivitas pada dasarnya adalah keadaan atau proses yang memungkinkan diperolehnya hasil yang lebih baik dan lebih banyak. Produktivitas pembelajaran dapat mengandung arti: perubahan proses pembelajaran (dari

menghafal dan mengingat ke menganalisis dan mencipta), penambahan masukan dalam proses pembelajaran (dengan menggunakan berbagai macam sumber belajar), peningkatan intensitas interaksi peserta didik dengan sumber belajar, atau gabungan ketiganya dalam kegiatan belajar-pembelajaran sehingga menghasilkan mutu yang lebih baik, keikutsertaan dalam pendidikan yang lebih luas, lulusan lebih banyak, lulusan yang lebih dihargai oleh masyarakat, dan berkurangnya angka putus sekolah.

Pembelajaran yang bermutu akan bermuara pada kemampuan pendidik dalam proses pembelajaran. Secara sederhana kemampuan yang harus dimiliki oleh pendidik yaitu kemampuan merencanakan pembelajaran, proses pembelajaran, serta evaluasi pembelajaran. Mutu pembelajaran adalah ukuran yang menunjukkan seberapa tinggi mutu interaksi pendidik dengan peserta didik dalam proses pembelajaran dalam rangka pencapaian tujuan tertentu. Proses interaksi ini dimungkinkan karena manusia merupakan makhluk social yang membutuhkan orang lain dalam kehidupannya. Surakhmad (1986:7) memberikan pengertian bahwa interaksi dalam pendidikan disebut dengan interaksi edukatif, yaitu interaksi yang berlangsung dalam ikatan tujuan pendidikan. Kegiatan belajar mengajar tersebut dilaksanakan dalam suasana tertentu dengan dukungan sarana dan prasarana pembelajaran tertentu pula. Oleh karena itu, keberhasilan proses pembelajaran sangat tergantung pada: pendidik, peserta didik, sarana pembelajaran, lingkungan kelas, dan budaya lembaga pendidikan. Semua indikator tersebut harus saling mendukung dalam sebuah sistem kegiatan pembelajaran yang bermutu.

Dalam proses pembelajaran yang bermutu terlibat berbagai input pembelajaran seperti; peserta didik (kognitif, afektif, atau psikomotorik), bahan ajar, metodologi (bervariasi sesuai kemampuan pendidik), media pembelajaran, dukungan administrasi dan sarana prasarana dan sumber daya lainnya serta penciptaan suasana yang kondusif. Mutu proses pembelajaran ditentukan dengan metode, input, suasana, dan kemampuan melaksanakan manajemen proses pembelajaran itu sendiri. Mutu proses pembelajaran akan ditentukan dengan seberapa besar mampu memberdayakan sumberdaya yang ada untuk peserta didik dapat belajar secara produktif. Manajemen kelas dan daya dukungnya berfungsi mensinkronkan berbagai input tersebut atau mensinergikan semua

komponen dalam interaksi (proses) belajar mengajar baik antara pendidik , peserta didik dan sarana pendukung di kelas maupun di luar kelas; baik konteks kurikuler maupun ekstra-kurikuler, baik dalam lingkup substansi yang akademis maupun yang non-akademis dalam suasana yang mendukung proses pembelajaran.

Mengacu pada PP No. 19 tahun 2005, standar proses pembelajaran yang sedang dikembangkan, maka lingkup kegiatan untuk terlaksananya proses pembelajaran yang efektif dan efisien meliputi perencanaan proses pembelajaran, pelaksanaan proses pembelajaran, penilaian hasil pembelajaran, dan pengawasan proses pembelajaran. Pembelajaran yang bermutu dihasilkan oleh pendidik yang bermutu pula. Kecakapan pendidik dalam mengelola proses pembelajaran menjadi inti persoalannya. Tahapan-tahapan dalam proses pembelajaran sedikitnya harus meliputi fase-fase berikut (Surakhmad 1986:45-46):

- 1) Menetapkan tujuan pembelajaran yang akan dicapai
- 2) Memilih dan melaksanakan metode yang tepat dan sesuai materi pelajaran serta memperhitungkan kewajaran metode tersebut dengan metode-metode yang lain
- 3) Memilih dan mempergunakan alat bantu atau media guna membantu tercapainya tujuan
- 4) Melakukan penilaian atau evaluasi pembelajaran

Hal-hal di atas menjadi tugas pendidik . pendidik dituntut untuk mempunyai kecakapan dan pengetahuan dasar agar mampu melaksanakan tugasnya secara profesional. Surakhmad (1986:47) memaparkan bahwa pengetahuan dan kecakapan dasar yang harus dimiliki seorang pendidik yaitu:

- 1) Pendidik harus mengenal setiap peserta didik. Karakteristik, kebutuhan, minat, tingkat kepandaian peserta didik harus bisa dipahami oleh pendidik.
- 2) Pendidik harus mempunyai kecakapan dalam bimbingan terhadap siswa. Proses pembelajaran didalamnya terdapat proses bimbingan. Bimbingan ini dilaksanakan sebagai bentuk layanan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat perkembangan peserta didik dalam pembelajaran. Dengan demikian dapat dibuat perencanaan yang baik atas dasar data tersebut.

- 3) Pendidik harus memiliki pengetahuan dan pemahaman yang luas mengenai tujuan pendidikan dan tujuan pembelajaran. Hal ini agar proses yang dilaksanakannya tidak menyimpang dan sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai.
- 4) Pendidik harus mempunyai pengetahuan yang bulat mengenai pelajaran yang dipegangnya dan juga metode-metode yang sesuai.

Pembelajaran yang bermutu adalah pembelajaran yang efektif yang pada intinya adalah menyangkut kemampuan pendidik dalam proses pembelajaran di kelas. Proses pembelajaran yang dilakukan oleh pendidik akan sangat menentukan mutu hasil pembelajaran yang akan diperoleh peserta didik.

Mutu pembelajaran pada hakikatnya menyangkut mutu proses dan mutu hasil pembelajaran. Hadis (2010:97) menjelaskan bahwa mutu proses pembelajaran diartikan sebagai mutu aktivitas pembelajaran yang dilaksanakan oleh pendidik dan peserta didik di kelas dan tempat lainnya. Sedangkan mutu hasil pembelajaran adalah mutu aktivitas pembelajaran yang terwujud dalam bentuk hasil belajar nyata yang dicapai oleh peserta didik berupa nilai-nilai. Nanang Fatah<sup>20</sup> menyatakan bahwa proses pembelajaran kegiatan yang dilakukan pendidik dan peserta didik dalam proses optimalisasi masing-masing peran yang mencakup kehadiran tatap muka (estimasi waktu), aktivitas KBM, diskusi, tanya jawab, pemanfaatan buku-buku dan alat pelajaran (optimalisasi sumber-sumber belajar), yang dilaksanakan selama pembelajaran berlangsung.<sup>21</sup>

#### **4. Kriteria Mutu Pembelajaran**

Konseptual mutu atau kualitas perlu diperlakukan sebagai dimensi kriteria yang berfungsi sebagai tolok ukur dalam kegiatan pengembangan profesi, baik yang berkaitan dengan usaha penyelenggaraan lembaga pendidikan maupun kegiatan pembelajaran di kelas. Hal ini diperlukan karena beberapa alasan berikut:

- 1) Lembaga pendidikan akan berkembang secara konsisten dan mampu bersaing di era informasi dan globalisasi dengan meletakkan aspek kualitas secara sadar dalam kegiatan pendidikan dan pembelajaran.

---

<sup>20</sup> ([http://repository.upi.edu/operator/upload/S\\_adp\\_0700698\\_chapter2.pdf](http://repository.upi.edu/operator/upload/S_adp_0700698_chapter2.pdf))

<sup>21</sup> Ade Risna Suhendi (Adejuve), *Mutu Pembelajaran*, 02 Agustus 2012, [Tersedia] <https://adejuve.wordpress.com/>, [Online] Rabu, 14 September 2016: 10.28.

- 2) Kualitas perlu diperhatikan dan dikaji secara terus menerus, karena substansi kualitas pada dasarnya terus berkembang secara interaktif dengan tuntutan kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi.
- 3) Aspek kualitas perlu mendapat perhatian karena terkait bukan saja pada kegiatan sivitas akademika dalam lingkungan kampus/sekolah, tetapi juga pengguna lain di luar kampus/sekolah sebagai "Stake-holders".
- 4) Suatu bangsa akan mampu bersaing dalam percaturan internasional jika bangsa tersebut memiliki keunggulan (*excellence*) yang diakui oleh bangsa-bangsa lain.
- 5) Kesejahteraan masyarakat dan/atau bangsa akan terwujud jika pendidikan dibangun atas dasar keadilan sebagai bentuk tanggung jawab sosial masyarakat bangsa yang bersangkutan.

Secara kasat mata indikator mutu pembelajaran dapat dilihat antara lain dari perilaku pembelajaran pendidik (*teacher educator's behavior*), perilaku dan dampak belajar peserta didik (*student behavior*), iklim pembelajaran (*learning climate*), materi pembelajaran, media pembelajaran, dan sistem pembelajaran.<sup>22</sup>

## 5. Strategi Pencapaian Mutu Pembelajaran

Untuk mencapai kualitas pembelajaran dapat dikembangkan antara lain menggunakan strategi sebagai berikut:

- a. Dari tingkat kelembagaan
  - 1) Perlu dikembangkan berbagai fasilitas kelembagaan dalam membangun sikap, semangat, dan budaya perubahan.
  - 2) Peningkatan kemampuan pembelajaran para pendidik dapat dilakukan melalui berbagai kegiatan profesional secara periodik dan berkelanjutan, misalnya sekali dalam setiap semester yang dilaksanakan oleh masing-masing lembaga pendidikan sebelum awal setiap semester dimulai.
  - 3) Peningkatan kemampuan pembimbingan profesional peserta didik melalui berbagai kegiatan profesional di lembaga pendidikan secara periodik,

---

<sup>22</sup> Dewi Zulaekha Prastiwi P., Rumanayah, dkk., *Memahami Upaya Mendongkrak Kualitas Pembelajaran*, Makalah. Program studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Yogyakarta, 2012, [Tersedia] [http://rumaniyah.blogspot.co.id/Minggu, 13 Januari 2013:09.48](http://rumaniyah.blogspot.co.id/Minggu,13%20Januari%202013%2009%2048), [Online] Selasa, 20 September 2016:14.41.



misalnya sekali setiap tahun yang dilaksanakan oleh lembaga pendidikan bekerja sama dengan dinas pendidikan setempat.

- 4) Peningkatan kualitas pelaksanaan praktek pengalaman lapangan (PPL) di tempat praktek, dengan menggiatkan kegiatan kolaborasi lembaga pendidikan dengan tempat praktek serta menyelenggarakan uji kompetensi profesional peserta didik pada akhir program pendidikan sebelum mereka dinyatakan lulus. Kolaborasi ini berlaku pula dengan asosiasi profesi lain yang relevan.

b. Dari pihak individu Pendidik

Secara operasional hal yang terkait pada kinerja profesional pendidik adalah:

- 1) Melakukan perbaikan pembelajaran secara terus menerus berdasarkan hasil penelitian tindakan kelas atau catatan pengalaman kelas dan/atau catatan perbaikan.
- 2) Mencoba menerapkan berbagai model pembelajaran yang relevan untuk pembelajaran dikelas maupun kegiatan praktikum.
- 3) Pendidik perlu dirangsang untuk membangun sikap positif terhadap belajar, yang bermuara pada peningkatan kualitas proses dan hasil belajar peserta didik. Untuk itu perlu dikembangkan berbagai diskursus akademis antar guru dalam menggali, mengkaji dan memanfaatkan berbagai temuan penelitian dan hasil kajian konseptual untuk meningkatkan kualitas pembelajaran. Dengan cara itu guru secara perseorangan dan kelompok akan selalu didorong dan ditantang untuk selalu berusaha tampil beda dan unggul (striving for excellence).
- 4) Komunitas pendidik yang penuh dengan diskursus akademis dan profesional dengan nuansa kesejawatan yang berorientasi pada peningkatan kinerja yang unggul tersebut akan memiliki dampak ganda. Di satu sisi komitmen dan kompetensi guru akan selalu terjaga dan terpelihara. Strategi-strategi di atas perlu ditata dan dilaksanakan secara sistematis dan sistemik, oleh karena itu, strategi apapun yang digunakan diperlukan kegiatan sebagai berikut:
  - a) Penggunaan empat langkah bersiklus yang mencakup kegiatan merencanakan mengerjakan, memeriksa dan mengambil langkah-langkah untuk memacu proses pembelajaran.

- b) Penggunaan data empirik dan kerangka konseptual untuk membangun pengetahuan, mengambil keputusan, dan menentukan efektivitas perubahan tingkah laku.
- c) Prediksi dan perbaikan penampilan selanjutnya secara artikulatif.
- d) Penggunaan pendekatan bersiklus dan terencana.<sup>23</sup>

Peningkatan mutu pembelajaran di perguruan tinggi tidak terlepas dari kualitas sumber daya manusia yang dimiliki, utamanya dosen. Oleh sebab itu Perguruan tinggi juga harus mampu memenuhi kebutuhan sumber daya manusia baik jumlah maupun kualitas dengan meningkatkan sumberdaya pendidikan untuk memasok kebutuhan sumber daya manusia sesuai dengan permintaan dan meningkatkan proses pendidikan dan pembelajaran di perguruan tinggi setempat dengan mengembangkan unsur-unsur pokok dan penunjang yang diperlukan. Peningkatan kualitas pembelajaran perlu menggunakan strategi-strategi yang dapat diterapkan pada masing-masing lembaga dengan memperhatikan karakteristik lembaga. Dengan sumber daya manusia yang berkualitas, diharapkan pendidikan tinggi akan menjadi lembaga yang mampu menghadapi tantangan masa depan dengan efektif.

---

<sup>23</sup> Dewi Zulaekha Prastiwi P., Rumaniyah, dkk., *Ibid.*

### BAB III. METODE PENELITIAN

#### A. Paradigma Penelitian

Penelitian merupakan wahana untuk menemukan kebenaran atau untuk lebih membenarkan kebenaran. Usaha untuk mengejar kebenaran dilakukan peneliti melalui model yang disebut *paradigma* atau pendekatan. Paradigma, menurut Bogdan dan Biklen (1982:32)<sup>1</sup>, adalah kumpulan longgar dari sejumlah asumsi yang dipegang bersama, konsep atau proposisi yang mengarahkan cara berpikir dan penelitian. Patton yang dikutip oleh Lincoln dan Guba (1983:15)<sup>2</sup>, mengemukakan bahawa paradigma adalah suatu pandangan terhadap dunia dan alam sekitarnya, yang merupakan perspektif umum, suatu cara untuk menjabarkan masalah-masalah dunia nyata yang kompleks. Sedang Sugiyono (2006:25)<sup>3</sup> menjelaskan bahwa paradigma penelitian sebagai pandangan atau model, atau pola pikir yang dapat menjabarkan berbagai variabel dengan variabel yang lain, sehingga akan mudah dirumuskan masalah penelitiannya, pemilihan teori yang relevan, merumuskan hipotesis yang diajukan, metode/strategi penelitian, instrumen penelitian, teknik analisa yang akan digunakan serta kesimpulan yang diharapkan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan alamiah (*naturalistic paradigm*) yang bersumber mula-mula dari pandangan Max Weber yang diteruskan oleh Irwin Deutcher, dan lebih dikenal dengan pandangan fenomenologis (Moleong, 2006:31)<sup>4</sup>. Juga disebut sebagai jenis pendekatan kualitatif atau studi kasus (*case study*) (Sudjana dan Ibrahim, 1989:8). Paradigma ini memandang kenyataan sebagai suatu yang berdemensi jamak, utuh/merupakan kesatuan, dan berubah/*openended*. Desain penelitian berkembang selama proses penelitian berlangsung (Sudjana dan Ibrahim, 1989:8).

---

<sup>1</sup> Robert C. Bogdan, & S. K. Biklen, (1982). *Quality Research for Education, an Introduction to Theory and Methode*. Boston: Allyn Bacpn, Inc. hlm. 32.

<sup>2</sup> Y.S. Lincoln & E.G. Guba. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills, CA: Sage Publications, Inc. hlm. 15.

<sup>3</sup> Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta, Cetakan Kedua Agustus. hlm. 25.

<sup>4</sup> L. J. Moleong. (2006). *Metode Penelitian kualitaitaf*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, hlm. 26.

Dalam hal ini masalah penelitian merupakan fokus penelitian (Nasution, 1988:29,31)<sup>5</sup>. Penalaran riset ini adalah induktif, dialektif dan diskriptif analitik (Belen,1996). Induktif dan dialiktif merujuk pada suatu cara memperoleh pemahaman yang jitu dan mendalam melalui penemuan makna. Pemahaman diperoleh bukan melalui upaya memantapkan kausalitas, tetapi melalui peningkatan pemahaman mengenai keseluruhan.

Peneliti dan subjek yang diteliti saling berinteraksi, yang proses penelitiannya dilakukan dari “luar” maupun dari “dalam” dengan banyak melibatkan *judgment*. Dalam pelaksanaannya, peneliti sekaligus berfungsi sebagai “alat penelitian” yang tentunya tidak bisa melepaskan diri sepenuhnya dari unsur subyektivitas. Dengan kata lain dalam penelitian ini tidak ada alat penelitian baku yang telah disiapkan sebelumnya (Sudjana dan Ibrahim, 1989:7).

Penggunaan *judgment* dalam penelitian ini mengimplikasikan bahwa metode yang digunakan adalah metode kualitatif. Objek yang diteliti tidak lepas dari konteks waktu/situasi sehingga penelitian ini cenderung berlangsung dalam *setting*/lingkungan nyata yang alamiah (*natural*). Hasil penelitian ini lebih merupakan deskripsi interpretasi yang bersifat tentatif dalam konteks waktu/situasi tertentu. Kebenaran hasil penelitian ini didukung melalui kepercayaan (*trustworthiness*) berdasarkan konfirmasi hasil oleh pihak-pihak yang diteliti dalam hal ini para civitas akademika Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UIN Maulana Malik Ibrahim Malang UIN Maliki Malang.

## **B. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan paradigma alamiah (*naturalistic paradigm*) dengan metode kualitatif tipe studi kasus (*case study*). Desain penelitian berkembang selama proses penelitian berlangsung. Dengan penelitian kualitatif, peneliti menilai bahwa implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pembelajaran di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UIN Maulana Malik Ibrahim Malang adalah tindakan yang manusiawi, karena setiap pelaku sebagai makhluk berkesadaran, yang tindakan-tindakannya bersifat *intensional*, melibatkan interpretasi dan pemaknaan.

---

<sup>5</sup> S. Nasution. (2002). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito, hlm. 29, 31.

Penelitian ini dimaksudkan untuk memahami pengelola Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam mengimplementasikan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 untuk meningkatkan mutu pembelajaran. Penelitian ini memandang si pengelola FITK UIN Maliki Malang sebagai pelaku sendiri, yakni bagaimana si pelaku memandang dan menafsirkan kegiatan dari segi pendiriannya yang biasa disebut “*persepsi emic*”. Dalam hal ini peneliti berusaha memahami dan menggambarkan apa yang dipahami dan digambarkan subjek penelitian. Untuk maksud tersebut, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif yang dimaksud seperti yang diungkap Denzin dan Lincoln<sup>6</sup> bahwa : “... *qualitative researchers study things in their natural settings, attempting to make sense of, or interpret, phenomena in terms of the meanings people bring to them.*”

Dengan penelitian kualitatif, menurut Faisal<sup>7</sup> peneliti berusaha memandang manusia sebagai makhluk berkesadaran, yang tindakan-tindakannya bersifat *intensional*, melibatkan interpretasi dan pemaknaan. Berdasarkan pandangan tersebut, peneliti menyakini bahwa tindakan atau “perilaku” manusia bukanlah suatu reaksi yang bersifat otomatis dan mekanistik ala stimulus respon sebagaimana aksioma behaviorisme, melainkan suatu pilihan yang “diniati” berdasarkan kesadaran, interpretasi dan makna-makna tertentu.

Penelitian kualitatif memiliki sejumlah karakteristik yang membedakannya dengan penelitian jenis lainnya. Bogdan dan Biklen (1982:27-30) mengajukan lima buah ciri. Lincoln dan Guba (1985:39-44) mengajukan sepuluh ciri. Nasution (1988:9-12) mengajukan enambelas ciri. Sanapiah S. Faisal (2000) mengajukan tigabelas karakteristik. Sedang Moleong (1990:4-8) mengusulkan sebelas ciri. Uraian karakteristik penelitian kualitatif ini merupakan hasil pengkajian dan sintesa beberapa pendapat di atas, yaitu:

- 1) Penelitian dilakukan pada latar yang sifatnya alamiah (*natural setting*), bukan pada situasi buatan yang berlangsung wajar dalam kenyataan sehari-hari.

---

<sup>6</sup> Denzin, Norman K. & Lincoln, Yvonna S. “Introduction: Entering the Field of Qualitative Research.” In Norman K. Denzin and Yvonna S. Lincoln (Eds.) *Handbook of Qualitative Research*, Thousand Oaks: Sage Publications, 1994, hlm. 2.

<sup>7</sup> Sanapiah Faisal, *Penelitian Kualitatif*, Makalah Kuliah Metode Penelitian, Malang: Program Pasacarsajana STAIN Malang, 2000.

- 2) Berpegang pada pandangan bahwa realitas sosial itu bersifat maknawi, yaitu tak terlepas dari sudut pandangan, frame, definisi dan atau makna yang terdapat pada diri manusia yang memandangnya.
- 3) Mengacu pada pemikiran teoritis yang menempatkan manusia sebagai aktor, setidaknya-tidaknya sebagai *agen* (bukan sekedar *role player*) sebagaimana yang ditawarkan oleh sejumlah aliran teori seperti fenomenologi, etnometodologi, interaksionisme simbolik, serta teori budaya ideasionalisme.
- 4) Tertuju untuk memahami makna yang tersembunyi di balik suatu tindakan, “perilaku”, atau hasil karya yang dijadikan fokus penelitian.
- 5) Dalam pelaksanaan penelitian, instrumen utamanya adalah peneliti itu sendiri karena dialah yang harus secara jeli dan cerdas menentukan arah “penyelidikan dan penyidikan” (sesuai dengan perkembangan data yang diperoleh) di dalam proses pengumpulan dan analisis data.
- 6) Kegiatan pengumpulan data dan analisis data berlangsung serempak (simultan), serta prosesnya tidak berlangsung linear sebagaimana studi verikatif konvensional, melainkan lebih berbentuk siklus dan interaktif antara kegiatan koleksi data, reduksi data, pemaparan data dan penarikan kesimpulan.
- 7) Teknik observasi dan wawancara mendalam bersifat sangat utama dalam proses pengumpulan data di lapangan. Observasi diperlukan untuk memahami *pattern of life* (dunia nyata sehari-hari) yang dijadikan fokus penelitian, sedangkan wawancara mendalam diperlukan untuk menyingkap dunia makna yang tersembunyi sebagai *pattern for life*.
- 8) Data hasil observasi dan wawancara (termasuk data yang diperoleh dengan teknik-teknik lain) dijadikan dasar dari konseptualisasi dan kategorisasi, baik dalam rangka penyusunan deskripsi maupun pengembangan teori (*theory building*) sehingga setiap konsep, kategori, deskripsi dan teori yang dihasilkan benar-benar berdasarkan data.
- 9) Subyek yang diteliti berkedudukan sama dengan peneliti, dalam arti tidak dianggap objek atau orang yang lebih rendah kedudukannya. Berdasarkan ini peneliti tidak menyatakan dirinya sebagai yang lebih tahu. Peneliti datang untuk belajar, menambah pengetahuan dan pemahamannya.

- 10) Untuk mencapai tujuan *understanding of understanding*, sangat mempedulikan dan bahkan mengutamakan *perspektik emik* ketimbang *perspektik etik*.
- 11) Lebih mempedulikan segi ke dalam ketimbang segi keluasan cakupan dalam suatu penelitian.
- 12) Mengacu pada konsep dan teknik *theoretical sampling* ketimbang pada konsep dan teknik *statistical sampling* ala penelitian kuantitatif konvensional.
- 13) Generalisasinya lebih bersifat transferabilitas ketimbang statistik ala penelitian kuantitatif konvensional.
- 14) Berpegang pada patokan kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas dan konfirmabilitas guna menghasilkan temuan penelitian yang bisa dipertanggungjawabkan kebenarannya.
- 15) Peneliti menggunakan *audit trail*, yakni mencatat seluruh metode yang dipakai dan untuk data apa, sehingga langkah untuk mencapai kesimpulan dapat dilacak oleh pihak lain. Dengan demikian proses penelitian terbuka untuk dikritik.
- 16) Partisipasi tanpa mengganggu karena itu tidak menonjolkan diri. Kehadiran peneliti tidak dapat dianggap mengganggu kewajaran situasi.
- 17) Data ditonjolkan dalam rincian kontekstual, data tidak dipandang sebagai sesuatu yang lepas, namun saling berkaitan.
- 18) Laporan dan uraian penelitian berupa penerangan data deskriptif.

Realisasi setiap pendekatan penelitian memerlukan metode penelitian yang relevan. Salah satu metode penelitian yang cukup potensial di kawasan riset kualitatif adalah studi kasus (Mudzakir,1998:77). Berkenaan dengan metode ini Stake (1994:245) menyetengahkan antara lain bahwa: (1) studi kasus adalah salah satu metode ilmiah; (2) studi kasus bukan bertujuan menjelaskan dunia melainkan menjelaskan kasus; (3) studi kasus berguna untuk menyempurnakan teori dan merekomendasikan aspek tertentu untuk penelitian berikutnya; dan (4) bisa merupakan refleksi pengalaman manusia.

Mengingat metode penelitian ini kualitatif jenis studi kasus, sebagaimana sifat studi kasus tersebut, dalam menghasilkan generalisasi yang sah (valid) sangat

terbatas, untuk itu kegunaannya yang utama bukanlah sebagai alat untuk menguji hipotesis, melainkan untuk menghasilkan hipotesis, yang kemudian dapat diuji melalui penelitian yang lebih kokoh (Furchan, 1982:417). Walaupun demikian dalam penelitian ini sesuai dengan kelebihan studi kasus/multisitus dari studi lainnya, peneliti dapat melakukan penyelidikan subyek terteliti secara mendalam dan menyeluruh serta teknik memperoleh data sangat komprehensif.

### **C. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini mengambil lokasi di FITK UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, yang beralamatkan di Jalan Gajayana 50 Malang Jawa Timur, Telpon (0341) 551354, Fax (0341) 572533. Dan bagian utama yang menjadi informan penting dalam penelitian adalah Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, Ketua dan Sekretaris Jurusan, Kasubag Akademik, dan Unit Penjaminan Mutu Fakultas, serta Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) UIN Maliki Malang.

### **D. Situasi Sosial Penelitian**

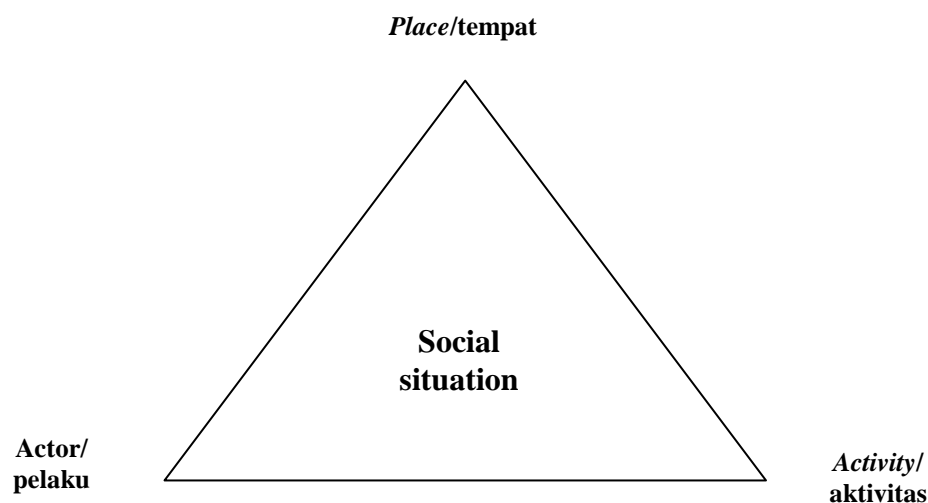
Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tetapi menurut Spradley<sup>8</sup> dinamakan “*social situation*” yang terdiri atas tiga elemen yaitu: tempat (*place*), pelaku (*actors*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis. Dengan demikian dalam penelitian kualitatif, populasi bukan hanya orang, tetapi juga lingkungan dan aktivitas sekelompok orang dalam situasi, lokasi dan waktu tertentu.

Pada penelitian ini yang menjadi situasi sosial penelitian adalah di FITK UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Penjelasan tentang situasi sosial yang menjadi subyek penelitian dapat dibagikan sebagai berikut:

---

<sup>8</sup>James Spradley, *Participant Observation*. Holt, Rinehart and Winston, 1980.





Gambar 3.1 Lokasi dan Situasi Sosial Penelitian  
(Dikembangkan dari Spradley, 1980)

### E. Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, katasampel biasanya menggunakan istilah sumber data, pelaku atau informan. Sedang dalam penelitian kuantitatif, menurut Arikunto<sup>9</sup> sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Secara rinci pengambilan lokasi, situasi sosial dan informan yang menjadi subyek penelitian ini dapat dipaparkan dalam tabel berikut:

**Tabel 3.1 Lokasi, Situasi Sosial dan Informan Penelitian**

No.	Parameter Subyek Penelitian	Pilihan Yang Diambil
1.	Lokasi/Situs ( <i>Place</i> )	Suatu fenomena dalam konteks terbatas yang membentuk suatu kajian kasus pelaku di lingkungan organisasi yaitu: FITK UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
2.	Situasi Sosial	Seluruh aktivitas akademik di lingkungan FITK UIN Maliki Malang dengan didukung seluruh sarana dan prasarana yang ada serta lingkungan masing-masing yang menunjukkan adanya upaya untuk mengimplementasikan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pembelajaran.
3.	Peristiwa/ <i>Acti vity</i>	Kebijakan strategis Pengelola FITK UIN Maliki Malang untuk mengimplementasikan sistem manajemen mutu ISO

<sup>9</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 117.

		9001:2008 dalam meningkatkan mutu pembelajaran.
4.	Informan/Pelaku	(1) Pimpinan di tingkat fakultas, (2) Ketua dan Sekretaris Jurusan, (3) Kasubag Akademik, (4) Ketua Unit Penjaminan Mutu Fakultas, (5) Ketua Lembaga Penjaminan Mutu, (6) Ketua/Kepala Unit lain yang sekiranya dibutuhkan, seperti bagian penerbitan, (7) Dan beberapa civitas kampus yang sekiranya dapat menambah/memperkuat data-data yang dibutuhkan.

### F. Instrumen Penelitian

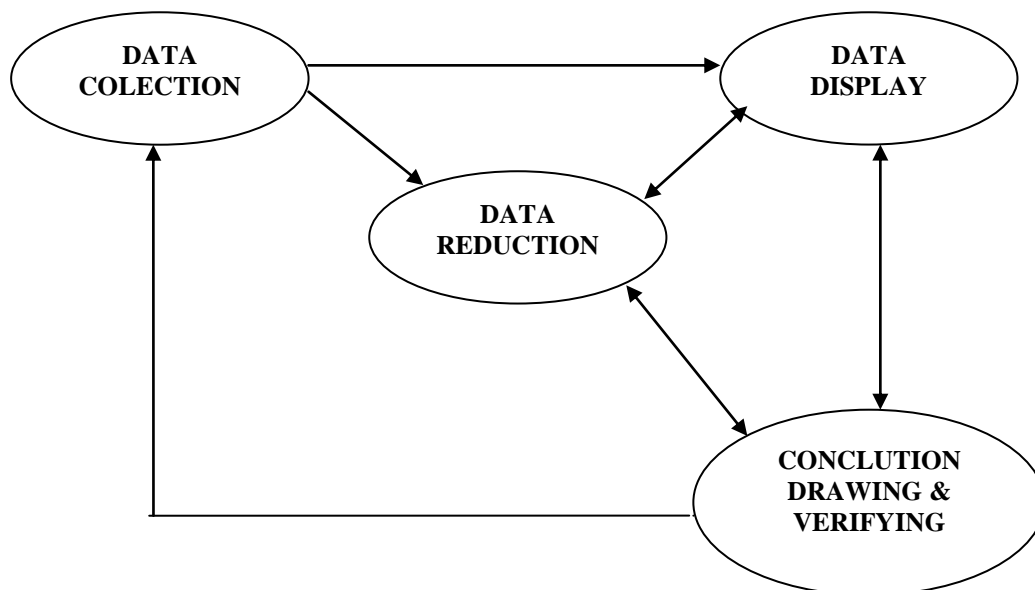
Peneliti sebagai instrumen pada proses penelitian, di mana peneliti aktif dan terlibat langsung dalam proses pengumpulan data. Misalnya, upaya sebagai instrumen manakala peneliti berupaya untuk melakukan wawancara dengan para pejabat di tingkat dekanat, jurusan, pengelola unit dan segenap civitas kampus. Dalam melakukan kegiatan observasi dan wawancara, peneliti langsung bertindak sebagai instrumen penelitian sehingga dengan demikian peneliti berupaya secara maksimal memahami fokus penelitian secara holistik di latar penelitian.

### G. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data model interaktif seperti yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman<sup>10</sup>. Analisis data berlangsung secara simultan yang dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data, dengan alur tahapan: (1) pengumpulan data (*data collection*), (2) reduksi data (*data reduction*), (3) penyajian data (*data display*), dan (4) kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing & verifying*). Teknik analisis data model interaktif tersebut dapat dibagangkan sebagai berikut:

---

<sup>10</sup>M. B. Miles, & A. M. Huberman, Penerjemah : Rohidi, T.R. *Analisis data Kualitatif : Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*, (Jakarta: UI Press, 1992) hlm. 10-14.



Gambar 3.2 Teknik Analisis Data Model Interaktif  
(Sumber: Miles dan Huberman, 1992:14)

## H. Tahapan Kegiatan Penelitian

Secara berurutan tahapan kegiatan penelitian ini dapat dipaparkan melalui tabel berikut:

**Tabel 3.2 Tahapan Kegiatan Penelitian**

No.	Tahapan	Sasaran	Luaran	Metodologi
1	Kajian Pustaka	Kajian pustaka tentang implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pembelajaran di perguruan tinggi.	Informasi dan seperangkat pengetahuan tentang Kajian pustaka tentang implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pembelajaran di perguruan tinggi.	Kajian literatur yang membahas Kajianpustaka tentang implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pembelajaran di perguruan tinggi.
2	Kajian Penelitian terdahulu	Kajian penelitian terdahulu tentang implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pembelajaran di perguruan tinggi.	Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan tentang implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pembelajaran di perguruan tinggi.	Mengkaji beberapa laporan penelitian, jurnal dan <i>searching</i> melalui <i>google scholar</i> .

3	Penelitian pra lapangan	Peneliti telah melakukan penelitian pra lapangan tentang implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pembelajaran di FITK UIN Maliki Malang.	Ditemukan sejumlah data lapangan yang menunjukkan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pembelajaran di FITK UIN Maliki Malang.	Penelitian pra lapangan dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumen.
4	Penyusunan Proposal dan IPD (Instrumen Pengumpul Data)	Berdasarkan hasil kajian pustaka, penelitian terdahulu dan pra lapangan, peneliti menyusun proposal sekaligus memuat metode penelitian yang akan dilaksanakan serta instrumen pengumpul data (IPD).	Proposal yang dilampiri instrumen pengumpul data.	Menyusun konsep berdasarkan latar belakang, tujuan dan metode penelitian yang akan dilaksanakan dan IPD.
5	Pengumpulan Proposal ke FITK UIN Malang	Proposal yang sudah jadi dikumpulkan di FITK UIN Maliki Malang.	Terkumpulnya proposal dan terdaftar sebagai peserta penelitian kompetitif FITK UIN Maliki Malang.	Dikumpulkan secara langsung.
6	Seminar Proposal	Apabila proposal ini diterima oleh FITK, maka Peneliti siap untuk melaksanakan seminar proposal berdasarkan waktu dan tempat yang ditentukan oleh FITK UIN Maliki Malang	Diseminarkannya proposal penelitian ini dengan memperhatikan masukan dari berbagai pihak utamanya dari <i>Tim Riviewer</i>	Peneliti melaksanakan seminar proposal sesuai undangan LP2M.
7	Penelitian lapangan	Apabila proposal ini sudah diterima sebagai peserta Penelitian Kompetitif FITK UIN Maliki Malang dengan bukti ditandatangani perjanjian, maka Peneliti akan melakukan penelitian di lapangan sesuai dengan subyek dan metode yang ada dalam proposal.	Terkumpulnya data penelitian lapangan tentang implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pembelajaran di FITK UIN Maliki Malang.	Peneliti melakukan pengumpulan data dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

8	Analisis Data	Melakukan analisis terhadap data lapangan yang sudah terkumpul.	Penyajian data dan temuan penelitian berdasarkan rumusan masalah yang diajukan.	Peneliti menganalisis data dengan model interaktif Miles dan Huberman (1994:10-14): <i>data collection, data reduction, data display</i> , dan <i>conclusion drawing &amp; verifying</i> .
9	Penulisan laporan penelitian	Penulisan draf laporan bab per bab, kemudian penyempurnaan hingga selesai berwujud laporan akhir penelitian.	Laporan akhir yang sudah siap dikirim ke FITK.	Menulis secara langsung bab-bab yang sudah diselesaikan sambil dikoreksi dan disempurnakan lebih lanjut.
10	Seminar hasil penelitian dan perbaikan laporan serta penulisan artikel jurnal	Sebagai finalisasi dari kegiatan penelitian ini adalah melakukan seminar hasil penelitian dan perbaikan laporan serta artikel yang siap dikirim ke redaksi jurnal yang terkait.	Terpublikasikannya hasil penelitian pada civitas akademika melalui FGD serta menerima masukan dari peserta seminar untuk perbaikan laporan dan penulisan artikel	Menyajikan hasil penelitian dalam bentuk <i>Forum Group Discussion</i> (FGD) kemudian menindaklanjuti dalam bentuk perbaikan laporan akhir dan artikel jurnal

### I. Jadwal Kegiatan Penelitian

Penelitian ini dilakukan sejak kajian pustaka, penelitian terdahulu yang relevan, penelitian pra lapangan, penyusunan laporan hingga seminar hasil penelitian dan perbaikan laporan akhir memakan waktu sekitar enam bulan, dengan rincian jadwal penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 3.3 Jadwal Kegiatan Penelitian

NO.	KEGIATAN	BULAN					
		1	2	3	4	5	6
<b>1</b>	<b>Tahap Persiapan</b>						
	a. Kajian literatur tentang implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pembelajaran di perguruan tinggi.	X					
	b. Penelitian terdahulu yang relevan terkait implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pembelajaran di perguruan tinggi.	X					
	c. Penelitian pra lapangan tentang implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pembelajaran di FITK UIN Maliki Malang.	X					
<b>2</b>	<b>Tahap Penyusunan Proposal dan IPD</b> (Instrumen pengumpul data)						
	a. Penyusunan proposal		X				
	b. Metode penelitian		X				
	c. Instrumen Pengumpul Data		X				
<b>3</b>	<b>Tahap Penelitian lapangan</b>						
	a. Pengumpulan data			X			
	b. Identifikasi Data			X			
<b>4</b>	<b>Tahap analisis data</b>						
	a. Pengklasifikasian data			X			
	b. Analisis data			X			
<b>5</b>	<b>Tahap penulisan laporan pelaporan</b>						
	a. Penulisan draf laporan				X		
	b. Revisi draf laporan				X		
	c. Finishing draf laporan				X		
	d. Penggandaan laporan				X		
	e. Penyerahan laporan awal				X		
<b>6</b>	<b>Seminar hasil dan perbaikan akhir laporan</b>						
	a. Seminar hasil penelitian					X	
	b. Perbaikan akhir laporan berdasarkan masukan dari hasil seminar dan tim reviewer					X	
	c. Penyerahan laporan akhir						X
	d. Publikasi di jurnal/cetak di penerbit						X

## J. Pembiayaan Penelitian

Biaya penelitian ini secara keseluruhan sebesar Rp. 12.500.000,00 (Dua belas juta lima ratus ribu rupiah). Secara garis besar biaya penelitian tersebut dikelompokkan menjadi tiga komponen seperti dalam tabel berikut:

**Tabel 3.4. Perincian Biaya Penelitian**

No.	Akun	Alokasi Biaya	Unit	Harga Satuan (Rp.)	Total (Rp.)
1	521211	Belanja Bahan		2.600.000	2.600.000
2	521219	Belanja Jasa Profesi			8.400.000
		a. Narasumber	9 OJ	8.100.000	
		b. Moderator	1 O kali	300.000	
3.	522151	Perjalanan Dinas		1.500.000	1.500.000
		<b>Total</b>			<b>12.500.000</b>

Biaya penelitian berasal dari Anggaran DIPA Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maliki Malang Tahun 2016.

## **BAB IV**

### **PAPARAN DATA PENELITIAN**

#### **A. Deskripsi Lokasi Penelitian**

Dalam bagian ini dijelaskan tentang deskripsi singkat Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maliki Malang dan Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) sebagai Lembaga yang bertanggungjawab melakukan Sistem Manajemen Mutu (SMM) 9001:2008 dan audit internal di UIN Maliki Malang. Secara lengkap deskripsi lokasi penelitian ini dapat dijelaskan berikut.

#### **1. Deskripsi Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maliki Malang**

##### **a. Sejarah FITK**

Fakultas Tarbiyah yang sekarang menjadi Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan merupakan cikal bakal lahirnya Universitas Islam Negeri (UIN) Malang yang pada tahun 2009 berubah nama menjadi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang (UIN Maliki Malang). Berdiri pada tahun 1961 berdasarkan Surat Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No. 17 Tahun 1961. Peresmian Fakultas Tarbiyah dilaksanakan pada tanggal 28 Oktober 1961 oleh Menteri Agama RI di Surabaya. Sebagai fakultas tertua di antara fakultas-fakultas lain di lingkungan UIN Maliki Malang, Fakultas Tarbiyah dalam perannya sebagai penyelenggara pendidikan bidang kependidikan Islam telah banyak melahirkan pemikir, pengembang dan praktisi pendidikan Islam yang turut berperan membangun Indonesia.<sup>1</sup>

Sejak berdiri pada tahun 1961, perguruan tinggi Islam ini telah lima kali berubah nama, yaitu :

- 1) Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Malang,
- 2) Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Malang,
- 3) Universitas Islam Indonesia-Sudan (UIIS) Malang,
- 4) Universitas Islam Negeri (UIN) Malang, dan
- 5) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

---

<sup>1</sup>Dedy Rizal, *Sejarah Fakultas Tarbiyah Uin Maulana Malik Ibrahim*, Desember 2011, 11.20, [Tersedia] <http://lautansejarah.blogspot.co.id/>, [Online] Selasa, 16 Agustus 2016:09.26.



Pada awalnya, perguruan tinggi Islam ini merupakan bagian dari IAIN Sunan Ampel Surabaya, dikenal dengan nama Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Malang. IAIN Sunan Ampel pada waktu itu terdiri atas tiga fakultas induk, yaitu Fakultas Syari'ah di Surabaya, Fakultas Ushuluddin di Kediri, dan Fakultas Tarbiyah di Malang. Sekalipun pada awalnya berstatus sebagai fakultas induk di lingkungan IAIN Sunan Ampel, akan tetapi sejak awal tahun 1980-an ketika IAIN Sunan Ampel Surabaya membuka Fakultas Tarbiyah sendiri di Surabaya, maka status sebagai fakultas induk tersebut dengan sendirinya berubah menjadi fakultas cabang, sama dengan fakultas-fakultas lainnya di daerah.

Pada tahun 1997, tatkala Departemen Agama melakukan otonomisasi terhadap fakultas cabang di lingkungan IAIN di seluruh Indonesia dengan mengubahnya menjadi sekolah tinggi, maka Fakultas Tarbiyah cabang IAIN Sunan Ampel di Malang berubah pula statusnya menjadi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Malang yang otonom. Kampus ini selanjutnya dikenal dengan nama STAIN Malang. Dengan status baru sebagai STAIN Malang yang memperoleh otonomisasi dalam pengelolaan pendidikannya, hal tersebut selanjutnya dijadikan momentum untuk mengembangkan diri secara lebih leluasa, termasuk dalam pengembangan kelembagaannya. Terkait dengan pengembangan kelembagaan ini, STAIN Malang berusaha untuk merubah status menjadi Universitas Islam Negeri. Proposal perubahan status diajukan ke Departemen Agama sejak tahun 1999 bersamaan dengan usulan perubahan status dari beberapa IAIN di Indonesia, seperti IAIN Syarif Hidayatullah di Jakarta, IAIN Syarif Qosim di Pekanbaru, IAIN Sunan Gunung Djati di Bandung dan IAIN Sunan Kalijaga di Yogyakarta.

Di tengah proses pembahasan usulan alih status menjadi Universitas Islam Negeri, STAIN Malang ditunjuk oleh Menteri Agama sebagai pelaksana MoU antara Pemerintah Republik Sudan dengan Indonesia yang di antara isi MoU itu adalah kedua negara sepakat untuk menyelenggarakan pendidikan tinggi dengan nama Universitas Islam Indonesia Sudan. Atas dasar Surat Keputusan Menteri Agama Nomor 353 Tahun 2002 tanggal 17 Juli 2002, STAIN Malang ditetapkan menjadi Universitas Islam Indonesia Sudan (UIIS) yang peresmianya dilakukan oleh Wakil Presiden Republik Indonesia dan disaksikan oleh Wakil Presiden Republik Sudan pada tanggal 21 Juli 2002 di Malang.

Pada perkembangan selanjutnya, status STAIN Malang yang sudah resmi menjadi UIIS tersebut ketika dikonsultasikan dengan Menteri Pendidikan Nasional tidak dapat ditindak-lanjuti dengan Keputusan Presiden untuk dapat berubah status menjadi Universitas Islam Negeri. Hal itu disebabkan oleh perundang-undangan yang berlaku di Indonesia tidak mengenal adanya pengelolaan perguruan tinggi negeri dengan menggunakan nama dua negara. Oleh karena itu, setelah melalui proses yang panjang, sebagai jalan keluarnya disepakati oleh pihak-pihak yang terkait yaitu Menteri Agama dan Menteri Pendidikan Nasional bahwa untuk dapat melakukan perubahan status kelembagaan menjadi Universitas Islam Negeri, maka kampus ini tidak lagi menggunakan nama Universitas Islam Indonesia Sudan melainkan nama Universitas Islam Negeri (UIN) Malang.

Sekalipun harus melalui proses yang sangat panjang, pada tanggal 21 Juni 2004 diperoleh hasil perubahan status kelembagaan dengan ditanda-tanganinya Keputusan Presiden Nomor 50 Tahun 2004 tentang perubahan status STAIN Malang menjadi Universitas Islam Negeri (UIN) Malang. Atas dasar Keputusan Presiden itu, Menteri Koordinator Kesejahteraan Rakyat bersama Menteri Agama atas nama Presiden Republik Indonesia meresmikan Universitas Islam Negeri (UIN) Malang pada tanggal 8 Oktober 2004. Lebih lanjut, UIN Malang memperoleh rekomendasi dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara untuk membuka 6 Fakultas, yaitu:

- 1) Fakultas Tarbiyah,
- 2) Fakultas Syari'ah,
- 3) Fakultas Ekonomi,
- 4) Fakultas Psikologi
- 5) Fakultas Humaniora dan Budaya dan
- 6) Fakultas Sains dan Teknologi.

Sebagai titik puncak dari usaha panjang memperjuangkan status sebagai Universitas Islam Negeri, akhirnya pada tanggal 29 Januari 2009 Presiden Republik Indonesia Dr. H. Susilo Bambang Yudhoyono berkenan memberikan nama Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Mengingat nama tersebut terlalu panjang diucapkan, maka pada pidato dies natalis ke-4, Rektor menyampaikan singkatan nama universitas ini menjadi UIN Maliki Malang.

Perjuangan mengubah status dari sekolah tinggi menjadi universitas memerlukan waktu yang panjang, energi yang banyak dan berat, serta biaya yang tidak sedikit. Itu semua dilakukan karena didorong oleh cita-cita, idealisme dan niat yang dipandang mulia untuk mewujudkan UIN Maliki Malang menjadi universitas negeri yang memiliki ciri khusus yang berbeda dari universitas pada umumnya, termasuk dengan universitas yang menyandang nama atau identitas Islam yang sudah ada selama ini. Perbedaan identitas yang dimaksud tergambar pada bangunan keilmuan, ciri khas sebagai kekuatan yang ingin dikembangkan, tradisi maupun pilar-pilar universitas yang hendak dibangun. Meskipun ada perbedaan identitas yang ingin dibangun, hal itu tidak dimaksudkan untuk menyimpang dari aturan umum yang diberlakukan oleh perundang-undangan dan aturan pemerintah Republik Indonesia. Sebagai universitas negeri dan bagian dari sistim pendidikan nasional, UIN Maliki Malang sesungguhnya berupaya meningkatkan kualitas manusia yang ingin dihasilkan dari proses pendidikan di dalamnya.

Bangunan ilmu yang dikembangkan oleh UIN Maliki Malang tidak lain diarahkan untuk melahirkan lulusan yang disebut “Intelekt Profesional yang Ulama’ dan Ulama’ Profesional yang Intelekt.” Untuk mencapai pada tujuan itu, pendidikan di UIN Maliki Malang dikemas dalam bentuk sintesis antara tradisi perguruan tinggi dan pesantren atau Ma’had ‘Aly. Sebagai universitas negeri, UIN Maliki Malang dalam proses pendidikannya tetap mengikuti sistem pendidikan tinggi pada umumnya, namun di dalamnya terdapat Ma’had ‘Aly. Seluruh mahasiswa diwajibkan bertempat tinggal di ma’had tersebut, untuk saat ini selama satu tahun, dan diwajibkan pula mengikuti proses pendidikan dan/atau tradisi yang dikembangkan di dalamnya, seperti sholat wajib secara berjama’ah di masjid, sholat malam, tadarrus al-Qur’an, belajar bahasa Arab dan Inggris, dan kegiatan pendidikan lainnya. Melalui proses pendidikan seperti itu diharapkan para mahasiswa UIN Maliki Malang mampu mengembangkan empat kekuatan sekaligus, yaitu: (1) kedalaman spiritual, (2) keagungan akhlak, (3) keluasan ilmu dan (4) kematangan profesional.

Dari sejarah singkat berdirinya lembaga tinggi Islam di atas, tampak dengan jelas bahwa cikal bakal berdirinya UIN Maliki Malang ini tidak dapat dilepaskan dari sejarah berdirinya Fakultas Tarbiyah. Sebagai fakultas tertua, sudah semestinya Fakultas Tarbiyah menjadi fakultas terkemuka yang layak menjadi contoh bagi

fakultas-fakultas yang lain, baik di level lokal, nasional, maupun global. Untuk mewujudkan hal itu, tentu tidak semudah membalik tangan, karena berbagai tantangan dan ancaman baik yang berasal dari lingkungan internal maupun eksternal akan semakin berat di masa depan. Dengan “kerja keras” dan “kerja cerdas” disertai iringan doa dari seluruh civitas akademika Fakultas Tarbiyah UIN Maliki Malang, cita-cita luhur itu tidak mustahil dapat diwujudkan.

Dengan performansi fisik yang megah dan modern dan tekad, semangat, serta komitmen yang kuat dari seluruh anggota sivitas akademika seraya memohon ridha dan petunjuk Allah Swt, Universitas ini bercita-cita untuk dapat melahirkan lulusan yang berpredikat sebagai Ulama yang Intelekt Professional dan atau Intelekt Professional yang Ulama’ atau disebut dengan Profil Ulul Albab. Dan secara kelembagaan Universitas ini di masa depan bercita-cita untuk menjadi Pusat Unggulan (*The Center of Excellence*) dan Pusat Peradaban Islam (*The Center of Islamic Civilization*) sebagai langkah mengimplementasikan ajaran Islam sebagai rahmat bagi semesta alam (*al Islam rahmat li al-alam*).<sup>2</sup>

#### **b. Visi FITK**

Menjadi Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan terkemuka dalam penyelenggaraan tridharma perguruan tinggi di bidang ketarbiyahan yang berorientasi pada lulusan yang memiliki kedalaman spiritual, keagungan akhlak, keluasan ilmu dan kematangan profesional, dalam menggerakkan kemajuan masyarakat di tingkat nasional dan internasional.

#### **c. Misi FITK**

- 1) Menyelenggarakan pendidikan yang unggul untuk menghasilkan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan di lingkungan madrasah/sekolah, pondok pesantren, dan masyarakat luar sekolah.
- 2) Mempersiapkan lulusan berkualitas yang memiliki kedalaman spiritual, keagungan akhlak, keluasan ilmu dan kematangan profesional.
- 3) Mengembangkan manajemen yang kondusif dalam pengelolaan pendidikan dan pengembangan kompetensi ketarbiyahan.

---

<sup>2</sup> Fakultas Tarbiyah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, *Pedoman Pendidikan Fakultas Tarbiyah*, (Malang: Fakultas Tarbiyah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2010), hlm. 1-5.

- 4) Melaksanakan dan mendukung program penelitian dan pengembangan yang bermanfaat bagi pembangunan dalam bidang pendidikan dan atau berkontribusi pada pengembangan keilmuan.
- 5) Menyelenggarakan program pengabdian kepada masyarakat secara berkelanjutan dengan penuh tanggung jawab.

#### **d. Tujuan FITK**

- 1) Terwujudnya lulusan yang memiliki kompetensi: (a) pedagogik; (b) kepribadian; (c) profesional; (d) sosial; dan (e) kepemimpinan.
- 2) Terwujudnya lulusan yang memiliki kemampuan untuk mengembangkan inovasi-inovasi pendidikan dan/atau pembelajaran baik tingkat nasional dan internasional.
- 3) Terwujudnya lulusan yang memiliki kompetensi agama secara integral.
- 4) Terciptanya suasana kondusif bagi pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi di lingkungan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan.
- 5) Terciptanya tata kelola fakultas yang transparan, berkeadilan dan terintegrasi untuk menunjang efektifitas dan efisiensi pemanfaatan sumber daya.
- 6) Terwujudnya hasil-hasil penelitian yang dijadikan rujukan bagi pengembangan ilmu pendidikan.
- 7) Teraplikasikannya hasil-hasil penelitian dalam praktik-praktik pembelajaran di madrasah/sekolah.
- 8) Terwujudnya jalinan kerjasama dengan masyarakat dalam rangka pengembangan program pendidikan di madrasah/sekolah.
- 9) Terwujudnya jalinan kerjasama dengan masyarakat dalam rangka pengembangan program keagamaan, sosial, ekonomi, dan budaya.<sup>3</sup>

#### **e. Sasaran FITK**

- 1) Terserapnya lulusan pada lembaga pendidikan yang berkualitas.
- 2) Terciptanya lulusan yang mampu mengembangkan inovasi pendidikan dan pembelajaran, serta mampu berkontribusi dalam kehidupan bermasyarakat.
- 3) Terciptanya lulusan yang mampu mengintegrasikan ilmu dan agama.

---

<sup>3</sup> Borang Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang – Tahun 2016, hlm. 1-2.

- 4) Menurunnya jumlah komplain terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh fakultas.
- 5) Meningkatnya kontribusi dan partisipasi sivitas akademika dalam peningkatan kualitas pengelolaan fakultas.
- 6) Meningkatnya jumlah hasil penelitian, artikel yang ditulis dalam jurnal nasional, jurnal terakreditasi dan jurnal internasional.
- 7) Meningkatnya jumlah penerapan hasil penelitian untuk memperbaiki kondisi praktik-praktik pembelajaran di madrasah/sekolah.
- 8) Meningkatnya jumlah MoU dengan lembaga pendidikan baik di dalam dan luar negeri.
- 9) Meningkatnya jumlah MoU dengan lembaga sosial keagamaan baik di dalam maupun di luar negeri.

**f. Strategi Pencapaian FITK**

- 1) Setiap tahun melakukan *review* kurikulum dengan melibatkan *stakeholders*.
- 2) Setiap semester mengirim mahasiswa untuk magang pada sekolah/madrasah yang bereputasi atau berkualitas baik (terakreditasi A) baik di dalam maupun luar negeri.
- 3) Setiap tahun mengikutsertakan mahasiswa dalam berbagai kegiatan pengabdian masyarakat; Seperti POSDAYA berbasis Masjid, pendampingan masyarakat miskin perkotaan, Kuliah Kerja Mahasiswa, mengirim Sukarelawan pada daerah bencana.
- 4) Setiap tahun melakukan evaluasi kurikulum yang bermuatan integrasi dengan menyelenggarakan workshop kurikulum.
- 5) Setiap semester melakukan evaluasi kinerja dosen, kinerja pelayanan administrasi, kinerja jurusan, dan kinerja pimpinan, baik melalui forum rapat maupun melalui survey.
- 6) Setiap tahun mengirimkan tenaga administrasi dalam program pelatihan peningkatan kinerja.
- 7) Setiap saat memberikan kesempatan kepada sivitas akademika untuk memberikan saran dan kritik atas kinerja fakultas secara umum.

- 8) Setiap tahun memberikan kesempatan kepada dosen dan mahasiswa untuk melaksanakan penelitian dengan menyediakan anggaran di fakultas, di samping anggaran yang ada di tingkat universitas dan kementerian.
- 9) Setiap saat memberikan kesempatan kepada sivitas akademika untuk mengikuti berbagai kegiatan baik berupa *workshop*, seminar, lokakarya yang berkaitan dengan penelitian dan penulisan artikel ilmiah; serta memberi *reward* pada penulisan artikel pada jurnal internasional.
- 10) Setiap semester mengirimkan mahasiswa dan dosen dalam rangka praktek kerja lapangan di madrasah/sekolah.
- 11) Setiap tahun melakukan kunjungan dan kerjasama dengan lembaga pendidikan baik di dalam maupun di luar negeri, di samping menindaklanjuti program kerjasama yang telah dibangun pada tingkat universitas.
- 12) Setiap tahun melakukan kunjungan dan kerjasama dengan lembaga sosial keagamaan baik di dalam maupun di luar negeri, di samping menindaklanjuti program kerjasama yang telah dibangun pada tingkat universitas.<sup>4</sup>

## **2. Deskripsi Lembaga Penjaminan Mutu (LPM)**

### **a. Sejarah LPM**

Pentingnya penjaminan mutu perguruan tinggi telah diamanatkan oleh Pemerintah sejak tahun 1990 seperti tertera dalam PP Nomor 30 Tahun 1990 tentang Pengawasan dan Akreditasi, UU RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Bab XVI tentang Evaluasi, Akreditasi dan Sertifikasi), UU RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Bab III tentang Penjaminan Mutu). Inti dari amanat tersebut, bahwa “Pengelolaan satuan pendidikan tinggi dilaksanakan berdasarkan prinsip otonomi, akuntabilitas, jaminan mutu, dan evaluasi yang transparan”. Dengan demikian, penjaminan mutu merupakan salah satu prinsip yang perlu diwujudkan dalam pengelolaan pendidikan di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim (UIN Maliki) Malang.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Borang Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang – Tahun 2016, hlm. 2 – 3.

<sup>5</sup> Lembaga Penjaminan Mutu UIN Maliki Malang, *Sejarah LPM*, 26 Februari 2015 [Tersedia] <http://lpm.uin-malang.ac.id/>, [Online] Minggu, 11 Oktober 2015.

Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) merupakan badan internal UIN Maliki Malang yang berfungsi membangun sistem penjaminan mutu akademik pada setiap level, mulai dari level pengelola Universitas; Rektorat, Biro, Bagian dan sub Bagian administrasi, Lembaga & Pusat (Pelaksana Teknis), Pascasarjana, level pengelola Fakultas; dekanat, jurusan/program studi, laboratorium, studio, bengkel, bagian dan sub bagian administrasi.

LPM UIN Maliki Malang berawal dari berdirinya Kantor Jaminan Mutu (KJM) UIN Maliki Malang berdasarkan Surat Keputusan Rektor Nomor; Un.3/Pp.01.2/159/2005 tanggal 3 Maret 2005 dengan ruang lingkup kerja 1) merencanakan dan melaksanakan sistem penjaminan mutu akademik secara keseluruhan di UIN Maliki Malang, 2) membuat perangkat yang diperlukan dalam rangka pelaksanaan sistem penjaminan mutu akademik, 3) memonitor pelaksanaan sistem penjaminan mutu akademik, 4) melakukan audit dan evaluasi pelaksanaan sistem penjaminan mutu akademik, dan 5) melaporkan secara berkala pelaksanaan sistem penjaminan mutu akademik di UIN Maliki Malang. Konsentrasi kerja KJM sebagai lembaga yang baru berdiri sengaja difokuskan pada perancangan sistem penjaminan mutu yang diterapkan di UIN Maliki Malang dan *monev* (monitoring & evaluasi) serta audit (internal), baru dilaksanakan pada bidang akademik yang masih terbatas pada kegiatan Proses Belajar Mengajar (PBM).

Namun setelah dilakukan kajian yang mendalam mengenai penjaminan mutu dan audit mutu akademik, serta kewajiban mengemban tugas yang lebih luas, maka disepakati untuk memperluas fokus pengembangan penjaminan mutu yang tidak terbatas pada PBM namun diperluas pada keseluruhan dari layanan akademik, layanan penelitian, layanan pengabdian pada masyarakat dan layanan pendukung lainnya. Karena luasnya cakupan pengembangan, maka disepakati perlunya keterlibatan sistem dan/atau lembaga lain, kemudian dilakukan kerjasama antara UIN Maliki Malang dengan PT. SGS Indonesia sebagai lembaga audit & sertifikasi ISO (26 November 2007) dan PT. Surveyor Indonesia sebagai konsultan (7 April 2008). Kerjasama tersebut dilakukan untuk pengembangan dan implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) berbasis ISO 9001:2000.



Menyadari perluasan cakupan pengembangan penjaminan mutu di UIN Maliki Malang dengan melibatkan pihak eksternal (PT. SGS Indonesia dan PT. Surveyor Indonesia), maka diperlukan pengembangan di segala aspek termasuk nomenklatur lembaga penjaminan mutu, sehingga disepakati mengubah nama KJM menjadi Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) UIN Maliki Malang berdasarkan Keputusan Menteri Agama RI Nomor 137 Tahun 2008 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Malang.

Tugas LPMP adalah mengawasi penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 di UIN Maliki Malang dengan melakukan *Quality Management System (QMS) Baseline Analysis* melalui tinjauan langsung kepada stakeholder Universitas. Tahap berikutnya dari kegiatan penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2000 adalah melakukan *QMS Design and Development*, kemudian melakukan *Implementation of The QMS* termasuk kegiatan Pelatihan Audit Internal (*Internal Audit Training*), untuk menyiapkan anggota institusi/lembaga pendidikan tinggi yang dipilih untuk menjadi Auditor Internal. Kegiatan ini telah dijelaskan dalam Laporan Hasil Pelatihan Audit Internal, dilanjutkan dengan melakukan QMS - Internal Audit, Consultant's Audit, Certification Audit dan akhirnya pada tanggal 31 Desember 2008 Sertifikat SMM ISO 9001:2000 seri Certificate ID08/1219 dengan masa berlaku mulai tanggal 31 Desember 2008-15 November 2010 dari SGS *United Kingdom Ltd System & Service Certification* telah berhasil didapatkan.

Setelah dilakukan asesmen lapangan oleh SGS Indonesia per semester selama rentang waktu 2008-2012 UIN Maliki Malang dinilai konsisten dan memiliki komitmen yang sangat tinggi serta mengalami perkembangan yang signifikan dalam implementasi manajemen mutu, dan akhirnya renewal/upgrading sertifikat ISO 9001:2000 menjadi ISO 9001:2008 seri Certificate ID08/01219 yang berlaku mulai 26 April 2012-31 Desember 2014.

Dalam perkembangannya pada 2013 LPMP berubah lagi menjadi Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) UIN Maliki Malang dengan SK Rektor Nomor Un.3/KP.01.4/1358/2013 tanggal 11 Mei 2013 tentang Penataan Organisasi dan Tata Kerja UIN Maliki Malang. Perubahan ini seiring dengan perubahan struktur organisasi UIN Maliki Malang berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Maliki

Malang dengan fokus garapan mengkoordinasikan, mengendalikan, mengaudit, memantau, menilai, dan mengembangkan sistem penjaminan mutu akademik (semua penyelenggaraan kegiatan akademik dan non akademi) di UIN Maliki Malang.

Selain hal tersebut, LPM juga menjalankan fungsi; 1) pelaksanaan penyusunan rencana, evaluasi program dan anggaran, serta pelaporan; 2) pelaksanaan pengembangan mutu akademik; 3) pelaksanaan training, workshop, konsultasi, tutorial, pendampingan dan kerjasama dalam bidang Sistem Manajemen Mutu (SMM) untuk kebutuhan internal UIN Maliki Malang dan perguruan tinggi lainnya, dan 4) pelaksanaan administrasi lembaga. Sampai saat ini UIN Maliki Malang memperoleh beberapa prestasi berkat komitmen berbagai pihak dalam implementasi SMM antara lain sebagai berikut :

- 1) Reward sebagai Badan Layanan Umum (BLU) terbaik. Tidak hanya di kalangan PTAI, namun di seluruh perguruan tinggi di Indonesia, termasuk Perguruan Tinggi Negeri (PTN) yang berada di bawah naungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) RI. berdasarkan SK Kemenkeu nomor KEP219/PB.5/2013 tentang hasil penilaian Kinerja Satuan Kerja Badan Layanan Umum Bidang Layanan Pendidikan Tahun 2012 dengan nilai tertinggi yaitu 84,81.
- 2) Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (AIPT) UIN Maliki Malang dengan nilai 364 peringkat A (sangat baik) berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor : 032/SK/BAN-PT/Akred/PT/I/2014 tanggal 16 Januari 2014 tentang Nilai dan Peringkat Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi.

Berikut ini Tim Lembaga Penjaminan Mutu UIN Maliki Malang mulai tahun 2005 sampai sekarang:

Tahun 2005-2007, Tim Kantor Jaminan Mutu (KJM) terdiri dari:

- o Prof. Dr. H. Imam Suprayogo (Pengarah),
- o Dr. H. Mudjia Rahardjo, M.Si (Penanggung jawab),
- o Prof. Dr. Muhaimin, MA (Ketua),
- o Sugeng ListyoPrabowo, M.Pd (Sekretaris),
- o Prof. Drs. HM. Kasiram, M.Sc (Bidang Pengembangan dan Pelaksanaan

Jaminan Mutu),

- o Dra. Hj. Sutiah, M.Pd (Bidang Training & Development),
- o Agus Mulyono, S.Pd., M.Kes (Bidang Sistem Informasi Jaminan Mutu),
- o Drs. HM. Djumransjah, M.Pd (Bidang Audit Internal),
- o Evika Sandi Savitri, MP (Staf).

Tahun 2007-2009, Tim Kantor Jaminan Mutu (KJM) terdiri dari:

- o Prof. Dr. H. Imam Suprayogo (Tim Ahli/Konsultan KJM),
- o Prof. Dr. H. Mudjia Rahardjo, M.Si (Tim Ahli/Konsultan KJM),
- o Drs. H. Turmudi, M.Si (Tim Ahli/Konsultan KJM),
- o Dr. HM Sa'ad Ibrahim, MA (Tim Ahli/Konsultan KJM),
- o Sugeng ListyoPrabowo, M.Pd (Ketua),
- o Agus Mulyono, S.Pd., M.Kes (Sekretaris),
- o Prof. Drs. HM. Kasiram, M.Sc (Bidang Pengembangan dan Pelaksanaan Jaminan Mutu),
- o Dra. Umrotul Hasanah, M.Si (Bidang Training & Development),
- o Abdul Aziz, M.Si (Bidang Sistem Informasi Jaminan Mutu),
- o Drs. HM. Djumransjah, M.Pd (Bidang Audit Internal),
- o Evika Sandi Savitri, MP (Staf),
- o A. Malik Karim Amrullah, M.Pdi (Staf),
- o Sulistyaningsih, S.Psi (Staf).

Tahun 2009-2013, Tim Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) terdiri dari:

- o Dr. Sugeng ListyoPrabowo, M.Pd (Kepala),
- o Ali Ridho, M.Si (Sekretaris),
- o Rosihan Aslihuddin, S.Sos (Ketua Divisi Pengembangan Sistem),
- o Hj. Rahmawati Baharudin, MA (Ketua Divisi Pengembangan SDM),
- o Agus Zainul Fitri, M.Pd (Ketua Divisi Audit Internal),
- o Nur Laeli Fitria, M.Pd (Ketua Divisi Pengendalian Dokumen),
- o Ety Zahrotul Nahdiyah (Staf Administrasi),
- o Umayyatus Syarifah (Staf Administrasi).

Tahun 2013-2017, Tim Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) UIN Maliki Malang terdiri dari:

- o Dr. HA. Muhtadi Ridwan (Ketua),
- o Dr. Ali Ridho, M.Si (Sekretaris),
- o Dr. Hj. Rifa Hidayah, M.Si, (Kepala Pusat Pengembangan Standar Mutu),
- o H. Alfin Mustikawan, M.Pd (Kepala Pusat Audit dan Pengendalian Mutu),
- o Dr. H. Abdul Malik Karim Amrullah, M.Pd.I (Divisi Pengembangan Sistem),
- o Hairur Rahman, M.Si (Divisi Pengembangan Sistem),
- o Abdul Hakim, S.Si., Apt, M.Ag (Divisi Training & Development),
- o Abdul Aziz, M.Si (Divisi Evaluasi Internal),
- o Aulia Fikriarini Muchlis, MT (Divisi Evaluasi Eksternal),
- o Rosihan Aslihuddin, S.Sos (Sekretariat),
- o Segaf, M.Sc (Sekretariat),
- o Shanti Nurcahyani, S.Hum (Sekretariat).

#### **b. Visi**

Menjadi lembaga internal yang unggul dan berperan aktif dalam pengelolaan dan pengembangan budaya mutu untuk tercapainya visi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

#### **c. Misi**

- 1) Mengkaji dan melakukan pengembangan sistem manajemen mutu dalam upaya menghasilkan produk-produk intelektual UIN Maliki Malang yang berlandaskan pada nilai-nilai Ulul Albab, keindonesiaan, dan kerakyatan.
- 2) Menjamin pelaksanaan SPMI secara berkelanjutan.
- 3) Mendorong tata kelola UIN Maliki Malang untuk menjadi organisasi pembelajar sehingga selalu siap melaksanakan perubahan dan pengembangan secara berkelanjutan menuju universitas yang mendapatkan pengakuan dan reputasi internasional.
- 4) Mendorong sivitas UIN Maliki Malang menginternalisasikan nilai-nilai Ulul Albab, nilai-nilai keindonesiaan dan kerakyatan guna terciptanya budaya untuk selalu berkembang secara berkelanjutan.

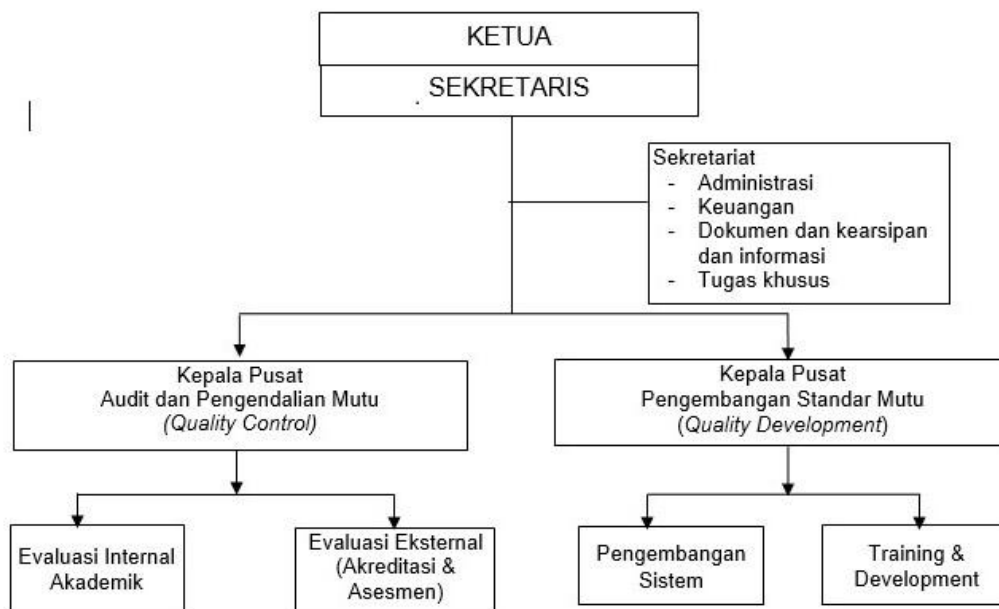
#### **d. Tujuan**

- 1) Memastikan komitmen para pemimpin UIN Maliki Malang terhadap implementasi penjaminan mutu.

2) Meningkatnya kemampuan UIN Maliki Malang dalam implementasi SMM dan menjadi teladan dalam kaitan dengan SMM.

3) Pengakuan UIN Maliki Malang sebagai World Level University (2030)<sup>6</sup>.

#### e. Struktur LPM<sup>7</sup>



Gambar 4.1 Struktur Organisasi LPM UIN Maliki Malang

Dari sejarah, visi, misi serta struktur LPM dapat dipahami bahwa LPM merupakan salah satu lembaga di UIN Maliki Malang yang bertanggungjawab penuh terhadap implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) serta berusaha secara maksimal untuk mewujudkan sistem akademik dan budaya mutu di seluruh elemen UIN Maliki Malang secara berkelanjutan.

Dari pemaparan data temuan penelitian di atas dapat dipahami bahwa beberapa hasil akhir yang diperoleh UIN Maliki Malang dari implementasi audit internal dalam meningkatkan mutu pelayanan akademik, yaitu: 1) Tim asesmen lapangan oleh SGS Indonesia menilai UIN Maliki Malang konsisten dan memiliki komitmen yang sangat tinggi serta mengalami perkembangan yang signifikan dalam implementasi manajemen mutu, sehingga layak untuk mendapatkan sertifikat ISO

<sup>6</sup> Lembaga Penjaminan Mutu UIN Maliki Malang, *Visi dan Misi LPM*, 18 Maret 2015 [Tersedia] <http://lpm.uin-malang.ac.id/>, [Online] Minggu, 11 Oktober 2015.

<sup>7</sup> Lembaga Penjaminan Mutu UIN Maliki Malang, *Struktur Organisasi LPM*, 21 Agustus 2015 [Tersedia] <http://lpm.uin-malang.ac.id/>, [Online] Minggu, 11 Oktober 2015.

9001:2000 menjadi ISO 9001:2008 seri Certificate ID08/01219 yang berlaku mulai 26 April 2012-31 Desember 2014. 2) Reward sebagai Badan Layanan Umum (BLU) terbaik. Tidak hanya di kalangan PTAI, namun di seluruh perguruan tinggi di Indonesia, termasuk Perguruan Tinggi Negeri (PTN) yang berada di bawah naungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) RI. berdasarkan SK Kemenkeu nomor KEP219/PB.5/2013 tentang hasil penilaian Kinerja Satuan Kerja Badan Layanan Umum Bidang Layanan Pendidikan Tahun 2012 dengan nilai tertinggi yaitu 84,81. 3) Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (AIPT) UIN Maliki Malang dengan nilai 364 peringkat A (sangat baik) berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor : 032/SK/BAN-PT/Akred/PT/I/2014 tanggal 16 Januari 2014 tentang Nilai dan Peringkat Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi.

Dengan implementasi audit internal dalam meningkatkan mutu pelayanan akademik di UIN Maliki Malang maka dapat dikembangkan budaya mutu yaitu: 1) UIN Malang dapat menghasilkan produk-produk intelektual yang berlandaskan pada nilai-nilai Ulul Albab, keindonesiaan, dan kerakyatan. 2) UIN Maliki Malang dapat menjamin pelaksanaan SPMI secara berkelanjutan. 3) UIN Maliki Malang dapat mendorong seluruh tata kelola kampus menjadi organisasi pembelajar (*learning organization*) sehingga selalu siap melaksanakan perubahan dan pengembangan secara berkelanjutan menuju universitas yang mendapatkan pengakuan dan reputasi internasional. 4) UIN Maliki Malang dapat mendorong seluruh civitas akademiknya menginternalisasikan nilai-nilai Ulul Albab, nilai-nilai keindonesiaan dan kerakyatan guna terciptanya budaya untuk selalu berkembang secara berkelanjutan. 5) UIN Maliki Malang dapat memastikan komitmen seluruh pemimpin di semua lini untuk mengimplementasikan sistem penjaminan mutu. 6) UIN Maliki Malang dapat meningkatnya kemampuannya dalam implementasi SMM dan menjadi teladan dalam kaitan dengan SMM. 7) UIN Maliki Malang telah diproyekkan menjadi salah satu *the World Class University* di tahun 2030.

## **B. Paparan Data Penelitian**

Pada bagian berikut dipaparkan data-data penelitian sesuai dengan rumusan masalah yang diajukan, yaitu:

### **1. Landasan pemikiran implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pembelajaran di FITK UIN Maulana Malik Ibrahim Malang**

Pada bagian ini dipaparkan data-data penelitian yang terkait dengan landasan pemikiran implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pembelajaran di FITK UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Pada bagian ini peneliti lebih banyak merujuk pada buku yang ditulis oleh Dr. H. Muhaimin, MA. (2005) yang berjudul *Manajemen Penjaminan Mutu di Universitas Islam Negeri Malang*. Malang: Universitas Islam Negeri Malang, 2005, disaat beliaunya merintis pembentukan Kantor Jaminan Mutu yang merupakan cikal bakal Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) sebagai unit pelaksana utama implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) di UIN Maliki Malang. Pokok-pokok pikiran dalam buku tersebut baik secara runtut maupun acak dengan beberapa kalimat dan istilah yang sudah disesuaikan peneliti maka dipaparkan pada sub-bab ini sebagai landasan pemikiran implementasi SMM.

#### **a. Landasan Pemikiran Implementasi Sistem Manajemen Mutu**

UIN Maliki Malang menjadikan "Ulul Albab" sebagai jargon yang hendak dimanifestasikan dalam bentuk program pendidikan, sehingga seluruh Fakultas, Jurusan dan program studi yang dikembangkannya berada di bawah payung "Ulul Albab".

Dari hasil kajian terhadap istilah "Ulul Albab" sebagaimana terkandung dalam 16 ayat al-Qur'an, ditemukan adanya 16 (enam belas) ciri khusus, untuk selanjutnya diperas ke dalam 5 (lima) ciri utama, yaitu: (1) selalu sadar akan kehadiran Tuhan pada dirinya dalam segala situasi dan kondisi, sambil berusaha mengenali Allah dengan kalbu (zikir) serta mengenali alam semesta dengan akal (pikir), sehingga sampai kepada bukti yang sangat nyata akan keagungan Allah swt dalam segala ciptaannya; (2) tidak takut kepada siapapun kecuali kepada Allah, serta mampu memisahkan yang jelek dari yang baik, kemudian dipilih yang baik walaupun harus sendirian dalam mempertahankan kebaikan itu dan walaupun

kejelekan itu dipertahankan oleh sekian banyak orang; (3) mementingkan kualitas hidup baik dalam keyakinan, ucapan maupun perbuatan, sabar dan tahan uji walaupun ditimpa musibah dan diganggu oleh syetan (jin dan manusia), serta tidak mau membuat onar, keresahan, kerusuhan, dan berbuat makar di masyarakat; (4) bersungguh-sungguh dalam mencari dan menggali ilmu pengetahuan, dan kritis dalam menerima pendapat, teori atau gagasan dari mana pun datangnya, serta pandai menimbang-nimbang untuk ditemukan yang terbaik; (5) bersedia menyampaikan ilmunya kepada orang lain untuk memperbaiki masyarakatnya, dan tidak suka duduk berpangku tangan di laboratorium belaka, serta hanya terbenam dalam buku di perpustakaan, tetapi justeru tampil di hadapan masyarakat, terpanggil hatinya untuk memecahkan problem yang ada di tengah-tengah masyarakat.

Bertolak dari kelima ciri utama tersebut, maka ciri yang *pertama* dan *kedua* menggarisbawahi sosok Ulul Albab yang memiliki kekokohan akidah dan kedalaman spiritual, ciri yang *ketiga* menggarisbawahi sosok Ulul Albab yang memiliki komitmen terhadap akhlak yang mulia, ciri yang keempat menggarisbawahi sosok Ulul Albab yang memiliki keluasan ilmu, dan ciri yang kelima menggarisbawahi sosok Ulul Albab yang memiliki kematangan profesional. Karena itu, UIN Maliki Malang mengemban tugas untuk menyiapkan calon-calon lulusan yang memiliki kekokohan akidah dan kedalaman spiritual, keagungan akhlak, keluasan ilmu, dan kematangan profesional.

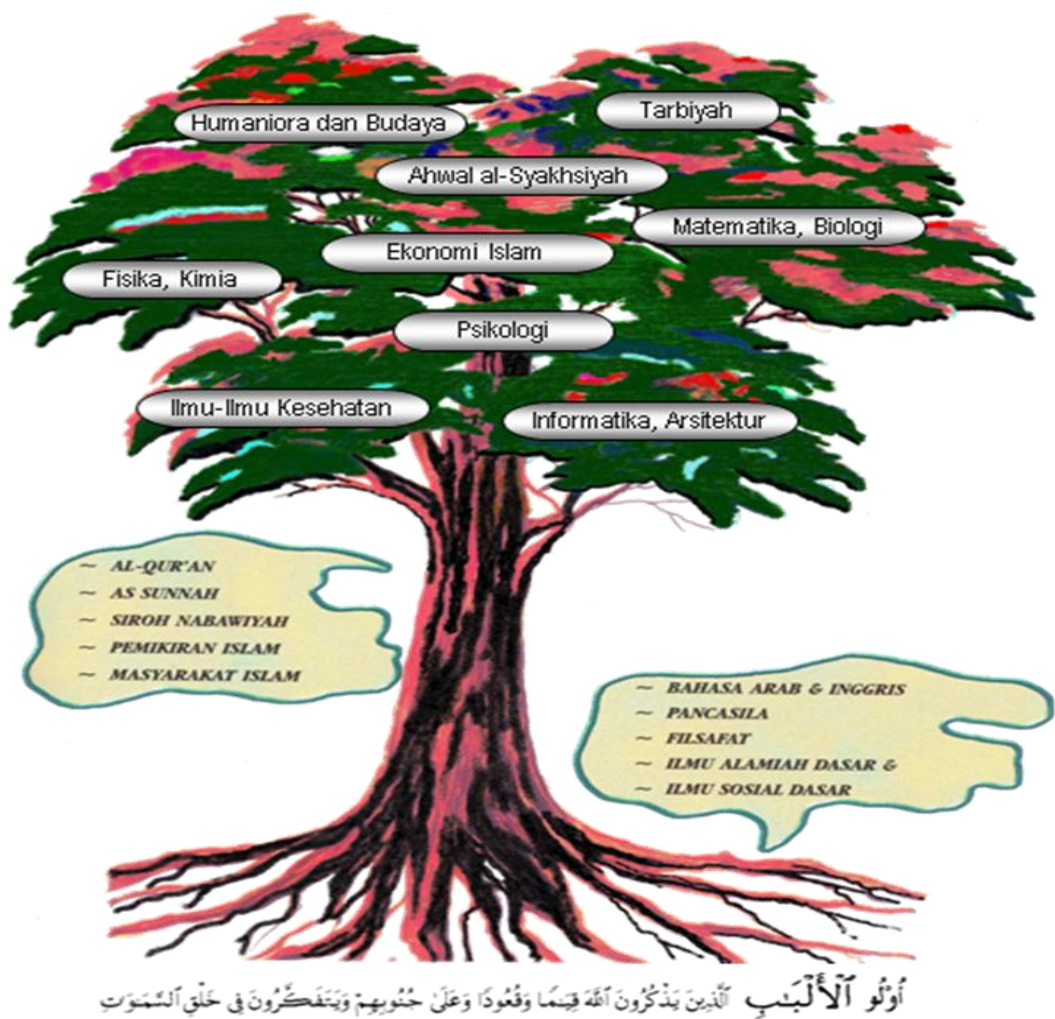
Menurut UU No. 20/2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 36 ayat (2), bahwa Kurikulum pada semua jenjang dan jenis pendidikan dikembangkan dengan prinsip diversifikasi sesuai dengan satuan pendidikan, potensi daerah dan peserta didik (ayat 2). Di dalam pasal 38 dikemukakan bahwa kurikulum pendidikan tinggi dikembangkan oleh perguruan tinggi yang bersangkutan dengan mengacu pada standar nasional pendidikan untuk setiap program studi (ayat 3).

Bertolak dari UU tersebut, maka menjadikan konsep Ulul Albab dan kandungan maknanya sebagai asumsi dasar dalam pengembangan pendidikan di UIN Maliki Malang merupakan perwujudan dari prinsip diversifikasi, sehingga dapat dibenarkan adanya, sepanjang tetap memperhatikan standar nasional pendidikan.

Untuk merealisasikan aspek-aspek pengembangan pendidikan tersebut diperlukan bangunan struktur keilmuan yang jelas. Sebagai UIN, bangunan struktur



keilmuan yang dikembangkan didasarkan atas universalitas ajaran Islam yang digambarkan sebagai sebuah pohon yang kokoh dan rindang. Pohon yang memiliki akar yang teguh menghujam ke bumi. Akar yang kokoh itu akan membentuk batang, dahan, cabang dan ranting yang kokoh pula, serta daun yang subur sehingga menghasilkan buah yang segar dan melimpah. Pohon yang kokoh dan rindang itu digunakan sebagai metafora untuk menggambarkan struktur keilmuan dikembangkan oleh UIN Maliki Malang. Metafora berupa pohon untuk menjelaskan keilmuan yang dimaksud itu dapat dijelaskan sebagaimana gambar 4.2 dan uraiannya berikut:



Gambar 4.2 Pohon Keilmuan UIN Maliki Malang

**Akar** berfungsi untuk menyangga tegak dan kokohnya batang, di samping untuk meraup saripati makanan dari tanah. Karena itulah, akar dijadikan tamsil

sebagai fondasi keilmuan. Yang termasuk dalam komponen fondasi/akar itu adalah: (1) Bahasa Arab dan Inggris, (2) Filsafat, (3) Ilmu ke-Alaman, (4) Ilmu Sosial dan (5) Pendidikan Pancasila & Kewarganegaraan.

Kemampuan dan penguasaan yang matang terhadap fondasi/akar keilmuan tersebut akan memudahkan para mahasiswa untuk memahami keilmuan Islam yang digambarkan dengan batang sebuah pohon yang harus dikuasai oleh setiap mahasiswa UIN Maliki Malang, yaitu (1) al-Qur'an dan As-Sunnah, (2) Sirah Nabawiyah dan sejarah peradaban Islam, (3) Pemikiran Islam (Teologi, Fiqih, dan Tasawuf), dan (4) pemahaman terhadap masyarakat Islam.

Sedangkan **dahan dan ranting** digunakan untuk menggambarkan bidang ilmu yang dikembangkan. Ilmu-ilmu yang dimaksudkan adalah: (1) Tarbiyah (Pendidikan Islam, Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial); (2) Syari'ah (Al-Akhwal al-Syakhshiyah), 3 Humaniora dan Budaya (Bahasa dan Sastra Arab, Bahasa dan Sastra Inggris); (4) Psikologi, (5) Ekonomi (Manajemen); dan (6) Sains dan Teknologi (Matematika, Biologi, Kimia, Fisika, Teknik Informatika, dan Teknik Arsitektur; serta (7) Program Pascasarjana, konsentrasi Manajemen Pendidikan Islam dan Pembelajaran Bahasa Arab.

Pohon yang memiliki akar, batang dan dahan serta ranting kokoh akan menghasilkan buah yang segar dan melimpah. Dalam kerangka keilmuan yang dikembangkan oleh UIN Maliki Malang, buah digambarkan sebagai iman, amal saleh dan *al-akhlaq alkarimah*.

Untuk merealisasikan pemikiran tentang struktur keilmuan yang digambarkan dengan sebuah pohon yang kekar dan kokoh itu, UIN Maliki Malang mengambil kebijakan bahwa semua mahasiswa (tanpa melihat jurusan atau program studinya) lebih dahulu harus, menguasai fondasi (akar) keilmuan, sebelum mengkaji ajaran Islam (yang digambarkan sebagai sebuah batang), dan kemudian mengkaji keilmuan sesuai dengan pilihan disiplin ilmu yang dikembangkan (yang digambarkan sebagai sebuah dahan dan ranting), seperti Tarbiyah, Syari'ah, Humaniora dan Budaya, Psikologi, Ekonomi, Sains dan Teknologi.

Mengikuti pemikiran Imam al-Ghazali tentang klasifikasi ilmu, maka struktur keilmuan yang dikembangkan digambarkan sebagai sebuah akar dan batang yang keberadaannya dikategorikan sebagai **wajib ain**. Sedangkan penguasaan bidang studi

digambarkan sebagai dahan dan rantingnya yang keberadaannya dikategorikan sebagai **wajib kifayah**, yakni kewajiban setiap mahasiswa untuk menguasai dan mengembangkan program studi sesuai dengan minat, bakat dan kemampuannya.

Dengan jargon Ulul Albab dan pengembangan struktur keilmuan tersebut di atas, UIN Maliki Malang berusaha mengantisipasi berbagai tantangan pendidikan tinggi pada umumnya, yang pada intinya menyangkut masalah-masalah sebagai berikut: (1) permasalahan makro nasional, yang menyangkut krisis ekonomi, politik, moral, budaya, dan sebagainya; (2) diberlakukannya globalisasi dan perdagangan bebas, yang berarti persaingan alumni dalam pekerjaan semakin berat; (3) menurut *Human Development Index* (HDI, 2001, 2004), hasil survai *the Political and Economic Risk Consultancy* (PERC, 2001), dan hasil studi *the Third International Mathematics and Science Study-Repeat* (TIMSS-R, 1999), *Asia Week* (2000), dan *Educational Performance* (PERC: 2001), bahwa mutu pendidikan di Indonesia masih rendah; (4) angka pengangguran lulusan Perguruan Tinggi (PT) semakin meningkat; (5) tenaga asing meningkat, sedangkan tenaga Indonesia yang dikirim ke luar negeri pada umumnya non-professional; (6) orang-orang lebih senang sekolah atau menyekolahkan anaknya di luar negeri; (7) peran PT dalam membentuk masyarakat madani (*civil society*).

Menghadapi berbagai tantangan tersebut, maka UIN Maliki Malang harus mampu menghasilkan lulusan yang bermutu, karena hanya lulusan bermutu yang akan mampu menciptakan pekerjaan sendiri dan/atau mampu bersaing di pasar kerja local, nasional dan internasional. Untuk mencapainya diperlukan *organizational health* (kesehatan organisasi), yakni kemampuan organisasi (UIN Maliki Malang) untuk mengembangkan kebebasan akademik, inovasi, kreativitas dan *knowledge sharing*. Salah satu komponen organisasi yang sehat adalah adanya *Quality assurance* (jaminan mutu) dari perguruan tinggi yang bersangkutan (Diknas, 2003).<sup>8</sup>

#### **b. Standar Mutu Lulusan UIN Maliki Malang**

Bertolak dari visi, misi dan tujuan tersebut, maka standar mutu lulusan UIN Maliki Malang yang diharapkan adalah sebagai berikut:

- 1) Menguasai Bahasa Arab

---

<sup>8</sup> Muhaimin, *Manajemen Penjaminan Mutu di Universitas Islam Negeri Malang*. Malang: Universitas Islam Negeri Malang, 2005.

- 2) Menguasai bahasa Inggris
- 3) Berwawasan nasional, regional dan global
- 4) Mengembangkan zikir dan tafakur
- 5) Menguasai bidang keahliannya yang dilandasi oleh spirit ajaran dan nilai-nilai Islam
- 6) Kader ulama yang mampu memimpin dan menggerakkan kehidupan keagamaan Islam di masyarakat
- 7) Terampil memanfaatkan IT (Information Technology)
- 8) Mengembangkan budaya dan tradisi Islam
- 9) Mampu menghayati dan memanfaatkan pengalaman hidup di Ma'had
- 10) Memiliki etos belajar sepanjang hayat.

Mutu lulusan tersebut di atas akan berbeda dengan lulusan Universitas Negeri lainnya. Hal ini dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1 Standar Mutu Lulusan UIN Maliki Malang

<b>NO.</b>	<b>UIN MALIKI MALANG</b>	<b>UINVERSITAS NEGERI LAINNYA</b>
1.	Menguasai Bahasa Arab	Tidak sama
2.	Menguasai bahasa Inggris	Sama
3.	Berwawasan nasional, regional dan global	Sama
4.	Mengembangkan zikir dan tafakur	Tidak sama
5.	Menguasai bidang keahliannya	Sama
6.	Menguasai bidang keahliannya yang dilandasi oleh spirit ajaran dan nilai-nilai Islam	Tidak sama
7.	Kader ulama yang mampu memimpin dan menggerakkan kehidupan keagamaan Islam di masyarakat	Tidak sama
8.	Terampil memanfaatkan IT (Information Technology)	Sama
9.	Mengembangkan budaya dan tradisi Islam	Tidak sama
10.	Mampu menghayati dan memanfaatkan pengalaman hidup di Ma'had	Tidak sama
11.	Memiliki etos belajar sepanjang hayat	Sama

Untuk menyiapkan mutu lulusan tersebut di atas, maka diperlukan sistem pendidikan UIN Maliki Malang yang bermutu pula, terutama yang terkait dengan 14 (empat belas) butir mutu sebagaimana tersebut di bawah, serta menentukan produk

dengan sifat dan mutu tertentu yang hendak dibuat. Dengan demikian UIN Maliki Malang harus mengetahui dengan tepat apa sasaran-sasarannya.

**c. Deklarasi UIN Maliki Malang Bersertifikat ISO 9001:2000**

Pelaksanaan *Kick off* atau deklarasi pencaangan implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2000 sebagai tonggak sejarah bahwa seluruh sivitas akademika UIN Maliki Malang harus berkomitmen untuk menerapkan SMM ISO 9001:2000 secara konsisten.

Kegiatan pencaangan yang dijadwalkan pada 18 September 2008 baru dapat dilaksanakan pada tanggal 25 September 2008. Kegiatan tersebut dihadiri oleh semua pimpinan, mulai dari Rektor, para Pembantu Rektor, para Kepala Biro, para Dekan Fakultas dan Pembantu Dekan, Direktur dan Asisten Direktur Program Pascasarjana, para Kepala Bagian Administrasi, para Kepala/Ketua Lembaga/Pusat/Unit, semua group fokus, dan semua tim Sekretariat ISO Universitas Islam Negeri Malang.

Tepat pada pukul 10.00 wib acara yang terkesan sakral dan berwibawa dibuka oleh A. Muhtadi Ridwan sebagai *Management Representative* (MR) SMM ISO 9001:2000 UIN Maliki Malang yang kemudian disambung sambutan dari Rektor UIN Maliki Malang, Imam Suprayogo.

Dalam sambutannya, A. Muhtadi Ridwan yang sekaligus sebagai Dekan Fakultas Ekonomi UIN Maliki Malang tersebut menyatakan bahwa ketidak layakan kampus tidak hanya dinilai dari fasilitas berupa gedung perkuliahan dan perkantoran serta peralatan yang kurang memadai, tetapi juga SDM dan mahasiswa yang masih sedikit serta model pengembangan keilmuan yang sangat terbatas. “Sekarang saya mengajak semua pengelola kampus ini untuk membuka dokumen penting berupa Renstra UIN Maliki Malang 25 tahun ke depan,” harapannya.

Pada Renstra tersebut, tambahnya, telah dicanangkan perencanaan strategis pengembangan Universitas Islam Negeri (UIN) Malang 25 tahun ke depan diarahkan pada tiga tahapan mendasar, diantaranya untuk jangka pendek (2005-2010) target UIN Maliki Malang untuk mencapai kemantapan kelembagaan (*institutional establishment*) dan penguatan akademik (*academic reinforcement*). Jangka menengah (2011-2020) untuk mencapai posisi universitas agar lebih dikenal dan diakui di tingkat regional (*Regional Recognition and Reputation*) sedangkan target jangka panjang (2021-2030) diharapkan UIN Maliki Malang dapat mencapai posisi

puncak universitas, yakni agar lebih dikenal dan diakui di tingkat internasional (*International Recognition and Reputation*).

“Kali ini kita masih ada pada tahap pertama (2005-2010), yaitu Pemantapan Kelembagaan (*institutional establishment*) dan penguatan akademik (*academic reinforcement*). Kedua fokus pengembangan tersebut memberikan landasan untuk berkembang sebagai universitas terkemuka di tingkat regional, khususnya Negara-negara sahabat (Islam)”, terangnya penuh semangat.

Pada akhir masa pengembangan jangka pendek, diharapkan UIN Maliki Malang bias menyelenggarakan perkuliahan untuk 12.000 mahasiswa secara layak, yang tersebar ke dalam 30 Program Studi Diploma, Sarjana, Magister dan Doktor. Kebijakan umum pengembangan jangka pendek diarahkan pada pemenuhan kelayakan dan baku-mutu universitas unggulan (*excellent university*).

“Saya kira sangat tepat, kalau kali ini kita bertekad terus mengembangkan kinerja dengan semangat budaya mutu dengan mengimplementasikan SMM ISO 9001:2001 sebagai standart mutu level internasional. Agar cita-cita menjadikan universitas unggulan (*excellent university*) segera terwujud dalam rangka menyajikan layanan prima bagi semua pihak, baik tingkat regional, nasional dan internasional,” harapnya pasti. (Tabloid Gema Edisi: 38, November-Desember 2008:4).

Sementara itu, dalam sambutan pembukaan *main audit*, rektor UIN Maliki Malang, Prof. Dr. H. Imam Suprayogo menegaskan bahwa proses sertifikasi bertaraf ISO 9001:2000 ini sebenarnya tidak hanya berhenti sampai didapatkannya sertifikat ISO. Akan tetapi yang lebih penting lagi adalah seluruh karyawan, dosen dan seluruh elemen yang ada di bawah naungan UIN Maliki Malang ini mau bergerak secara maksimal demi kemajuan UIN bersama. “Kampus yang ideal tidak dilihat dari segi fisiknya saja, akan tetapi bagaimana seluruh elemen yang ada di UIN Maliki Malang ini dapat bergerak dengan maksimal,” harapnya. *Main Audit* bertujuan untuk mengukur kelayakan manajemen UIN Maliki Malang dalam implementasi SMM ISO 9001:2000 sesuai dengan Visi dan Misi yang dicanangkan, sehingga layak menerima Sertifikat SMM level Internasional. (Tabloid Gema, Edisi 38, November-Desember 2008, Hal. 15)<sup>9</sup>.

---

<sup>9</sup> Tabloid Gema, Edisi 38, November-Desember 2008, hlm. 15

SSM ISO 9001:2000 Sebagai Jaminan Mutu Level Internasional adalah salah satu upaya perguruan tinggi untuk meningkatkan mutu pendidikan tinggi (PT) secara internal juga dapat dilakukan melalui penerapan Sistem Management Mutu *Internasional Organisation for Standardisation* (SSNI ISO) 9001: 2000. Standar SSM ISO 9001: 2000 adalah salah satu versi terbaru tahun 2000 yang berfungsi sebagai alat untuk meraih standar mutu pendidikan yang lebih baik serta untuk menunjukkan kinerja PT dengan memastikan agar dari waktu ke waktu senantiasa dapat menjamin eksistensinya sesuai dengan harapan stakeholdernya.

UIN Maliki Malang mengembangkan visi PT dengan mendasarkan pada 4 hal, yaitu; 1) filosofi UIN Maliki Malang; 2) kebutuhan dan harapan ideal stakeholder; 3) regulasi pemerintah tentang penyelenggaraan PT, dan 4) keunggulan dari nilai-nilai Islam. Rumusan tersebut adalah sebagai berikut:

Menjadi universitas terkemuka dalam penyelenggaraan pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat untuk menghasilkan lulusan yang memiliki kekokohan aqidah, kedalaman spiritual, keluhuran akhlaq, keluasan ilmu, dan pengetahuan, teknologi dan seni yang bercirikan Islam serta menjadi penggerak kemajuan masyarakat.<sup>10</sup>

Melalui audit internal atau evaluasi diri ini, diharapkan UIN Maliki Malang dan seluruh civitas akademika termotivasi memacu diri dalam melakukan pengembangan secara berkelanjutan (*continual improvement*) di masa-masa yang akan datang. Hal ini dilakukan guna meraih cita-cita bersama, yakni menjadikan Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang sebagai pusat keunggulan dan peradaban Islam (*center of exelence and Islamic civilization*) dimasa depan yang bertumpu pada empat kekuatan: (1) kekokohan aqidah dan kedalaman spiritual, (2) keluasan ilmu, (3) keagungan akhlaq, dan (4) kematangan professional.<sup>11</sup>

#### **d. Landasan Konseptual Sistem Manajemen Mutu**

Sebagai lembaga yang memfokuskan diri pada pengembangan manusia, perguruan tinggi memiliki tugas utama untuk menjadikan orang-orang yang ada di suatu Negara menjadi terdidik. Tidak hanya pada faktor kemampuan untuk

---

<sup>10</sup> Evaluasi diri UIN Maliki Malang, 2013, hlm. 1

<sup>11</sup> Evaluasi diri UIN Maliki Malang, 2013, hlm. X

melaksanakan pekerjaan, tetapi juga faktor yang berkaitan dengan kehidupan sehari-hari dalam bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Itulah sebabnya perguruan tinggi dimanapun selalu mengemban tugas yang sangat idealis.

Karena idealisme yang diemban itulah menyebabkan perguruan tinggi harus mampu mengelola dirinya dengan idealisme yang tinggi. Kondisi ini juga berlaku untuk perguruan tinggi yang diselenggarakan dengan mendasarkan pada agama. Idealsme agama harus menjadi dasar dalam pelaksanaan kehidupan di perguruan tinggi ini. Namun demikian, dalam implementasinya, idealisme seringkali sulit untuk diterapkan berkaitan dengan realitas-realitas yang berkembang, sehingga komposisi ideal dan realistik ini harus dapat bersinergi dengan baik. Kepemimpinan akan sangat berkaitan bagaimana memadukan antara unsur-unsur idealis dan realistik tersebut.

Sebagai perguruan tinggi yang berlandaskan nilai-nilai Islam, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang juga tidak terlepas dari berbagai permasalahan diatas. Perubahan organisasi, pergantian pemimpin, perubahan sistem manajemen, dan perubahan-perubahan dari faktor-faktor eksternal merupakan perubahan yang dapat mengganggu keberlanjutan, mendistorsikan fokus, dan mengganggu keseimbangan antara faktor-faktor idealism dan realism. Disinilah kemudian diperlukan kemampuan pemimpin untuk memiliki visi, kepercayaan diri dalam menyelenggarakan semua komponen untuk bersama-sama mencapainya, menyediakan sumberdaya untuk dapat digunakan sebagai daya dorong dalam pencapaian visi, dan mendisiplinkan diri dalam “perjalanan panjang” pencapaian visi tersebut.

### 1) Dasar Ajaran Islam

- a) Penjaminan mutu merupakan realisasi dari ajaran *ihsan* yakni berbuat baik kepada semua pihak disebabkan karena Allah telah berbuat baik kepada manusia dengan aneka nikmat-Nya, dan dilarang berbuat kerusakan dalam bentuk apapun (Q.S.al-Qashash: 77).

وَأَتَّبِعْ فِي مَآءِ اتِّلَكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ ۖ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا ۗ  
وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ ۖ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا



## تَحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ﴿٧٧﴾

Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan. (QS. al-Qashash: 77).

- b) Seseorang tidak boleh bekerja dengan “sembrono” (seenaknya) dan acuh tak acuh, sebab akan berarti merendahkan makna demi ridla Allah atau merendahkan Tuhan. Maka hendaklah ia bekerja dengan baik (bermutu), dan hendaklah dalam beribadah kepada Tuhannya itu tidak melakukan syirk, yakni mengalihkan tujuan pekerjaan selain kepada Tuhan (a/- *Haqq*), yang menjadi sumber nilai intrinsik pekerjaan manusia. Dalam Q.S. al-Kahfi: 110 dinyatakan bahwa:

قُلْ إِنَّمَا أَنَا بَشَرٌ مِّثْلُكُمْ يُوحَىٰ إِلَيَّ أَنَّمَا إِلَهُكُمُ إِلَهُهُ وَاحِدٌ ۗ فَمَن كَانَ يَرْجُوا لِقَاءَ رَبِّهِ ۗ فَلْيَعْمَلْ عَمَلًا صَالِحًا وَلَا يُشْرِكْ بِعِبَادَةِ رَبِّهِ ۗ أَحَدًا ﴿١١٠﴾

Katakanlah: Sesungguhnya aku ini manusia biasa seperti kamu, yang diwahyukan kepadaku: "Bahwa Sesungguhnya Tuhan kamu itu adalah Tuhan yang Esa". Barangsiapa mengharap perjumpaan dengan Tuhannya, maka hendaklah ia mengerjakan amal yang saleh dan janganlah ia mempersekutukan seorangpun dalam beribadat kepada Tuhannya".

- c) Setiap orang dinilai dari hasil kerjanya (Q.S. al-Najm: 39), sehingga dalam bekerja dituntut untuk: (1) tidak memandang enteng bentuk-bentuk kerja yang dilakukan; (2) memberi makna kepada pekerjaannya itu; (3) insaf bahwa kerja adalah *mode of existence* (bentuk keberadaan) manusia; dan (4) dari segi dampaknya (baik/buruknya), kerja itu tidaklah untuk Tuhan, tetapi untuk dirinya sendiri (Baca Q.S. Fushshilat: 46; dan Luqman: 12).
- d) Seseorang harus bekerja secara optimal dan komitmen terhadap proses dan hasil kerja yang bermutu atau sebaik mungkin, selaras dengan ajaran *ihsan* (Q.S. al-Nahl: 90).

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ  
وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۚ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴿٩٠﴾

Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran. (Q.S. al-Nahl: 90).

- e) Seseorang harus bekerja secara efisien dan efektif atau mempunyai daya guna yang setinggi-tingginya (Q.S.al-Sajadah: 7).

الَّذِي أَحْسَنَ كُلَّ شَيْءٍ خَلَقَهُ ۖ وَبَدَأَ خَلْقَ الْإِنْسَانِ مِن طِينٍ ﴿٧﴾

Yang membuat segala sesuatu yang Dia ciptakan sebaik-baiknya dan yang memulai penciptaan manusia dari tanah. (QS. Al-Sajadah: 7).

- f) Seseorang harus mengerjakan sesuatu dengan sungguh-sungguh dan teliti (*itqan*), tidak separuh hati atau setengah-setengah, sehingga rapi, indah, tertib dan bersesuaian antara satu dengan lainnya. (Q.S. al-Naml: 88).

وَتَرَىٰ الْجِبَالَ تَحْسِبُهَا جَامِدَةً وَهِيَ تَمُرُّ مَرَّ السَّحَابِ ۚ صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَتَقَنَ  
كُلَّ شَيْءٍ ۚ إِنَّهُ حَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ ﴿٨٨﴾

Dan kamu lihat gunung-gunung itu, kamu sangka dia tetap di tempatnya, padahal ia berjalan sebagai jalannya awan. (Begitulah) perbuatan Allah yang membuat dengan kokoh tiap-tiap sesuatu; Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan. (Q.S. al-Naml: 88).

- g) Seseorang dituntut untuk memiliki dinamika yang tinggi, komitmen terhadap masa depan, memiliki kepekaan terhadap perkembangan masyarakat serta ilmu pengetahuan dan teknologi, dan bersikap istiqomah (Q.S. al-Syarh: 7-8; al-Dluha: 4; al-'Alaq: 1-3; al-Syura: 15).

## 2) Landasan Peraturan Pemerintah

Di dalam Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dinyatakan sebagai berikut:

- 1) Pasal 1 ayat 21: “Evaluasi pendidikan adalah kegiatan pengendalian,

penjaminan dan penetapan mutu pendidikan .... dan seterusnya sebagai bentuk pertanggungjawaban penyelenggaraan pendidikan".

- 2) Pasal 35 ayat 1: "Standar Nasional pendidikan terdiri standar isi, proses, kompetensi lulusan .... dan seterusnya.
- 3) Pasal 50 ayat 2: "Pemerintah menentukan kebijakan nasional dan standar nasional pendidikan untuk menjamin mutu .... dan seterusnya.
- 4) Pasal 51 ayat 2: "Pengelolaan satuan pendidikan tinggi dilaksanakan berdasarkan prinsip otonomi, akuntabilitas, jaminan mutu dan evaluasi yang transparan".

Di dalam Peraturan Menteri Agama No. 5/2005 tentang Statuta UIN Maliki Malang, terutama pasal 155 ayat (1) tentang Jaminan Kualitas, dinyatakan bahwa kualitas hasil belajar setiap lulusan merupakan prioritas program di bidang penyelenggaraan pendidikan di UIN Maliki Malang.

### 3) Landasan Teori Manajemen Mutu

Yang menjadi prinsip utama sistem penjaminan mutu adalah: "Tuliskan apa yang dilakukan/dikerjakan dan lakukan/kerjakan apa yang ditulis". Prinsip ini dikembangkan menjadi 8 (delapan) prinsip utama, yaitu:

- 1) *Customer Focus* (Fokus pada Pelanggan)
- 2) *Leadership* (Kepemimpinan)
- 3) *Involvement of People* (Melibatkan semua orang)
- 4) *Process Approach* (Pendekatan Proses)
- 5) *System Approach to Management* (Pendekatan Sistem pada Manajemen)
- 6) *Continual Improvement* (Peningkatan berkelanjutan)
- 7) *Factual Approach to Decision Making* (Pendekatan berdasarkan fakta untuk pengambilan keputusan)
- 8) *Mutually Beneficial Supplier Relationship* ((Hubungan yang saling menguntungkan dengan pemasok)

#### **Prinsip 1 : *Customer Focus* (Fokus Pada Pelanggan)**

- a) Memahami kebutuhan dan persyaratan pelanggan sekarang dan yang akan datang
- b) Memenuhi kebutuhan, harapan dan kepuasan pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal (stakeholders)

**Prinsip 2: Leadership (Kepemimpinan)**

- Pemimpin menetapkan arah dan tujuan organisasi/institusi, menciptakan dan memelihara lingkungan yang kondusif agar setiap anggota dapat terlibat dalam pencapaian tujuan organisasi.

**Prinsip 3: Involvement of People (Melibatkan Semua Orang)**

- a) Setiap orang pada semua tingkatan organisasi merupakan inti dari organisasi dan keterlibatannya akan memberi manfaat bagi organisasi.
- b) Mutu bukan hanya menjadi tanggung jawab KJM atau pimpinan, tetapi mutu harus menjadi tanggung jawab semua orang dalam organisasi.

**Prinsip 4: Process Approach (Pendekatan Proses)**

- Hasil yang dikehendaki akan dapat dicapai lebih efisien jika aktifitas dan sumber daya yang dibutuhkan dikelola sebagai suatu **Proses**.

**Prinsip 5: System Approach to Management (Pendekatan Sistem Pada Manajemen)**

- Agar dapat mencapai sasaran secara efektif dan efisien, organisasi perlu mengidentifikasi, memahami dan mengelola proses-proses yang saling berkaitan sebagai sebuah sistem.

**Prinsip 6: Continual Improvement (Peningkatan Berkelanjutan)**

- Peningkatan yang berkelanjutan harus menjadi sasaran yang permanen dari organisasi.

**Prinsip 7: Factual Approach To Decision Making (Pendekatan Berdasarkan Fakta Dalam Pengambilan Keputusan)**

- a) Keputusan yang efektif didasarkan pada analisis data dan informasi.
- b) Pengelolaan data dan informasi secara baik melalui Sistem Informasi Manajemen (SIM) sangat membantu implementasi sistem manajemen mutu (SMM).
- c) Penggunaan Sistem dan Teknologi Informasi dalam SMM

**Prinsip 8: Mutually Beneficial Supplier Relationship (Hubungan yang Saling Menguntungkan dengan Pemasok )**

- a) Perlu adanya kerja sama dan networking dengan pemasok dan semua pihak yang saling menguntungkan.

b) Kerja sama atas dasar kemitraan.

#### 4) Asas-Asas Penjaminan Mutu UIN Maliki Malang

- 1) Komitmen
- 2) *Internally driven*
- 3) Tanggungjawab/pengawasan melekat
- 4) Kepatuhan kepada rencana
- 5) Evaluasi
- 6) Peningkatan mutu berkelanjutan

#### 5) Tujuan Penjaminan Mutu UIN Maliki Malang

Tujuan penjaminan mutu adalah untuk memelihara dan meningkatkan mutu UIN Maliki Malang secara berkelanjutan, yang dijalankannya secara internal untuk mewujudkan visi dan misinya, serta untuk memenuhi kebutuhan stakeholders melalui penyelenggaraan tridharma perguruan tinggi.

Pencapaian tujuan penjaminan mutu melalui kegiatan penjaminan mutu secara internal akan dikontrol dan diaudit melalui akreditasi oleh BAN-PT atau lembaga lain secara eksternal, sehingga obyektivitas dapat diwujudkan dengan penerapan sistem penjaminan mutu adalah kesiapan akreditasi, akuntabilitas, daya saing, dan efisiensi. Sistem penjaminan mutu bukan menciptakan mutu, karena sebenarnya praktek yang dijalankan selama ini sudah mengandung mutu. Penjaminan mutu bukan pula suatu cara menentukan atau mencapai sasaran serta mengembangkan prosedur yang dapat mencapai sasaran itu untuk selamanya. Sistem penjaminan mutu yang diterapkan di UIN Maliki Malang adalah suatu upaya perbaikan sistematis dan berkelanjutan. Sistem ini mengakui bahwa mutu selalu dapat dikembangkan. Prosedur yang dikembangkan menjamin bahwa staf secara terus menerus mempertanyakan mutu proses dan produk, serta secara terus menerus pula berusaha memperbaikinya.

Penjaminan mutu UIN Maliki Malang dilakukan untuk menjamin:

- 1) **Kepatuhan** terhadap kebijakan akademik, standar akademik, peraturan akademik serta manual mutu akademik.
- 2) **Kepastian**, bahwa lulusan memiliki kompetensi sesuai dengan yang ditetapkan.

- 3) **Kepastian**, bahwa setiap mahasiswa memiliki pengalaman belajar sesuai dengan program pendidikan yang dikembangkan di UIN Maliki Malang dan sesuai dengan spesifikasi program studi.
- 4) **Relevansi** program pendidikan dengan tuntutan/kebutuhan masyarakat dan stakeholders lainnya.

#### 6) Butir-Butir Mutu UIN Maliki Malang

Setiap fakultas diharapkan dapat memilih dan menetapkan sendiri standar mutu pendidikan yang diselenggarakannya untuk tiap dalam sejumlah aspek yang disebut butir-butir mutu sebagai berikut:

- 1) Kurikulum Jurusan/Program studi
- 2) SDM (dosen dan tenaga penunjang)
- 3) Mahasiswa
- 4) Proses pembelajaran
- 5) Proses pembinaan di Ma'had
- 6) Prasarana dan sarana
- 7) Suasana akademik
- 8) Keuangan
- 9) Penelitian dan publikasi
- 10) Pengabdian kepada masyarakat
- 11) Tats pamong (*governance*)
- 12) Manajemen lembaga (*institutional management*)
- 13) Sistem informasi
- 14) Kerjasama dalam dan luar negeri

Butir-butir mutu yang dikembangkan di UIN Maliki Malang tersebut mengacu kepada Pedoman Penjaminan Mutu (*Quality Assurance*) Pendidikan Tinggi yang dikeluarkan oleh Dirjen Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional 2003. Namun demikian, pada tahap awal UIN Maliki Malang akan memfokuskan pada penjaminan mutu bidang akademik.

#### 7) Pentingnya Sistem Penjaminan Mutu

Pengelolaan Perguruan Tinggi saat ini mengalami perubahan yang mendasar terutama dari aspek paradigma yang dikembangkannya, yaitu menerapkan konsep manajemen yang bersifat *bottom up* dengan fokus utama pada usaha peningkatan

mutu melalui *otonomi, akuntabilitas, akreditasi* dan *evaluasi*. Di UIN Maliki Malang paradigma ini digunakan sebagai acuan peningkatan mutu, baik akademik maupun manajerial. Paradigma baru ini pada dasarnya dipergunakan untuk menggugah motivasi, melancarkan sistem berdasarkan *merit*, transparansi dan akuntabilitas publik.

Sistem penjaminan mutu pada dasarnya diilhami oleh praktek dunia bisnis, sehingga menggunakan istilah-istilah seperti pelanggan, pelayanan, produk dan efisiensi. Secara tradisional, pendekatan semacam ini mungkin kurang tepat diterapkan pada dunia pendidikan. Namun, seiring dengan meningkatnya standar mutu yang dituntut oleh masyarakat, UIN Maliki Malang merasa perlu menilai diri sebagai industri pemberi pelayanan yang bertanggung jawab kepada pelanggan yang pada dasarnya membiayainya.

Di dalam Pedoman Penjaminan Mutu (*Quality Assurance*) Pendidikan Tinggi (Dirjen Dikti Departemen Pendidikan Nasional, 2003), dinyatakan bahwa “proses penjaminan mutu pendidikan tinggi di suatu perguruan tinggi (PT) merupakan kegiatan mandiri dari PT yang bersangkutan, sehingga proses tersebut dirancang, dijalankan dan dikendalikan sendiri oleh PT yang bersangkutan tanpa campur tangan pemerintah”. Hal ini menggarisbawahi perlunya UIN Maliki Malang untuk mengembangkan sistem penjaminan mutu secara mandiri, untuk selanjutnya dilaksanakan serta dikendalikan oleh Tim Penjaminan Mutu yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Rektor.

UIN Maliki Malang memiliki spesifikasi yang berlainan dengan Universitas Negeri lainnya, baik dari segi visi dan misi, sistem pendidikan yang dikembangkan, kualifikasi lulusan yang diinginkan, maupun struktur keilmuan yang dikembangkannya. Berbagai spesifikasi ini perlu dijabarkan dalam suatu sistem penjaminan mutu yang jelas, rinci, cermat, dan realistis, kemudian dilaksanakan, dan dikendalikan untuk memberikan akuntabilitas kepada publik.

Penjaminan mutu dipandang memiliki posisi dan arti penting bagi UIN Maliki Malang, karena di masa mendatang eksistensinya tidak semata-mata tergantung pada pemerintah, melainkan terutama tergantung pada penilaian *stakeholders* (mahasiswa, orang tua, dunia kerja, pemerintah, dosen, tenaga penunjang, serta pihak-pihak lain yang berkepentingan) tentang mutu pendidikan

yang diselenggarakannya. Melalui penilaian mereka, maka akan diketahui apakah asumsi awal masih tetap berlaku, praktek yang dilaksanakan masih tetap efektif, atau sebaliknya, rutinisasi pekerjaan sudah mulai berakar. Penilaian kritis secara jujur adalah kunci sukses pelaksanaan sistem penjaminan mutu. Hal ini adalah bagian paling berat yang harus dilakukan. Selanjutnya laporan penilaian bukan hanya dilakukan untuk memenuhi kebutuhan internal saja, tetapi juga perlu diberikan kepada institusi eksternal (seperti BAN-PT, ISO, atau lainnya). Penilaian dari *stakeholders* tentu saja berkembang, sehingga penjaminan mutu juga harus selalu disesuaikan dengan perkembangan tersebut secara berkelanjutan.

### 8) Definisi Penjaminan Mutu

Sebelum mendefinisikan apa itu penjaminan mutu, maka perlu dipahami lebih dahulu apa yang dimaksud dengan mutu. Pengertian mutu adalah sebagai berikut:

- 1) Kesesuaian dengan standard
- 2) Kesesuaian dengan harapan stakeholders; atau
- 3) Pemenuhan janji yang telah diberikan

Adapun yang dimaksud dengan penjaminan mutu adalah: “proses penetapan dan pemenuhan standard mutu pendidikan secara konsisten dan berkelanjutan sehingga pelanggan atau stakeholders memperoleh kepuasan”. Atau “proses yang digunakan untuk menjamin agar kualitas lulusan sesuai dengan kompetensi yang ditetapkan/dijanjikan serta dipertahankan secara konsisten dan ditingkatkan”.

Masalahnya adalah kapan UIN Maliki Malang dikatakan bermutu? Hal ini dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu apabila:

- 1) UIN Maliki Malang mampu menetapkan dan mewujudkan visinya melalui pelaksanaan misinya (deduktif).
- 2) UIN Maliki Malang mampu memenuhi kebutuhan stakeholders (induktif) berupa:
  - a) *Societal needs* (kebutuhan kemasyarakatan)
  - b) *Industrial needs* (kebutuhan dunia kerja)
  - c) *Professional needs* (kebutuhan professional)

Dengan demikian UIN Maliki Malang diharapkan mampu merencanakan, menjalankan dan mengendalikan suatu proses yang menjamin pencapaian mutu



sebagaimana uraian di atas.<sup>12</sup>

Pokok-pokok pikiran yang dapat ditemukan dari paparan data di atas tentang landasan pemikiran implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pembelajaran di FITK UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dengan merujuk pada implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) di UIN Maliki Malang, dapat ditemukan sebagai berikut:

*Pertama*, FITK UIN Maliki Malang menjadikan "Ulul Albab" sebagai jargon yang hendak dimanifestasikan dalam bentuk program pendidikan, sehingga seluruh Fakultas, Jurusan dan program studi yang dikembangkannya berada di bawah payung "Ulul Albab". Profil Ulul albab yang dicita-citakan FITK UIN Maliki Malang adalah calon-calon lulusan yang memiliki kekokohan akidah dan kedalaman spiritual, keagungan akhlak, keluasan ilmu, dan kematangan profesional.

*Kedua*, untuk menghasilkan lulusan yang berpredikat Ulul Albab maka FITK UIN Maliki Malang merujuk pada konsep keilmuan UIN Malang menyusun bangunan struktur keilmuan yang disebut integrasi sains dan Islam dengan metafora Pohon Ilmu yang kokoh dan rindang serta memiliki akar yang teguh menghujam ke bumi, sebagai lambang universalitas ajaran Islam.

*Ketiga*, FITK UIN Maliki Malang berusaha mengantisipasi berbagai tantangan pendidikan tinggi pada umumnya, yang pada intinya menyangkut masalah-masalah sebagai berikut: (1) permasalahan makro nasional, yang menyangkut krisis ekonomi, politik, moral, budaya, dan sebagainya; (2) diberlakukannya globalisasi dan perdagangan bebas, yang berarti persaingan alumni dalam pekerjaan semakin berat; (3) Hasil berbagai lembaga survey tentang SDM, seperti *Human Development Index* (HDI, 2001, 2004), *Asia Week* (2000), dll. bahwa mutu pendidikan di Indonesia masih rendah; (4) angka pengangguran lulusan Perguruan Tinggi (PT) semakin meningkat; (5) tenaga asing meningkat, sedangkan tenaga Indonesia yang dikirim ke luar negeri pada umumnya non-professional; (6) orang-orang lebih senang sekolah atau menyekolahkan anaknya di luar negeri; (7) peran PT dalam membentuk masyarakat madani (*civil society*).

---

<sup>12</sup> Muhaimin. (2005). *Manajemen Penjaminan Mutu ....*, Ibid.,

*Keempat*, untuk mewujudkan FITK UIN Maliki Malang sebagai organisasi yang mampu melahirkan lulusan yang berkualitas maka diperlukan *organizational health* (kesehatan organisasi), yakni kemampuan Fakultas dan Universitas untuk mengembangkan kebebasan akademik, inovasi, kreativitas dan *knowledge sharing*. Salah satu komponen Fakultas dan Universitas yang sehat adalah adanya *Quality assurance* (jaminan mutu) dari perguruan tinggi yang bersangkutan. Untuk memperkokoh jaminan mutu tersebut maka UIN Maliki Malang telah mendeklarasikan implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2000 sebagai tonggak sejarah bahwa seluruh sivitas akademika termasuk FITK harus berkomitmen untuk menerapkan SMM ISO 9001:2000 secara konsisten, pada tanggal 25 September 2008 yang kemudian dilanjutkan dengan implementasi SMM ISO 9001:2008.

*Kelima*, FITK sebagai elemen utama UIN Maliki Malang bertekad dengan semangat budaya mutu dengan mengimplementasikan SMM ISO 9001:2008 sebagai standart mutu level international, maka cita-cita menjadikan fakultas dan universitas unggulan (*excellent university*) segera terwujud dalam rangka menyajikan layanan prima bagi semua pihak, baik tingkat regional, nasional dan international. *Main Audit* bertujuan untuk mengukur kelayakan manajemen FITK dan UIN Maliki Malang dalam implementasi SMM ISO 9001:2008 sesuai dengan visi dan misi yang dicanangkan, sehingga layak menerima Sertifikat SMM level Internasional.

*Keenam*, Sistem Management Mutu *Internasional Organisation for Standardisation* (SSNI ISO) 9001: 2008. Standar SSM ISO 9001: 2008 adalah salah satu versi terbaru tahun 2008 yang merupakan kelanjutan versi 2000 yang berfungsi sebagai alat untuk meraih standar mutu pendidikan yang lebih baik serta untuk menunjukkan kinerja PT dengan memastikan agar dari waktu ke waktu senantiasa dapat menjamin eksistensinya sesuai dengan harapan stakeholdernya.

*Ketujuh*, melalui audit internal atau evaluasi diri ini, diharapkan FITK UIN Maliki Malang dan seluruh civitas akademika termotivasi memacu diri dalam melakukan pengembangan secara berkelanjutan (*continual improvement*) di masa-masa yang akan datang. Hal ini dilakukan guna meraih cita-cita bersama, yakni menjadikan FITK dan Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang sebagai pusat keunggulan dan peradaban Islam (*center of exelence and*

*Islamic civilization*) dimasa depan yang bertumpu pada empat kekuatan: (1) kekokohan aqidah dan kedalaman spiritual, (2) keluasan ilmu, (3) keagungan akhlaq, dan (4) kematangan professional.

*Kedelapan*, sebagai organisasi pendidikan tinggi yang bersifat terbuka dan dimanis, maka FITK UIN Maulana Malik Ibrahim Malang juga tidak terlepas dari berbagai permasalahan yang harus dihadapi sebagai tantangan yang bersifat intern maupun ekstern. Perubahan organisasi, pergantian pemimpin, perubahan sistem manajemen, dan perubahan-perubahan dari faktor-faktor eksternal merupakan perubahan yang dapat mengganggu keberlanjutan, mendistorsikan fokus, dan mengganggu keseimbangan antara faktor-faktor *idealism* dan *realism*. Disinilah kemudian diperlukan kemampuan pemimpin untuk memiliki visi, kepercayaan diri dalam menyelenggarakan semua komponen untuk bersama-sama mencapainya, menyediakan sumberdaya untuk dapat digunakan sebagai daya dorong dalam pencapaian visi, dan mendisiplinkan diri dalam “perjalanan panjang” pencapaian visi tersebut.

*Kesembilan*, sebagai Fakultas yang bernaung pada universitas yang berlandaskan nilai-nilai Islam, FITK UIN Maulana Malik Ibrahim Malang maka menjadikan nilai-nilai al-Qur’an sebagai landasan implementasi sistem manajemen mutu. Landasan konseptual nilai-nilai manajemen mutu dan penjaminan mutu dalam al-Qur’an dapat disarikan sebagai berikut:

- 1) Penjaminan mutu merupakan realisasi dari ajaran *ihsan* yakni berbuat baik kepada semua pihak disebabkan karena Allah telah berbuat baik kepada manusia dengan aneka nikmat-Nya, dan dilarang berbuat kerusakan dalam bentuk apapun (Q.S.al-Qashash: 77).
- 2) Seseorang tidak boleh bekerja dengan “sembrono” (seenaknya) dan acuh tak acuh, sebab akan berarti merendahkan makna demi ridla Allah atau merendahkan Tuhan. Maka hendaklah ia bekerja dengan baik (bermutu), dan hendaklah dalam beribadah kepada Tuhannya itu tidak melakukan syirk, yakni mengalihkan tujuan pekerjaan selain kepada Tuhan (a/- *Haqq*), yang menjadi sumber nilai intrinsik pekerjaan manusia. Dalam Q.S. al-Kahfi: 110.
- 3) Setiap orang dinilai dari hasil kerjanya (Q.S. al-Najm: 39), sehingga dalam bekerja dituntut untuk: (a) tidak memandang enteng bentuk-bentuk kerja yang

dilakukan; (b) memberi makna kepada pekerjaannya itu; (c) insaf bahwa kerja adalah *mode of existence* (bentuk keberadaan) manusia; dan (d) dari segi dampaknya (baik/buruknya), kerja itu tidaklah untuk Tuhan, tetapi untuk dirinya sendiri (Baca Q.S. Fushshilat: 46; dan Luqman: 12).

- 4) Seseorang harus bekerja secara optimal dan komitmen terhadap proses dan hasil kerja yang bermutu atau sebaik mungkin, selaras dengan ajaran *ihsan* (Q.S. al-Nahl: 90).
- 5) Seseorang harus bekerja secara efisien dan efektif atau mempunyai daya guna yang setinggi-tingginya (Q.S.al-Sajadah: 7).
- 6) Seseorang harus mengerjakan sesuatu dengan sungguh-sungguh dan teliti (*itqan*), tidak separuh hati atau setengah-setengah, sehingga rapi, indah, tertib dan bersesuaian antara satu dengan lainnya. (Q.S. al-Naml: 88).
- 7) Seseorang dituntut untuk memiliki dinamika yang tinggi, komitmen terhadap masa depan, memiliki kepekaan terhadap perkembangan masyarakat serta ilmu pengetahuan dan teknologi, dan bersikap istiqomah (Q.S. al-Syarah: 7-8; al-Dluha: 4; al-‘Alaq: 1-3; al-Syura: 15).

*Kesepuluh*, landasan Peraturan Pemerintah utama implementasi sistem manajemen mutu FITK UIN Maliki Malang adalah: Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 1 ayat 21, Pasal 35 ayat 1, Pasal 50 ayat 2, dan Pasal 51 ayat 2. Dan dalam Peraturan Menteri Agama No. 5/2005 tentang Statuta UIN Maliki Malang, terutama pasal 155 ayat (1) tentang Jaminan Kualitas penyelenggaraan pendidikan di UIN Maliki Malang.

*Kesebelas*, yang menjadi prinsip utama implementasi sistem manajemen mutu FITK UIN Maliki Malang adalah: “Tuliskan apa yang dilakukan/dikerjakan dan lakukan/kerjakan apa yang ditulis”. Prinsip ini dikembangkan menjadi 8 (delapan) prinsip utama, yaitu: 1) *Customer Focus* (Fokus pada Pelanggan), 2) *Leadership* (Kepemimpinan), 3) *Involvement of People* (Melibatkan semua orang), 4) *Process Approach* (Pendekatan Proses), 5) *System Approach to Management* (Pendekatan Sistem pada Manajemen), 6) *Continual Improvement* (Peningkatan berkelanjutan), 7) *Factual Approach to Decision Making* (Pendekatan berdasarkan fakta untuk pengambilan keputusan), 8) *Mutually Beneficial Supplier Relationship* ((Hubungan yang saling menguntungkan dengan pemasok).

*Keduabelas*, sistem penjaminan mutu yang diterapkan di FITK UIN Maliki Malang adalah suatu upaya perbaikan sistematis dan berkelanjutan. Sistem ini mengakui bahwa mutu selalu dapat dikembangkan. Prosedur yang dikembangkan menjamin bahwa staf secara terus menerus mempertanyakan mutu proses dan produk, serta secara terus menerus pula berusaha memperbaikinya.

*Ketigabelas*, tujuan penjaminan mutu FITK UIN Maliki Malang adalah untuk memelihara dan meningkatkan mutu secara berkelanjutan, yang dijalankannya secara internal untuk mewujudkan visi dan misinya, serta untuk memenuhi kebutuhan *stakeholders* melalui penyelenggaraan tridharma perguruan tinggi. Penjaminan mutu FITK UIN Maliki Malang dilakukan untuk menjamin: 1) kepatuhan, 2) kepastian, 3) relevansi.

*Keempatbelas*, butir-butir mutu FITK merujuk pada butir-butir mutu UIN Maliki Malang yaitu setiap fakultas diharapkan dapat memilih dan menetapkan sendiri standar mutu pendidikan yang diselenggarakannya untuk tiap dalam sejumlah aspek yang disebut butir-butir mutu sebagai berikut: 1) Kurikulum Jurusan/Program studi; 2) SDM (dosen dan tenaga penunjang); 3) Mahasiswa; 4) Proses pembelajaran; 5) Proses pembinaan di Ma'had; 6) Prasarana dan sarana; 7) Suasana akademik; 8) Keuangan; 9) Penelitian dan publikasi; 10) Pengabdian kepada masyarakat; 11) Tata pamong (*governance*); 12) Manajemen lembaga (*institutional management*); 13) Sistem informasi; 14) Kerjasama dalam dan luar negeri.

*Kelimabelas*, FITK UIN Maliki Malang memahami bahwa sesuatu disebut bermutu apabila memenuhi: 1) Kesesuaian dengan standard; 2) Kesesuaian dengan harapan *stakeholders*; dan 3) Pemenuhan janji yang telah diberikan. Penjaminan mutu adalah: “proses penetapan dan pemenuhan standard mutu pendidikan secara konsisten dan berkelanjutan sehingga pelanggan atau *stakeholders* memperoleh kepuasan”. Atau “proses yang digunakan untuk menjamin agar kualitas lulusan sesuai dengan kompetensi yang ditetapkan/dijanjikan serta dipertahankan secara konsisten dan ditingkatkan”. FITK UIN Maliki Malang dapat dikatakan mencapai standar mutu apabila: 1) FITK UIN Maliki Malang mampu menetapkan dan mewujudkan visinya melalui pelaksanaan misinya (deduktif). 2) FITK UIN Maliki Malang mampu memenuhi kebutuhan *stakeholders* (induktif) berupa: a) *societal*

*needs* (kebutuhan kemasyarakatan), b) *industrial needs* (kebutuhan dunia kerja), dan c) *professional needs* (kebutuhan professional).

## **2. Strategi implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pembelajaran di FITK UIN Maulana Malik Ibrahim Malang**

Strategi implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pembelajaran di FITK UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dapat dijelaskan melalui pemaparan data sebagai berikut:

### **a. Penetapan profil dosen yang ideal**

Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang adalah lembaga pendidikan tinggi yang memiliki ciri khas tersendiri. Dalam *Rencana Strategis Pengembangan STAIN Malang 10 Tahun Ke Depan (1998/1999 s.d 2008/2009)* ditulis tentang profil dosen ideal UIN Malang sebagai berikut:

- 1) Selalu menampakkan diri sebagai seorang mukmin dan muslim di mana saja ia berada;
- 2) Memiliki wawasan keilmuan yang luas serta profesionalisme yang tinggi;
- 3) Kreatif, dinamis, dan inovatif dalam pengembangan keilmuan;
- 4) Bersikap dan berperilaku jujur, amanah dan berakhlak mulia dan dapat menjadi contoh anggota civitas akademika lainnya;
- 5) Berdisiplin tinggi dan selalu mematuhi kode etik profesi;
- 6) Memiliki kemampuan penalaran dan ketajaman berpikir ilmiah yang tinggi;
- 7) Memiliki kesadaran yang tinggi di dalam bekerja yang didasari oleh niat beribadah dan selalu berupaya meningkatkan kualitas pribadi;
- 8) Berwawasan luas dan bijak dalam menghadapi dan menyelesaikan masalah;
- 9) Memiliki kemampuan antisipatif masa depan dan bersikap proaktif.

Sembilan item profil ideal dosen UIN Malang di atas idealnya dimiliki oleh semua dosen UIN Maliki Malang agar salah satu prasyarat kriteria sumber daya manusia (SDM) untuk tenaga dosen mampu menopang visi dan misi UIN Malang.

### **b. Merumuskan peningkatan dan pengembangan kualitas dosen yang ideal**

Untuk menjamin profil dosen seperti yang diidealkan, diperlukan suatu usaha perbaikan terus menerus dalam upaya meningkatkan kualitas dosen sebagaimana

yang diidamkan oleh UIN Malang. Adapun upaya peningkatan dan pengembangan kualitas dosen sebagaimana yang tertulis dalam Renstra Pertama UIN Malang (1998) tersebut dijelaskan melalui langkah-langkah:

- 1) Secara bertahap mengupayakan penambahan dosen sehingga dicapai rasio yang ideal.
- 2) Mengusahakan peluang agar dosen berkesempatan melakukan studi lanjut.
- 3) Menggairahkan dosen melakukan tugas-tugas tridarma perguruan tinggi secara dinamis.
- 4) Mencarikan peluang bagi dosen aktif berpartisipasi dan berkomunikasi akademik dalam spektrum yang lebih luas.
- 5) Mendorong dosen melakukan penulisan karya ilmiah, penelitian dan pengabdian pada masyarakat.
- 6) Meningkatkan kesejahteraan dosen secara bertahap dan berkelayakan.

**c. Menetapkan kompetensi akademik dosen yang diidealkan**

Dari upaya peningkatan dan pengembangan kualitas dosen sebagaimana yang tertulis dalam Renstra Pertama UIN Malang (1998) tersebut diharapkan tercapainya kemampuan akademik dosen yang diidealkan oleh UIN Malang yaitu:

- 1) Memiliki sertifikasi akademik puncak (S3).
- 2) Memiliki jabatan akademik tertinggi (guru besar).
- 3) Tulisan-tulisannya dijadikan acuan baik internal maupun eksternal kampus.
- 4) Produk-produk penelitiannya dijadikan bahan perbincangan ilmu oleh kalangan luas.
- 5) Kewibawaan akademiknya diakui secara luas, yang hal itu ditandai oleh ketinggian frekuensi keterlibatannya dalam forum-forum ilmiah.
- 6) Memiliki kedekatan dengan mahasiswa karena ilmunya.

Dengan terwujudnya dosen yang diidealkan tersebut maka dapat mendukung tercapainya tradisi akademik yang ingin dibangun oleh UIN Malang.

**d. Menetapkan tradisi akademik yang dapat mewujudkan profil mahasiswa dan lulusan yang berkarakter Ulul Albab**

Tradisi Universitas Islam Negeri (UIN) Malang adalah perilaku civitas akademika dalam melakukan perannya masing-masing yang didasari oleh kesadaran yang tinggi atas peran yang disandang dalam meraih cita-cita bersama. Kesadaran itu

dibangun atas dasar pemahaman yang mendalam terhadap visi dan misi yang dikembangkan, yang hal itu tercermin dalam pemikiran, sikap, dan tindakan dalam menjalankan tugas sehari-hari. Oleh sebab itu, kinerja civitas akademika – pimpinan, dosen, karyawan, dan mahasiswa - merupakan cerminan dari tradisi UIN Malang. Dengan tradisi akademik yang dinamis salah satunya didukung oleh tersedianya tenaga dosen yang handal dalam bidang akademik maka menjadi pendorong utamanya terwujudnya profil mahasiswa UIN Malang yang diidealkan yaitu:

- 1) Memiliki performance (berpenampilan) sebagai calon pemimpin umat, yang ditandai dengan: kesadaran, kerapian, dan penuh percaya diri.
- 2) Disiplin tinggi.
- 3) Haus dan cinta ilmu pengetahuan.
- 4) Memiliki keberanian, kebebasan, dan keterbukaan.
- 5) Kreatif, inovatif dan berpandangan jauh ke depan.
- 6) Memiliki kepekaan terhadap persoalan lingkungannya.
- 7) Dewasa dalam menyelesaikan segala persoalan.
- 8) Mampu berkomunikasi dengan dunia luas, nasional maupun global.
- 9) Selalu mencerminkan seorang yang memiliki kemantapan akidah dan kedalaman spritual, keluhuran akhlak, dan kedalaman ilmu
- 10) Mau belajar di bidang profesi-profesi yang bermanfaat dalam kehidupan modern.

Dengan terwujudnya profil mahasiswa yang diidealkan tersebut maka memungkinkan untuk menghasilkan profil lulusan sebagaimana yang diimpikan. UIN Malang menginginkan agar setiap lulusan memiliki 4 (empat) kekuatan, yaitu:

- 1) Kemantapan akidah dan kedalaman spritual
- 2) Keagungan akhlak atau moral
- 3) Keluasaan ilmu (kekokohan intelektual)
- 4) Kematangan professional.

Dengan empat kekuatan tersebut, diharapkan lulusan UIN Malang memiliki ciri-ciri:

- 2) Kemandirian
- 3) Siap berkompetisi dengan lulusan perguruan tinggi lain.
- 4) Berwawasan akademik global.

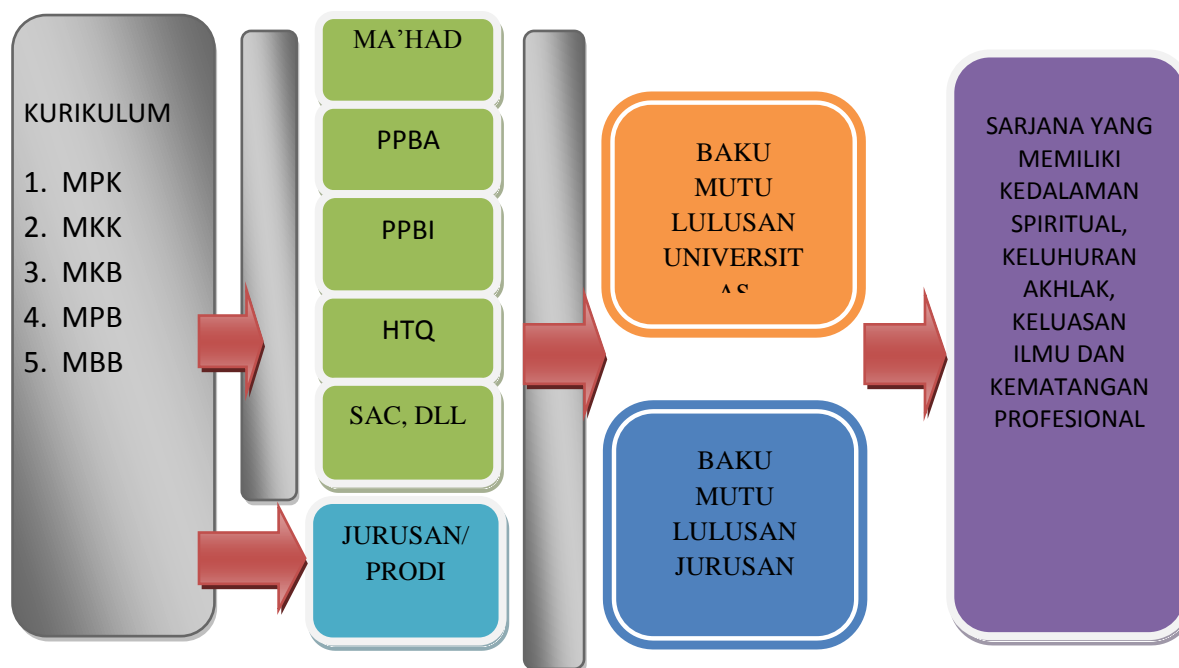


- 5) Mampu memimpin/sebagai penggerak umat
- 6) Bertanggung jawab dalam mengembangkan agama Islam di tengah-tengah masyarakat.
- 7) Berjiwa besar, selalu peduli pada orang lain/gemar berkorban untuk kemajuan bersama.
- 8) Mampu menjadi teladan bagi masyarakat sekelilingnya.

**e. Menetapkan Sistem Mutu Pembelajaran yang terintegrasi**

Merujuk pada kurikulum yang dikembangkan oleh UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang menekankan integrasi ilmu agama dan ilmu umum dengan Metafora Pohon Ilmu, sistem mutu pembelajaran yang dikembangkan di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang termasuk didalamnya yang dikembangkan oleh Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan adalah perpaduan model pembelajaran di perguruan tinggi dan model pembelajaran di pesantren. Oleh karena unit organisasi yang bertanggung jawab terhadap capaian pembelajaran yang sesuai dengan tujuan kurikulum yang terintegrasi antara ilmu agama dan sains, tidak hanya dibebankan kepada jurusan/prodi saja, melainkan juga menjadi tanggung jawab unit-unit lainnya yang berada di lingkungan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, baik unit yang memiliki fokus pada ilmu umum, maupun yang memiliki fokus ilmu agama.

Tradisi intelektual perguruan tinggi yang dikembangkan di prodi/jurusan dilakukan melalui proses pembelajaran di ruang-ruang kelas dan laboratorium. Selain itu tradisi intelektual juga diasah di perpustakaan serta sumber-sumber belajar di pusat-pusat kajian seperti Program Pengembangan Bahasa Arab (PPBA), Program Pengembangan Bahasa Inggris (PPBI), Lembaga Pengabdian Masyarakat (LPM), *Self access Center* ( SAC) dan lain-lain. Sedangkan pengembangan kearifan pesantren dijalankan melalui pembinaan kearifan Islam di lembaga al-Ma'had al-Ali Sunan Ampel, Hai'ah Tahfidhul Qur'an (HTQ), Masjid Tarbiyah, Masjid Ulul Albab serta pengembangan kultur Islami yang melibatkan seluruh warga kampus melalui kegiatan-kegiatan bersama, seperti shalat berjama'ah, kuliah ba'da shalat jama'ah, khataman al-Qur'an, Riyadhah Kubra, dan lain-lain. Berikut gambar unit organisasi yang bertanggung jawab terhadap capaian pembelajaran:



**Gambar 4.3** Skema Peran Unit Organisasi Universitas terhadap Capaian Pembelajaran

Proses pembelajaran diupayakan semaksimal mungkin mengarah pada perubahan paradigma dari *teacher centered* dan *knowledge transfer* menjadi *student centered* dan *knowledge acquisition* serta perubahan dari *product approach* menjadi *process approach*. Dengan perubahan paradigma tersebut diharapkan bisa dicapai efisiensi dan produktifitas yang maksimal dan dapat mewujudkan visi universitas untuk menjadi *research-based university*. Di dalam kelas, dosen lebih bertindak sebagai fasilitator dengan menggunakan berbagai strategi dan teknik yang menantang dan mendorong mahasiswa untuk belajar mandiri, berpikir kritis bereksplorasi, berkreasi dan bereksperimen dengan memanfaatkan aneka sumber. Dengan demikian, kegiatan mengajar menjadi lebih efisien. Produktifitas yang dihasilkan selama proses mengajar juga meningkat. Keterlibatan para praktisi pendidikan dan profesi dalam proses pembelajaran berkontribusi pada kematangan profesionalisme mahasiswa.

Proses pembelajaran tidak hanya dilakukan di dalam ruang kelas. Ada beberapa mata kuliah yang proses pembelajarannya dilakukan di laboratorium, taman kampus dan di tengah-tengah masyarakat. Hal itu dilakukan untuk meningkatkan efektifitas proses pembelajaran. Demikian juga proses pembelajaran di ma'had, tidak hanya dilakukan di *mabna* (gedung) tapi juga dilakukan di *out door* seperti taman

kampus, lapangan, dan lain-lain. Selain itu, pembelajaran juga bisa dilakukan di beberapa fasilitas yang dimiliki oleh universitas seperti mickro teaching, perpustakaan pusat, perpustakaan fakultas, unit SAC (Self Access Center), masjid, dan lain-lain yang menyediakan berbagai sumber belajar mandiri bagi mahasiswa.

Dalam rangka mengoptimalkan proses pembelajaran, UIN Maulana Malik Ibrahim berupaya untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi. Selain ruang kelas yang telah dilengkapi LCD, UIN Maulana Malik Ibrahim memiliki beberapa laboratorium bahasa yang dilengkapi dengan fasilitas multi media. Selain itu, di Fakultas Sains dan Teknologi, juga tersedia laboratorium-laboratorium yang dilengkapi dengan berbagai instrument guna menunjang pembelajaran yang efektif.<sup>13</sup>

#### **f. Menetapkan Sistem Pengendalian Mutu Proses Pembelajaran**

Sistem pengendalian mutu pembelajaran yang diterapkan oleh UIN Maulana Malik Ibrahim Malang adalah:

- 1) Dalam melaksanakan Penjaminan Mutu, Universitas membentuk Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) yang bertanggung jawab kepada Rektor dan Wakil Rektor.
- 2) Lembaga Penjaminan Mutu melaksanakan proses Sistem Penjaminan Mutu, mulai dari perencanaan sistem, pembuatan dokumen, implementasi dan pelaksanaan Audit Internal di lingkungan Universitas.
- 3) Fakultas membentuk Komite/Unit Penjaminan Mutu (KPM/UPM) Fakultas yang bertanggungjawab kepada Dekan.
- 4) Fakultas menindaklanjuti dengan menyusun rencana mutu dengan difasilitatori oleh Komite Penjaminan Mutu Fakultas.
- 5) Komite Penjaminan Mutu Fakultas melakukan pemeriksaan terhadap ketercapaian Sasaran Mutu dan melaporkannya kepada Dekan dan Lembaga Penjaminan Mutu (LPM).
- 6) Setiap 6 (enam) bulan sekali Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) akan melakukan kegiatan Audit Internal.
- 7) Proses Audit Internal dilakukan terhadap skup Sistem Penjaminan Mutu Universitas yang terjadi di semua Program Studi/ Jurusan dan unit.

---

<sup>13</sup> Borang Akreditasi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang 2012, hlm. 208-210.

- 8) Hasil Audit Internal akan diolah oleh bidang Sistem Informasi Jaminan Mutu untuk di laporkan kepada Ketua Lembaga Penjaminan Mutu (LPM). Ketua Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) akan memberikan laporan dan rekomendasi kepada Rektor. Mendasarkan pada temuan audit mutu internal, Ketua Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) juga dapat mengajukan Permintaan Tindakan Koreksi Kepada Rektor.
- 9) Rektor melalui Wakil Rektor terkait akan memerintahkan kepada Dekan, Jurusan/ Program Studi atau kepala unit untuk melakukan tindakan perbaikan. Tindakan perbaikan yang berkaitan dengan ketidakcukupan infrastruktur, sumber daya dan kompetensi personal harus difasilitasi oleh fakultas bekerjasama dengan Lembaga Penjaminan Mutu (LPM).
- 10) Atas permohonan Dekan bidang *Training and Development* LPM juga dapat melakukan pelatihan pada dosen ataupun tenaga administratif.
- 11) Komite Penjamin Mutu Fakultas harus melakukan evaluasi/ pengukuran terhadap dampak dari tindakan perbaikan yang telah dilakukan.
- 12) Hasil Audit, laporan pemeriksaan dari Komite Penjaminan Mutu Fakultas akan dibahas dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM). RTM diselenggarakan bersama antara Fakultas dengan LPM dan Rektorat.
- 13) Untuk lebih meningkatkan upaya dalam pengendalian mutu, audit juga dilakukan oleh pihak eksternal yaitu dari SGS yang melakukan audit setiap 6 bulan sekali.
- 14) LPM melaksanakan pelatihan kompetensi pedagogik bagi para calon dosen sebelum mereka mendapat SK mengajar di kelas.<sup>14</sup>

**g. Menyusun Pedoman Kerja Fakultas dan Jurusan sebagai Pelaksana Pembelajaran**

- 1) Fakultas adalah unsur pelaksana akademik universitas yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi universitas yang berada di bawah rektor.
- 2) Fakultas mempunyai tugas mengkoordinasikan dan melaksanakan pendidikan akademik dan/atau professional dalam satu atau seperangkat cabang ilmu pengetahuan, agama, sains dan teknologi dan/atau seni budaya tertentu.

---

<sup>14</sup> Borang Akreditasi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang 2012, hlm. 211-212.

- 3) Fakultas dipimpin oleh seorang dekan yang bertanggung jawab langsung kepada rektor.
- 4) Dekan mempunyai tugas memimpin penyelenggaraan pendidikan, penelitian, pengabdian masyarakat serta membina tenaga kependidikan, mahasiswa, tenaga administrasi dan administrasi fakultas.
- 5) Dalam melaksanakan tugas, dekan dibantu oleh 3 wakil dekan yang terdiri atas wakil dekan bidang akademik dan pengembangan kelembagaan (Wadek I), Wakil dekan bidang administrasi umum, perencanaan, dan keuangan (Wadek II), Wakil dekan bidang kemahasiswaan dan kerjasama (Wadek III).
- 6) Wakil dekan bidang akademik dan pengembangan kelembagaan mempunyai tugas membantu dekan dalam memimpin pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat serta pengembangan kelembagaan.
- 7) Wakil dekan bidang administrasi umum, perencanaan dan keuangan (AUPK) mempunyai tugas membantu dekan dalam memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan di bidang administrasi umum, perencanaan, dan keuangan.
- 8) Wakil dekan bidang kemahasiswaan dan kerjasama mempunyai tugas membantu dekan dalam memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan pembinaan kemahasiswaan.
- 9) Unit pelaksana akademik pada fakultas adalah jurusan/ program studi yang dipimpin oleh ketua jurusan/ program studi.
- 10) Ketua jurusan/program studi dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh seorang sekretaris jurusan/program studi.
- 11) Ketua jurusan/program studi mempunyai tugas memimpin pelaksanaan pendidikan akademik dan/atau professional dalam sebagian atau satu cabang ilmu pengetahuan, agama, sains, dan teknologi, dan/atau seni tertentu.

- 12) Sekretaris jurusan mempunyai tugas melaksanakan urusan administrasi jurusan/program studi.<sup>15</sup>

#### **h. Menyusun Sistem Penjaminan Mutu Pembelajaran di tingkat Fakultas dan Jurusan**

Dalam usaha untuk memonitoring dan mengendalikan mutu, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan bersama dengan LPM secara integratif dan berkesinambungan melakukan audit internal terhadap mutu pendidikan dan pengajaran yang telah dilakukan.

Terhadap kualitas input, fakultas telah merumuskan sistem penerimaan mahasiswa baru yang selalu mengutamakan prestasi akademik, akhlak mulia dan persamaan akses, serta mengembangkan sistem yang legal dengan memperhatikan kompetensi, transparansi dan akuntabilitas.

Untuk menjamin mutu input, secara umum aktivitas kegiatan penerimaan mahasiswa baru ditangani oleh unit penerimaan mahasiswa baru yang dibentuk oleh universitas. Komponen fakultas yang terlibat secara langsung atas kegiatan ini adalah Dekan, Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, dan para Ketua Jurusan. Adapun pada tahap seleksi, yang terlibat selain yang telah disebutkan, juga melibatkan para dosen fakultas yang dipandang memiliki keahlian dibidang yang diujikan. Setelah mahasiswa diseleksi dan dinyatakan diterima di fakultas, maka kegiatan akademik dan kemahasiswaan dilaksanakan sepenuhnya di fakultas, khususnya program studi masing-masing.

Secara terperinci untuk menjamin kualitas proses, beberapa kegiatan yang dilakukan adalah:

- 1) Mengembangkan dan mengimplementasikan kurikulum yang dirumuskan bersama *stakeholder* yang antara lain mencakup penguasaan dan pemahaman pengetahuan, keterampilan intelektual, praktikal, manajerial, kepemimpinan, etika, dan tatakrama.
- 2) Melaksanakan dan mengembangkan proses belajar mengajar dengan mengedepankan ketepatan strategi pada metode, media, dan sarana prasana pendidikan tinggi yang dapat mendorong sikap kemandirian, inovasi, kreasi

---

<sup>15</sup> Borang Akreditasi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang 2012, hlm. 212-213.

dan dalam suasana yang kondusif serta mendorong terwujudnya interaksi akademik yang bertanggung jawab dan di dasarkan pada ajaran dan nilai-nilai Islam.

- 3) Mendorong mahasiswa untuk selalu proaktif dalam kegiatan akademik agar terjadi proses pendidikan dan pengajaran yang interaktif, dinamis dan mampu menjadi *long life learner* dalam upaya membangun *insan ulul albab*.
- 4) Mendorong mahasiswa untuk mencapai tingkat kompetensi secara bertahap dan konsisten agar menjadi lulusan yang memiliki kualifikasi tinggi yang kompetitif di tingkat regional, nasional, maupun internasional.
- 5) Mendorong segenap tenaga pendidik (Dosen) di lingkungan program studi untuk selalu meningkatkan kematangan profesional dan kompetensi diri dalam kegiatan PBM, baik dalam penguasaan materi/substansi bahan ajar maupun dalam strategi, metode pembelajaran.
- 6) Mengembangkan lingkungan akademik yang mengakomodasi dan mengadaptasi dinamika perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni yang bercirikan Islam serta upaya pemanfaatannya.

Sedangkan terhadap kualitas output, untuk percepatan perolehan hasil terhadap peningkatan mutu pendidikan, beberapa baku mutu (*benchmark*) yang diterapkan di antaranya untuk meningkatkan kompetensi adalah :

- 1) Materi pembelajaran lebih didekatkan dengan persoalan nyata, melatih identifikasi masalah, dan strategi pemecahannya.
- 2) Integrasi antar disiplin ilmu yang saling mendukung untuk pemahaman dan implementasi materi pembelajaran.
- 3) Memiliki perspektif internasional yang berbasis pemahaman keunggulan Nasional yang ada (persiapan kerjasama global).
- 4) Dorongan pemanfaatan optimal teknologi informasi dan komunikasi yang tersedia dan yang akan terus berkembang.
- 5) Melakukan berbagai inovasi yang akan membuka akses peningkatan kreativitas.
- 6) Kebebasan dosen mengembangkan kualitas pembelajaran berbasis asas kemajuan, fleksibel, menginspirasi dan memotivasi.

Seluruh aktivitas pendidikan dan pembelajaran di fakultas mengacu pada visi, misi, tujuan dan sasaran. Segala aktivitas operasional dilakukan dengan mengacu pada program kegiatan yang sudah ditetapkan sebelumnya melalui rapat kerja fakultas yang diselenggarakan pada awal tahun akademik. Hasil rapat ini, selanjutnya disahkan oleh Rektor berupa Petunjuk Operasional Kegiatan (POK) yang berisi rincian program berikut besaran anggaran yang dibutuhkan.

Semua kegiatan yang dilakukan harus mengacu pada POK yang telah ditetapkan. Namun demikian, jika ada kegiatan yang mendesak dan harus dilaksanakan, maka kegiatan itu dapat dilaksanakan dengan cara melakukan revisi kegiatan dan dimintakan persetujuan kepada Rektor melalui revisi POK. Setiap kegiatan yang tercantum pada POK sudah ditetapkan siapa yang bertanggungjawab atas kegiatan itu; dimana dalam pelaksanaan kegiatan juga dibentuk panitia jika itu memang dibutuhkan. Dalam setiap kepanitiaan, ketua panitia bertanggungjawab penuh kepada Dekan.

Siklus pelaksanaan kegiatan adalah mengadakan rapat persiapan, pelaksanaan kegiatan dan rapat evaluasi kegiatan berikut pelaporannya. Namun demikian, pada hari pelaksanaan kegiatan kegiatan pemantauan dilakukan oleh pimpinan (Dekan, Wakil Dekan, Ketua Jurusan, Kepala Bagian Tata Usaha).

Dengan demikian, kebijakan pelaksanaan penjaminan mutu di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan berangkat dari kebijakan mutu Universitas yang ditetapkan oleh Rektor. Kebijakan mutu tersebut merupakan dasar bagi penetapan standar akademik yang digunakan dalam pengukuran kinerja, termasuk kinerja Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan. Standar akademik disertai dengan standar pelayanan minimum (SPM) dirumuskan oleh LPM bersama dengan satgas mutu fakultas. Selain itu dilakukan audit bersifat eksternal dilakukan pula pengukuran SPM. Penyusunan SPM oleh jaminan mutu mengacu pada standar nasional (standar akreditasi nasional, Perguruan Tinggi, Pedoman SPM Perguruan Tinggi) serta standar internasional *University Network*.

Beberapa dokumen mutu akademik yang sudah disusun oleh Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan adalah: (1) Sasaran Mutu Program Studi dan (2) Prosedur Mutu yang meliputi : Prosedur Mutu Kepenasihatan Akademik, Prosedur Mutu Proses Belajar Mengajar, Prosedur Mutu Ujian (UTS dan UAS), Prosedur Mutu



Peninjauan, Revisi dan Peninjauan Kurikulum, Prosedur Mutu Evaluasi Kinerja Dosen, Prosedur Mutu PPL I, Prosedur Mutu PKL, Prosedur Mutu Skripsi dan Prosedur Mutu Yudisium.<sup>16</sup>

**i. Menetapkan Tugas dan Wewenang Dosen dalam Mencapai Mutu Pembelajaran dan Evaluasi**

Tugas Dosen

- 1) Merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan bimbingan dan pelatihan serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
- 2) Membuat rancangan/ desain matakuliah berdasarkan tujuan matakuliah yang tertera dalam kurikulum.
- 3) Membuat silabus berdasarkan desain matakuliah yang telah dibuat.
- 4) Membagikan silabus kepada mahasiswa di awal perkuliahan.
- 5) Menjelaskan mahasiswa tentang pentingnya integritas akademik serta hak dan kewajiban mahasiswa dalam matakuliah tersebut.
- 6) Memberikan kuliah sesuai silabus yang disepakati.
- 7) Mendidik mahasiswa untuk menjadi calon ilmuwan muslim dengan standar mutu yang tinggi.
- 8) Mengevaluasi prestasi akademik mahasiswa secara objektif dan adil.
- 9) Mengembalikan pekerjaan mahasiswa yang sudah dinilai.
- 10) Membagikan kuesioner evaluasi cara mengajar dosen kepada mahasiswa pada hari terakhir kuliah, sebelum ujian akhir.
- 11) Menyerahkan nilai hasil evaluasi mahasiswa ke bagian administrasi akademik tepat pada waktunya.
- 12) Membuat evaluasi diri tentang kinerjanya sebagai dosen setiap tahun dan menyerahkannya kepada ketua prodi/ prodi.
- 13) Membaca hasil evaluasi mahasiswa dan memanfaatkan komentar mahasiswa dalam evaluasi tersebut untuk meningkatkan profesionalisme dirinya.
- 14) Merevisi desain matakuliah dan silabus paling lama setiap 2 tahun guna menampung perkembangan mutakhir di bidang ilmu dan/ pembelajaran.

---

<sup>16</sup> Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, *Borang Akreditasi Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan (FITK) 2016*, hlm. 40-43.

#### Wewenang

- 1) Mengontrol pelaksanaan perkuliahan sesuai matakuliah yang diampu;
- 2) Mengusulkan konsep dan pengembangan perkuliahan kepada Jurusan/prodi;
- 3) Meminta nasehat, petunjuk dan bimbingan pada Dekan, Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kaprodi;
- 4) Meminta fasilitas untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas.<sup>17</sup>

#### **j. Menetapkan Standar Mutu Pembelajaran dan Evaluasi**

Peran Fakultas dalam memonitor dan mengevaluasi pembelajaran sebagaimana yang tercantum dalam Borang Fakultas<sup>18</sup> antara lain dilakukan dengan cara:

- 1) Melakukan penilaian kinerja dosen yang diukur melalui survey kepuasan mahasiswa berdasarkan IKM (Indeks Kepuasan Mahasiswa) setiap semester.
- 2) Membentuk "Forum Kelas" yang anggotanya adalah para ketua kelas/wakilnya yang secara periodik antara pimpinan Fakultas, Program Studi, dan HMJ melakukan "dialog" untuk mengevaluasi proses pembelajaran.
- 3) Membuat instrumen evaluasi dalam bentuk "Jurnal Perkuliahan" yang berisi perangkat pengendali kegiatan mengajar dosen, pencapaian kompetensi dasar, dan ketuntasan materi ajar. Evaluasi melalui jurnal kelas didelegasikan kepada Program Studi yang pelaksanaannya dikoordinasikan oleh pengelola program studi dan pengurus kelas.
- 4) Melakukan evaluasi pembelajaran melalui penilaian dokumen laporan Beban Kinerja Dosen (BKD) kepada seluruh dosen yang telah tersertifikasi.

#### **k. Melakukan perbaikan secara berkelanjutan berdasarkan hasil evaluasi**

Hasil dari kegiatan evaluasi terhadap kinerja dosen dalam pembelajaran selanjutnya ditindaklanjuti dalam berbagai kegiatan perbaikan secara berkelanjutan, antara lain:

- 1) Memberikan masukan kepada dosen yang memiliki indek kepuasan rendah, untuk melakukan perbaikan kinerja.

---

<sup>17</sup> Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, *Borang Akreditasi Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan (FITK)* 2016, hlm. 33.

<sup>18</sup> Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, *Borang Akreditasi Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan (FITK)* 2016, hlm. 59-60.

- 2) Jika hasil evaluasi bersumber dari FKK, maka dosen yang bersangkutan dipanggil selanjutnya diberikan pemahaman tentang keluhan mahasiswa, untuk segera dilakukan perbaikan tindakan.
- 3) Memaparkan kinerja dosen pada rapat awal semester, ketika diadakan rapat awal perkuliahan.
- 4) Melengkapi sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam kegiatan pembelajaran.

Dari paparan data di atas dapat ditemukan strategi implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pembelajaran di FITK UIN Maulana Malik Ibrahim Malang sebagai berikut: 1) Menetapkan profil dosen yang ideal, 2) Merumuskan peningkatan dan pengembangan kualitas dosen yang ideal, 3) Menetapkan kompetensi akademik dosen yang diidealkan, 4) Menetapkan tradisi akademik yang dikembangkan dosen dalam mewujudkan profil mahasiswa dan lulusan yang berkarakter Ulul Albab, 5) Menetapkan sistem mutu pembelajaran yang terintegrasi, 6) Menetapkan sistem pengendalian mutu proses pembelajaran, 7) Menyusun pedoman kerja fakultas dan jurusan sebagai pelaksana pembelajaran, 8) Menyusun sistem penjaminan mutu pembelajaran di tingkat fakultas dan jurusan, 9) Menetapkan tugas dan wewenang dosen dalam mencapai mutu pembelajaran dan evaluasi, 10) Menetapkan standar mutu pembelajaran dan evaluasi, 11) Melakukan perbaikan secara berkelanjutan berdasarkan hasil evaluasi.

### **3. Hasil Implementasi Manajemen Mutu ISO 9001:2008 melalui Audit Internal Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen dalam Peningkatan Mutu Pembelajaran**

Sebagai bagian penting dari implementasi Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam peningkatan mutu pembelajaran di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang adalah Unit Penjaminan Mutu Fakultas bekerjasama dengan LPM melakukan audit internal terhadap indeks kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen dalam pembelajaran. Hasil audit internal ini menjadi salah satu tolak ukur tentang keberhasilan implementasi manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam peningkatan mutu pembelajaran karena dijadikan salah satu pijakan untuk pengambilan keputusan para pimpinan di level fakultas dan jurusan maupun pada

masing-masing dosen untuk perbaikan pembelajaran pada semester/periode mendatang. Pokok-pokok tentang hasil audit internal<sup>19</sup> tersebut dapat dipaparkan melalaui data berikut:

**Latar Belakang Penelitian.** Yang menjadi latar belakang betapa pentingnya melakukan audit internal indeks kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen dalam peningkatan mutu pembelajaran sebagai Implementasi Manajemen Mutu ISO 9001:2008 adalah bahwa perguruan tinggi (PT) dapat dipandang sebagai sebuah lembaga yang menawarkan jasa berupa proses pendidikan, khususnya jasa pendidikan sebagai kelanjutan pendidikan tingkat atas, yaitu lulusan Madrasah Aliyah (MA) dan lulusan Sekolah Menengah Atas (SMA). Tujuan utama dari sebuah lembaga jasa adalah bagaimana para pelanggannya memperoleh kepuasan sesuai dengan harapannya. Apabila diamati, pelanggan utama sebuah PT adalah mahasiswa dan orang tua mahasiswa. Oleh karena itu dapat dikatakan juga bahwa kepuasan mahasiswa merupakan sebuah prioritas yang harus dikedepankan.

Ada tiga pilar utama dalam PT yang menjadi tanggung jawab profesi dosen, dikemas dalam Tri Dharma yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian, serta pengabdian masyarakat. Berkenaan dengan jasa yang ditawarkan oleh PT maka kewajiban melaksanakan pendidikan dan pengajaran merupakan aktivitas yang paling utama serta terkait secara langsung dengan mahasiswa.

Untuk mengetahui bagaimana kinerja dosen melaksanakan pendidikan dan pengajaran akan diukur dengan bagaimana kepuasan mahasiswa yang mengikuti kegiatan perkuliahan tersebut.

**Rumusan Masalah.** Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah yang akan dibahas oleh peneliti adalah: Bagaimana tingkat penilaian mahasiswa terhadap kinerja pembelajaran dosen di FITK UIN Malang?

**Tujuan.** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis tingkat penilaian mahasiswa terhadap kinerja pembelajaran dosen UIN Malang.

**Manfaat.** Adapun manfaat dari penelitian ini, meliputi dua hal utama, yaitu manfaat teoritis atau akademis dan manfaat praktis, yaitu:

---

<sup>19</sup> Unit Penjaminan Mutu Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, *Laporan Audit Internal Indeks Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Semester Ganjil 2015/2016*. Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2016, hlm. 1-8.

- 1) Manfaat Teoritis: Memberi wacana baru tentang penilaian mahasiswa terhadap kinerja dosen dalam pembelajaran atau perkuliahan yang sedang mereka ikuti.
- 2) Manfaat Praktis:
  - a) Penelitian ini ingin mengungkapkan tentang kinerja dosen dalam proses pembelajaran atau perkuliahan yang sedang mereka berikan kepada mahasiswa.
  - b) Skor penilaian ini dapat digunakan sebagai data dasar untuk menilai kemajuan kinerja pembelajaran dosen dalam rangka sertifikasi dosen dalam jabatan.
  - c) Skor Penilaian ini juga dapat digunakan sebagai bahan kebijakan dan pengambilan keputusan para pimpinan untuk peningkatan proses pembelajaran dan kualitas dosen sebagai pengajar.

**Metode Penelitian.** Dalam rangka mengukur tingkat kepuasan mahasiswa, dalam penelitian ini digunakan metode yang lebih familiar digunakan di Indonesia bahkan telah dilegalisasikan oleh Pemerintah dalam bentuk Peraturan Menteri yang disebut Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dan alat ukur IKM ini akan digunakan pada penelitian ini yang pada gilirannya akan digunakan istilah Indeks Kepuasan Mahasiswa. Sedangkan untuk mengumpulkan data digunakan metode instrumen.

Dari hasil instrumen ini, diharapkan bisa mengidentifikasi kinerja dosen dalam memberikan pembelajaran atau perkuliahan di dalam dan di luar kelas, penilaian mahasiswa terhadap kualitas dan kecakapan dosen yang sedang mereka ikuti kuliahnya, dan perlakuan yang mereka terima dalam interaksi pembelajaran. Metode ini bisa menjadi alat pemantauan bagi pimpinan terhadap sistem pembelajaran yang diberikan kepada mahasiswa dan hasilnya bisa menawarkan banyak rekomendasi pada kebijakan sektor dan sub sektor, strategi dan program sertifikasi dosen dalam jabatan untuk meningkatkan kualitas pembelajaran dan kecakapan dosen, khususnya kepada mahasiswa.

**Subjek dan Objek Pengukuran.** Subjek atau responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang. Penentuan responden dalam penelitian ini dengan menggunakan metode *Cluster random sampling*, yakni memilih responden secara acak dari masing-masing

kelas, dalam hal ini adalah mahasiswa yang sedang mengikuti proses pembelajaran atau perkuliahan dosen yang menjadi objek pengukuran.

Populasi objek pengukuran penelitian ini yaitu seluruh dosen tetap Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang. Hasil ini akan dapat digunakan sebagai bahan penilaian dalam rangka sertifikasi dosen dalam jabatan, oleh karena itu diharapkan semua dosen tetap UIN dapat terdeteksi melalui pengukuran dalam penelitian ini. Namun demikian, karena keterbatasan waktu, tenaga, dan kendala-kendala yang mungkin dihadapi dalam pengambilan dan pengumpulan instrumen penelitian ini, maka mungkin hanya beberapa dosen yang bisa dideteksi dalam setiap pelaksanaannya.

**Alat Ukur (Instrumen).** Alat ukur atau instrumen yang dipakai pada penelitian ini adalah alat ukur yang lebih spesifik berdasarkan prinsip atau aspek penilaian sertifikasi dosen dalam jabatan, yang terbagi dalam lima kompetensi:

- 1) Kompetensi Pedagogik
- 2) Kompetensi Profesional
- 3) Kompetensi Kepribadian
- 4) Kompetensi Sosial

Masing-masing aspek diukur dengan sejumlah item yang alternatif jawabannya secara berjenjang dengan lima skala sebagai berikut:

- 1) nilai 1 jika dinilai sangat tidak baik atau sangat rendah
- 2) nilai 2 jika dinilai tidak baik atau rendah
- 3) nilai 3 jika dinilai biasa atau cukup
- 4) nilai 4 jika dinilai baik atau tinggi, dan
- 5) nilai 5 jika dinilai sangat baik atau sangat tinggi.

Selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.2 Aspek Pengukuran Kinerja Dosen**

No.	Aspek yang dinilai	Nilai
<b>A.</b>	<b>Kompetensi Pedagogik</b>	
1.	Kesiapan memberikan kuliah dan/atau praktek/praktikum	
2.	Keteraturan dan ketertiban penyelenggaraan perkuliahan	
3.	Kemampuan menghidupkan suasana kelas	
4.	Kejelasan penyampaian materi dan jawaban terhadap	

	pertanyaan di kelas	
5.	Pemanfaatan media dan teknologi pembelajaran	
6.	Keanekaragaman cara pengukuran hasil belajar	
7.	Pemberian umpan balik terhadap tugas	
8.	Kesesuaian materi ujian dan/atau tugas dengan tujuan mata kuliah	
9.	Kesesuaian nilai yang diberikan dengan hasil belajar	
10.	Ketepatan waktu kehadiran dosen	
11.	Kesesuaian materi yang diajarkan dengan silabus	
12.	Membuat bahan ajar perkuliahan (buku ajar, modul, hand out, dll)	
<b>B.</b>	<b>Kompetensi Profesional</b>	
1.	Kemampuan menjelaskan pokok bahasan secara tepat	
2.	Kemampuan memberi contoh relevan dari konsep yang diajarkan	
3.	Kemampuan menjelaskan keterkaitan bidang/topik yang diajarkan dengan bidang/topik lain	
4.	Kemampuan menjelaskan keterkaitan bidang/topik yang diajarkan dengan konteks kehidupan	
5.	Penguasaan akan isu-isu mutakhir dalam bidang yang diajarkan	
6.	Penggunaan hasil-hasil penelitian untuk meningkatkan kualitas perkuliahan	
7.	Pelibatan mahasiswa dalam penelitian dosen/kajian dan/atau pengembangan/rekayasa/desain yang dilakukan dosen	
8.	Kemampuan menggunakan beragam teknologi komunikasi	
9.	Kemampuan menjawab pertanyaan dengan tepat	
10.	Menggunakan referensi wajib/pendukung	
<b>C.</b>	<b>Kompetensi Kepribadian</b>	
1.	Kewibawaan sebagai pribadi dosen	
2.	Kearifan dalam mengambil keputusan	
3.	Menjadi contoh dalam bersikap dan berperilaku	
4.	Satunya kata dan tindakan	
5.	Kemampuan mengendalikan diri dalam berbagai situasi dan kondisi	
6.	Adil dalam memperlakukan mahasiswa	
7.	Bersikap disiplin	
8.	Bersikap sopan/ramah	
<b>D.</b>	<b>Kompetensi Sosial</b>	
1.	Kemampuan menyampaikan pendapat	

2.	Kemampuan menerima kritik, saran, dan pendapat orang lain	
3.	Mengenal dengan baik mahasiswa yang mengikuti kuliahnya	
4.	Mudah bergaul di kalangan sejawat, karyawan, dan mahasiswa	
5.	Toleransi terhadap keberagaman mahasiswa	
6.	Menerapkan prinsip kekeluargaan	
7.	Berperilaku tidak mementingkan diri sendiri	
8.	Mentaati norma dan aturan yang berlaku	

**Lokasi Penelitian.** Penelitian ini dilaksanakan di FITK Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.

**Jenis dan teknik pengumpulan data.** Jenis data yang ada di dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer berupa hasil instrumen yang diupload secara interaktif online saat mahasiswa melakukan proses daftar ulang atau pemrograman mata kuliah di awal semester.

**Teknik Pengisian Data.** Pengisian kuesioner dilakukan oleh responden (mahasiswa) yang akan melakukan daftar ulang atau pemrograman matakuliah secara online di awal semester . Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, dengan memberi nilai sebagai berikut:

- 1) Diberi nilai 1 apabila kompetensi dosen pengajar dinilai sangat tidak baik atau sangat rendah,
- 2) Diberi nilai 2 apabila kompetensi dosen pengajar dinilai tidak baik atau rendah,
- 3) Diberi nilai 3 apabila kompetensi dosen pengajar dinilai biasa atau cukup,
- 4) Diberi nilai 4 apabila kompetensi dosen pengajar dinilai baik atau tinggi, atau
- 5) Diberi nilai 5 apabila kompetensi dosen pengajar dinilai sangat baik atau sangat tinggi.

**Teknik Pengolahan dan Analisa Data.** Teknik pengolahan data dilakukan dengan bantuan Microsoft Excel. Data diolah dengan mengentri nilai untuk setiap item soal untuk setiap dosen. Dari setiap aspek penilaian diambil nilai rata-ratanya untuk ditentukan skala penilaiannya. Berikut ini adalah teknik pengolahan dan analisis data secara lengkap dan terperinci:

- 1) Entri data nilai setiap aitem soal untuk setiap dosen per fakultas.



- 2) Menghitung nilai total skor untuk setiap aspek penilaian setiap angket (instrumen).
- 3) Menentukan skala penilaian untuk setiap aspek penilaian berdasarkan nilai total skor, dengan ketentuan pada tabel berikut:

**Tabel 4.3 Total Skor Penilaian Kinerja Dosen dalam Pembelajaran**

SKOR	JUMLAH ITEM	TOTAL MINIMAL	TOTAL MAKSIMAL
PEDAGOGIK	3	3	15
PROFESIONAL	4	4	20
KEPRIBADIAN	4	4	20
SOSIAL	3	3	15
TOTAL	14	14	70

- 1) Menghitung nilai rata-rata Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) untuk setiap aspek penilaian per dosen,
- 2) Menentukan skala penilaian untuk setiap aspek penilaian berdasarkan nilai rata-rata, dengan ketentuan pada table berikut:

**Tabel 4.4 Skala Penilaian Kinerja Dosen dalam Pembelajaran**

NILAI PERSEPSI	INTERVAL IKM	INTERVAL NILAI IKM	INTERVAL KONVERSI IKM	KINERJA PEMBELAJARAN
1	4.1 – 5.0	81% - 100%	80.01 – 100.00	Sangat Baik
2	3.1 – 4.0	61% - 80%	60.01 – 80.00	Baik
3	2.1 – 3.0	41% - 60%	40.01 – 60.00	Cukup
4	1.1 – 2.0	21% - 40%	20.01 – 40.00	Tidak Baik
5	0.0 – 1.0	0% - 20%	0.00 – 20.00	Sangat Tidak Baik

Selanjutnya dilakukan analisis yang bersifat kualitatif guna menarik kesimpulan dan rekomendasi yang penting dalam mengkritisi kualitas kinerja pembelajaran dosen yang selama ini berlangsung. Dengan demikian analisa data dilakukan secara induktif berdasarkan data-data yang relevan yang dikembangkan

dari hasil pengisian instrument oleh responden penelitian secara online. Pengembangan kategori dan pengklasifikasian sejauh mungkin mencerminkan perspektif (*word-view*) dari para responden dalam mengkonstruksikan data.<sup>20</sup>

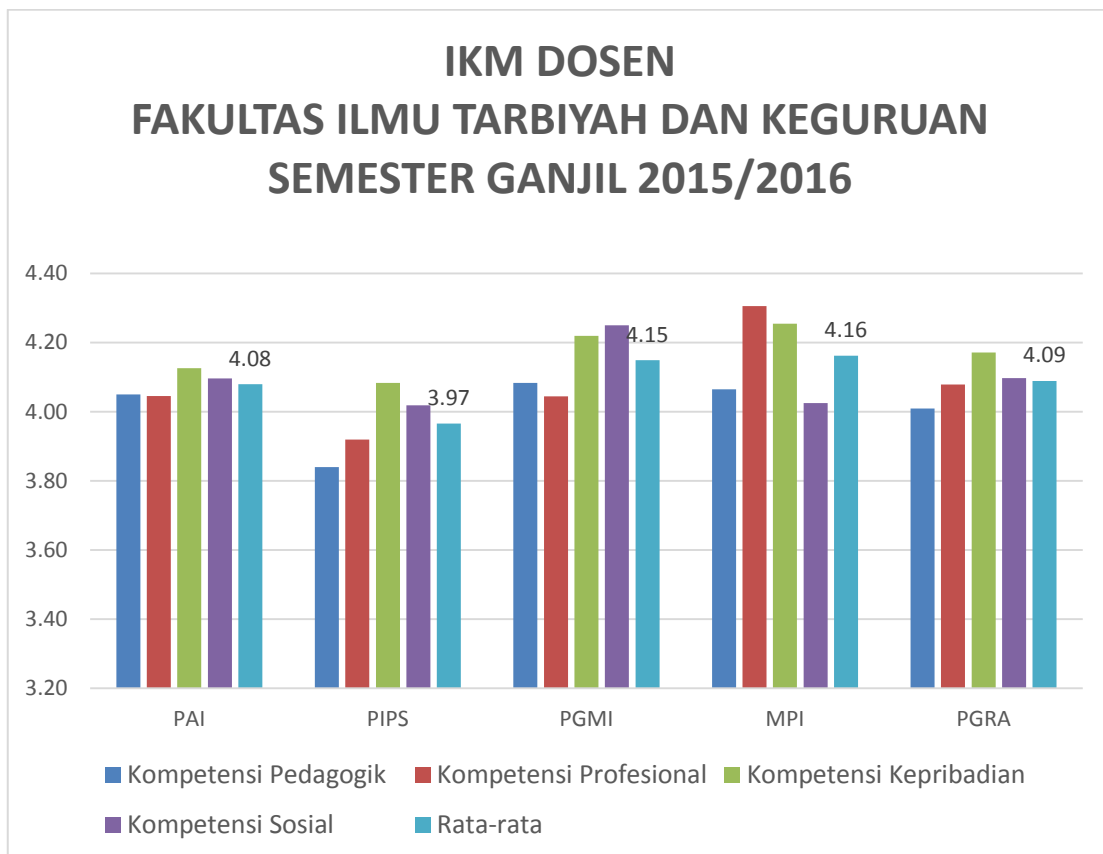
**Hasil Penelitian**<sup>21</sup>. Pada dasarnya penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif meskipun dalam analisis data digunakan metode kuantitatif dan kualitatif. Data telah berhasil kami peroleh dari hasil angket yang kami sebar pada responden yaitu mahasiswa yang sedang mengikuti kuliah di FITK UIN Malang. Untuk pendekatan kuantitatif, yang mana penggunaan sampel yang jelas dengan bantuan kuesioner, kami terapkan untuk menjawab pertanyaan rumusan masalah yang pertama yaitu bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pedagogik, profesionalitas, kepribadian, sosial, dan kedisiplinan dosen-dosen UIN Malang. Angket yang disebar sejumlah 500 angket untuk 50 kelas dengan rincian masing-masing kelas sejumlah 10 angket. Adapun angket yang terkumpul kembali sejumlah 17 kelas.

Berikut ini adalah paparan hasil olahan data-data yang berhasil kami kumpulkan dari penelitian ini dan setelah melalui beberapa proses penghitungan secara statistik, diperoleh data berupa frekwensi dari setiap indikator, dan variabel yang dimaksud merupakan jawaban dari responden (mahasiswa) yang meliputi aspek-aspek yang terkait dengan indeks kepuasan mahasiswa untuk setiap dosen yang diawali dengan perbandingan rata-rata IKM dosen setiap jurusan. Gambar 4.3 menjelaskan rata – rata IKM dosen setiap Jurusan di FITK UIN Maliki Malang.

---

<sup>20</sup> Unit Penjaminan Mutu Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, *Laporan Audit Internal Indeks Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Semester Ganjil 2015/2016*. Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2016, hlm. 1-8.

<sup>21</sup> Unit Penjaminan Mutu Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, *Laporan Audit Internal Indeks Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Semester Ganjil 2015/2016*. Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2016, hlm. 9-18.



Gambar 4.4 Grafik IKM Dosen Tiap Jurusan di FITK UIN Maliki Malang  
Semester Ganjil 2015/2016

**Tabel 4.5 Rata – rata IKM Dosen setiap Jurusan di FITK UIN Maliki Malang**

<b>Nama Jurusan</b>	<b>Kompetensi Pedagogik</b>	<b>Kompetensi Profesional</b>	<b>Kompetensi Kepribadian</b>	<b>Kompetensi Sosial</b>	<b>Rata-rata</b>
PAI	4,05	4,05	4,13	4,10	4,08
PIPS	3,84	3,92	4,08	4,02	3,97
PGMI	4,08	4,04	4,22	4,25	4,15
MPI	4,06	4,31	4,25	4,03	4,16
PGRA	4,01	4,08	4,17	4,10	4,09

Tabel 4.6 Rata – rata IKM Dosen Jurusan PAI

No	Nama Dosen	Mata Kuliah	Kompetensi Pedagogik	Kompetensi Profesional	Kompetensi Kepribadian	Kompetensi Sosial	Rata-rata
1	ABU BAKAR, M.Pd.I	MASAIL FIQH	3.97	4.13	4.03	3.84	3.99
2	AHMAD MUKHLIS, S.Psi, M.A	BIMBINGAN KONSELING	4.68	4.71	4.78	4.82	4.75
3	BENNY AFWADZI, M.Hum	STUDI AL-QURAN DAN AL-HADITS	3.67	3.63	3.67	3.60	3.64
4	DEVI PRAMITHA, M.Pd.I	PENDIDIKAN JURNALISTIK	4.31	4.32	4.43	4.45	4.38
5	Dr. H. SAMSUL HADY, M.Ag	KAPITA SELEKTA PENDIDIKAN ISLAM	3.50	3.25	3.33	3.40	3.37
6	Dr. H. ASMAUN SAHLAN, M.Ag	ILMU PENDIDIKAN ISLAM	3.44	3.38	3.67	3.40	3.47
7	Dr. H. MOH. PADIL, M.Ag	SOSIOLOGI PENDIDIKAN	3.32	3.42	3.35	3.41	3.38
8	Dr. H.MULYONO, M.A	MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM	3.93	3.89	3.76	3.79	3.84
9	Dr. Hj.SUTIAH, M.Pd	TEORI BELAJAR DAN PEMBELAJARAN	4.05	4.38	4.33	4.37	4.28
10	Dr. H. IMAM MUSLIMIN, M.Ag	QIROATUL KUTUB	4.17	4.07	4.38	4.49	4.28
11	Dr. ROSIDIN, M.Ag	STUDI AL-QURAN DAN AL-HADITS	4.78	4.71	4.60	4.86	4.74
12	Dr. ROSIDIN, M.Ag	HIKMATUT TASYRI	4.63	4.66	4.63	4.32	4.56
13	Drs. H.BAKHRUDDIN FANNANI, M.A	QIROATUL KUTUB	3.67	3.50	3.33	3.00	3.38
14	Drs. H.M. HADI MASRURI, Lc, M.A	SEJARAH PERADABAN ISLAM	3.93	3.97	4.08	3.89	3.97
15	Drs. H.SUDIYONO	ILMU PENDIDIKAN ISLAM	4.24	4.21	4.36	4.40	4.30
16	Drs. H.SYAMSUL ARIFIN, M.Ag	STUDI FIQH	3.74	3.87	3.87	3.93	3.85
17	EVI EFFENDI,	PENDIDIKAN	3.82	4.10	4.24	4.15	4.08

	S.Pd, MM	ENTERPRENEURS HIP					
18	H. SUDIRMAN, S.Ag., M.Ag.	MASAIL FIQH	4.12	4.01	4.44	4.62	4.30
19	FANATUT THOIFAH, M.PdI	MANAJEMEN DAKWAH	4.39	4.35	4.32	4.20	4.31
20	IMRON ROSYIDI, M.Th, M.Ed	BIMBINGAN KONSELING	4.07	3.83	3.93	3.54	3.84
21	MUHAMMAD AMIN NUR,M.A	MANAJEMEN DAKWAH	4.75	4.69	4.93	4.78	4.79
22	SHIRLY RIZKI KUSUMANINGRU M, M.Pd	BAHASA INGGRIS I	3.50	3.38	3.83	3.80	3.63
23	TRIYO SUPRIYATNO, M.Ag	KAPITA SELEKTA PENDIDIKAN ISLAM	4.48	4.54	4.52	4.69	4.56
24	TRIYO SUPRIYATNO, M.Ag	TEORI BELAJAR DAN PEMBELAJARAN	3.56	3.69	4.00	4.00	3.81
25	YUANDA KUSUMA, M.Ag	HIKMATUT TASYRI	4.75	4.85	4.93	4.89	4.85
26	ZAINUR ROFIQ,M.A.	BAHASA INGGRIS I	4.27	3.91	3.83	4.26	4.07

**Tabel 4.7 Rata – rata IKM Dosen Jurusan PIPS**

No	Nama Dosen	Mata Kuliah	Kompeten si Pedagogik	Kompeten si Profesiona l	Kompeten si Kepribadi an	Kompeten si Sosial	Rata- rata
1	AHMAD MAHFUDZI MAFRUDLO,S.Th. I, M.Ag	STUDI FIQH	4.11	4.31	4.29	4.60	4.33
2	Ahmad Sholeh, M.Ag	SEJARAH PERADABAN ISLAM	4.21	3.96	4.17	4.23	4.14
3	ALFIANA YULI EFIANTI,M.A	PENELITIAN TINDAKAN KELAS.	3.97	3.97	4.25	4.10	4.07
4	ALFIANA YULI EFIANTI,M.A	MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA (SDM)	4.11	3.96	3.83	3.67	3.89
5	ANIEK RACHMANIAH,S. Sos, M.Si	SEJARAH DUNIA	3.77	4.36	4.48	4.29	4.22
6	ANIEK	SOSIOLOGI	3.11	3.00	3.33	3.20	3.16

	RACHMANIAH,S. Sos, M.Si	PEMBANGUNAN					
7	DEWI NUR SUCI, M.Pd	BAHASA INGGRIS I	4.10	4.16	3.83	4.25	4.08
8	Dr. H. Nur Ali, M.Pd	PENGEMBANGAN KURIKULUM	4.14	4.16	4.29	3.90	4.12
9	Dr. H.M. ZAINUDDIN,MA.	FILSAFAT ILMU	4.26	4.21	4.44	4.44	4.34
10	Dr. H.M. ZAINUDDIN,MA.	FILSAFAT ILMU	3.56	4.06	4.21	3.70	3.88
11	Dr. H.MUHAMMAD IN'AM ESHA,M.Ag	PENELITIAN TINDAKAN KELAS.	3.85	4.00	4.11	4.13	4.02
12	Dr. H.MUHAMMAD IN'AM ESHA,M.Ag	SEMINAR PROPOSAL	3.88	4.00	3.96	3.87	3.93
13	Dr. H.WAHID MURNI, M.Pd, Ak.	PENGEMBANGAN KURIKULUM	4.89	4.96	4.88	4.89	4.90
14	Dr. H.WAHID MURNI, M.Pd, Ak.	PEMBELAJARAN TEMATIK	3.11	3.25	3.33	3.20	3.22
15	Dr. H.ZULFI MUBARAQ, M.Ag	SEJARAH PERADABAN ISLAM	3.29	2.85	2.80	2.56	2.87
16	Dr.H.ABDUL BASHITH, M.Si	SEMINAR PROPOSAL	3.96	4.10	4.50	4.36	4.23
17	Dr.H.ABDUL BASHITH, M.Si	KETERAMPILAN DASAR MENGAJAR KDM	3.91	3.98	3.93	3.88	3.92
18	Drs. H.M. HADI MASRURI, Lc, M.A	SEJARAH PERADABAN ISLAM	4.83	4.75	4.93	4.89	4.85
19	Drs.M. YUNUS, M.Si	KETERAMPILAN DASAR MENGAJAR KDM	3.61	4.13	4.42	4.40	4.14
20	Drs.M. YUNUS, M.Si	PENELITIAN TINDAKAN KELAS.	3.98	3.85	4.11	3.87	3.95
21	Drs.M. YUNUS, M.Si	PENGEMBANGAN KURIKULUM	3.80	3.48	4.00	4.07	3.84
22	ELFINA ROHMAH, M.Pd	SISTEM INFORMASI MANAJEMEN (SIM)	4.28	4.33	4.29	4.32	4.30
23	Esa Nur Wahyuni	Psikologi	4.00	4.13	4.00	3.60	3.93

		Perkembangan					
24	EVANIA YAFIE,M.Pd	BIMBINGAN KONSELING	4.83	4.86	4.95	4.89	4.88
25	EVI EFFENDI,S.Pd, MM	MANAJEMEN PEMASARAN	3.39	3.61	4.02	3.80	3.70
26	H. SUDIRMAN, S.Ag., M.Ag.	STUDI FIQH	4.52	4.43	4.55	4.49	4.50
27	JUSTSINTA SINDI, A.,M.Pd	BAHASA INGGRIS I	4.33	4.37	4.57	4.43	4.42
28	KHAERUNNISA TRIDARMANING RUM,M.Pd	SEJARAH DUNIA	3.89	3.77	4.06	4.07	3.95
29	Luthfiya Fathi Puspitasari, M.E	Ekonomi Mikro	3.28	3.63	3.75	3.40	3.51
30	Luthfiya Fathi Pusposari, M.E	APLIKASI PROGRAM STATISTIK	4.56	4.35	4.63	4.47	4.50
31	M. Yunus	Ekonomi Islam	4.44	4.75	5.00	3.60	4.45
32	MARITA SIRNA, M.Pd	EKONOMI MONETER INTERNASIONAL	3.68	3.53	3.98	3.88	3.77
33	Mokhamad Yahya, MA	TEORI SOSIOLOGI	4.43	4.52	4.59	4.37	4.48
34	Muhammad In'am Esa	Etika Profesi	4.33	4.25	5.00	4.80	4.60
35	NAILUL FAUZIYAH, MA	SEJARAH DUNIA	3.92	4.44	4.38	4.35	4.27
36	NENI WAHYUNINGTY AS, M.Pd	GEOLOGI	4.03	3.98	4.09	4.08	4.04
37	NENI WAHYUNINGTY AS, M.Pd	DEMOGRAFI	3.86	3.98	4.00	4.00	3.96
38	NINJA PANJU PURWITA, M.Pd	GEOLOGI	3.11	3.13	3.33	3.20	3.19
39	NUR LAILATUS ZAHROH, M.Pd	SEJARAH KEBUDAYAAN INDONESIA	3.33	3.75	3.83	4.00	3.73
40	RIKZA AZHARONA SUSANTI,M.Pd	BIMBINGAN KONSELING	3.78	3.69	4.03	3.97	3.86
41	SAIFUL AMIN,M.Pd	GEOLOGI	4.36	4.47	4.51	4.31	4.41
42	SAMSUL SUSILAWATI,M.P	METODOLOGI PENELITIAN	3.22	3.00	3.33	3.20	3.19

	d	KUALITATIF					
43	ULFA MUHAYANI,M.PP	SEMINAR PROPOSAL	4.32	4.33	4.50	4.60	4.44
44	UMI JULAIHAH,SE., M.Si	EKONOMI MONETER INTERNASIONAL	4.45	4.77	4.84	4.61	4.66
45	UMI JULAIHAH,SE., M.Si	APLIKASI PROGRAM STATISTIK	4.33	4.31	4.50	4.30	4.36
46	UMI JULAIHAH,SE., M.Si	Ekonomi Makro	3.72	3.69	3.67	3.60	3.67
47	YULIATI KHOTIFAH,M.Pd	BIMBINGAN KONSELING	3.00	3.09	3.17	3.25	3.13

**Tabel 4.8 Rata – rata IKM Dosen Jurusan PGMI**

No	Nama Dosen	Mata Kuliah	Kompetensi Pedagogik	Kompetensi Profesional	Kompetensi Kepribadian	Kompetensi Sosial	Rata-rata
1	ABDUL GHOFUR,M.Ag	STUDI FIQH	4.17	4.21	4.29	4.31	4.25
2	AGUNG NUGROHO, M.Pd	BAHASA INDONESIA SD/MI 2	4.23	4.18	4.43	4.36	4.30
3	AGUS MUKTI WIBOWO, M.Pd	KONSEP DASAR SAINS MI/SD 2	4.53	4.50	4.46	4.42	4.48
4	Ahmad Sholeh, M.Ag	SEJARAH PERADABAN ISLAM	4.28	4.31	4.36	4.39	4.34
5	Ahmad Sholeh, M.Ag	EVALUASI PEMBELAJARAN	3.46	3.19	3.83	3.90	3.60
6	Ahmad Sholeh, M.Ag	STUDI FIQH	4.02	4.15	4.19	4.30	4.16
7	BINTORO WIDODO, M.Pd	PENJAS, OLAHRAGA & KESEHATAN	4.09	3.90	4.19	4.17	4.09
8	Dr. H. WAHID MURNI, M.Pd, Ak.	PEMBELAJARAN TEMATIK	4.37	4.23	4.53	4.50	4.41
9	Dr. MUHAMMAD WALID,M.A	PERENCANAAN PEMBELAJARAN	4.06	4.00	4.14	4.23	4.11
10	ENY NUR AISYAH, S.Pd.I., M.Pd	PEMBELAJARAN TEMATIK	3.76	3.67	4.03	4.12	3.89
11	ERMITA	BHS. ARAB MI	3.93	3.85	3.94	4.07	3.95



	ZAKIYAH, M.Th.I	DAN PEMBELAJARANYA					
12	FITRATUL UYUN, M.PdI	BHS. ARAB MI DAN PEMBELAJARANYA	3.62	3.55	4.00	4.12	3.82
13	IBNU AHMAD, M.Pd	BHS. ARAB MI DAN PEMBELAJARANYA	4.41	4.40	4.42	4.46	4.42
14	IFA NUR HAYATI, M.Pdi	STUDI FIQH	4.32	4.39	4.48	4.46	4.41
15	IMA MUTHOLLIATIL BADRIYAH, SS	BAHASA INGGRIS I	3.69	3.83	3.89	4.10	3.88
16	INDAH AMINATUZ ZUHRIYAH, M.Pd	EVALUASI PEMBELAJARAN	3.75	3.51	3.54	3.71	3.63
17	INTAN NISFULLAILI, M.Pd	METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF	4.33	4.32	4.36	4.49	4.37
18	JOKO PRIHATIN, S.Pd	SENI, BUDAYA DAN KETERAMPILAN	3.94	3.95	4.17	4.28	4.08
19	M. IRFAN ISLAMY, M.Pd	PENDIDIKAN KEWARGANEGARAAN SD/MI 2	4.49	4.50	4.41	4.43	4.46
20	MUJANI, M.Pd.I	BAHASA INDONESIA SD/MI 2	4.33	4.32	4.39	4.35	4.35
21	NUR LAILATUS ZAHROH, M.Pd	ILMU PENGETAHUAN SOSIAL SD/MI 2	3.98	4.06	4.39	4.10	4.13
22	NURIL NUZULIA, M.Pd.I	STRATEGI PEMBELAJARAN	4.62	4.58	4.58	4.59	4.59
23	NURIL NUZULIA, M.Pd.I	PERENCANAAN PEMBELAJARAN	4.37	4.06	4.31	4.37	4.28
24	Nurlaeli Fitriah, M.Pd	METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF	4.37	4.31	4.36	4.43	4.37
25	NURUL YAQIEN, M.Pd	STUDI FIQH	3.63	3.50	3.86	4.00	3.75
26	Prof. Dr. H. MUHAMMAD DJUNAIDI	METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF	3.95	4.04	4.22	4.14	4.09

	GHONY						
27	RINI NAFSIATI ASTUTI, M.Pd	KONSEP DASAR SAINS MI/SD 2	3.73	3.72	3.99	3.98	3.85
28	SUHAR NANIK, M.Si	SOSIOLOGI PENDIDIKAN	4.27	4.22	4.42	4.32	4.31
29	SUROTO, M.PdI	EVALUASI PEMBELAJARAN	4.30	4.44	4.58	4.47	4.45
30	ULFA MUHAYANI, M.PP	SOSIOLOGI PENDIDIKAN	3.48	3.48	3.86	4.00	3.71
31	YENI TRIASMANINGT YAS, M.Pd	MATEMATIKA SD/MI 2	4.43	4.41	4.39	4.32	4.39

**Tabel 4.9 Rata – rata IKM Dosen Jurusan MPI**

No	Nama Dosen	Mata Kuliah	Kompetensi Pedagogik	Kompetensi Profesional	Kompetensi Kepribadian	Kompetensi Sosial	Rata-rata
1	A. Nurul Kawakip, M.Pd, M.A	FILSAFAT ILMU	4.264	4.484	4.396	4.05	4.30
2	DWI SULISTIANI,SE., MSA., Ak	ADMINISTRASI KEUANGAN	4.361	4.516	4.333	4.125	4.33
3	IBNU WAHYURIANTO, M.Pd	BAHASA INGGRIS I	4.097	4.203	4.083	4.05	4.11
4	INTAN NISFULLAILI, M.Pd	STATISTIK PENDIDIKAN	3.597	3.969	3.938	3.775	3.82
5	Dr. H.MOKHAMAD ENDRI JULIANTO,M.Pd	STRATEGI PEMBELAJARAN	4.056	4.266	4.188	4.025	4.13
6	MUHAMMAD AMIN NUR, M.A	STUDI FIQH	4.139	4.484	4.417	4.1	4.28
7	Misbah Munir	SUPERVISE PENDIDIKAN ISLAM	3.944	4.25	4.375	3.95	4.13
8	Dr. H. MUHTAR HAZAWAWI, M.Ag	MANAJEMEN DIKLAT	4.056	4.203	4.146	3.975	4.09
9	Dr. H.MULYONO, M.A	MANAJEMEN STRATEGIC	4.069	4.375	4.417	4.175	4.26

**Tabel 4.10 Rata – rata IKM Dosen Jurusan PGRA**

No	Nama Dosen	Mata Kuliah	Kompetensi Pedagogik	Kompetensi Profesional	Kompetensi Kepribadian	Kompetensi Sosial	Rata-rata
1	AHMAD MUKHLIS, S.Psi, M.A	PARENTING	4,68	4,71	4,78	4,82	4,75
2	BINTORO WIDODO, M.Pd	PENJAS, OLAHRAGA & KESEHATAN	4,09	3,90	4,19	4,17	4,09
3	EVANIA YAFIE, M.Pd	PERENCANAAN PEMBELAJARAN	4,83	4,86	4,85	4,89	4,85
4	H. SUDIRMAN, S.Ag., M.Ag.	STUDI FIQH	4,52	4,43	4,55	4,49	4,50
5	RIKZA AZHARONA SUSANTI, M.Pd	PENGEMBANGAN KEMAMPUAN JASMANI ANAK	3,78	3,69	4,03	3,97	3,86
6	NURLAELI FITRIAH, M.Pd	STATISTIK PENDIDIKAN	4,56	4,39	4,63	4,47	4,51
7	Esa Nur Wahyuni, M. Psi	DIAGNOSTIK PERMASALAHAN ANAK	4,00	4,13	4,00	3,60	3,93
8	ISTIANAH ABU BAKAR, M.Ag	SEJARAH PERADABAN ISLAM	4,28	4,31	4,36	4,39	4,34

Dari data yang telah dipaparkan di atas maka dapat ditemukan bahwa hasil implementasi manajemen mutu ISO 9001:2008 melalui audit internal Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) terhadap kinerja dosen dalam peningkatan mutu pembelajaran yaitu: pada level Jurusan dari 5 Jurusan (PAI, PIPS, PGMI, PGRA dan MPI) yang diteliti oleh Unit Penjaminan Mutu Fakultas maka IKM Dosen Jurusan MPI memiliki nilai yang tertinggi dengan rata-rata 4,16 dan dibawahnya Jurusan PGMI dengan rata-rata 4,15. Dilihat dari skala penilaian per-dosen pada 5 Jurusan maka dosen yang memiliki kinerja pembelajaran terbaik yaitu Dosen Pengampu mata kuliah Bimbingan Konseling dengan nilai rata-rata 4,88 dan dosen yang memiliki kinerja pembelajaran yang terendah yaitu Dosen Pengampu matakuliah Sejarah Peradaban Islam dengan nilai rata-rata 2.87, yang keduanya sama-sama dari Jurusan Pendidikan IPS. Jumlah total rata-rata IKM dosen dari 5 Jurusan sebesar 20,45 dengan skor rata-rata 4,09. **Dilihat dari peringkat skala penilaian kinerja dosen maka kinerja dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan dalam peningkatan mutu pembelajaran tergolong sangat baik.**

## BAB V TEMUAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

### A. Temuan Penelitian

#### 1. Landasan pemikiran implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pembelajaran di FITK UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Landasan pemikiran implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pembelajaran di FITK UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dengan merujuk pada implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) di UIN Maliki Malang, dapat ditemukan sebagai berikut: 1) FITK UIN Maliki Malang menjadikan konsep "Ulul Albab" sebagai jargon yang hendak dimanifestasikan dalam bentuk program pendidikan, sehingga seluruh Fakultas, Jurusan dan program studi yang dikembangkan berada di bawah payung "Ulul Albab". Profil Ulul albab yang dicita-citakan FITK UIN Maliki Malang adalah calon-calon lulusan yang memiliki kekokohan akidah dan kedalaman spiritual, keagungan akhlak, keluasan ilmu, dan kematangan profesional. 2) Untuk menghasilkan lulusan yang berpredikat Ulul Albab maka FITK UIN Maliki Malang merujuk pada konsep keilmuan UIN Malang menyusun bangunan struktur keilmuan yang disebut integrasi sains dan Islam dengan metafora Pohon Ilmu yang kokoh dan rindang serta memiliki akar yang teguh menghujam ke bumi, sebagai lambang universalitas ajaran Islam. 3) FITK UIN Maliki Malang berusaha mengantisipasi berbagai tantangan pendidikan tinggi pada umumnya, yang pada intinya menyangkut masalah-masalah makro nasional maupun persaingan global. 4) Untuk mewujudkan FITK UIN Maliki Malang sebagai organisasi yang mampu melahirkan lulusan yang berkualitas maka diperlukan *organizational health* (kesehatan organisasi), yakni kemampuan Fakultas dan Universitas untuk mengembangkan kebebasan akademik, inovasi, kreativitas dan *knowledge sharing*. Salah satu komponen Fakultas dan Universitas yang sehat adalah adanya *Quality assurance* (jaminan mutu) dari perguruan tinggi yang bersangkutan. Untuk memperkuat jaminan mutu tersebut maka UIN Maliki Malang telah mendeklarasikan implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2000 sebagai tonggak sejarah bahwa seluruh sivitas akademika termasuk FITK harus berkomitmen untuk menerapkan SMM ISO 9001:2000 secara konsisten, pada

tanggal 25 September 2008 yang kemudian dilanjutkan dengan implementasi SMM ISO 9001:2008. 5) FITK sebagai elemen utama UIN Maliki Malang bertekad dengan semangat budaya mutu dengan mengimplementasikan SMM ISO 9001:2008 sebagai standart mutu level international, maka cita-cita menjadikan fakultas dan universitas unggulan (*excellent university*) segera terwujud dalam rangka menyajikan layanan prima bagi semua pihak, baik tingkat regional, nasional dan international. 6) Sistem Management Mutu *Internasional Organisation for Standardisation* (SSNI ISO) 9001: 2008. Standar SSM ISO 9001: 2008 adalah salah satu versi terbaru tahun 2008 yang merupakan kelanjutan versi 2000 yang berfungsi sebagai alat untuk meraih standar mutu pendidikan yang lebih baik serta untuk menunjukkan kinerja PT dengan memastikan agar dari waktu ke waktu senantiasa dapat menjamin eksistensinya sesuai dengan harapan stakeholdernya. 7) Melalui audit internal atau evaluasi diri ini, diharapkan FITK UIN Maliki Malang dan seluruh civitas akademika termotivasi memacu diri dalam melakukan pengembangan secara berkelanjutan (*continual improvement*) di masa-masa yang akan datang. Hal ini dilakukan guna meraih cita-cita bersama, yakni menjadikan FITK dan Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang sebagai pusat keunggulan dan peradaban Islam (*center of exelence and Islamic civilization*) dimasa depan yang bertumpu pada empat kekuatan: kekokohan aqidah dan kedalaman spiritual, keluasan ilmu, keagungan akhlaq, dan kematangan professional. 8) Sebagai organisasi pendidikan tinggi yang bersifat terbuka dan dimanis, maka FITK UIN Maulana Malik Ibrahim Malang juga tidak terlepas dari berbagai permasalahan yang harus dihadapi sebagai tantangan yang bersifat intern maupun ekstern. Perubahan organisasi, pergantian pemimpin, perubahan sistem manajemen, dan perubahan-perubahan dari faktor-faktor eksternal merupakan perubahan yang dapat mengganggu keberlanjutan, mendistorsikan fokus, dan mengganggu keseimbangan antara faktor-faktor *idealism* dan *realism*. Disinilah kemudian diperlukan kemampuan pemimpin untuk memiliki visi, kepercayaan diri dalam menyelenggarakan semua komponen untuk bersama-sama mencapainya, menyediakan sumberdaya untuk dapat digunakan sebagai daya dorong dalam pencapaian visi, dan mendisiplinkan diri dalam “perjalanan panjang” pencapaian visi tersebut. 9) Sebagai Fakultas yang bernaung pada universitas yang berlandaskan nilai-nilai Islam, FITK UIN Maulana Malik Ibrahim Malang maka menjadikan nilai-

nilai al-Qur'an sebagai landasan implementasi sistem manajemen mutu. Landasan konseptual nilai-nilai manajemen mutu dan penjaminan mutu dalam al-Qur'an dapat disarikan dari beberapa ayat antara lain: Q.S.al-Qashash: 77; Q.S. al-Kahfi: 110; Q.S. al-Najm: 39; Q.S. Fushshilat: 46; Luqman: 12; Q.S. al-Nahl: 90; Q.S.al-Sajadah: 7; Q.S. al-Naml: 88; Q.S. al-Syarh: 7-8; al-Dluha: 4; al-'Alaq: 1-3; dan al-Syura: 15.

10) Landasan Peraturan Pemerintah utama implementasi sistem manajemen mutu FITK UIN Maliki Malang adalah: Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 1 ayat 21, Pasal 35 ayat 1, Pasal 50 ayat 2, dan Pasal 51 ayat 2 serta dalam Peraturan Menteri Agama No. 5/2005 tentang Statuta UIN Maliki Malang, terutama pasal 155 ayat (1) tentang Jaminan Kualitas penyelenggaraan pendidikan di UIN Maliki Malang.

11) Yang menjadi prinsip utama implementasi sistem manajemen mutu FITK UIN Maliki Malang adalah: "Tuliskan apa yang dilakukan/dikerjakan dan lakukan/kerjakan apa yang ditulis". Prinsip ini dikembangkan menjadi 8 (delapan) prinsip utama implemntasi SMM,

12) Sistem penjaminan mutu yang diterapkan di FITK UIN Maliki Malang adalah suatu upaya perbaikan sistematis dan berkelanjutan. Sistem ini mengakui bahwa mutu selalu dapat dikembangkan. Prosedur yang dikembangkan menjamin bahwa staf secara terus menerus mempertanyakan mutu proses dan produk, serta secara terus menerus pula berusaha memperbaikinya.

13) Tujuan penjaminan mutu FITK UIN Maliki Malang adalah untuk memelihara dan meningkatkan mutu secara berkelanjutan, yang dijalkannya secara internal untuk mewujudkan visi dan misinya, serta untuk memenuhi kebutuhan *stakeholders* melalui penyelenggaraan tridharma perguruan tinggi. Penjaminan mutu FITK UIN Maliki Malang dilakukan untuk menjamin: kepatuhan, kepastian, dan relevansi.

14) Butir-butir mutu FITK merujuk pada butir-butir mutu UIN Maliki Malang yaitu setiap fakultas diharapkan dapat memilih dan menetapkan sendiri standar mutu pendidikan yang diselenggarakannya untuk tiap dalam sejumlah aspek yang disebut butir-butir mutu yang meliputi: Kurikulum Jurusan/Program studi; SDM (dosen dan tenaga penunjang); Mahasiswa; Proses pembelajaran; Proses pembinaan di Ma'had; Prasarana dan sarana; Suasana akademik; Keuangan; Penelitian dan publikasi; Pengabdian kepada masyarakat; dan Tata pamong (*governance*); Manajemen lembaga (*institutional management*); Sistem informasi; serta kerjasama dalam dan luar negeri.

15) FITK UIN Maliki Malang

memahami bahwa sesuatu disebut bermutu apabila memenuhi: a) Kesesuaian dengan standard; b) Kesesuaian dengan harapan stakeholders; dan c) Pemenuhan janji yang telah diberikan. Penjaminan mutu adalah: “proses penetapan dan pemenuhan standard mutu pendidikan secara konsisten dan berkelanjutan sehingga pelanggan atau stakeholders memperoleh kepuasan”. Atau “proses yang digunakan untuk menjamin agar kualitas lulusan sesuai dengan kompetensi yang ditetapkan/dijanjikan serta dipertahankan secara konsisten dan ditingkatkan”. FITK UIN Maliki Malang dapat dikatakan mencapai standar mutu apabila: a) FITK UIN Maliki Malang mampu menetapkan dan mewujudkan visinya melalui pelaksanaan misinya (deduktif). b) FITK UIN Maliki Malang mampu memenuhi kebutuhan *stakeholders* (induktif) berupa: *societal needs* (kebutuhan kemasyarakatan), *industrial needs* (kebutuhan dunia kerja), dan *professional needs* (kebutuhan professional).

## **2. Strategi implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pembelajaran di FITK UIN Maulana Malik Ibrahim Malang**

Strategi implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pembelajaran di FITK UIN Maulana Malik Ibrahim Malang sebagai berikut: 1) Menetapkan profil dosen yang ideal, 2) Merumuskan peningkatan dan pengembangan kualitas dosen yang ideal, 3) Menetapkan kompetensi akademik dosen yang diidealkan, 4) Menetapkan tradisi akademik yang dikembangkan dosen dalam mewujudkan profil mahasiswa dan lulusan yang berkarakter Ulul Albab, 5) Menetapkan sistem mutu pembelajaran yang terintegrasi, 6) Menetapkan sistem pengendalian mutu proses pembelajaran, 7) Menyusun pedoman kerja fakultas dan jurusan sebagai pelaksana pembelajaran, 8) Menyusun sistem penjaminan mutu pembelajaran di tingkat fakultas dan jurusan, 9) Menetapkan tugas dan wewenang dosen dalam mencapai mutu pembelajaran dan evaluasi, 10) Menetapkan standar mutu pembelajaran dan evaluasi, 11) Melakukan perbaikan secara berkelanjutan berdasarkan hasil evaluasi.

### **3. Hasil implementasi Manajemen Mutu ISO 9001:2008 melalui audit internal indeks kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen dalam peningkatan mutu pembelajaran di FITK UIN Maulana Malik Ibrahim Malang**

Hasil implementasi manajemen mutu ISO 9001:2008 melalui audit internal Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) terhadap kinerja dosen dalam peningkatan mutu pembelajaran yaitu: pada level Jurusan dari 5 Jurusan (PAI, PIPS, PGMI, PGRA dan MPI) yang diteliti oleh Unit Penjaminan Mutu Fakultas maka IKM Dosen Jurusan MPI memiliki nilai yang tertinggi dengan rata-rata 4,16 dan dibawahnya Jurusan PGMI dengan rata-rata 4,15. Dilihat dari skala penilaian per-dosen pada 5 Jurusan maka dosen yang memiliki kinerja pembelajaran terbaik yaitu Dosen Pengampu mata kuliah Bimbingan Konseling dengan nilai rata-rata 4,88 dan dosen yang memiliki kinerja pembelajaran yang terendah yaitu Dosen Pengampu matakuliah Sejarah Peradaban Islam dengan nilai rata-rata 2,87, yang keduanya sama-sama dari Jurusan Pendidikan IPS. Jumlah total rata-rata IKM dosen dari 5 Jurusan sebesar 20,45 dengan skor rata-rata 4,09. Dilihat dari peringkat skala penilaian kinerja dosen maka kinerja dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan dalam peningkatan mutu pembelajaran tergolong sangat baik.

## **B. Pembahasan Temuan Penelitian**

### **1. Landasan pemikiran implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pembelajaran**

Temuan penelitian tentang landasan pemikiran implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pembelajaran dapat dikaji melalui dasar pemikiran implementasi ISO 9001:2008. ISO 9001:2008 adalah suatu standar internasional untuk sistem manajemen mutu / kualitas yang menetapkan persyaratan - persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen mutu. ISO 9001:2008 bukan merupakan standar produk, karena tidak menyatakan persyaratan- persyaratan yang harus dipenuhi oleh sebuah produk (barang atau jasa) namun merupakan standar sistem manajemen kualitas, sehingga dengan penerapan ISO 9001:2008, produk (barang dan/atau jasa) yang dihasilkan dari suatu sistem manajemen kualitas internasional, akan memiliki kualitas/standar yang baik. Dengan dimilikinya sertifikat ISO 9001: 2008 ini dapat



menjadi salah satu *added value* yang saat ini menjadi kebutuhan organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada stakeholder-nya.

FITK UIN Maliki Malang, sebagai salah satu perguruan tinggi Islam terkemuka di Indonesia untuk mewujudkan visinya melahirkan tenaga pendidik dan kependidikan yang profesional, berdaya saing dan berkarakter Ulul Albab, salah satu strategi yang dilakukan adalah dengan penerapan ISO 9001: 2008 mengenai standar sistem manajemen kualitas. Dengan penerapan ISO 9001:2008 ini maka diharapkan output dari FITK UIN Maliki Malang yang dihasilkan dari suatu sistem manajemen kualitas berstandar internasional, akan memiliki kualitas/standar yang baik. Hal inilah yang ingin dicapai FITK UIN Maliki Malang yaitu untuk dapat memberikan layanan terbaik kepada seluruh stake holder Fakultas, dengan mengambil sasaran kebijakan dan sasaran mutu: “Menuju Layanan Kelas Dunia”. Manfaat dari penerapan ISO 9001:2008 bagi FITK UIN Maliki Malang antara lain:

- 1) Membuat sistem kerja dalam kampus menjadi standar kerja yang terdokumentasi dan mempunyai aturan kerja yang baik sehingga memudahkan pengendalian;
- 2) Menjamin bahwa proses yang dilaksanakan sesuai dengan sistem manajemen mutu yang ditetapkan;
- 3) Akan memudahkan Pimpinan dalam pencapaian target karena sudah dipersiapkannya target yang terukur dan rencana pencapaiannya;
- 4) Meningkatkan semangat dan moral pejabat dan karyawan karena adanya kejelasan tugas dan wewenang (*job description*);
- 5) Mengarahkan pejabat dan karyawan agar berwawasan mutu dalam memenuhi pelayanan dan permintaan pelanggan, baik internal maupun eksternal;
- 6) Untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi, efektifitas operasional dan mengurangi biaya yang ditimbulkan karena pelayanan yang tidak sesuai;
- 7) Nilai kompetisi dan *image* positive dari Organisasi Fakultas baik sebagai lembaga pendidikan yang reputable maupun sebagai mitra kerjasama yang potensial dan strategis.

Penerapan ISO atau kebijakan mutu juga merupakan implementasi dari sejumlah regulasi untuk Perguruan Tinggi yang dikeluarkan oleh Pemerintah, yaitu antara lain UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, PP 19

Tahun 2005 tentang SNP (Standar Nasional Pendidikan), dan Surat Kopertis 3 No. 170/K.3/KL/2011 Tanggal 15 September 2011 mengimbau penerapan ISO 9001:2008 untuk meningkatkan tata kelola dan penjaminan mutu.<sup>1</sup>

## **2. Strategi implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pembelajaran**

Temuan penelitian tentang strategi implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pembelajaran dapat dibahas melalui beberapa konsep pentingnya peningkatan mutu pembelajaran. Konsep mutu atau kualitas pembelajaran merupakan salah satu unsur dari paradigma baru pengelolaan pendidikan tinggi di Indonesia yaitu relevan dengan kebutuhan masyarakat pengguna lulusan. Paradigma tersebut mengandung atribut pokok bahwa perguruan tinggi harus memiliki suasana akademik (*academic atmosphere*) dalam penyelenggaraan program studi, adanya komitmen kelembagaan (institusional komitmen) dari para pimpinan dan staf terhadap pengelolaan organisasi yang efektif dan produktif, keberlanjutan (*sustainability*) program studi, serta efisiensi program secara selektif berdasarkan kelayakan dan kecukupan. Dimensi-dimensi tersebut mempunyai kedudukan dan fungsi yang sangat strategis untuk merancang dan mengembangkan usaha penyelenggaraan pendidikan yang berorientasi kualitas pada masa yang akan datang (Dikti, 2004). Menurut Umaedi (2004) dalam rangka umum, mutu mengandung makna derajat (tingkat) keunggulan suatu produk (hasil kerja/upaya) baik berupa barang maupun jasa; baik yang *tangible* maupun yang *intangible*. Dalam konteks pembelajaran pengertian mutu, dalam hal ini mengacu pada proses pembelajaran dan hasil pembelajaran. Dalam “proses pembelajaran” yang bermutu terlibat berbagai input, seperti; bahan ajar (kognitif, afektif, atau psikomotorik), metodologi (bervariasi sesuai kemampuan pendidik), sarana, dukungan administrasi dan sarana prasarana dan sumber daya lainnya serta penciptaan suasana yang kondusif.

Dari berbagai pengertian yang ada, pengertian kualitas pembelajaran sebagai kemampuan pendidik dengan dukungan kemampuan lembaga pendidikan untuk

---

<sup>1</sup> Diolah dari Administrator Perbanas Institute, *Grand Launching Penerapan ISO 9001: 2008*, Rabu, 11 April 2012, <http://www.perbanasinstitute.ac.id/>[Online] Sabtu, 5 Maret 2016.

menghasilkan "...better students' learning capacity" - sangatlah tepat. Dalam pengertian itu terkandung pertanyaan seberapa jauh semua komponen masukan instrumental ditata sedemikian rupa, sehingga secara sinergis mampu menghasilkan proses, hasil, dan dampak pembelajaran yang optimal. Yang tergolong masukan instrumental yang berkaitan langsung dengan "better students' learning capacity" adalah pendidik, kurikulum dan bahan ajar, iklim pembelajaran, media belajar, fasilitas belajar, dan materi belajar. Sedangkan masukan potensial adalah mahasiswa dengan segala karakteristiknya seperti; kesiapan belajar, motivasi, latar belakang sosial budaya, bekal ajar awal, gaya belajar, serta kebutuhan dan harapannya.

Dari sisi pendidik (guru/dosen), kualitas dapat dilihat dari seberapa optimal pendidik mampu memfasilitasi proses belajar peserta didik. Menurut Djemari Mardapi (1996) bahwa setiap tenaga pengajar memiliki tanggung jawab terhadap tingkat keberhasilan peserta didik dalam belajar dan keberhasilan pendidik dalam mengajar. Sementara itu dari sudut kurikulum dan bahan belajar kualitas dapat dilihat dari seberapa luwes dan relevan kurikulum dan bahan belajar mampu menyediakan aneka stimuli dan fasilitas belajar secara berdiversifikasi. Dari aspek iklim pembelajaran, kualitas dapat dilihat dari seberapa besar suasana belajar mendukung terciptanya kegiatan pembelajaran yang menarik, menantang, menyenangkan dan bermakna bagi pembentukan profesionalitas kependidikan.

Dari sisi media belajar kualitas dapat dilihat dari seberapa efektif media belajar digunakan oleh pendidik untuk meningkatkan intensitas belajar peserta didik. Dari sudut fasilitas belajar kualitas dapat dilihat dari seberapa kontributif fasilitas fisik terhadap terciptanya situasi belajar yang aman dan nyaman. Sedangkan dari aspek materi, kualitas dapat dilihat dari kesesuaiannya dengan tujuan dan kompetensi yang harus dikuasai peserta didik. Oleh karena itu kualitas pembelajaran secara operasional dapat diartikan sebagai intensitas keterkaitan sistemik dan sinergis pendidik, mahasiswa, kurikulum dan bahan ajar, media, fasilitas, dan sistem

pembelajaran dalam menghasilkan proses dan hasil belajar yang optimal sesuai dengan tuntutan kurikuler.<sup>2</sup>

Belajar adalah suatu proses perubahan yang relatif permanen pada pengetahuan, kemampuan, keterampilan, dan tingkah laku, yang terjadi sebagai hasil dari usaha yang disengaja dan pengalaman yang terkontrol dan tidak terkontrol. Definisi tersebut menunjukkan bahwa belajar adalah suatu proses perubahan yang relatif permanen pada tingkah laku yang terjadi sebagai hasil dari pengalaman yang terkontrol dan tidak terkontrol, dan belajar merupakan proses pemerolehan keterampilan, pengetahuan, kemampuan, dan tingkah laku yang mempengaruhi deskripsi dan diagnosa terhadap peristiwa dan manusia. Dalam Undang-Undang N0.20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional, istilah belajar tidak ditemukan. Istilah yang digunakan adalah pembelajaran. Pembelajaran didefinisikan sebagai proses interaksi peserta didik dengan pendidik dan sumber belajar pada suatu lingkungan belajar. Dalam proses pembelajaran dikenal beberapa istilah yang memiliki kemiripan makna, sehingga seringkali orang merasa bingung untuk membedakannya. Istilah-istilah tersebut adalah: (1) pendekatan pembelajaran, (2) strategi pembelajaran, (3) metode pembelajaran; (4) teknik pembelajaran; (5) taktik pembelajaran; dan (6) model pembelajaran.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah membawa perubahan di hampir semua aspek kehidupan manusia dimana berbagai permasalahan hanya dapat dipecahkan kecuali dengan upaya penguasaan dan peningkatan ilmu pengetahuan dan teknologi. Agar mampu berperan dalam persaingan global, maka sebagai bangsa kita perlu terus mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusianya. Ada beberapa kekuatan yang akan mengubah perjalanan hidup kita tentang cara belajar (Learning Revolution) sebagaimana digambarkan Dryden (2000) dalam Siti Irene Astuti (2003) bahwa dunia sedang bergerak sangat cepat melalui titik balik sejarah yang menentukan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sumber daya manusia merupakan kenyataan yang harus dilakukan secara terencana,

---

<sup>2</sup> Diolah dari Dewi Zulaekha Prastiwi P. dan Rumanayah, dkk., *Memahami Upaya Mendongkrak Kualitas Pembelajaran*, Makalah. Program studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Yogyakarta, 2012, [Tersedia] <http://rumaniyah.blogspot.co.id/Minggu>, 13 Januari 2013:09.48, [Online] Selasa, 20 September 2016:14.41.

terarah, intensif, efektif dan efisien dalam proses pembangunan, kalau tidak ingin bangsa ini kalah bersaing dalam menjalani era globalisasi tersebut.

Berkaitan dengan kualitas sumber daya manusia, pendidikan memegang peran yang sangat penting dalam proses peningkatan kualitas sumber daya manusia. Peningkatan kualitas pendidikan merupakan suatu proses yang terintegrasi dengan proses peningkatan kualitas sumber daya manusia itu sendiri. Menyadari pentingnya proses peningkatan kualitas sumber daya manusia, maka pemerintah bersama kalangan swasta sama-sama telah dan terus berupaya mewujudkan amanat tersebut melalui berbagai usaha pembangunan pendidikan yang lebih berkualitas antara lain melalui pengembangan dan perbaikan kurikulum dan sistem evaluasi, perbaikan sarana pendidikan, pengembangan dan pengadaan materi ajar, serta pelatihan bagi pendidik dan tenaga kependidikan lainnya. Tetapi pada kenyataannya upaya pemerintah tersebut belum cukup berarti dalam meningkatkan kualitas pendidikan. (Umaedi, 2004). Proses belajar mengajar merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan pendidikan di setiap jenis dan jenjang pendidikan mulai dari PAUD hingga perguruan tinggi. Rendahnya mutu pendidikan merupakan akibat dari rendahnya kualitas proses pembelajaran yang dilakukan di berbagai level jenjang pendidikan (Husnaery, 2004).

Pembelajaran merupakan jantung dari proses pendidikan dalam suatu institusi pendidikan. Mutu atau kualitas pembelajaran bersifat kompleks dan dinamis, dapat dipandang dari berbagai persepsi dan sudut pandang melintasi garis waktu. Pada tingkat mikro, pencapaian kualitas pembelajaran merupakan tanggung jawab profesional seorang dosen atau guru, misalnya melalui penciptaan pengalaman belajar yang bermakna bagi peserta didik dan fasilitas yang didapat peserta didik untuk mencapai hasil belajar yang maksimal. Pada tingkat makro, melalui sistem pembelajaran yang berkualitas, Lembaga pendidikan bertanggung jawab terhadap pembentukan tenaga pengajar yang berkualitas, yaitu yang dapat berkontribusi terhadap perkembangan intelektual, sikap, dan moral dari setiap individu peserta didik sebagai anggota masyarakat. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap proses baik secara eksternal maupun internal pembelajaran. Umumnya faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi mutu pembelajaran ditentukan oleh: 1) pendidik, 2) materi, 3) pola interaksi, 4) media dan teknologi, 5) situasi belajar, dan 6) sistem.

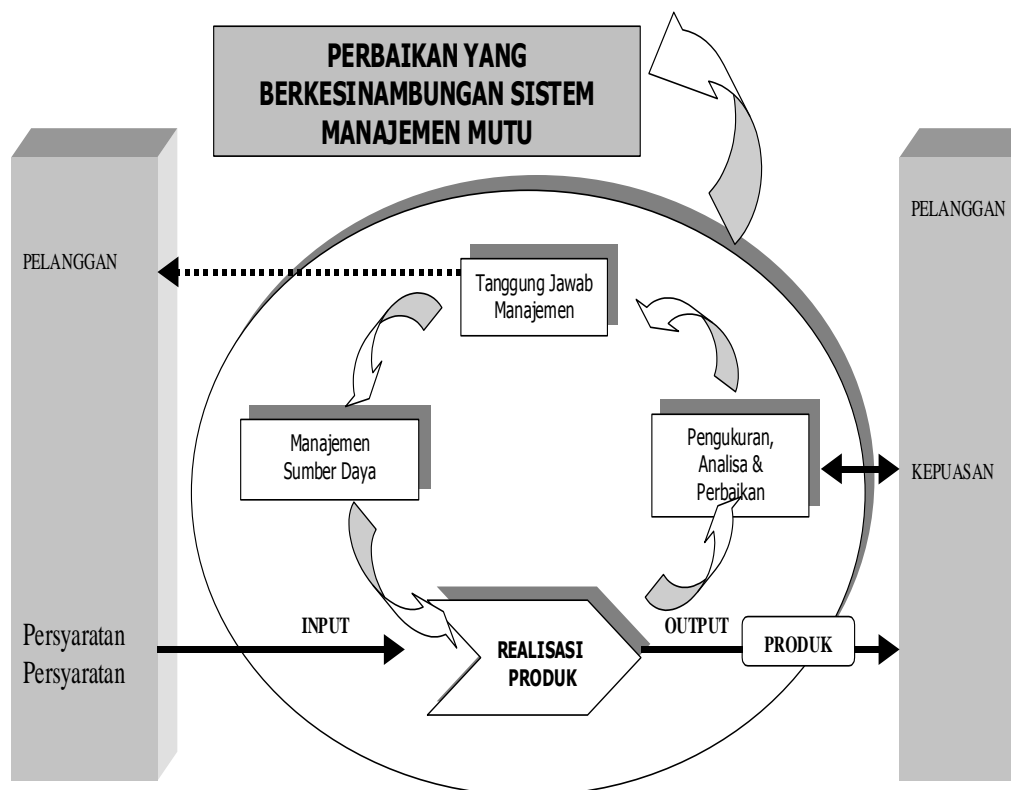
Masih ada pendidik (dosen dan guru) yang kurang menguasai materi dan dalam mengevaluasi mahasiswa menuntut jawaban yang persis seperti yang ia jelaskan; dengan kata lain, peserta didik tidak diberi peluang untuk berfikir kreatif. Pendidik juga mempunyai keterbatasan dalam mengakses informasi baru yang memungkinkan ia mengetahui perkembangan terakhir di bidangnya (*state of the art*) dan kemungkinan perkembangan yang lebih jauh dari yang sudah dicapai sekarang (*frontier of knowledge*). Sementara itu materi pembelajaran dipandang oleh peserta didik terlalu teoritis, kurang memberi contoh-contoh yang kontekstual. Metode penyampaian bersifat monoton, kurang memanfaatkan berbagai media secara optimal (Dikti, 2004).

Secara teoretis, keberhasilan mahasiswa dalam mencapai tujuan pembelajaran ikut ditentukan oleh karakteristik mahasiswa itu sendiri, di antaranya berupa gaya belajar, sikap dan kebiasaan belajar serta aktivitas yang mereka lakukan dalam merespon strategi pembelajaran yang digunakan dosen dalam perkuliahan (Fahrul Razi, 2004). Dengan adanya hal-hal tersebut lembaga pendidikan dituntut untuk terus berusaha meningkatkan kualitas pembelajaran dan proses penyelenggaraan pendidikan. Sehingga perlu dicari strategi pencapaian kualitas pembelajaran di lembaga pendidikan.<sup>3</sup>

Sedang prinsip : ISO 9000 : 2008 yang dapat diimplementasikan dalam dunia pembelajaran yaitu mengacu pada delapan prinsip: 1) Berfokus pada pelanggan, 2) Kepemimpinan, 3) Keterlibatan setiap orang, 4) Pendekatan proses, 5) Pendekatan sistem manajemen, 6) Peningkatan terus menerus, 7) Pendekatan fakta untuk pengambilan keputusan, dan 8) Hubungan yang baik dengan pemasok. Hal itu dapat digambarkan sebagai berikut:

---

<sup>3</sup> Dewi Zulaekha Prastiwi P., dan Rumanayah, dkk., 2012, *Ibid.*



Gambar 5.1 Model ISO 9000 versi 2008

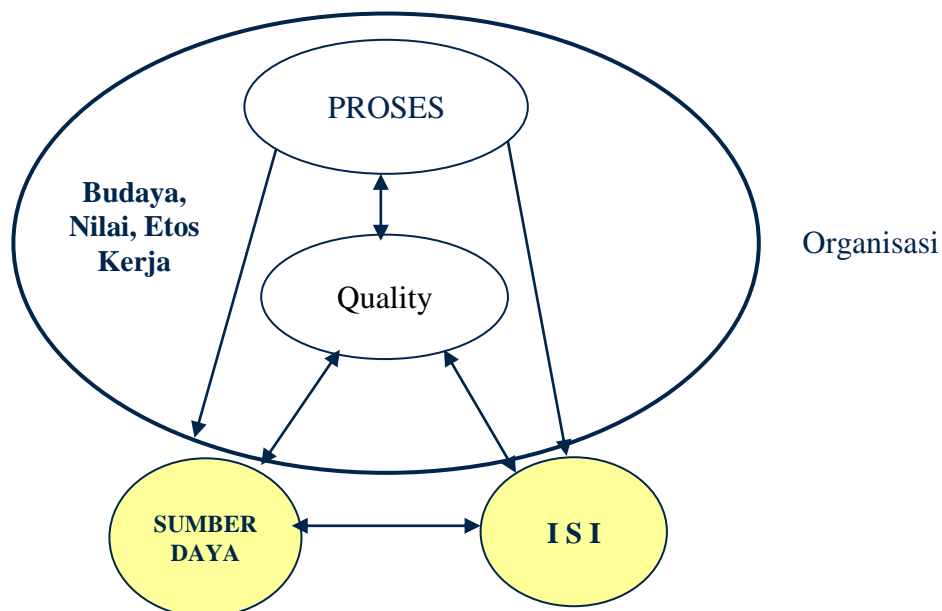
Persyaratan mendapatkan Sertifikat ISO 9001, yaitu: 1) Diberikan kepada setiap organisasi yang menerapkan ISO 9000 dan lulus audit oleh Badan Sertifikasi dengan auditor yang bersertifikat IRCA (International Register of Certificated Auditors) dan 2) dikeluarkan oleh badan sertifikasi dan berlaku 3 tahun. Setiap organisasi dapat membuat dokumentasi seminimum mungkin dalam rangka memperagakan efektifitas perencanaan, operasi dan pengendalian proses serta penerapan dan perbaikan SMM.

ISO 9001:2008 mempersyaratkan sistem manajemen mutu yang terdokumentasikan bukan sistem dokumentasi. Standar sistem mutu selain ISO yaitu: Malcolm Baldrige dan Deming Prize, Singapore Quality Award, NZ Quality Award.<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Prof. Dr . A. Azis Wahab, MA dan Dr. Dyah Kusumastuti, MSIE., *Refleksi Penjaminan Mutu/ Aplikasi Sistem Manajemen Mutu di Pendidikan*. Bandung: Program S3 Administrasi Pendidikan UPI Bandung, 2009.

Prof. Dr . A. Azis Wahab, MA dan Dr. Dyah Kusumastuti, MSIE., (2009). *Refleksi Penjaminan Mutu/ Aplikasi Sistem Manajemen Mutu di Pendidikan.*

Sedang pengembangan Sistem Manajemen Mutu dalam praktek pendidikan dan pembelajaran dapat dilakukan melalui proses sebagaimana bagan berikut:



Gambar 5.2 Pengembangan Sistem Manajemen Mutu dalam Praktek Pendidikan Dan Pembelajaran

Strategi mengembangkan sistem manajemen mutu yang merupakan rancangan proses input sampai pada out put saling terkait, terukur secara terpadu. Adapun untuk merancang Sistem ini digunakan pendekatan dan tahapan sbb : Pendekatan merancang sistem manajemen Mutu, dengan mengembangkan “SISTEM” di dalam suatu organisasi, dimana “SISTEM” adalah suatu proses/kegiatan yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, pengukuran, peninjauan dan tindak lanjut/perbaikan. Agar sistem berjalan dengan baik harus ditetapkan arah (kebijakan) dan tujuannya (sasaran) maka system harus dikelola sebagai system manajemen. Sehingga untuk mengembangkan system manajemen Mutu dapat mengikuti tahapan tahapan sebagai berikut :

- 1) Identifikasi semua proses penataan/pengelolaan mutu dalam organisasi, proses ini biasa disebut sebagai proses bisnis, misalnya dari rekrutmen sampai pension.

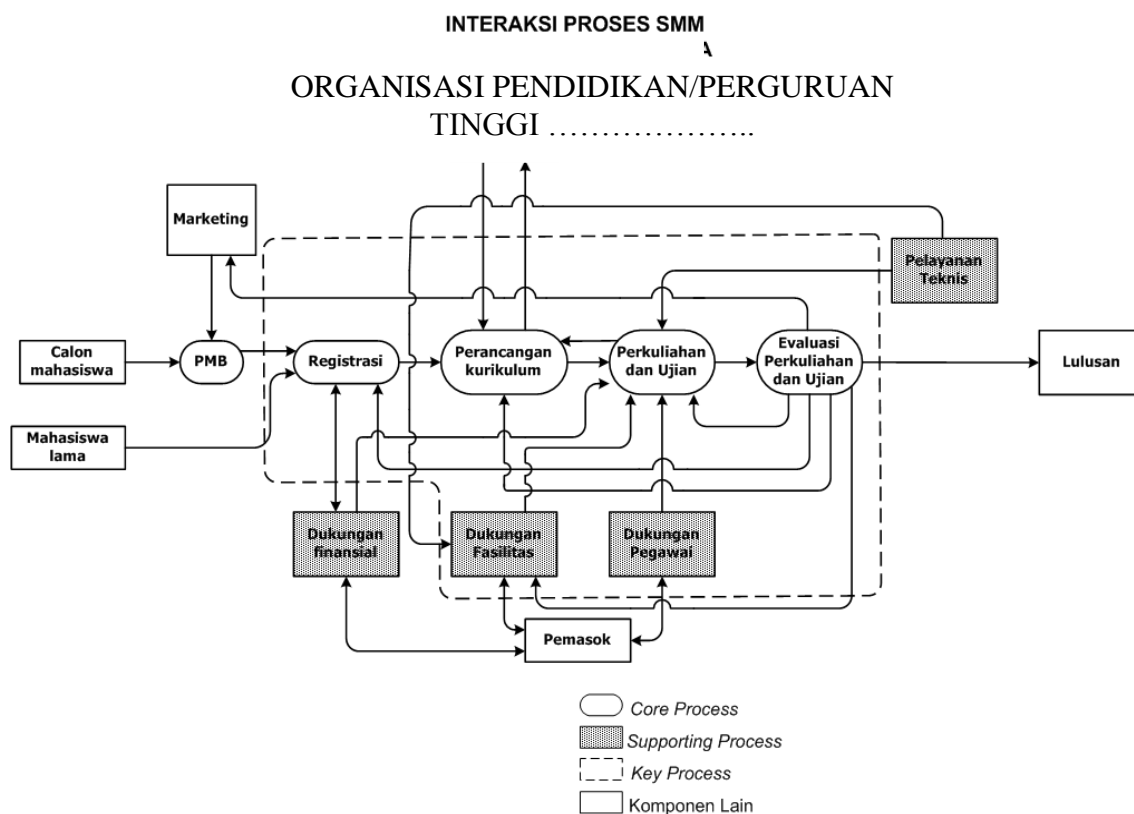


- 2) Tetapkan nama proses bisnis misalnya Evaluasi & Pengembangan Kurikulum
- 3) Tetapkan input dan output setiap proses Mutu Alokasikan sumber daya yang dibutuhkan dalam suatu proses Mutu tersebut Tetapkan pelanggan untuk setiap proses termasuk kebutuhan dan persyaratannya Tetapkan pemilik proses tersebut ( misalnya evaluasi kurikulum menjadi tanggung jawab kepala program studi )
- 4) Tentukan urutan dan interaksi proses-proses penataan Mutu yang ada
- 5) ( dengan prosedur di buat interaksi )
- 6) Sahkan, dokumentasikan & distribusikan proses-proses Mutu tersebut.
- 7) Tentukan kriteria dan metode yang diperlukan untuk memastikan efektivitas operasi dan pengendalian proses-proses tersebut
- 8) Tetapkan karakteristik hasil dari suatu proses, kriteria keberhasilan (melalui evaluasi)
- 9) Tetapkan proses komunikasi.

Adapun model Sistem Manajemen Mutu dalam Institusi /organisasi pendidikan menetapkan aktivitas proses atau interaksi proses dan urutannya sebagai berikut<sup>5</sup>:

---

<sup>5</sup> Prof. Dr . A. Azis Wahab, MA dan Dr. Dyah Kusumastuti, MSIE., (2009). *Refleksi Penjaminan Mutu/ Aplikasi Sistem Manajemen Mutu di Pendidikan*. Bandung: Program S3 Administrasi Pendidikan UPI Bandung.



Gambar 5.3 Interaksi-Proses sistem Manajemen Mutu

### 3. Hasil implementasi Manajemen Mutu ISO 9001:2008 melalui audit internal indeks kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen dalam peningkatan mutu pembelajaran

Salah satu permasalahan pendidikan yang dihadapi oleh bangsa Indonesia adalah rendahnya mutu pendidikan hamper di semua level dan jenjang pendidikan termasuk di level perguruan tinggi. Berdasarkan data Education for All (EFA) Global Monitoring Report 2011 yang dikeluarkan UNESCO, indeks pembangunan pendidikan Indonesia berada pada urutan 69 dari 127 negara yang disurvei (Rahardjo, 2011:1). Peningkatan kualitas pendidikan salah satunya dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia (SDM). Menurut Sugiyono (2003:15), kegagalan pendidikan membangun sumber daya manusia Indonesia disebabkan karena pengelolaan pendidikan di Indonesia belum dilakukan secara professional. Lebih lanjut Sugiyono (2003:21), menyatakan manajemen pendidikan di level perguruan tinggi yang profesional adalah manajemen yang cerdas yaitu manajemen yang mampu melaksanakan fungsi-fungsi manajemen (planing, doing, checking, reviewing) secara sungguh-sungguh, konsisten dan berkelanjutan dalam mengelola

sumber daya meliputi 4M (man, material, machine, money) sehingga tujuan pendidikan dapat dicapai secara efektif dan efisien. Dalam kaitannya dengan persoalan kualitas SDM, sekarang telah berkembang sebuah pendekatan manajerial dan manajemen organisasi termasuk dalam dunia pendidikan, yaitu Quality Management System (QMS) ISO 9001:2008.<sup>6</sup>

Standar ISO yang sesuai dengan penerapan di dunia pendidikan adalah ISO 9001:2008. ISO 9001:2008 adalah suatu standar internasional untuk sistem manajemen kualitas yang berorientasi pada standar proses bukan merupakan standar produk (*all of these are process standards*) (Gaspersz, 2006:01). Penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 di dunia pendidikan, termasuk di lembaga perguruan tinggi merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pembelajaran dan memberikan peningkatan terhadap hasil belajar peserta didik sehingga output (lulusan) perguruan tinggi dapat diterima di dunia kerja, dunia usaha dan industri. Karakteristik perguruan tinggi khususnya di jenjang S1 adalah kajian akademik yang bersifat integrative antara kajian yang bersifat teoritik, skill dan pembentukan sikap (*attitude*) untuk menghasilkan lulusan yang professional dalam bidangnya serta memiliki kepribadian yang kuat berdasarkan etika profesinya. Untuk mencapai kualitas lulusan yang diinginkan, maka perlu peningkatan kualitas proses pembelajaran di bangku perkuliahan.

Tolok ukur penerapan ISO 9001: 2008 terhadap kepuasan konsumen ditinjau dari proses pembelajaran adalah bagaimana perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pembelajaran sesuai dengan tujuan pendidikan. Pada proses pembelajaran di perguruan tinggi tentunya semua *stake holder* mencurahkan segala upaya agar dapat berjalan sesuai dengan perencanaan yang telah disusun dalam program akademik, mulai dari penyamaan visi dan misi, perencanaan pembelajaran, kebutuhan untuk menunjang proses pembelajaran serta kesiapan SDM. Dalam pelaksanaan ISO 9001:2008, dibutuhkan konsistensi dan kesungguhan sehingga harapan terhadap kualitas peserta didik dapat dicapai sesuai dengan visi, misi, dan tujuan yang telah disusun oleh perguruan tinggi dan sesuai dengan tujuan pendidikan

---

<sup>6</sup> Diolah dari Mochammad Ariful Ulfi, Dwi Agus Sudjimat dan Slamet Wibawanto, *Implementasi Quality Management System ISO 9001:2008 dalam pembelajaran produktif Keahlian Teknik Mesin dan Otomotif SMK*, Jurnal Teknologi dan Kejuruan Fakultas Teknik Universitas Negeri Malang, Vol. 35, NO. 1, Pebruari 2012, hlm. 17.

nasional. Sistem ISO 9001:2008 fokus pada *effectivity process continual improvement* dengan pilar utama pola berpikir PDCA. Dalam setiap prosesnya senantiasa melakukan perencanaan yang matang, implementasi yang terukur dengan jelas, dilakukan evaluasi dan analisis data yang akurat serta tindakan perbaikan yang sesuai dan monitoring pelaksanaannya agar bisa menuntaskan masalah yang terjadi di organisasi (Prabowo, 2009:77). Dalam implementasi ISO 9001:2008, dikenal delapan prinsip manajemen yaitu: (1) customer focus; (2) leadership; (3) keterlibatan semua orang; (4) pendekatan proses; (5) pendekatan sistem ke manajemen; (6) perbaikan berkelanjutan (improvement); (7) pendekatan fakta sebagai dasar pengambilan keputusan; dan (8) kerja- sama yang saling menguntungkan dengan pemasok (Prabowo, 2009:57).

Dalam mengimplementasikan QMS ISO 9001:2008 memerlukan sebuah strategi khusus agar penerapannya dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Sangat banyak metode maupun strategi yang digunakan oleh organisasi untuk implementasi QMS. Contoh model strategi yang dapat diterapkan untuk mengembangkan QMS adalah konsep model PDCA. Dalam upaya peningkatan mutu di bidang pendidikan dan pembelajaran, diperlukan manajemen yang baik agar dalam pelaksanaannya dapat tercapai secara efektif dan efisien. PDCA, singkatan bahasa Inggris dari "plan, do, check, act" (Indonesia: rencanakan, kerjakan, cek, tindak lanjuti), adalah suatu proses pemecahan masalah empat langkah interaktif yang umum digunakan dalam pengendalian kualitas (Wikipedia, 2011:1).

Poerwanto (2010:2) berpendapat ada beberapa tahap yang harus dilakukan dalam penggunaan *model PDCA cycle* dalam perencanaan mutu adalah sebagai berikut: (1) Plan (rencanakan), meletakkan sasaran dan proses yang dibutuhkan untuk memberikan hasil yang sesuai dengan spesifikasi; (2) Do (laksanakan), artinya melaksanakan perencanaan proses yang telah ditetapkan sebelumnya; (3) Check (evaluasi), memantau dan mengevaluasi proses dan hasil terhadap sasaran dan melaporkan hasilnya; (4) Action (tindak lanjuti), menindaklanjuti hasil untuk perbaikan. Keempat model PDCA ini memberikan kemudahan bagi pemimpin organisasi untuk mengendalikan jalannya roda manajemen organisasi. Model PDCA dapat diterapkan di lembaga pendidikan/ termasuk pada FITK UIN Maliki Malang,

karena dapat dijadikan pedoman dalam peningkatan kualitas manajemen Fakultas terutama untuk meningkatkan kualitas manajemen pembelajaran.

Misi utama dari QMS ISO 9001: 2008 adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Sallis (2010:82) mengatakan bahwa organisasi unggul adalah organisasi yang menjaga hubungan dengan pelanggan dan memiliki obsesi terhadap mutu. Mutu adalah sesuatu yang diinginkan pelanggan, bukan apa yang terbaik bagi institusi dan harus sesuai dengan harapan pelanggan. Kepuasan konsumen adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan konsumen dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen (Atmojo, 2006:23). Pengukuran kepuasan konsumen merupakan klausul penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif.<sup>7</sup> Apabila konsumen merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. FITK UIN Maliki Malang telah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 sejak 2008 yang kemudian dilanjutkan dengan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

International Standardization Organization 9001 (ISO 9001) merupakan model sistem jaminan kualitas dalam desain/pengembangan, produksi, instalasi, dan pelayanan atau sering disebut dengan istilah Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001. (M.N. Nasuton, 2001). Atau dengan kata lain ISO 9001 adalah merupakan standar internasional yang mengatur tentang Sistem Manajemen Mutu (Quality Management System). (Sugeng Listyo Prabowo, 2009).

Dengan pengertian di atas dapat dipahami bahwa Sistem Manajemen Mutu adalah kemampuan suatu perusahaan atau penyedia jasa/produk dalam menjaga kualitas mutu dari produk maupun jasa yang dijualnya. Jika suatu perusahaan sudah memiliki sertifikasi ISO 9001, maka dapat dikatakan bahwa produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan tersebut sudah tentu memiliki mutu yang terjamin. Dengan demikian manfaat dari ISO 9001 sangat banyak, antara lain: 1. Menjamin kepuasan pelanggan terhadap produk/jasa yang dijual, 2. Meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, 3. Menanamkan rasa bangga bagi karyawan

---

<sup>7</sup> Diolah dari Mochammad Ariful Ulfi, Dwi Agus Sudjimat dan Slamet Wibawanto, 2012, Ibid. hlm. 17.

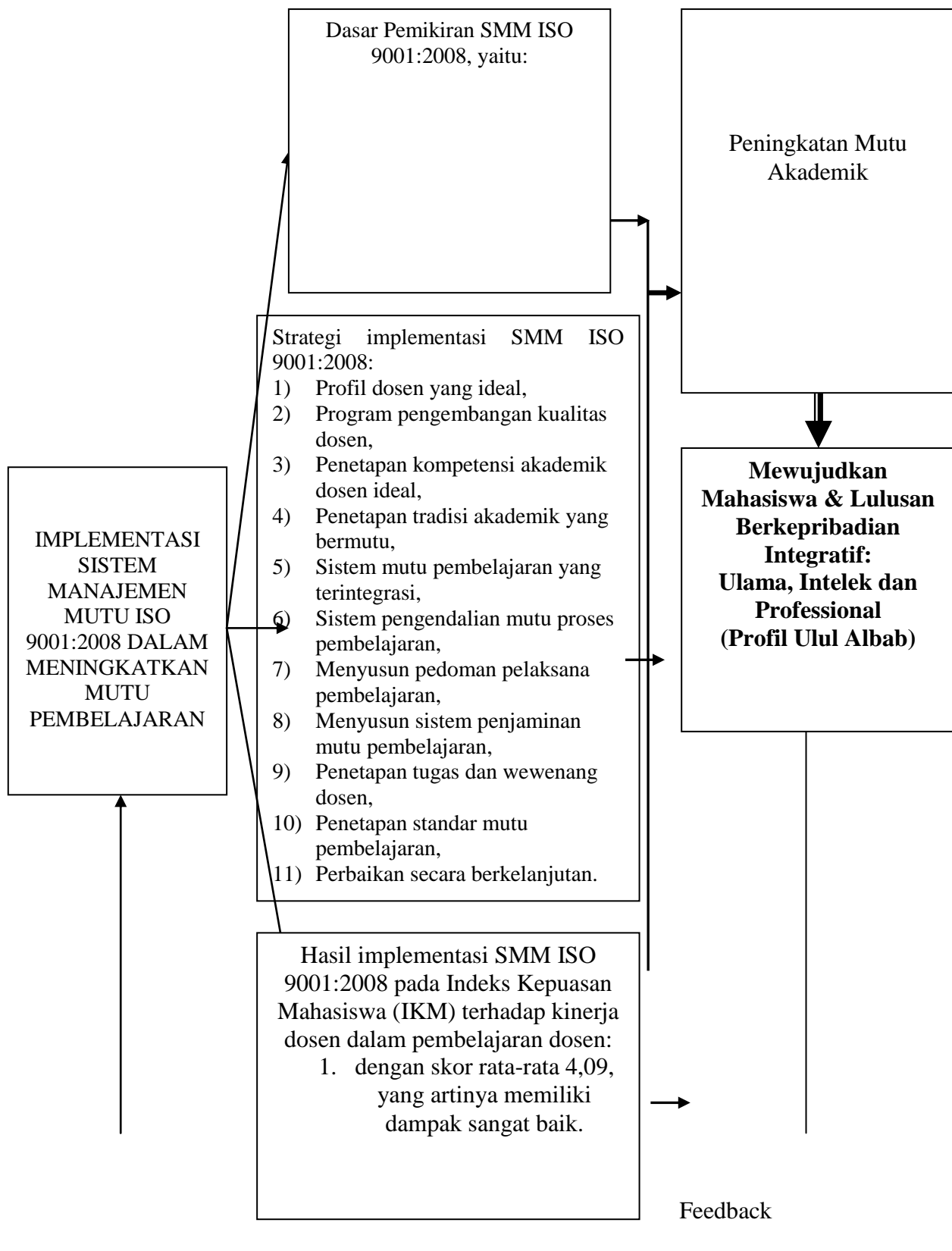
sehingga memotivasi mereka untuk bekerja lebih baik lagi, 4. Mempermudah perusahaan untuk memperoleh bisnis dan mitra yang lebih baik dan lebih banyak, 5. Sebagai materi untuk menganalisa kemampuan suatu perusahaan, 6. Meningkatkan manajemen pengendalian resiko sehingga perusahaan lebih stabil, dan 7. Sistem perusahaan jadi semakin rapi dan terarah.<sup>8</sup>

### **C. Model Temuan Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian, hasil riset sebelumnya maupun teori yang dijadikan acuan maka kerangka penelitian dapat dibagangkan sebagai berikut:

---

<sup>8</sup> Drs. H. Darmansyah Hasibuan, S.H., M.H., *Langkah Menuju ISO 9001 seri 9001:2015*, Selasa, 01 Desember 2015:14.30, Selasa, 01 Desember 2015 16:30, [Tersedia] <http://pa-stabat.net/>, [Online] Jum'at, 16 September 2016:16.01.



Gambar 5.4 Model Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran

*Ketujuh*, penjaminan mutu sebagai wujud dari budaya baru UIN Maliki Malang. Pengembangan budaya mutu digunakan untuk membawa Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim (UIN Maliki) kepada sebuah Universitas yang otonom dan akuntabel, dengan organisasi yang sehat dengan didorong oleh semangat penyempurnaan mutu tiada henti, untuk membawa UIN Maliki Malang mencapai posisi sebagai sebuah Universitas bertaraf internasional. Untuk implementasi penjaminan mutu, LPM UIN Maliki Malang memakai standar Sistem Manajemen Mutu (SMM) berbasis ISO 9001:2008 dan standar Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI, dan sedang dipersiapkan pemakaian standar ASEAN University Network on Quality Assurance (AUN-QA) dan Standar KPI ISESCO.

Dari paparan data temuan penelitian di atas yang disesuaikan pada tiga rumusan masalah, maka dapat ditarik temuan penelitian untuk menjawab fokus penelitian yaitu tentang dampak implementasi audit internal dalam meningkatkan mutu pelayanan akademik di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, yang dapat diuraikan sebagai berikut: 1) Tim Asesmen SGS Indonesia (Manajemen ISO 9001:2000) menilai UIN Maliki Malang konsisten dan memiliki komitmen yang sangat tinggi serta mengalami perkembangan yang signifikan dalam implementasi manajemen mutu, sehingga layak untuk mendapatkan sertifikat ISO 9001:2000 menjadi ISO 9001:2008 seri Certificate ID08/01219 yang berlaku mulai 26 April 2012-31 Desember 2014. 2) *Reward* sebagai Badan Layanan Umum (BLU) terbaik. Tidak hanya di kalangan PTAI, namun di seluruh perguruan tinggi di Indonesia, termasuk Perguruan Tinggi Negeri (PTN) yang berada di bawah naungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) RI. berdasarkan SK Kemenkeu nomor KEP219/PB.5/2013 tentang hasil penilaian Kinerja Satuan Kerja



Badan Layanan Umum Bidang Layanan Pendidikan Tahun 2012 dengan nilai tertinggi yaitu 84,81. 3) Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (AIPT) UIN Maliki Malang dengan nilai 364 peringkat A (sangat baik) berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor : 032/SK/BAN-PT/Akred/PT/I/2014 tanggal 16 Januari 2014 tentang Nilai dan Peringkat Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi. 4) UIN Maliki Malang dinilai mampu oleh masyarakat luas dapat menghasilkan produk-produk intelektual akademik. 5) UIN Maliki Malang dapat menjamin pelaksanaan SPMI secara berkelanjutan. 6) UIN Maliki Malang dapat mendorong seluruh tata kelola kampus menjadi organisasi pembelajar (*learning organization*) sehingga selalu siap melaksanakan perubahan dan pengembangan secara berkelanjutan menuju universitas yang mendapatkan pengakuan dan reputasi internasional. 7) UIN Maliki Malang dapat mendorong seluruh civitas akademiknya menginternalisasikan nilai-nilai Ulul Albab, nilai-nilai keindonesiaan dan kerakyatan guna terciptanya budaya untuk selalu berkembang secara berkelanjutan. 8) UIN Maliki Malang dapat memastikan komitmen seluruh pemimpin di semua lini untuk mengimplementasikan sistem penjaminan mutu. 9) UIN Maliki Malang dapat meningkatnya kemampuannya dalam implementasi SMM dan menjadi teladan dalam kaitan dengan SMM. 10) UIN Maliki Malang telah diproyekkan menjadi salah satu *the World Class University* di tahun 2030. 11) UIN Maliki Malang telah merancang untuk implementasi standar ISO 9001: 2015, ASEAN University Network on Quality Assurance (AUN-QA) dan Standar KPI ISESCO, sehingga UIN Maliki Malang diproyeksikan menjadi Pusat Unggulan (*Centre of Excellence*) sekaligus Pusat Peradaban Islam (*Centre of Islamic Civilization*). *Wallahu a'lam.*



## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan fokus, rumusan masalah, temuan dan pembahasan, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

*Pertama*, landasan pemikiran implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pembelajaran di FITK UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dengan merujuk pada implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) di UIN Maliki Malang, dapat ditemukan sebagai berikut: 1) FITK UIN Maliki Malang menjadikan konsep "Ulul Albab" sebagai jargon yang hendak dimanifestasikan dalam bentuk program pendidikan, sehingga seluruh Jurusan dan program studi yang dikembangkan berada di bawah payung "Ulul Albab". Profil Ulul albab yang dicita-citakan FITK UIN Maliki Malang adalah calon-calon lulusan yang memiliki kekokohan akidah dan kedalaman spiritual, keagungan akhlak, keluasan ilmu, dan kematangan profesional. 2) Untuk menghasilkan lulusan yang berpredikat Ulul Albab maka FITK UIN Maliki Malang merujuk pada konsep keilmuan UIN Malang menyusun bangunan struktur keilmuan yang disebut integrasi sains dan Islam dengan metafora Pohon Ilmu yang kokoh dan rindang serta memiliki akar yang teguh menghujam ke bumi, sebagai lambang universalitas ajaran Islam. 3) FITK UIN Maliki Malang berusaha mengantisipasi berbagai tantangan pendidikan tinggi pada umumnya, yang pada intinya menyangkut masalah-masalah makro nasional maupun persaingan global. 4) Untuk mewujudkan FITK UIN Maliki Malang sebagai organisasi yang mampu melahirkan lulusan yang berkualitas maka diperlukan *organizational health* (kesehatan organisasi), yakni kemampuan Fakultas untuk mengembangkan kebebasan akademik, inovasi, kreativitas dan *knowledge sharing*. Salah satu komponen Fakultas dan Universitas yang sehat adalah adanya *Quality assurance* (jaminan mutu) dari perguruan tinggi yang bersangkutan. Untuk memperkuat jaminan mutu tersebut maka UIN Maliki Malang telah mendeklarasikan implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2000 sebagai tonggak sejarah bahwa seluruh sivitas akademika termasuk FITK harus berkomitmen untuk menerapkan SMM ISO 9001:2000 secara konsisten, pada

tanggal 25 September 2008 yang kemudian dilanjutkan dengan implementasi SMM ISO 9001:2008. 5) FITK sebagai elemen utama UIN Maliki Malang bertekad dengan semangat budaya mutu dengan mengimplementasikan SMM ISO 9001:2008 sebagai standart mutu level international, maka cita-cita menjadikan fakultas dan universitas unggulan (*excellent university*) segera terwujud dalam rangka menyajikan layanan prima bagi semua pihak, baik tingkat regional, nasional dan international. 6) Implementasi Sistem Management Mutu *Internasional Organisation for Standardisation* (SSNI ISO) 9001: 2008. Standar SSM ISO 9001: 2008 adalah salah satu versi terbaru tahun 2008 yang merupakan kelanjutan versi 2000 yang berfungsi sebagai alat untuk meraih standar mutu pendidikan yang lebih baik serta untuk menunjukkan kinerja PT dengan memastikan agar dari waktu ke waktu senantiasa dapat menjamin eksistensinya sesuai dengan harapan stakeholdernya. 7) Melalui audit internal atau evaluasi diri ini, diharapkan FITK UIN Maliki Malang dan seluruh civitas akademika termotivasi memacu diri dalam melakukan pengembangan secara berkelanjutan (*continual improvement*) di masa-masa yang akan datang. Hal ini dilakukan guna meraih cita-cita bersama, yakni menjadikan FITK dan Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang sebagai pusat keunggulan dan peradaban Islam (*center of exelence and Islamic civilization*) dimasa depan yang bertumpu pada empat kekuatan: kekokohan aqidah dan kedalaman spiritual, keluasan ilmu, keagungan akhlaq, dan kematangan professional. 8) Sebagai organisasi pendidikan tinggi yang bersifat terbuka dan dimanis, maka FITK UIN Maulana Malik Ibrahim Malang harus mengantisipasi berbagai permasalahan yang harus dihadapi sebagai tantangan yang bersifat intern maupun ekstern. Perubahan organisasi, pergantian pemimpin, perubahan sistem manajemen, dan perubahan-perubahan dari faktor-faktor eksternal merupakan perubahan yang dapat mengganggu keberlanjutan, mendistorsikan fokus, dan mengganggu keseimbangan antara faktor-faktor *idealism* dan *realism*. Disinilah kemudian diperlukan kemampuan pemimpin untuk memiliki visi, kepercayaan diri dalam menyelenggarakan semua komponen untuk bersama-sama mencapainya, menyediakan sumberdaya untuk dapat digunakan sebagai daya dorong dalam pencapaian visi, dan mendisiplinkan diri dalam “perjalanan panjang” pencapaian visi tersebut. 9) Sebagai Fakultas yang bernaung pada universitas yang berlandaskan nilai-nilai Islam, FITK UIN Maulana Malik Ibrahim Malang maka

menjadikan nilai-nilai al-Qur'an sebagai landasan implementasi sistem manajemen mutu. Landasan konseptual nilai-nilai manajemen mutu dan penjaminan mutu dalam al-Qur'an dapat disarikan dari beberapa ayat yang mengandung makna "ihsan" yang berbuat yang terbaik sebagai bagian dari nilai ibadah dan amal shaleh antara lain: Q.S.al-Qashash: 77; Q.S. al-Kahfi: 110; Q.S. al-Najm: 39; Q.S. Fushshilat: 46; Luqman: 12; Q.S. al-Nahl: 90; Q.S.al-Sajadah: 7; Q.S. al-Naml: 88; Q.S. al-Syarah: 7-8; al-Dluha: 4; al-'Alaq: 1-3; dan al-Syura: 15. 10) Landasan Peraturan Pemerintah utama implementasi sistem manajemen mutu FITK UIN Maliki Malang adalah: Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 1 ayat 21, Pasal 35 ayat 1, Pasal 50 ayat 2, dan Pasal 51 ayat 2 serta dalam Peraturan Menteri Agama No. 5/2005 tentang Statuta UIN Maliki Malang, terutama pasal 155 ayat (1) tentang Jaminan Kualitas penyelenggaraan pendidikan di UIN Maliki Malang. 11) Yang menjadi prinsip utama implementasi sistem manajemen mutu FITK UIN Maliki Malang adalah: "Tuliskan apa yang dilakukan/dikerjakan dan lakukan/kerjakan apa yang ditulis". Prinsip ini dikembangkan menjadi 8 (delapan) prinsip utama implementasi SMM, 12) Sistem penjaminan mutu yang diterapkan di FITK UIN Maliki Malang adalah suatu upaya perbaikan sistematis dan berkelanjutan. Sistem ini mengakui bahwa mutu selalu dapat dikembangkan. Prosedur yang dikembangkan menjamin bahwa staf secara terus menerus mempertanyakan mutu proses dan produk, serta secara terus menerus pula berusaha memperbaikinya. 13) Tujuan penjaminan mutu FITK UIN Maliki Malang adalah untuk memelihara dan meningkatkan mutu secara berkelanjutan, yang dijalankannya secara internal untuk mewujudkan visi dan misinya, serta untuk memenuhi kebutuhan *stakeholders* melalui penyelenggaraan tridharma perguruan tinggi. Penjaminan mutu FITK UIN Maliki Malang dilakukan untuk menjamin: kepatuhan, kepastian, dan relevansi. 14) Butir-butir mutu FITK merujuk pada butir-butir mutu UIN Maliki Malang yaitu setiap fakultas diharapkan dapat memilih dan menetapkan sendiri standar mutu pendidikan yang diselenggarakannya untuk tiap dalam sejumlah aspek yang disebut butir-butir mutu yang meliputi: Kurikulum Jurusan/Program studi; SDM (dosen dan tenaga penunjang); Mahasiswa; Proses pembelajaran; Proses pembinaan di Ma'had; Prasarana dan sarana; Suasana akademik; Keuangan; Penelitian dan publikasi; Pengabdian kepada masyarakat; dan Tata pamong

(*governance*); Manajemen lembaga (*institutional management*); Sistem informasi; serta kerjasama dalam dan luar negeri. 15) FITK UIN Maliki Malang memahami bahwa sesuatu disebut bermutu apabila memenuhi: a) Kesesuaian dengan standard; b) Kesesuaian dengan harapan stakeholders; dan c) Pemenuhan janji yang telah diberikan. Penjaminan mutu adalah: “proses penetapan dan pemenuhan standard mutu pendidikan secara konsisten dan berkelanjutan sehingga pelanggan atau stakeholders memperoleh kepuasan”. Atau “proses yang digunakan untuk menjamin agar kualitas lulusan sesuai dengan kompetensi yang ditetapkan/dijanjikan serta dipertahankan secara konsisten dan ditingkatkan”. FITK UIN Maliki Malang dapat dikatakan mencapai standar mutu apabila: a) FITK UIN Maliki Malang mampu menetapkan dan mewujudkan visinya melalui pelaksanaan misinya (deduktif). b) FITK UIN Maliki Malang mampu memenuhi kebutuhan *stakeholders* (induktif) berupa: *societal needs* (kebutuhan kemasyarakatan), *industrial needs* (kebutuhan dunia kerja), dan *professional needs* (kebutuhan professional).

*Kedua*, strategi implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pembelajaran di FITK UIN Maulana Malik Ibrahim Malang sebagai berikut: 1) Menetapkan profil dosen yang ideal, 2) Merumuskan peningkatan dan pengembangan kualitas dosen yang ideal, 3) Menetapkan kompetensi akademik dosen yang diidealkan, 4) Menetapkan tradisi akademik yang dikembangkan dosen dalam mewujudkan profil mahasiswa dan lulusan yang berkarakter Ulul Albab, 5) Menetapkan sistem mutu pembelajaran yang terintegrasi, 6) Menetapkan sistem pengendalian mutu proses pembelajaran, 7) Menyusun pedoman kerja fakultas dan jurusan sebagai pelaksana pembelajaran, 8) Menyusun sistem penjaminan mutu pembelajaran di tingkat fakultas dan jurusan, 9) Menetapkan tugas dan wewenang dosen dalam mencapai mutu pembelajaran dan evaluasi, 10) Menetapkan standar mutu pembelajaran dan evaluasi, 11) Melakukan perbaikan secara berkelanjutan berdasarkan hasil evaluasi.

*Ketiga*, hasil implementasi manajemen mutu ISO 9001:2008 melalui audit internal Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) terhadap kinerja dosen dalam peningkatan mutu pembelajaran yaitu: pada level Jurusan dari 5 Jurusan (PAI, PIPS, PGMI, PGRA dan MPI) yang diteliti oleh Unit Penjaminan Mutu Fakultas maka IKM Dosen Jurusan MPI memiliki nilai yang tertinggi dengan rata-rata 4,16 dan

dibawahnya Jurusan PGMI dengan rata-rata 4,15. Dilihat dari skala penilaian per-dosen pada 5 Jurusan maka dosen yang memiliki kinerja pembelajaran terbaik yaitu Dosen Pengampu mata kuliah Bimbingan Konseling dengan nilai rata-rata 4,88 dan dosen yang memiliki kinerja pembelajaran yang terendah yaitu Dosen Pengampu matakuliah Sejarah Peradaban Islam dengan nilai rata-rata 2,87, yang keduanya sama-sama dari Jurusan Pendidikan IPS. Jumlah total rata-rata IKM dosen dari 5 Jurusan sebesar 20,45 dengan skor rata-rata 4,09. Dilihat dari peringkat skala penilaian kinerja dosen maka kinerja dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan dalam peningkatan mutu pembelajaran tergolong sangat baik.

Penelitian ini menghasilkan model temuan penelitian implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pembelajaran sebagai bagian inti dari pelayanan akademik yang memadukan konsep sistem manajemen mutu dan konsep mutu (ihsan) dalam al-Qur'an.

## **B. Implikasi Temuan Penelitian**

1. Tujuan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 adalah: 1) memastikan bahwa sistem mutu yang diterapkan memenuhi tuntutan dan berjalan dengan efektif. 2) memacu tindakan-tindakan perbaikan oleh bagian terkait untuk mencapai *Continuous Improvement*. 3) kepentingan registrasi atau sertifikasi yang berstandar secara internasional.
2. Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada perguruan tinggi dapat meliputi: 1) struktur organisasi, 2) prosedur operasional dan administratif, 3) sumber daya manusia, peralatan dan material, 4) area kerja, operasi kerja dan proses kerja, 5) dokumen, laporan, dan arsip / catatan kerja.
3. Hasil penelitian ini bermanfaat untuk mendukung implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 untuk memastikan sekaligus mengontrol standar-standar yang ditetapkan oleh pihak pengelola perguruan tinggi, maka diperlukan sistem penjaminan mutu untuk melakukan pengukuran-pengukuran tingkat keberhasilan pelayanan dan lulusan yang diharapkan dalam setiap pelayanan akademik di perguruan tinggi.
4. Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk melakukan evaluasi dan pengembangan standar-standar mutu yang sudah diimplementasikan dengan

prinsip pengembangan berkelanjutan (*Quality Improvement*) sehingga budaya mutu (*Quality Culture*) akan betul-betul dapat direalisasikan dalam pelayanan akademik utamanya pembelajaran di perguruan tinggi.

5. Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dapat dijadikan pondasi membangun sistem keunggulan dalam layanan akademik yang diselenggarakan Perguruan Tinggi. Kondisi tersebut akan dijadikan tolak ukur untuk tujuan peningkatan, perbaikan kinerja pengelolaan akademik perguruan tinggi sehingga upaya menghasilkan lulusan yang berkualitas dan berdaya saing di pasaran kerja dan pengakuan stakeholders dapat terwujud.
6. Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 Dampak terbesar yang dapat diharapkan dari Audit Internal adalah upaya pembudayaan mutu dalam seluruh pelayanan akademik di perguruan tinggi.

### **C. Rekomendasi**

1. Semua civitas akademika perguruan tinggi dalam hal ini FITK UIN Maliki Malang seyogyanya mendukung terhadap implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pembelajaran dari bagian “ihsan” yaitu berbuat yang terbaik sebagai manifestasi amal shaleh dan ibadah dalam rangka melayani orang lain secara makruf.
2. Setiap pengelola perguruan tinggi bahkan semua lembaga pendidikan Islam seyogyanya menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 untuk mencapai mutu pelayanan akademik dan mutu lulusan yang terbaik (ihsan).
3. Penelitian ini termasuk perpaduan antara konseptual dan teknis tentang implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 utamanya dalam peningkatan mutu pembelajaran, yang sekiranya dapat dilakukan pengembangan penelitian oleh para peneliti selanjutnya pada berbagai pelayanan akademik lainnya.



## DAFTAR PUSTAKA

- ([http://repository.upi.edu/operator/upload/S\\_adp\\_0700698\\_chapter2.pdf](http://repository.upi.edu/operator/upload/S_adp_0700698_chapter2.pdf)).
- A. Azis Wahab, dan Dyah Kusumastuti, *Refleksi Penjaminan Mutu/ Aplikasi Sistem Manajemen Mutu di Pendidikan*. Bandung: Program S3 Administrasi Pendidikan UPI Bandung, 2009.
- Ade Risna Suhendi (Adejuve), *Mutu Pembelajaran*, 02 Agustus 2012, [Tersedia] <https://adejuve.wordpress.com/>, [Online] Rabu, 14 September 2016: 10.28.
- Administrator Perbanas Institute, *Grand Launching Penerapan ISO 9001: 2008*, Rabu, 11 April 2012, <http://www.perbanasinstitute.ac.id/>[Online] Sabtu, 5 Maret 2016.
- Agung Budi Susanto, *Strategi Peningkatan Manajemen Mutu Pendidikan Dan Pelatihan Dengan Menerapkan Model Pendekatan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 : Studi Kasus pada Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Kementerian Pendidikan Nasional*. Desertasi. Bandung: Program studi Pendidikan IPA Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia, 2010. [Tersedia] <http://repository.upi.edu>, 27 Juni 2014,[Online] Sabtu, 5 Maret 2016.
- Bambang Kesit, *Quality Plan Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 di Perguruan Tinggi*, 15 Januari 2009, [Online] <http://bambangkesit.staff.uui.ac.id/>, [Tersedia] Sabtu, 5 Maret 2016.
- Darmansyah Hasibuan, *Langkah Menuju ISO 9001 seri 9001:2015*, Selasa, 01 Desember 2015:14.30, Selasa, 01 Desember 2015 16:30, [Tersedia] <http://pa-stabat.net/>, [Online] Jum'at, 16 September 2016:16.01.
- Daulat Purnama Tampubolon, *Perguruan Tinggi Bermutu*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2001.
- Dedy Rizal, *Sejarah Fakultas Tarbiyah UIN Maulana Malik Ibrahim*, Desember 2011, 11.20, [Tersedia] <http://lautansejarah.blogspot.co.id/>, [Online] Selasa, 16 Agustus 2016:09.26.
- Denzin, Norman K. & Lincoln, Yvonna S. "Introduction: Entering the Field of Qualitative Research." In Norman K. Denzin and Yvonna S. Lincoln (Eds.) *Handbook of Qualitative Research*, Thousand Oaks: Sage Publications, 1994.
- Dewi Zulaekha Prastiwi P. dan Rumanayah, dkk., *Memahami Upaya Mendongkrak Kualitas Pembelajaran*, Makalah. Program studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI

- Yogyakarta, 2012, [Tersedia] <http://rumaniyah.blogspot.co.id/Minggu>, 13 Januari 2013:09.48, [Online] Selasa, 20 September 2016:14.41.
- Edi Susanto, Supomo Kandar, Sumadi, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 (Studi Kasus di SMK Negeri 3 Metro)*, Jurnal Manajemen Mutu Pendidikan, Program Studi Magister Manajemen Pendidikan, FKIP Unila Bandarlampung, 2015.
- Fakultas Tarbiyah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, *Pedoman Pendidikan Fakultas Tarbiyah*. Malang: Fakultas Tarbiyah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2010.
- <http://dokumen.tips/>, *Definisi Mutu Menurut Para Ahli*, [Online] Sabtu, 17 September 2016:08.52.
- <http://umm.tp.ugm.ac.id/>, *Pelatihan Sistem Manajemen Mutu Perguruan Tinggi Berbasis ISO 9001:2008*, [Online] Sabtu, 5 Maret 2016: 07.50.
- <http://www.sambasalim.com/pendidikan/kualitas-proses-pembelajaran.html>
- James Spradley, *Participant Observation*. Holt, Rinehart and Winston, 1980.
- L. J. Moleong, *Metode Penelitian kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2006.
- Lembaga Penjaminan Mutu UIN Maliki Malang, *Sejarah LPM*, 26 Februari 2015 [Tersedia] <http://lpm.uin-malang.ac.id/>, [Online] Minggu, 11 Oktober 2015.
- Lembaga Penjaminan Mutu UIN Maliki Malang, *Struktur Organisasi LPM*, 21 Agustus 2015 [Tersedia] <http://lpm.uin-malang.ac.id/>, [Online] Minggu, 11 Oktober 2015.
- Lembaga Penjaminan Mutu UIN Maliki Malang, *Visi dan Misi LPM*, 18 Maret 2015 [Tersedia] <http://lpm.uin-malang.ac.id/>, [Online] Minggu, 11 Oktober 2015.
- M. B. Miles, & A. M. Huberman, Penerjemah : Rohidi, T.R. *Analisis data Kualitatif : Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UI Press, 1992.
- M. Surya, *Psikologi Pembelajaran dan Pengajaran*. Bandung: Pustaka Bani Quraisy, 2003.
- Mochammad Ariful Ulfi, Dwi Agus Sudjimat dan Slamet Wibawanto, *Implementasi Quality Management System ISO 9001:2008 dalam pembelajaran produktif Keahlian teknik mesin dan otomotif SMK*, Jurnal Teknologi dan Kejuruan Fakultas Teknik Universitas Negeri Malang, Vol. 35, No. 1, Pebruari 2012.
- Mochammad Fuchri, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu Iso 9001-2008 Dalam Mutu Pelayanan Akademik di Sekolah Tinggi Teknologi Tekstil Bandung*, [Tersedia] [pustaka.unpad.ac.id](http://pustaka.unpad.ac.id), [Online] Sabtu, 5 Maret 2016.

- Muhaimin, *Manajemen Penjaminan Mutu di Universitas Islam Negeri Malang*. Malang: Universitas Islam Negeri Malang, 2005.
- Quality Assurance Center Universitas Muhammadiyah Surakarta, *Standar Mutu Proses Belajar Mengajar Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 09 Mei 2006.
- R. Natawijaya, *Kompetensi dan Etika Professional Konselor Masa Depan*. Bandung: Rosdakarya, 2003.
- Robert C. Bodgan, & S. K. Biklen, *Quality Reseach for Education, an Introduction to Theory and Methode*. Boston: Allyn Bacpn, Inc. 1982.
- S. Nasution, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito, 2002.
- Sanapiah Faisal, *Penelitian Kualitatif*, Makalah Kuliah Metode Penelitian, Malang: Program Pasacarsajana STAIN Malang, 2000.
- Slamet, *Perspektif Implementasi Total Quality Management (TQM) Pada Institusi Pendidikan Tinggi. Ulul Albab (Jurnal Studi Islam, Sains dan Teknologi)*. STAIN/UIN Malang. Volume 4 Nomor 1 Tahun 2002.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta, Cetakan Kedua Agustus, 2006.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Syaiful Sagala, *Konsep dan Makna Pembelajaran*. Bandung: Alfabeta, 2003.
- Tabloid Gema UIN Malang, Edisi 38, November-Desember 2008.
- Tim Penyusun, *Proposal Program Studi SI Pendidikan Dokter UIN Maulana Malik Ibrahim Malang*, Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2015.
- Triyanto dan Lantip Diat Prasojo. *Implementasi Penyelenggaraan ISO 9001:2008 dalam Bidang Mutu Layanan Administrasi Akademik*. Jurnal Akutabilitas Manajemen Pendidikan Volume 1, Nomor 1, 2013. FIP Universitas Negeri Yogyakarta, Pascasarjana Universitas Negeri Yogyakarta, [Tersedia] <http://journal.uny.ac.id/>, [Online] Kamis, 17 Maret 2016.
- U. Wiranataputra, *Teori dan Pembelajaran*. Jakarta: Universitas Terbuka, 2008.
- Unit Penjaminan Mutu Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, *Laporan Audit Internal Indeks Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Semester Ganjil 2015/2016*. Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2016.
- Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Borang Akreditasi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang 2012.

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, *Borang Akreditasi Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan (FITK) 2016.*

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, *Evaluasi diri UIN Malaiki Malang, 2013.*

Y.S. Lincoln & E.G. Guba. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills, CA: Sage Publications, Inc.

Zamroni, *Dinamika Peningkatan Mutu*. Yogyakarta: Gavin Kalam Utama, 2011.