



Penjaminan  
**MUTU**  
**DI PERGURUAN**  
**TINGGI ISLAM**

*Konsepsi, Interpretasi, dan Aksi*

Kata Pengantar:  
Prof. Dr. H. Mudjia Rahardjo, M.Si.

Editor:  
Muhammad In'am Esha



Penjaminan  
**MUTU**  
**DI PERGURUAN**  
**TINGGI ISLAM**

*Konsepsi, Interpretasi, dan Aksi*

editor:  
Muhammad In'am Esha

**Penjaminan Mutu di Perguruan Tinggi Islam  
Konsepsi, Interpretasi, dan Aksi**

© UIN-Maliki Press, 2016

Hak cipta dilindungi oleh undang-undang  
*All Right Reserve*

Dilarang mengutip atau memperbanyak sebagian atau seluruh  
isi buku ini tanpa izin tertulis dari Penerbit

Editor: Muhammad In'am Esha

Layouter: @neiyarahayu

UMP 16002

ISBN 978-602-1190-62- 3

Cetakan I: Desember 2016

Diterbitkan pertama kali oleh

UIN-Maliki Press (Anggota IKAPI)

Jl. Gajayana 50 Malang 65144

Telepon/Faksimile +62341573225

Email: uinmalikipress@gmail.com

Website: <http://www.uin-malang.ac.id>

*Bismillahirra*

**S**egala  
taufiq  
dan s

Muhammad saw

Buku ini d

sivitas akademil

perhelatan *Inter*

*Education* (ICQ

Ibrahim Malang

UIN Maulana M

Badan Akredita

Agama RI, Kem

*Internation*

*Education* meru

mengembangk

pendidikan yan

saat ini kini hi

antar-lembaga

telah menjadik

cakupannya. D

termasuk perg

UIN Maul

Tinggi Keaga

meningkatkan

termaktub dal

## DAFTAR ISI

...NGANTAR REKTOR.....	iii
...NGANTAR EDITOR.....	vii
...AFTAR ISI.....	xi

### Bagian Pertama

#### RANAH IDEALITAS DAN KONSEPTUAL

#### PENJAMINAN MUTU MENUJU *WORLD CLASS UNIVERSITY*

...menjadikan Perguruan Tinggi Islam Unggul ...n Menang Bersaing ...am Suprayogo.....	3
...njaminan Mutu: Ikhtiar Mempersiapkan UIN Maliki Malang ...enuju <i>World Class University</i> (WCU) ...uhtadi Ridwan.....	15
...ransformasi Bisnis Perguruan Tinggi Islam Menuju ...ta <i>World Class University</i> ...ngeng Listyo Prabowo .....	21
...onsep Manajemen Mutu Pendidikan dalam al-Qur'an ...ajian Tafsir <i>Maudhu'i</i> ) ...haruddin .....	43
...njaminan Mutu dan Ideologi Perguruan Tinggi Islam ...alimi Zuhdy .....	59

**Bagian Kedua**  
**RANAH FILOSOFIS KEBIJAKAN PENGEMBANGAN**  
**PENDIDIKAN DAN PENJAMINAN MUTU**

Falsafah Kebijakan Penjaminan Mutu di Perguruan Tinggi <i>Muhammad In'am Esha</i> .....	73
Menjaga <i>Khittah</i> Perguruan Tinggi Keagamaan Islam dalam Perang Mutu Kelembagaan <i>Mohammad Miftahusyaidan</i> .....	87
Kesiapan Perguruan Tinggi Keagamaan Islam sebagai Kreator Mutu <i>Angga Teguh Prastyo</i> .....	97
Urgensi Manajemen Berbasis Mutu pada Lembaga Pendidikan Islam <i>Nurul Yaqien</i> .....	105
<i>The Unity of Knowledge</i> pada Sistem Pendidikan Islam <i>Aniek Rahmaniah</i> .....	131
Pendidikan Tinggi Bermutu Berbasis Keunikan Individu (Inspirasi dari Paradigma Kecerdasan Jamak) <i>Abdul Halim Fathani</i> .....	143

**Bagian Ketiga**  
**RANAH SISTEM MANAJEMEN**  
**PENGEMBANGAN PENJAMINAN MUTU**

Model Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi <i>Slamet</i> .....	161
Penguatan Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi Islam Melalui <i>Self - branding</i> dan <i>Benchmarking</i> <i>Daniel Hilmi</i> .....	187

Realisasi Sistem Penjaminan Mutu pada Perguruan Tinggi Keagamaan Islam <i>Mulyono</i> .....	209
Pembangunan Pendidikan Tinggi Islam Berbasis Mutu <i>Mujtahid</i> .....	229
Analisis Relasi Penjaminan Mutu dan Kepemimpinan <i>Muh.Hambali</i> .....	255
Implementasi Sistem Manajemen Mutu Penilaian Terstandar Berbasis Ulul Albab <i>Alfin Mustikawan</i> .....	279

#### Bagian Keempat

### RANAH SOSIAL PENGEMBANGAN PENJAMINAN MUTU

Penelitian dan Menakar Konsep Standar Kualitas Perguruan Tinggi Islam <i>Abdul Malik Karim Amrullah</i> .....	295
Evaluasi Mutu Lulusan Perguruan Tinggi: Sebuah Refleksi atas Pemikiran Para Rektor <i>Muhammad Fauziq</i> .....	305
Trend Global Pendidikan IPS: Tujuan dan Kerangka Dasar Kurikulum di Era ASEAN Community <i>Abdul Bashith</i> .....	313
Peningkatan Mutu Pembelajaran Anak Usia Dini Upaya Peningkatan Kualitas Pendidikan Anak Usia Dini di Era MEA <i>Muhammad Samsul Ulum</i> .....	335
Peningkatan Kualitas Pendidikan Nasional & Full Day School Program <i>Muhammad Syaiful Mustofa</i> .....	349

Quality Assurance For Study Program Of Islamic  
Higher Education: What Should We Do Properly?

*M. Zaini Miftah*..... 37

### Bagian Kelima

## RANAH PRAKTIK PENGEMBANGAN PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN ISLAM

Manajemen Mutu Pembelajaran Bahasa Arab di Madrasah  
sebagai Pilar Pengembangan Perguruan Tinggi Islam di Indonesia  
*Abdul Wahab Rosyidi* ..... 35

Strategi Pencapaian Mutu Akademik Melalui Pendekatan *SPICES*  
dalam Kurikulum Pendidikan Kedokteran di UIN Maulana Malik  
Ibrahim Malang  
*Ermin Rachmawati dan Nurlaili Susanti* ..... 4

*Tracer Study* UIN Maulana Malik Ibrahim Malang  
*Linda Salma Angreani* ..... 4

Strategi Membangun Budaya Mutu di Perguruan Tinggi Islam  
*M. Fahim Tharaba* ..... 4

*Total Quality Management In Education (TQME)*  
dalam Peningkatan Mutu Lulusan Perguruan Tinggi  
*Indah Yuliana* ..... 4

يز منظومة ضمان جودة التعليم العالي في الجامعات الإسلامية الإندونيسية

ورها في موازنة معايير مؤشرات تعاليم الجامعة

467 ..... توي يو سو فري يتنو. سان الدين أماك &



# DKAN SISTEM PENJAMINAN PADA PERGURUAN TINGGI KEAGAMAAN ISLAM

**Mulyono**

*Dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan  
UIN Maulana Malik Ibrahim Malang,  
Email: mulyojoyo@gmail.com)*

uan

jaminan mutu pendidikan tinggi di suatu perguruan tinggi (PTKIN) maupun swasta (PTKIS) merupakan kegiatan mandiri. Sehingga, proses tersebut dirancang, dijalankan, dan dikelola sendiri oleh perguruan tinggi yang bersangkutan. Hal ini diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan dari Pemerintah, dalam hal ini Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Kemenristek Dikti, maupun Direktorat Pendidikan Tinggi (Diktis) Kementerian Agama. Dengan demikian, pedoman penjaminan mutu internal perguruan tinggi termasuk di dalamnya. PTKI seyogyanya disusun sendiri oleh perguruan tinggi tersebut. Pemerintah pada 2003<sup>1</sup> telah mengambil kebijakan yang memberikan otonomi semakin luas kepada perguruan tinggi di Indonesia. Hal yang perlu diperhatikan adalah bahwa setiap perguruan tinggi memiliki karakteristik yang berbeda-beda, antara lain dalam hal ukuran, struktur, sumber daya, visi, misi, sejarah, dan kepemimpinan.

<sup>1</sup> Direktorat Pendidikan Tinggi. (2003). Pedoman Penjaminan Mutu (Quality Assurance) Perguruan Tinggi. Jakarta: Depdiknas, 2003, hlm. 7.

Secara konseptual, kebijakan Dikti Depdiknas tidak 'mendikte' perguruan tinggi didasarkan pada Goedegebuure:<sup>2</sup>

*It has been suggested that the more governments in the direction of self-regulation and steering at a distance, the more will seek to promote the strengthening of managerial and institutional institutions as well as improved systems of accountability.*

Mengenai posisi dan arti penting penjaminan mutu perguruan tinggi di suatu perguruan tinggi, dapat dikemukakan bahwa kehadiran dan kedatangan eksistensi suatu perguruan tinggi tidak sepenuhnya tergantung pada pemerintah, melainkan terutama tergantung pada penilaian *stakeholders* (mahasiswa, orang tua, dunia kerja, dosen, tenaga penunjang, serta pihak-pihak lain yang berkaitan dengan mutu pendidikan tinggi yang diselenggarakan). Kebijakan Dikti Depdiknas dalam memberikan otonomi lebih luas kepada perguruan tinggi dalam rangka meningkatkan mutu dan daya saing perguruan tinggi lebih dikenal dengan paradigma baru pengelolaan mutu perguruan tinggi yang meliputi: organisasi perguruan tinggi yang efektif, akuntabilitas, otonomi, dan akreditasi. Sinergitas keilmuan tersebut merupakan *soko guru* utama untuk mewujudkan mutu dan daya saing perguruan tinggi sebagaimana bagan berikut:

2

Goedegebuure, et.al., Higher Education Policy: An International and Comparative Study, Oxford : Pergamon Press, 1993.



Gambar 1. Paradigma Baru Pengelolaan Pendidikan Tinggi  
(Sumber: Dikti Depdiknas, 2003)

Agar eksistensinya terjamin, maka perguruan tinggi mau tidak harus menjalankan penjaminan mutu pendidikan tinggi yang menggarakannya. Perlu dikemukakan, karena penilaian *stakeholders* senantiasa berkembang, maka penjaminan mutu juga harus selalu dilakukan pada perkembangan itu secara berkelanjutan (*continuous improvement*).<sup>3</sup>

Adapun faktor-faktor yang pada umumnya terkandung di dalam sistem penjaminan mutu pendidikan tinggi, antara lain rumusan atau visi, misi, konsep, tujuan, strategi, butir-butir mutu, proses, dan manajemen mutu dalam proses penjaminan mutu pendidikan tinggi. Terkait dengan masalah tersebut dalam bab ini penulis bermaksud mengkaji secara mendalam tentang bagaimana mewujudkan sistem penjaminan mutu pendidikan tinggi sebagai upaya membangun fondasi untuk menuju perguruan tinggi yang bermutu dan berdaya saing.

<sup>3</sup> Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Pedoman Penjaminan Mutu (Quality Assurance) Pendidikan Tinggi. Jakarta: Depdiknas, 2003, hlm. 8.

## B. Konsep Dasar Penjaminan Mutu

### 1. Pengertian Penjaminan Mutu

Secara umum yang dimaksud dengan penjaminan mutu adalah proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan pendidikan yang berkelanjutan, sehingga konsumen, produsen, dan masyarakat memperoleh kepuasan. Dengan demikian, penjaminan mutu pendidikan tinggi adalah proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan pendidikan tinggi secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga *stakeholders* memperoleh kepuasan.<sup>4</sup>

### 2. Konsep Penjaminan Mutu

Pendidikan tinggi di perguruan tinggi termasuk PTIKI dinyatakan bermutu atau berkualitas, apabila:

- a. Perguruan tinggi tersebut mampu menetapkan dan melaksanakan visinya melalui pelaksanaan misinya (aspek deduktif);
- b. Perguruan tinggi tersebut mampu memenuhi kebutuhan masyarakat (aspek induktif), berupa:
  - 1) kebutuhan kemasyarakatan (*societal needs*);
  - 2) kebutuhan dunia kerja (*industrial needs*);
  - 3) kebutuhan profesional (*professional needs*).

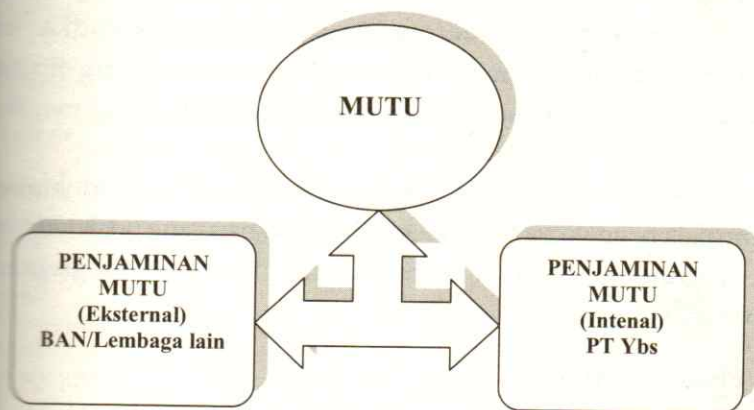
Dengan demikian, perguruan tinggi harus mampu melaksanakan, dan mengendalikan suatu proses yang menghasilkan mutu sebagaimana diuraikan di atas.

### 3. Tujuan Penjaminan Mutu

Memelihara dan meningkatkan mutu pendidikan tinggi yang berkelanjutan, yang dijalankan oleh suatu perguruan tinggi untuk mewujudkan visi dan misinya, serta untuk memenuhi kebutuhan *stakeholders* melalui penyelenggaraan Tridharma Perguruan Tinggi.

Pencapaian tujuan penjaminan mutu melalui kegiatan internal mutu yang dijalankan secara internal oleh perguruan tinggi dan diaudit melalui kegiatan akreditasi yang dijalankan oleh lembaga lain secara eksternal. Dengan demikian,

penilaian terhadap pemeliharaan dan peningkatan mutu pendidikan tinggi secara berkelanjutan di suatu perguruan tinggi dapat diwujudkan, sebagaimana dapat dilihat pada Gambar berikut:



Gambar 2. Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi secara Internal dan Eksternal (Sumber: Dikti, 2003)

### Sistem Penjaminan Mutu Internal

Untuk menjaga dan meningkatkan mutu pendidikan perguruan tinggi secara berkelanjutan, setiap perguruan tinggi harus memiliki sistem penjaminan mutu sebagai bagian dari sistem pengelolaan dan proses pelaksanaan program-program akademik. Sistem penjaminan mutu dibentuk ditingkat institusi dan dapat pula dikembangkan di tingkat fakultas/jurusan, sesuai dengan kebutuhan.

Sistem penjaminan mutu internal pada suatu perguruan tinggi ditentukan pada adanya pengorganisasian, dan manual mutu yang memuat pernyataan mutu sebagai komitmen institusi, kebijakan mutu, prosedur mutu instruksi kerja mutu. Perguruan tinggi harus menetapkan sasaran mutu yang harus dicapai oleh unit-unit kerja sesuai dengan kapasitas dan kinerja masing-masing. Perguruan tinggi juga harus memiliki mekanisme peningkatan mutu berkelanjutan serta pengembangan sistem penjaminan mutu untuk menyesuaikan dengan tuntutan perkembangan di tingkat nasional maupun internasional.

Pelaksana monitoring dan evaluasi terhadap proses peningkatan mutu berkelanjutan dapat berkoordinasi dengan pelaksana audit internal,

jika ada, untuk memberikan masukan kepada pihak yang bertanggung jawab untuk melakukan tindakan perbaikan yang efektif.

Perguruan tinggi harus memiliki sistem rekaman data dan informasi yang baik mengenai proses serta hasil pelaksanaan sistem penjaminan mutu. Rekaman data dan informasi yang baik dimaksudkan untuk memungkinkan pelacakan kembali data dan informasi yang diperlukan serta memberikan peringatan dini kepada pihak yang bertanggung jawab untuk melakukan tindakan perbaikan.

Hasil-hasil seluruh sistem penjaminan mutu yang terdapat dalam laporan dengan baik hendaknya digunakan sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari program penjaminan mutu eksternal termasuk program penjaminan mutu memperoleh akreditasi.<sup>5</sup>

## 5. Elemen Penilaian

- a. Perguruan tinggi menjalankan sistem penjaminan mutu yang didukung dengan adanya bukti-bukti berupa manual pelaksanaan mutu.
  - 1) Keberadaan Manual Mutu
  - 2) Implementasi penjaminan mutu
- b. Perguruan tinggi menetapkan sasaran mutu, memonitoring, dan mengevaluasi pencapaiannya, minimal di bidang penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.
- c. Perguruan tinggi merekrut calon mahasiswa yang berkualitas.
- d. Perguruan tinggi memiliki daya tarik institusi bagi calon mahasiswa dari berbagai daerah di Indonesia dan luar negeri.
- e. Perguruan tinggi memiliki rekaman data yang diolah menjadi informasi untuk memungkinkan pelacakan kembali data dan informasi yang diperlukan serta memberikan peringatan dini kepada pihak yang melakukan tindakan perbaikan.
- f. Perguruan tinggi memiliki komitmen institusi untuk mengalokasikan dana yang menjamin upaya peningkatan mutu internal untuk memperoleh akreditasi, secara terus menerus.<sup>6</sup>

5 Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi, Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Instrumen Standar 12 Akreditasi*, Jakarta, 2010.

## Komponen Penilaian dalam Sistem Penjaminan Mutu

Tabel 1. Standar-12. Sistem Jaminan Mutu Perguruan Tinggi<sup>7</sup>

KOMPONEN/ INDIKATOR	HARKAT DAN PERINGKAT			
	SANGAT BAIK	BAIK	CUKUP	KURANG
	4	3	2	1
12.1. Perguruan tinggi melaksanakan sistem penjaminan mutu yang mencakup aspek-aspek yang adaanya bukti-bukti yang manual dan elektronnnya.	Ada bukti bahwa Perguruan Tinggi memiliki Manual Mutu yang lengkap meliputi: a. Pernyataan Mutu b. Kebijakan Mutu c. Standar Mutu d. Prosedur Mutu e. Instruksi Kerja f. Sasaran Mutu dan terintegrasi dalam suatu sistem dokumen	Ada bukti bahwa Perguruan Tinggi memiliki Manual Mutu yang lengkap meliputi: a. Pernyataan mutu b. Kebijakan Mutu c. Standar Mutu d. Prosedur Mutu e. Instruksi Kerja f. Sasaran Mutu tetapi tidak terintegrasi dalam suatu sistem dokumen	Ada bukti bahwa Perguruan Tinggi memiliki Manual Mutu yang hanya meliputi: a. Pernyataan Mutu b. Kebijakan mutu c. Standar Mutu d. Prosedur Mutu e. Instruksi Kerja	Tidak ada bukti bahwa perguruan tinggi memiliki Manual Mutu.

KOMPONEN/ PARAMETER	HARKAT DAN PERINGKAT			Nilai
	SANGAT BAIK	BAIK	CUKUP	
	4	3	2	
12.1.2 Implementasi penjaminan mutu.	Penjaminan mutu sudah berjalan diseluruh unit kerja yang mencakup siklus perencanaan, pelaksanaan, analisis dan evaluasi, tindakan perbaikan yang dibuktikan dalam bentuk laporan monev/audit.	Penjaminan mutu sudah berjalan tetapi tidak diseluruh unit kerja yang mencakup siklus perencanaan, pelaksanaan, analisis dan evaluasi, tindakan perbaikan yang dibuktikan dalam bentuk laporan monev/audit.	Penjaminan mutu sudah berjalan yang mencakup siklus perencanaan, pelaksanaan, analisis dan evaluasi, tindakan perbaikan tetapi tidak ada bukti dalam bentuk laporan monev/audit.	1
12.2.1 Perguruan tinggi menetapkan sasaran mutu, memonitor dan mengevaluasi pencapaiannya, minimal di bidang pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.	Ada rumusan sasaran mutu di bidang pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang terdokumentasi dan pencapaiannya dimonitor serta dievaluasi.	Ada rumusan sasaran mutu di bidang pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang terdokumentasi, tetapi pencapaiannya dimonitor serta dievaluasi.	Ada rumusan sasaran mutu di bidang pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat tetapi tidak terdokumentasi dan pencapaiannya tidak dimonitor dan tidak dievaluasi.	1
12.2.2 Perguruan tinggi merekrut calon mahasiswa yang bermutu	Rasio pelamar dibanding yang diterima >4:1	Rasio pelamar dibanding yang diterima antara 3:1 dan 4:1	Rasio pelamar dibanding yang diterima antara 1:1 dan 2:1	1

HARKAT DAN PERINGKAT

	SANGAT BAIK	BAIK	CUKUP	KURANG
	4	3	2	1
	Mahasiswa berasal dari > 30% propinsi di Indonesia dan luar negeri.	Mahasiswa berasal dari 30-21% propinsi di Indonesia dan luar negeri.	Mahasiswa berasal dari 20-11% propinsi di Indonesia.	Mahasiswa berasal ≤10% dari propinsi di Indonesia.
	Memiliki bukti rekaman data yang diolah menjadi informasi yang bisa dilacak dan digunakan untuk memberikan peringatan dini untuk tindakan perbaikan.	Memiliki bukti rekaman data yang diolah menjadi informasi yang bisa dilacak tetapi tidak digunakan untuk memberikan peringatan dini untuk tindakan perbaikan.	Memiliki bukti rekaman data tetapi belum diolah menjadi informasi yang bisa dilacak digunakan untuk memberikan peringatan dini untuk tindakan perbaikan.	Tidak memiliki bukti rekaman data dan informasi yang bisa dilacak dengan mudah dan digunakan untuk memberikan peringatan dini untuk tindakan perbaikan.
	Ada dana yang memadai dialokasikan secara khusus untuk menjamin upaya secara terus menerus untuk meningkatkan mutu internal serta akreditasi.	Ada dana yang memadai tetapi tidak dialokasikan secara khusus untuk menjamin upaya secara terus menerus untuk meningkatkan mutu internal serta akreditasi.	Ada dana tetapi tidak memadai untuk menjamin upaya secara terus menerus untuk meningkatkan mutu internal serta akreditasi.	Tidak ada dana yang dialokasikan untuk menjamin upaya secara terus menerus untuk meningkatkan mutu internal serta akreditasi.

### C. 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. 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, dan arti jumlah lulusan dan penguasaan atas pengetahuan atau kemampuan akademik. Apabila presentase lulusan tinggi dan IPK para lulusan tinggi (misalnya 2,75 ke atas), maka PT itu dikatakan bermutu.

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 tidak 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.<sup>8</sup>

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 sekadar baik tetapi harus melebihi efektif.

Kualitas manajemen PT berkaitan erat dengan pekerjaan manajerial pimpinan. Oleh karena itu, diperlukan kualitas pengelolaan yang besar sejak proses awal sampai dengan proses akhir (*output*). Kualitas pengelolaan dapat mengacu pada prinsip-prinsip jaminan kualitas yang mensyaratkan menggunakan konsep *Total Quality Management (TQM)*, dapat memberi kontribusi yang besar berupa kualitas pelayanan belajar dan kontribusi yang besar berupa kualitas yang memenuhi standar, PT perlu membuat kriteria standar pelayanan sebagai jaminan kualitas.

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<sup>9</sup> meliputi:

<sup>8</sup> Daulat Purnama Tampubolon, *Perguruan Tinggi Bermutu*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2001, hlm. 119-120.

<sup>9</sup> Daulat Purnama Tampubolon, *Perguruan Tinggi Bermutu*. 2001, *Ibid.*, hlm. 122-126.

1. **Relevansi:** yaitu kesesuaian dengan kebutuhan. Misalnya:
  - a. Apakah isi kurikulum dan silabus perkuliahan, dan materi sajian sesuai dengan kebutuhan mahasiswa (pola 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?
  - 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 kebutuhan dunia kerja?
2. **Efisiensi:** yaitu kehematan dalam penggunaan sumber daya (uang, tenaga, waktu, dan lain-lain) untuk produksi dan penyajian 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?
  - a. Apakah penyelesaian studi mahasiswa tepat pada waktunya ( $S1=4$  tahun)?
  - b. 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 sehingga mahasiswa memahaminya dengan mudah?
  - b. Apakah prosedur-prosedur administrasi tepat dan baik sehingga semua dapat berjalan dengan lancar dan cepat untuk memenuhi pelanggan merasa puas?
4. **Akuntabilitas** (Kebertanggungjawaban): yaitu dapat tidaknya kinerja produk PT, termasuk perilaku pengelola, dipertanggungjawabkan secara hukum, etika akademik, agama, dan nilai budaya. Misalnya:

- a. Apakah dipert...
- b. Apakah diperta...
- c. Apakah akadem...
- d. Apakah terperca...
- e. Apakah diperta...
- f. Apakah budaya...
- g. Apakah bertent...
- h. Apakah...
- i. **Kreativitas**
- j. pembaharu...
- k. perkembar...
- l. Misalnya:
- m. Apakah...
- n. Apakah...
- o. Apakah...
- p. Apakah...
- q. Apakah...
- r. Apakah...
- s. Apakah...
- t. Apakah...
- u. Apakah...
- v. Apakah...
- w. Apakah...
- x. Apakah...
- y. Apakah...
- z. Apakah...

- 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?

**Kreativitas:** yaitu kemampuan PT untuk mengadakan inovasi, pembaharuan, atau menciptakan sesuatu yang sesuai dengan perkembangan zaman, termasuk kemampuan evaluasi diri.

Misalnya:

- c. Apakah PT secara periodik membuat pembaharuan kurikulum sesuai perkembangan ilmu dan teknologi yang dibutuhkan dunia usaha?
- d. Apakah ada dosen yang menciptakan teori baru dalam bidang ilmunya berdasarkan penelitian atau metode (teknik) perkuliahan yang baru?
- e. Apakah dosen selalu memperbaharui materi kuliahnya berdasarkan informasi yang didapatnya dari dunia kerja dan literatur?
- f. Apakah PT mempunyai alat untuk evaluasi diri dan melakukan evaluasi diri secara teratur?

**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 akan 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:
- Apakah pimpinan dan para pegawai selalu berpakaian rapi serta bersih?
  - Apakah dosen, terutama waktu di kelas, selalu berpenampilan simpatik dan berpakaian rapi, bersih, serta harmonis?
  - 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 pelanggan. Misalnya:
- 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?
  - Apakah resepsionis menerima tamu (pelanggan) dengan ramah dan sopan, serta memberikan informasi dan bantuan sebaik-baiknya bila diperlukan?
  - 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:
- 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  
dan tepa
- Produktivitas**  
(dosen, dan  
dengan kebut  
baik secara k
- Berapa j  
persen n  
menyele
  - Berapa p  
dapat se
  - Berapa  
tahun d
  - Berapa  
satu tah
  - Berapa  
(Satuan  
dosen se
- Kemampuan**  
dalam studi  
Misalnya:
- Bagaima  
nilai A,
  - Bagaima
  - Adakah  
lokal, n  
akadem
- Dalam produ  
diperhatikan  
Kurikuler (J  
perkuliahan  
pertanyaan b
- Apakah  
mutu pe  
tingkat

- b. Apakah dosen memberikan perhatian dan respons yang cepat dan tepat terhadap kesulitan yang dihadapi mahasiswa?

**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?

**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 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 mahasiswa? (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 mengaitkan isi perkuliahan? Bagaimana nilai-nilai ujian mereka?

Jika jawaban atas pertanyaan-pertanyaan itu baik, maka perkuliahan tentu baik. Untuk mendapatkan jawaban dengan objektif, dipergunakan berbagai alat evaluasi (internal/eksternal). Pengutamaan masing-masing atribut mungkin tidak sama pada setiap jasa atau atribut (11) misalnya terutama pada mahasiswa sebagai pelanggan

...mer atau cal  
...utama pada  
...Tampubolo  
...belas atribu  
...mahasiswa dan  
...anggung dan f  
...perlihat, te  
...hadap mahas  
...mereka, tun  
...dalam diri m  
...maka dengan  
...dunia kerja  
...mahasiswa mel  
...PT dapat be  
...mendukung bern  
...naga penunjar  
...atribut-atribut te  
...Lebih lan  
...smpenen di ata  
...baik dan utam  
...susnya dalam  
...mudah. PT al  
...Lebih pe  
...peningkat  
...usaha stan  
...merupakan  
...setiap komp

...mer atau calon produk parsial (lulusan), atribut nomer (8) dan (9) terutama pada dosen (pada orang atau pengelola).

Tampubolon (2001)<sup>10</sup> menjelaskan bahwa 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.

Lebih lanjut, Tampubolon<sup>11</sup> menjelaskan bahwa apabila kesebelas komponen di atas, atau setidaknya komponen-komponen yang paling pokok dan utama, sudah distandarisasi, maka evaluasi atas mutu PT (terutama dalam rangka akreditasi) akan dapat dilakukan lebih objektif dan mudah. 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 (5), (7), (8), (9), dan (11) diharapkan ada dan berkembang.

Daulat Purnama Tampubolon, *Perguruan Tinggi Bermutu*. 2001, *Ibid.*, 128-129.

Daulat Purnama Tampubolon, *Perguruan Tinggi Bermutu*. 2001, *Ibid.*, 137-138.

## E. Kesimpulan

Proses penjaminan mutu pendidikan tinggi di suatu perguruan tinggi termasuk di lingkungan Perguruan Tinggi Keagamaan Islam (PTKI) merupakan kegiatan mandiri dari perguruan tinggi yang bersangkutan sehingga proses tersebut dirancang, dijalankan, dan dikendalikan sendiri oleh perguruan tinggi yang bersangkutan tanpa campur tangan dari Pemerintah maupun lembaga lain. Untuk menjaga dan meningkatkan mutu pendidikan perguruan tinggi secara berkelanjutan, setiap perguruan tinggi harus memiliki sistem penjaminan mutu sebagai bagian dari sistem pengelolaan dan proses pelaksanaan program-program akademik. Sistem penjaminan mutu dibentuk di tingkat institusi dan dapat dikembangkan di tingkat fakultas/jurusan, sesuai dengan kebutuhan.

Sistem penjaminan mutu internal pada suatu perguruan tinggi tercermin pada adanya pengorganisasian, dan manual mutu yang memuat pernyataan mutu sebagai komitmen institusi, kebijakan mutu, prosedur mutu instruksi kerja mutu. Perguruan tinggi harus menetapkan sasaran mutu yang harus dicapai oleh unit-unit kerja sesuai dengan kapasitas dan kinerja masing-masing. Perguruan tinggi juga harus memiliki mekanisme peningkatan mutu berkelanjutan serta pengembangan sistem penjaminan mutu untuk menyesuaikan dengan tuntutan perkembangan di tingkat nasional maupun internasional.

Dengan tersusunnya konsep penjaminan mutu maupun pelaksanaan penjaminan tentunya menjadi pendorong "creating value" sebagai penyelenggara dan pengelola perguruan tinggi di Indonesia termasuk di lingkungan Perguruan Tinggi Keagamaan Islam (PTKI) sebagai fondasi utama mewujudkan perguruan tinggi yang bermutu dan berdaya saing di era global. []

## DAFTAR PUSTAKA

- Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi, Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Nasional Kumpulan Instrumen Standar 12 Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi*. Jakarta, 2007.
- Daulat Purnama Tampubolon, *Perguruan Tinggi Bermutu*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001.

- Kemendiknas (2003). *Pedoman Penjaminan Mutu (Quality Assurance) Pendidikan Tinggi*. Jakarta: Depdiknas, 2003.
- Gebuure, et.al., *Higher Education Policy : An International and Comparative Perspective*, Oxford : Pergamon Press, 1993.
- Gunono, *Dampak Implementasi Audit Internal Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Akademik di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang*. Laporan Penelitian. Malang: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2015.[\*]