

**KAJIAN PENERAPAN MANAJEMEN MUTU  
DI INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) PALOPO**

*Skripsi*

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Pendidikan (S.Pd.) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas  
Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Palopo*



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
2022**

**KAJIAN PENERAPAN MANAJEMEN MUTU  
DI INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) PALOPO**

*Skripsi*

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Palopo*



**IAIN PALOPO**

Oleh

**NURUL HASANAH**

18 0206 0099

**Pembimbing:**

- 1. Hj. Nursaeni, S.Ag., M.Pd.**
- 2. Ali Nahrudin Tanal, S.Pd.I., M.Pd.**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO**

**2022**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurul Hasanah  
Nim : 18 0206 0099  
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan dengann sebenar-benarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikat dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditujukan sumbernya dan segala kekeliruan yang ada didalamnya adalah tanggung jawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi adminitrasi atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 20 Juni 2022

Yang membuat pernyataan,



Nurul Hasanah  
NIM: 18 0206 0099

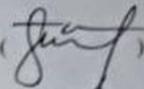
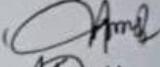
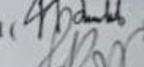
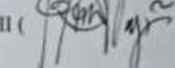
Scanned by TapScanner

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Kajian Penerapan Manajemen Mutu di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo yang ditulis oleh Nurul Hasanah (18 0206 0099), mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan program sarjana Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Rabu, tanggal 02 November 2022 telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan tim penguji, dan diterima sebagai syarat merah gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd).

Palopo, November 2022

### TIM PENGUJI

- |                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| 1. Sumardin Raupu, S.Pd., M. Pd.      | Ketua Sidang (  )   |
| 2. Dr. Sukirman Nurdjan, S.S., M.Pd.  | Penguji I (  )     |
| 3. Drs. H. Nasaruddin, M.Si.          | Penguji II (  )    |
| 4. Hj. Nursaeni, S.Ag., M.Pd.         | Pembimbing I (  )  |
| 5. Ali Nahrudin Tanal, S.Pd.I., M.Pd. | Pembimbing II (  ) |

### Mengetahui:

Rektor IAIN Palopo

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Ketua Program Studi

Manajemen Pendidikan Islam



  
Dr. Nurdin Kaso, M.Pd.  
NIP. 19681231 199903 1 014



  
Hj. Nursaeni, S.Ag., M.Pd.  
NIP. 19690615 200604 2 004

## PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ  
سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَاصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Swt. yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Kajian Penerapan Manajemen Mutu (PPEPP) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo” setelah melalui proses yang panjang. Salawat dan salam kepada Nabi Muhammad saw. kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya.

Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana pendidikan dalam bidang manajemen pendidikan Islam pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, kepada:

1. Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag. selaku Rektor IAIN Palopo, beserta Wakil Rektor I, II, dan III IAIN Palopo.
2. Dr. Nurdin Kaso, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palopo beserta Bapak/Ibu Waki Dekan I, II dan III Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palopo.

3. Hj. Nursaeni, S.Ag., M.Pd. selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam IAIN Palopo sekaligus merupakan pembimbing I dan Dosen Penasehat Akademik penulis beserta staf yang telah membantu dan mengarahkan dengan tulus dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Ali Nahrudin Tanal, S.Pd.I., M.Pd. selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dengan tulus dalam rangka penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh Dosen beserta staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
6. H. Madehang, S.Ag., M.Pd. selaku Kepala Unit Perpustakaan beserta Karyawan dan Karyawati dalam ruang lingkup IAIN Palopo, yang telah banyak membantu, khususnya dalam mengumpulkan literature yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
7. Ketua Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) IAIN Palopo dan staf yang telah memberikan izin dan bantuan dalam melakukan penelitian.
8. Kepada seluruh informan pada penelitian ini yang telah banyak membantu dan meluangkan waktunya untuk melakukan wawancara dan memberikan informasi terkait Manajemen Mutu di IAIN Palopo.
9. Terkhusus kepada kedua orang tuaku tercinta alm. Ayahanda Sara, Ayah sambung saya Amal dan Ibunda Nuri, yang telah mengasuh dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga sekarang dan segala yang telah diberikan kepada anak-anaknya dan senantiasa mengiringi

perjalanan hidup peneliti dengan alunan doa tiada henti agar kelak peneliti mewujudkan segala mimpi-mimpinya serta saudariku Wiwik Suriyanti yang selama ini membantu mendoakanku. Mudah-mudahan Allah Swt. Mengumpulkan kita semua dalam surga-Nya kelak.

10. Sahabat-sahabat ku tercinta Saharaeni, Ratna Sari, Nurjanna, Nur Aiga, Fitri Aulia, Nursiam dan sahabatku Jusrait, Nurul Aini serta sahabat seperjuangan dari masa SMA Avika, Ayustira Fadly dan Zahra Nurul Ramadhani yang selalu membantu dan memberikan motivasi, kebersamaan dikala suka maupun duka serta menjadi *Support System* dalam segala hal. Semoga persahabatan kita tidak hanya sampai dunia saja, namun sampai pada akhirat.
11. Kepada semua teman seperjuangan mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam IAIN Palopo angkatan 2018 (khususnya kelas C), yang selama ini membantu dan selalu memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.
12. Teman-teman Posko PLP-KKN Terintegrasi Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palopo di Kecamatan Suli, Desa Botta yang telah memberikan pengalaman tidak terlupakan dalam pengabdian kepada masyarakat.

Mudah-mudahan bernilai ibadah dan mendapatkan pahala dari Allah Swt.

Aamiin.

Palopo, 20 Juni 2022

**Penulis**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

### A. *Transliterasi Arab-Latin*

Daftar huruf Bahasa arab dan translitenya ke dalam huruf latin dapat dilihat pada tabel berikut ini:

#### 1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Te
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	de (dengan titik bawah)
ط	Ta	T	te (dengan titik bawah)
ظ	Za	Z	zet (dengan titik bawah)
ع	'ain	'	apstrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El

م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	,	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak diawalkata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia di tengah atau di akhir maka ditulid dengan tanda (´).

## 2. Vokal

Vocal Bahasa Arab, seperti vocal Bahasa Indonesia, terdiri atas vocal tunggal atau monoftong dan vocal rangkap atau diftong.

Vocal tunggal Bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, translitenya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	<i>Fathah</i>	A	A
اِ	<i>Kasrah</i>	I	I
اُ	<i>Dammah</i>	U	U

Vokal rangkap Bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, translatnya berupa gabungan huruf:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اي	<i>Fathah dan ya'</i>	Ai	a dan i
اوي	<i>Fathah dan wau</i>	Au	a dan u

Contoh:

كيف : *kaifa*

هؤل : *haulā*

### 3. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harakat atau huruf, translitenya berupa huruf dan tanda yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ	<i>Fathah</i> dan alif atau ya'	A	a garis di atas
اِ	<i>Kasrah</i> dan ya'	I	i garis di atas
اُ	<i>Dammah</i> dan wau	U	u garis di atas

### 4. *Tā' marbūtah*

Transliterasi untuk *tā' marbūtah* ada dua, yaitu: *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *tā' marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sadang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ  
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ  
الْحِكْمَةُ

: *raudah al-atfāl*

: *al-madīnah al-fādilah*

: *al-hikmah*

### 5. *Syaddah (Tasydīd)*

*Syaddah* dan *Tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *Tasydīd* ( ّ ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا	: rabbanā
نَجِينَا	: najjainā
الْحَقَّ	: al-haqq
نُعَمَّ	: nu'ima
عَدُوِّ	: 'aduwwun

Jika huruf *ى* ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (ـِ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi *ī*.

Contoh:

عَلِيٌّ	: 'Alī (bukan 'Aliyy atau 'Aly)
عَرَبِيٌّ	: 'Arabī (bukan A'rabiyy atau 'Araby)

## 6. Kata sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *ال* (alif lam ma'rifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ	: al-syamsu (bukan asy-syamsu)
الزَّلْزَلَةُ	: al-zalزالah (az-zalزالah)
الفَلْسَفَةُ	: al-falsafah
الْبِلَادُ	: al-bilādu

## 7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*

النَّوعُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أَمْرٌ : *umirtu*

#### 8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari al-Qur'ān), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

*Syarh al-Arba'in al-Nawāwī*

*Risālah fi Ri'āyah al-Maslah*

#### 9. Lafz al-jalālah (الله)

Kata "Allah" yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

بِاللَّهِ *billāh* دِينَ *dīnullāh*

Adapun *tā' marbūṭah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *hum fī rahmatillāh*

#### 10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenal ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap

huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:

*Wa mā Muhammadun illā rasūl*

*Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan*

*Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān*

Nasīr al-Dīn al-Tūsī

Nasr Hāmid Abū Zayd

Al-Tūfī

Al-Maslahah fī al-Tasyrī' al-Islāmī

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abu al-Wahid Muhammad (bukan: Rusyid, Abu al Walid Muhammad Ibnu)

Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Hāmid (bukan, Zaīd Nasr Hāmid Abū)

## **B. Daftar Singkatan**

Beberapa singkatan yang dibakukan:

Swt.	= <i>subhanahu wa ta`ala</i>
saw.	= <i>shallallahu `alaihi wa sallam</i>
as	= <i>`alaihi as-salam</i>
H	= Hijriah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
I	= lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
w	= wafat tahun

Qs.../...4 = QS al-Baqarah /2:4 atau QS Ali-`Imran/3:4

HR = Hadis Riwayat



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>v</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR AYAT</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xx</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xxi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah .....	9
D. Tujuan Penelitian .....	9
E. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	<b>12</b>
A. Kajian Penelitian Terdahulu.....	12
B. Deskripsi Teori.....	18
1. Konsep Manajemen Mutu.....	18
2. Manajemen Mutu di Perguruan Tinggi .....	23
3. Standar Mutu Pendidikan Tinggi .....	25
4. Model-Model Manajemen Mutu .....	35
C. Kerangka Pikir .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>40</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	40
B. Fokus Penelitian.....	40
C. Definisi Istilah.....	40
D. Desain Penelitian.....	41
E. Data dan Sumber Data .....	42
F. Instrumen Penelitian.....	43
G. Teknik Pengumpulan Data.....	45
H. Pemeriksaan Keabsahan Data .....	46
I. Teknik Analisis Data.....	46

<b>BAB IV</b>	<b>DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>48</b>
	A. Deskripsi Data.....	48
	B. Pembahasan.....	76
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>92</b>
	A. Simpulan .....	92
	B. Saran.....	94
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>		



## DAFTAR KUTIPAN AYAT

Kutipan ayat Q.S. al-Kahf/18:110.....	1
Kutipan ayat Q.S. as-Sajadah/32:5.....	16



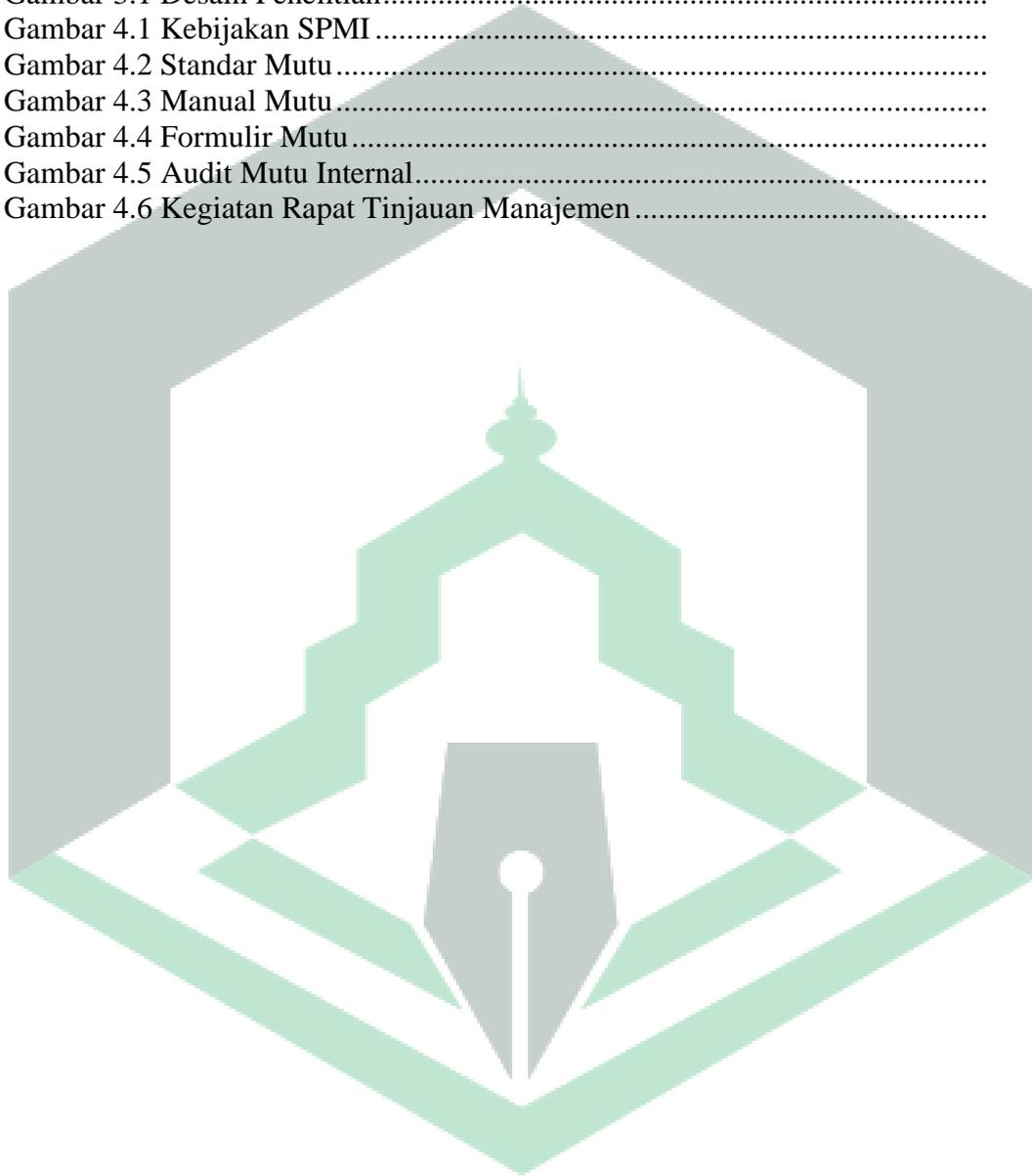
## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	37
Tabel 4.1 Nama-nama Rektorat IAIN Palopo.....	42
Tabel 4.2 Fakultas dan Prodi di IAIN Palopo.....	43
Tabel 4.3 Data Jumlah Dosen IAIN Palopo.....	46
Tabel 4.4 Data Jumlah Mahasiswa IAIN Palopo.....	46



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Siklus SPMI.....	26
Gambar 2.2 Siklus PDCA ( <i>Plan Do Check Act</i> ) .....	28
Gambar 2.3 Bagan Kerangka Pikir .....	31
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	34
Gambar 4.1 Kebijakan SPMI .....	51
Gambar 4.2 Standar Mutu .....	54
Gambar 4.3 Manual Mutu .....	56
Gambar 4.4 Formulir Mutu .....	59
Gambar 4.5 Audit Mutu Internal.....	64
Gambar 4.6 Kegiatan Rapat Tinjauan Manajemen .....	69



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Keterangan Meneliti
- Lampiran 2 Surat Keterangan Selesai Meneliti
- Lampiran 3 Halaman Persetujuan Pembimbing
- Lampiran 4 Nota Dinas Pembimbing
- Lampiran 5 Halaman Persetujuan Tim Penguji
- Lampiran 6 Nota Dinas Penguji
- Lampiran 7 Pedoman Wawancara
- Lampiran 8 Transkripsi Hasil Wawancara
- Lampiran 9 Telaah Dokumen SPMI (Sistem Penjaminan Mutu Internal)
- Lampiran 10 Akreditasi Prodi Sarjana dan Pascasarjana
- Lampiran 11 Validasi Keabsahan Data
- Lampiran 12 Dokumentasi Kegiatan Wawancara
- Lampiran 13 Riwayat Hidup



## ABSTRAK

**Nurul Hasanah, 2022.** “Kajian Penerapan Manajemen Mutu (PPEPP) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo” Skripsi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Hj. Nursaeni dan Ali Nahrudin Tanal.

Skripsi ini membahas tentang Kajian Penerapan Manajemen Mutu (PPEPP) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penelitian ini bertujuan: Untuk mengetahui Penerapan Manajemen Mutu di Institut Agama Islam Negeri Palopo melalui proses siklus SPMI dengan tahapan penetapan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian dan peningkatan.

Metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan telaah dokumen. Subjek penelitian ini yaitu Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kerjasama, Ketua Lembaga Penjaminan Mutu, dan Auditor SPMI IAIN Palopo.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Proses penetapan mutu di IAIN Palopo yaitu prosesnya merujuk pada Standar Nasional Pendidikan Tinggi dan BAN-PT, membentuk tim, perumusan standar dan disahkan melalui keputusan rektor. 2) Proses pelaksanaan mutu yaitu para auditor diberi sk oleh rektor untuk melakukan pemeriksaan, dikoordinir melalui LPM, LPM menyurat ke pihak fakultas atau unit, membuat kesepakatan waktu melakukan pemeriksaan, hasil temuan di ekspos, kemudian dibuatkan berita acara dan hasilnya dilaporkan kembali kepada LPM yaitu hasil auditor, LPM melakukan rapat tinjauan manajemen dan mengundang seluruh *stakholder* dan dipaparkan hasilnya untuk ditindak lanjuti oleh rektor 3) Proses evaluasi mutu dilakukan dengan mengevaluasi seluruh standar menggunakan teknik audit wawancara, observasi berdasarkan instrumen pedoman SPMI. 4) Proses pengendalian mutu dilakukan ketika terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan standar maka akan diberi tindakan korektif untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian dan untuk mencegah terulangnya kejadian yang sama serta terus memantau, mengevaluasi, memberikan saran-saran dan mendampingi dalam beberapa hal terkait mutu disetiap unit/fakultas/prodi. 5) Proses peningkatan mutu yang dilakukan yaitu selalu berusaha untuk menjalankan SPMI secara efektif, salah satunya yaitu dengan penyusunan perencanaan kerja yang mengacu pada perkembangan dari BAN-PT dan meningkatkan kuantitas dan kualitas sumber daya manusia salah satunya auditor serta pembenahan revisi instrumen dan revisi kebijakan serta perencanaan tindak lanjut peningkatan mutu dilakukan secara terus menerus karena peningkatan mutu merupakan *continue improvement*.

**Kata kunci :** Penerapan, Manajemen Mutu, Institut Agama Islam Negeri Palopo.

## ABSTRACT

**Nurul Hasanah, 2022.** *"A Study on the Application of Quality Management (PPEPP) at the Palopo State Islamic Institute (IAIN)" Thesis of the Islamic Education Management Study Program, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, the Palopo State Islamic Institute. Supervised by Hj. Nursaeni and Ali Nahrudin Tanal.*

This thesis discusses the Study of Quality Management Applications (PPEPP) at the State Islamic Institute (IAIN) Palopo. This study aims: To determine the application of Quality Management at the Islamic Institute of Religion Palopo through the SPMI cycle process with the stages of determination, implementation, evaluation, control and improvement.

The research method used is by using a descriptive qualitative research approach. Data collection techniques used are observation, interviews, and document review. The subjects of this research were the Vice Chancellor for Academic Affairs and Cooperation, the Head of the Quality Assurance Institute, and the Auditor of SPMI IAIN Palopo.

The results of this study indicate that 1) The quality determination process at IAIN Palopo is the process refers to the National Higher Education Standards and BAN-PT, forms a team, formulates standards and is ratified through the Chancellor's decision. 2) The quality implementation process, namely the auditors are given a decree by the Chancellor to carry out inspections, coordinated through LPM, LPM writes to the faculty or unit, makes an agreement when conducting the examination, the findings are exposed, then an official report is made and the results are reported back to the LPM, namely the results of the auditor, LPM conducts a management review meeting and invites all stakeholders and presents the results to be followed up by the Chancellor 3) The quality evaluation process is carried out by evaluating all standards using interview audit techniques, observations based on the SPMI guideline instrument. 4) The quality control process is carried out when a deviation occurs in the implementation of the standard, corrective action will be given to eliminate the cause of the nonconformity and to prevent the recurrence of the same incident as well as continue to monitor, evaluate, provide suggestions and assist in several matters related to quality in each unit/faculty/ study program. 5) The quality improvement process carried out is always trying to run SPMI effectively, one of which is the preparation of work plans that refer to the development of BAN-PT and increasing the quantity and quality of human resources, one of which is auditors as well as revamping instrument revisions and policy revisions and follow-up planning for quality improvement is carried out continuously because quality improvement is a continuous improvement.

Keywords: Application, Management Quality, Palopo State Islamic Institute.

## نبذة مختصرة

نور الحسنه ، " 2022 دراسة حول تطبيق إدارة الجودة (PPEPP) في معهد الدولة الإسلامي (IAIN) بالوبو " أطروحة برنامج دراسة إدارة التربية الإسلامية بكلية التربية وتدريب المعلمين في معهد ولاية بالوبو الإسلامي . بإشراف .Hj. النورسني وعلي نهر الدين تنال .

تناقش هذه الرسالة دراسة تطبيقات إدارة الجودة (PPEPP) في معهد الدولة الإسلامي (IAIN) بالوبو .تهدف هذه الدراسة إلى :تحديد تطبيق إدارة الجودة في المعهد الإسلامي للدين بالوبو من خلال عملية دورة SPMI مع مراحل التحديد والتنفيذ والتقييم والرقابة والتحسين .

طريقة البحث المستخدمة هي باستخدام منهج البحث النوعي الوصفي .تقنيات جمع البيانات المستخدمة هي المراقبة والمقابلات ومراجعة الوثائق . كان موضوع هذا البحث نائب رئيس الجامعة للشؤون الأكاديمية والتعاون ، ورئيس معهد ضمان الجودة ، ومدقق حسابات.SPMI IAIN Palopo.

تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن (1) عملية تحديد الجودة في IAIN Palopo هي العملية التي تشير إلى معايير التعليم العالي الوطنية و BAN-PT ، وتشكيل فريق ، وصياغة المعايير ويتم التصديق عليها من خلال قرار المستشار (2) . عملية تنفيذ الجودة ، أي أن المدققين يحصلون على قرار من رئيس الجامعة لإجراء عمليات التفتيش ، بالتنسيق من خلال LPM ، يكتب LPM إلى الكلية أو الوحدة ، ويتفق عند إجراء الاختبار ، ويتم الكشف عن النتائج ، ثم مسؤول يتم إعداد التقرير وإبلاغ النتائج إلى LPM ، أي نتائج المدقق ، يعقد LPM اجتماع مراجعة الإدارة ويدعو جميع أصحاب المصلحة ويعرض النتائج ليتم متابعتها من قبل المستشار (3) يتم تنفيذ عملية تقييم الجودة من خلال تقييم جميع المعايير باستخدام تقنيات تدقيق المقابلة ، والملاحظات المستندة إلى أداة دليل (4) .SPMI. يتم تنفيذ عملية مراقبة الجودة عند حدوث انحراف في تنفيذ المعيار ، وسيتم اتخاذ إجراءات تصحيحية لإزالة سبب عدم المطابقة ومنع تكرار نفس الحادث وكذلك الاستمرار في المراقبة والتقييم ، تقديم الاقتراحات والمساعدة في العديد من الأمور المتعلقة بالجودة في كل وحدة / كلية / برنامج دراسي (5) .تحاول عملية تحسين الجودة التي يتم تنفيذها دائماً تشغيل SPMI بشكل فعال ، أحدها إعداد خطط العمل التي تشير إلى تطوير BAN-PT وزيادة كمية ونوعية الموارد البشرية ، أحدها المدققون مثل بالإضافة إلى تجديد تنقيحات الأدوات ومراجعات السياسة وتخطيط المتابعة لتحسين الجودة يتم تنفيذه بشكل مستمر لأن تحسين الجودة هو تحسين مستمر .

الكلمات المفتاحية: التطبيق ، إدارة الجودة ، معهد ولاية بالوبو الإسلامي .



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pendidikan di perguruan tinggi memiliki peran yang dinamis dan berdampak positif, baik dalam masyarakat, sosial, budaya, serta ekonomi maupun terhadap suatu negara. Ada banyak masalah yang dihadapi pendidikan pada perguruan tinggi yang ada di Indonesia saat ini yaitu antara lain mobilitas tuntutan masyarakat akan mutu/kualitas lulusan dari perguruan tinggi berhubungan dengan sikap, pengetahuan dan keterampilan, ketatnya persaingan antar keluaran perguruan tinggi dalam memasuki dunia kerja, serta semakin ketatnya persaingan perguruan tinggi untuk memperoleh calon mahasiswa.<sup>1</sup> Hal ini disebabkan prinsip manajemen yang diterapkan dalam suatu perguruan tinggi belum dilaksanakan secara maksimal. Oleh sebab itu menghasilkan sumber daya manusia yang kurang bermutu pula.

Perguruan tinggi di Indonesia saat ini meskipun pengelolaan dalam bidang penjaminan mutu sudah ada sejak tahun 2003 diterbitkan oleh Dikti Depdiknas terkait pedoman penjaminan mutu perguruan tinggi. Namun, penjaminan mutu telah ada jauh sebelum itu. Hal tersebut difirmankan Allah Swt. dalam Q.S. al-Kahfi/18:110, yang berbunyi:

قُلْ إِنَّمَا أَنَا بَشَرٌ مِّثْلُكُمْ يُوحَىٰ إِلَيَّ أَنَّمَا إِلَهُكُمُ اللَّهُ وَجِدْتُ قَوْمًا كَانَ يَرْجُوا لِقَاءَ رَبِّهِ  
فَلْيَعْمَلْ عَمَلًا صَالِحًا وَلَا يُشْرِكْ بِعِبَادَةِ رَبِّهِ أَحَدًا

---

<sup>1</sup> Ivan Hanafi, "Problematika Perguruan Tinggi." Accessed September 13, 2022, [https://www.academia.edu/25097834/problematika\\_perguruan\\_tinggi](https://www.academia.edu/25097834/problematika_perguruan_tinggi)

Terjemahnya:

Katakanlah: Sesungguhnya aku ini manusia biasa seperti kamu, yang diwahyukan kepadaku: “Bahwa sesungguhnya Tuhan kamu itu adalah Tuhan yang Esa. Barang siapa mengharap perjumpaan dengan Tuhannya, maka hendaklah ia mengerjakan amal yang saleh dan janganlah ia mempersekutukan seorangpun dalam beribadah kepada Tuhannya.<sup>2</sup>

Adapun maksud dari ayat Q.S. al-Kahfi/18:110 yaitu kata mengerjakan amal shaleh dalam ayat tersebut artinya bekerjalah dengan baik (bermutu dan berkualitas), sedangkan kata janganlah ia mempersekutukan seorang pun dalam beribadah kepada Tuhannya, maksudnya seseorang yang bekerja diharapkan agar tidak mengalihkan tujuan dari pekerjaannya selain hanya kepada Tuhan karena hal ini menjadi sumber nilai instrinsik dari pekerjaan manusia. Dalam konteks pendidikan, hal tersebut berarti bahwa untuk mencapai mutu sebuah lembaga pendidikan, harus fokus pada proses dan pelanggan. Dari penjelasan ayat tersebut yang dimaksud dengan prosesnya adalah dalam hal melakukan amal shaleh, sedangkan pelanggannya yaitu Allah.<sup>3</sup>

Kemajuan penyelenggaraan pendidikan dalam meningkatkan mutu/kualitas sebuah perguruan tinggi dapat ditentukan oleh proses pengelolaan manajemen mutu yang ada pada perguruan tinggi tersebut. Manajemen mutu merupakan sebuah fenomena baru yang mendukung seni dan kerajinan yang membuat konsumen/pelanggan dalam memilih produk seperti barang dan jasa, jika standar mutu lebih tinggi daripada barang dan jasa maka dapat dikategorikan memiliki kualitas/mutu yang normal.

---

<sup>2</sup> Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahannya* (Surabaya: Halim, 2013 M), 304

<sup>3</sup> “Surat Al-Kahfi Ayat 110 Arab, Latin, Terjemahan Arti Bahasa Indonesia,” accessed February 6, 2022, <https://tafsirweb.com/4936-surat-al-kahfi-ayat-110.html>.

Manajemen mutu di era saat ini, dianggap sebuah kebutuhan dalam pengelolaan lembaga pendidikan karena merupakan sebuah persaingan yang sangat ketat dalam perebutan jaminan mutu. Sebuah hasil penelitian terdahulu menyatakan bahwa manajemen mutu merupakan ilmu dan seni untuk mengelola sumberdaya melalui sebuah kegiatan yang dilakukan demi memperoleh derajat keunggulan suatu produk atau hasil kerja, baik yang dapat dilihat secara langsung maupun tidak langsung tetapi dapat dirasakan.<sup>4</sup> Konsep dari manajemen mutu pada dasarnya dikembangkan di dunia bisnis demi menjaga eksistensi dari perusahaan dalam hal menghadapi persaingan yang sangat ketat.

Pemerintah, masyarakat serta penguasa jasa pendidikan sangat membutuhkan sebuah lembaga pendidikan yang bermutu. Oleh karena itu, perlu adanya respon dari para pengelola lembaga pendidikan pada tingkat perguruan tinggi terhadap pengelolaan manajemen mutu di sebuah perguruan tinggi. Sikap tersebut akan memberikan dampak yang sangat baik pada *input* dan *output* perguruan tinggi.

Pendidikan di setiap negara menganggap mutu sebagai penentu utama terhadap kualitas tenaga kerja. Semakin tinggi kualitas/mutu tenaga kerja maka semakin tinggi pula kualitas penerimaan tenaga kerjanya. Sebaliknya semakin tinggi kualitas penerimaan tenaga kerja maka semakin cepat pula mereka akan diterima sebagai tenaga kerja yang produktif serta dapat berkontribusi terhadap kompetisi dalam sebuah pekerjaan. Sebagai dampaknya, sistem pendidikan di sebuah lembaga pendidikan khususnya pada perguruan tinggi merupakan

---

<sup>4</sup> Aisyah Nabila, "Konsepsi Manajemen, Manajemen Mutu, Dan Manajemen Mutu Pendidikan," *Ability: Journal of Education and Social Analysis*, 2022, 56–63.

komponen yang sangat penting bagi persaingan yang seimbang (*competitiveness equation*).<sup>5</sup>

Mutu sendiri dianggap sebagai konsep yang sudah lama muncul, namun kemunculannya baru terjadi akhir-akhir ini sebagai fungsi manajemen. Secara eksplisit manajemen mutu merupakan sebuah perencanaan, dan pengendalian yang terstruktur terhadap kualitas dari barang dan jasa. Dalam konteks manajemen peningkatan mutu pendidikan, sesuatu dikatakan bermutu jika dapat memberikan hasil yang baik.

Baru-baru ini menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Nadiem Makarim) membuat sebuah kebijakan baru pada bidang pendidikan di Indonesia dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan. Salah satu fokus pentingnya yaitu penyelenggaraan pendidikan harus fokus pada pemenuhan kebutuhan di dunia kerja, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi global, dengan tetap bertumpu pada kearifan lokal Indonesia.<sup>6</sup> Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan lembaga pendidikan yang berorientasi pada mutu, baik itu dari kualitas bahan (buku pelajaran), kualitas tenaga kependidikan, atau sistem manajemen pendidikan dari penerimaan mahasiswa hingga hasil kelulusan mahasiswa.

Mutu pendidikan di Indonesia jika dibandingkan dengan mutu pendidikan negara-negara maju masihlah tertinggal jauh, walaupun pada perguruan tinggi

---

<sup>5</sup> David L. Goetsch and Stanley B. Davis, *Quality Manajement : Introduction to Total Quality Manajement for Production, Processing, and Services* (New Jersey: Prentice-Hall, 2000), 8.

<sup>6</sup> “Penerapan Sistem Manajemen Pendidikan Tinggi Berbasis SNI ISO 21001:2018 - BSN - Badan Standardisasi Nasional - National Standardization Agency of Indonesia - Setting the Standard in Indonesia ISO SNI WTO,” accessed February 1, 2022, <https://www.bsn.go.id/main/berita/detail/11055/penerapan-sistem-manajemen-pendidikan-tinggi-berbasis-sni-iso-210012018>.

akreditasi program studi terus mengalami kemajuan, bahkan melampaui target Kemenristekdikti. Pada pendidikan tinggi telah terjadi peningkatan dalam berbagai indikator pembangunan seperti angka partisipasi pendidikan tinggi, pemerataan mutu pendidikan tinggi, dan relevansi pendidikan tinggi, masih terdapat beberapa permasalahan dalam upaya Kemendikbud dalam memajukan pendidikan tinggi. Adapun permasalahannya terdiri atas tiga kategori, yaitu: (1) rendahnya angka partisipasi pendidikan tinggi; (2) rendahnya hasil pembelajaran pendidikan tinggi; dan (3) ketimpangan kualitas pendidikan tinggi secara geografis.<sup>7</sup> Hal inilah yang membuat Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Ristek dan Teknologi (Kemendikbud) selama masa pandemik COVID-19, bekerja lebih keras, dengan berbagai terobosan, membuat roda kegiatan pendidikan tetap berjalan dengan baik dan bermutu.<sup>8</sup>

Peningkatan mutu dalam bidang pendidikan, diperlukan sebuah penetapan standarisasi mutu pendidikan, yang berfungsi sebagai pondasi dalam hal pengambilan suatu keputusan dan kebijakan terkait pelaksanaan pendidikan dan sekaligus sebagai standar pelaksanaan evaluasi pendidikan. Seluruh perguruan tinggi harus memenuhi standarisasi yang telah ditetapkan guna terus mempertahankan eksistensinya terutama terkait mutu Pendidikan Tinggi yang merupakan tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pendidikan tinggi dengan

---

<sup>7</sup> Nizam, *Rencana Strategis : Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi 2020-2024* (Jakarta: Kementerian Pendidikan & Kebudayaan, 2020), 8–9.

<sup>8</sup> Kompas Cyber Media, “Transformasi Pendidikan Mulai Menggeliat, tapi Belum Optimal Halaman all,” KOMPAS.com, November 5, 2021, <https://www.kompas.com/edu/read/2021/11/05/091452071/transformasi-pendidikan-mulai-menggeliat-tapi-belum-optimal>.

Standar Pendidikan Tinggi yang terdiri atas Standar Nasional Pendidikan Tinggi dan Standar Pendidikan Tinggi yang ditetapkan oleh Perguruan Tinggi, sedangkan Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi merupakan kegiatan sistemik untuk meningkatkan mutu pendidikan tinggi secara berencana dan berkelanjutan.

Mekanisme Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (SPM PT) merupakan standar pendidikan tinggi yang terdiri dari Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) yang memiliki siklus tentang Penetapan Standar Dikti, Pelaksanaan Standar Dikti, Evaluasi (pelaksanaan) standar Dikti, Pengendalian (pelaksanaan) standar Dikti dan Peningkatan (pelaksanaan) standar Dikti yang disebut dengan PPEPP, sedangkan Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME) yang memiliki siklus Evaluasi Data dan Informasi, Penetapan Status Akreditasi dan Peringkat Terakreditasi, Pemantauan dan Evaluasi Status Akreditasi dan Peringkat Akreditasi yang disebut dengan EPP.<sup>9</sup> Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) yaitu kegiatan penjaminan mutu pendidikan tinggi yang dilakukan secara terus menerus oleh setiap perguruan tinggi secara mandiri untuk mengendalikan dan meningkatkan mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi secara berencana dan berkelanjutan, sedangkan Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME) yaitu kegiatan penilaian melalui akreditasi oleh LAM dan/atau BAN-PT untuk menentukan kelayakan program studi dan perguruan tinggi, yang direncanakan, dievaluasi, dilaksanakan, dikendalikan, dan dikembangkan oleh BAN-PT dan/atau LAM melalui akreditasi sesuai dengan kewenangan masing-masing.

---

<sup>9</sup> “Permen Ristekdikti No. 62 Tahun 2016 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi [JDIH BPK RI],” accessed February 12, 2022, <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/141827/permen-ristekdikti-no-62-tahun-2016>.

Penerapan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di Perguruan Tinggi sering ditemui berbagai kendala, antara lain: (1) kesadaran para pelaku dalam proses pendidikan terhadap arti penting penjaminan mutu sebagai kebutuhan *stakeholders* masih relatif rendah; 2) memahami konsep sistem penjaminan mutu pendidikan bagi *stakeholders* tingkatkan kualitas secara internal pendidikan masih belum merata; (3) komitmen peserta dalam proses pendidikan tinggi di universitas, baik yang memimpin ataupun yang dipimpin untuk senantiasa meningkatkan kualitas pendidikan masih relatif kurang; (4) ketersediaan sumber daya manusia terutama dukungan auditor SPMI masih belum terpenuhi; dan (5) penerapan SPMI biasanya membuat rutinitas menjadi sulit untuk mencapai perbaikan terus-menerus.<sup>10</sup> Hal inilah menjadi kelemahan dalam penjaminan mutu di setiap perguruan tinggi untuk meningkatkan mutunya secara terus menerus.

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo dalam melaksanakan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) juga menggunakan metode PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan). Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi, SPMI-IAIN Palopo memiliki tahapan kegiatan yang terdiri atas: (1) Penetapan standar Perguruan Tinggi yang merupakan kegiatan penentuan standar/ukuran; (2) Pelaksanaan standar Perguruan Tinggi yang merupakan kegiatan pemenuhan standar/ukuran; (3) Evaluasi pelaksanaan standar Perguruan Tinggi yang merupakan kegiatan perbandingan antara luaran kegiatan pemenuhan standar/ukuran dengan standar/ukuran yang

---

<sup>10</sup> Rifqi Zaeni Achmad Syam, R. Supyan Sauri, and Rosiana Nurwa Indah, "Strategi Peningkatan Mutu Lulusan Prodi Paud Melalui Pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal Di Universitas Islam Nusantara," *Al-Fikrah: Jurnal Manajemen Pendidikan* 8, no. 2 (2021): 147–56.

telah ditetapkan; (4) Pengendalian pelaksanaan standar Perguruan Tinggi yang merupakan kegiatan analisis penyebab standar/ukuran yang tidak tercapai untuk dilakukan tindakan koreksi; dan (5) Peningkatan standar Perguruan Tinggi yang merupakan kegiatan perbaikan standar/ukuran agar lebih tinggi dari standar/ukuran yang ditetapkan.

Berdasarkan hasil observasi awal yang telah dilakukan di kampus IAIN Palopo, peneliti memperoleh informasi terkait gambaran mutu perguruan tinggi IAIN Palopo sebagaimana yang telah diperbarui pada Mei 2021 oleh Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) IAIN Palopo, menunjukkan bahwa mutu IAIN Palopo berada dalam kategori baik. Hal ini dapat dilihat dari diagram penjaminan mutu IAIN Palopo terkait akreditasi yaitu setiap prodi rata-rata memiliki akreditasi B dan telah ada prodi yang memiliki akreditasi A yaitu prodi PGMI. Namun, masih ada beberapa prodi yang berada pada predikat di bawah B. Sehingga hal ini menjadi tantangan bagi IAIN Palopo khususnya pada bidang LPM untuk lebih gesit dalam mengembangkan mutu perguruan tinggi.<sup>11</sup>

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul “Kajian Penerapan Manajemen Mutu (PPEPP) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo” untuk mengetahui lebih jauh bagaimana proses penerapan SPMI melalui metode PPEPP di IAIN Palopo dalam meningkatkan mutu perguruan tinggi.

---

<sup>11</sup> Sumber data Lembaga Penjaminan Mutu, *Observasi*. Palopo 28 Maret 2022

## **B. Batasan Masalah**

Batasan masalah merupakan ruang lingkup masalah yang akan diteliti oleh peneliti yang disebabkan oleh masalah yang terlalu luas sehingga peneliti dapat fokus pada suatu penelitian sehingga pada penelitian ini, peneliti lebih berfokus terkait kajian penerapan manajemen mutu bidang akademik di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.

## **C. Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah proses penetapan mutu di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo?
2. Bagaimanakah proses pelaksanaan mutu di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo?
3. Bagaimanakah proses evaluasi mutu di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo?
4. Bagaimanakah proses pengendalian mutu di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo?
5. Bagaimanakah proses peningkatan mutu di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo?

## **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui proses penetapan mutu di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.
2. Untuk mengetahui proses pelaksanaan mutu di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.

3. Untuk mengetahui proses evaluasi mutu di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.
4. Untuk mengetahui proses pengendalian mutu di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.
5. Untuk mengetahui proses peningkatan mutu di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis.

##### **1. Manfaat Teoretis**

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat menghasilkan sebuah temuan baik secara substantif maupun formal sehingga dapat menambah pengetahuan baru dalam teori manajemen mutu dalam pendidikan pada pengembangan ilmu manajemen pendidikan, khususnya pada prodi manajemen pendidikan Islam IAIN Palopo. Dapat menemukan pula konsep mutu perguruan tinggi sehingga dapat meningkatkan kualitas pendidikan baik dari segi *input* maupun *output* atau lulusan dari perguruan tinggi tersebut.

##### **2. Manfaat Praktis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi serta koreksi demi peningkatan kualitas/mutu penyelenggaraan manajemen mutu yang dikelola khususnya di IAIN Palopo, agar melaksanakan manajemen mutu perguruan tinggi secara visioner, serta dapat dijadikan sebagai dasar untuk

memberikan kontribusi bagi perguruan tinggi untuk melaksanakan pendidikan secara bermutu.



## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Kajian Penelitian yang Relevan

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan atau acuan. Selain itu juga, untuk menghindari dugaan kesamaan dengan penelitian ini. Maka dalam kajian teori ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu yaitu sebagai berikut.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Surahman tahun 2022, dengan judul “*Implementasi Manajemen Mutu Pendidikan Islam Menuju Era Society 5.0*”. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan/*field research*. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan implementasi manajemen mutu pendidikan Islam menuju era *society 5.0*. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kurikulum yang diterapkan tetap mengacu pada regulasi pemerintah. Namun, dalam pelaksanaan pembelajaran semua mata pelajaran menggunakan indikator yang diadaptasi dari perpaduan konsep *output industry 4.0* dan *society 5.0*, yaitu: *leadership, digital literacy, communication, emotional intelligence, entrepreneurship, global citizen, problem solving, team work, dan religious*. Indikator ini diambil dengan mempertimbangkan apabila dikemudian hari terdapat tuntutan pada aspek *society 5.0* maka madrasah tidak perlu

melakukan perubahan. Dengan kata lain, indikator ini tidak menimbulkan masalah dikemudian hari.<sup>1</sup>

Persamaan penelitian yang peneliti lakukan dengan penelitian yang dilakukan oleh Surahman yaitu keduanya membahas tentang penerapan manajemen mutu pendidikan sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada fokus penelitiannya yaitu pada penelitian terdahulu lebih fokus pada perbandingan penerapan manajemen mutu pendidikan di *Era Society 4.0* dan *Era Society 5.0* dan penelitian saat ini terfokus pada penerapan manajemen mutu di bidang akademik.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Nabila tahun 2022, dengan judul "*Konsepsi Manajemen, Manajemen Mutu, dan Manajemen Mutu Pendidikan*". Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode penelitian studi pustaka. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik sebuah kesimpulan yaitu manajemen merupakan suatu ilmu dan seni untuk mengelola sumberdaya melalui sebuah kegiatan yang dikerjakan sekelompok orang atau individual agar nantinya dapat mencapai tujuan yang diinginkan organisasi atau instansi itu sendiri. Mutu adalah derajat/tingkat karakteristik yang melekat pada produk yang mencukupi persyaratan atau keinginan sedangkan manajemen mutu pendidikan yaitu ilmu dan seni untuk mengelola sumberdaya melalui sebuah kegiatan yang dikerjakan untuk memperoleh derajat keunggulan suatu produk atau hasil kerja baik yang dapat dilihat maupun yang tidak dapat dilihat tetapi dapat

---

<sup>1</sup> Susilo Surahman, "Implementasi Manajemen Mutu Pendidikan Islam Menuju Era Society 5.0," *Journal On Teacher Education* 3, No. 2 (2022): 170–82.

dirasakan yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan.<sup>2</sup>

Persamaan penelitian yang peneliti lakukan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nabila yaitu keduanya membahas tentang manajemen mutu sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada fokus penelitiannya yaitu pada penelitian terdahulu lebih fokus membahas tentang konsep manajemen mutu dan penelitian saat ini fokus pada kajian penerapan manajemen mutu.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Sonia tahun 2021, dengan judul "*Total Quality Management dalam Lembaga Perguruan Tinggi*". Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode penelitian pendekatan kepustakaan (*library research*), sedangkan pengumpulan data dilakukan dengan menelaah dan/atau mengeksplorasi beberapa Jurnal, buku, dan dokumen-dokumen (baik yang berbentuk cetak maupun elektronik) serta sumber-sumber data atau informasi lainnya yang dianggap relevan dengan kajian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi TQM dalam meningkatkan organisasi pendidikan di perguruan tinggi. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa implementasi *Total Quality Management* (TQM) pada perguruan tinggi di Indonesia harus dijalankan atas dasar pengertian dan tanggung jawab bersama untuk mengutamakan efisiensi pendidikan tinggi dan peningkatan kualitas dari proses pendidikan tinggi. Melalui penerapan TQM dalam sistem pendidikan tinggi yang dijalankan secara terus-menerus dan

---

<sup>2</sup> Nabila, "Konsepsi Manajemen, Manajemen Mutu, Dan Manajemen Mutu Pendidikan."

konsisten, maka perguruan tinggi di Indonesia akan mampu memenangkan persaingan global yang amat sangat kompetitif dan memperoleh manfaat (ekonomis maupun non ekonomis) yang dapat dipergunakan untuk pengembangan perguruan tinggi dan peningkatan kesejahteraan personel yang terlibat di perguruan tinggi itu.<sup>3</sup>

Persamaan penelitian yang peneliti lakukan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sonia yaitu keduanya membahas tentang implementasi manajemen mutu di perguruan tinggi sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada fokus penelitiannya yaitu pada penelitian terdahulu lebih fokus pada manajemen mutu terpadu dan penelitian saat ini fokus pada Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dengan metode PPEPP.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Tarmizi & Mitrohardjono tahun 2020 dengan judul *“Implementasi Manajemen Mutu di Pesantren Tahfizh Daarul Qurán”*. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif dan metode kajian pustaka (*library research*). Penelitian ini bertujuan untuk pengembangan dan implementasi manajemen mutu serta penerapan Manajemen Pendidikan Islam (MPI). Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik sebuah kesimpulan yaitu Pesantren Tahfizh Daarul Qur’an mengembangkan aktivitas dengan mengelompokkan pada 3 (tiga) kegiatan usaha, yaitu: pendidikan, zakat dan wakaf, dan ekonomi. Dalam perjalanan dakwahnya memilih pendidikan sebagai aktivitas lembaga dengan mendirikan Pesantren Tahfizh Daarul Qurán. Tahfizh

---

<sup>3</sup> Nur Rahmi Sonia, “Total Quality Management Dalam Lembaga Perguruan Tinggi,” *Southeast Asian Journal of Islamic Education Management* 2, no. 1 (2021): 125–39.

Daarul Qurán dalam memberikan arah dan langkah untuk meningkatkan mutu pendidikannya, dimana saat ini, pesantren juga mengalami banyak perubahan dalam sistem dan manajemennya, kemampuan pesantren untuk *survive* hingga kini merupakan kebanggaan bagi umat Islam. Tujuan pondok pesantren adalah membentuk kepribadian, memantapkan akhlak dan melengkapi dengan pengetahuan. Daarul Qurán dalam pengembangan dan meningkatkan sistem pendidikan pesantren hasilnya telah memenuhi kepuasan pelanggan baik pelanggan eksternal maupun internal. Pesantren Tahfizh Daarul Qurán telah menerapkan fungsi-fungsi manajemen untuk menjamin mutu pendidikan dalam mencapai tujuan dan visi dan misi lembaga. Pesantren Tahfizh Daarul Qurán sebagai lembaga pendidikan yang menjadi bagian dari sistem pendidikan nasional telah memiliki standar mutu yang jelas, dan sesuai telah memenuhi serta sesuai dengan standar mutu pendidikan nasional sebagaimana yang termaktub dalam UU No. 20/2003 dan PP No. 13/2015.<sup>4</sup>

Persamaan penelitian yang peneliti lakukan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tarmizi & Mitrohardjono yaitu keduanya membahas tentang implementasi manajemen mutu sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada fokus penelitiannya yaitu pada penelitian terdahulu lebih fokus pada peran Manajemen Pendidikan Islam (MPI) dalam memberikan arah meningkatkan mutu pendidikan dan penelitian saat ini fokus pada penerapan manajemen mutu dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dengan metode PPEPP.

---

<sup>4</sup> Tarmizi Tarmizi and Margono Mitrohardjono, "Implementasi Manajemen Mutu Di Pesantren Tahfizh Daarul Qurán," *Jurnal Tahdzibi: Manajemen Pendidikan Islam* 5, no. 2 (2020): 81–104.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Makruf tahun 2018 dengan judul “*Manajemen Mutu Layanan Akademik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)*”. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan model studi kasus, sedangkan pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan studi dokumen. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan model manajemen kualitas layanan akademik berbasis TIK yang dapat diimplementasikan di Perguruan Tinggi Agama Islam dengan studi kasus di IAIN Surakarta dan STAIN Salatiga. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa penerapan manajemen mutu layanan akademik berbasis ICT tidak efektif karena dokumen kebijakan dan instrumentasi pengendalian mutu untuk mengoptimalkan proses layanan tidak lengkap, koordinasi antara banyak lembaga layanan akademik berbasis TIK tidak intensif; database SIAKAD dan PDPT telah terintegrasi dengan jelas, lembaga pengendalian mutu tidak sempurna secara khusus dalam aspek struktur kelembagaan, sumber daya manusia, dan instrumentasi berkualitas; dan kurangnya komitmen dari *stakeholder* untuk menerapkan budaya yang berkualitas dalam pekerjaan mereka.<sup>5</sup>

Persamaan penelitian yang peneliti lakukan dengan penelitian yang dilakukan oleh Makruf yaitu keduanya membahas tentang manajemen mutu di perguruan tinggi sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada fokus penelitiannya yaitu pada penelitian terdahulu lebih fokus pada layanan akademik berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan

---

<sup>5</sup> Imam Makruf, “Manajemen Mutu Layanan Akademik Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi (Tik),” *Jurnal Administrasi Pendidikan* 1 (2018): 129–39.

penelitian saat ini fokus pada penerapan manajemen mutu dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dengan metode PPEPP.

## B. Deskripsi Teori

### 1. Konsep Manajemen Mutu

Kata manajemen berasal dari bahasa Inggris “*manage*” yang artinya mengatur, merencanakan, mengelola, mengusahakan, dan memimpin.<sup>6</sup> Manajemen merupakan suatu kegiatan yang didalamnya terdiri atas proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap segala yang dilakukan oleh seluruh anggota dalam sebuah organisasi, serta penggunaan sumber daya lainnya yang dapat menunjang tercapainya tujuan yang diharapkan dalam organisasi.<sup>7</sup> Sedangkan menurut pandangan Islam manajemen diistilahkan dengan kata *al-tadbir* (pengaturan).<sup>8</sup> Kata ini merupakan turunan dari kata *dabbara* (mengatur) yang banyak terdapat dalam Al-Qur’an seperti firman Allah Swt dalam Q.S. As-Sajdah/32:5, yang berbunyi :

يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ مِّمَّا تَعُدُّونَ

<sup>6</sup> Faozan Tri Nugroho, “Pengertian Manajemen, Tujuan, Fungsi, Dan Unsur-Unsurnya Yang Perlu Diketahui - Ragam Bola.Com,” January 25, 2021, <https://www.bola.com/ragam/read/4466004/pengertian-manajemen-tujuan-fungsi-dan-unsur-unsurnya-yang-perlu-diketahui>.

<sup>7</sup> Muwahid Shulhan and Soim, *Manajemen Pendidikan Islam : Strategi Dasar Menuju Peningkatan Mutu Pendidikan Islam* (Yogyakarta: Teras, 2013), 7.

<sup>8</sup> Ramayulis, *Ilmu Pendidikan Islam* (Jakarta: Kalam Mulia, 2008), 362.

Terjemahnya:

Dia mengatur urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepada-Nya dalam satu hari yang kadarnya adalah seribu tahun menurut perhitunganmu.<sup>9</sup>

Kandungan dari ayat Q.S. As-Sajdah/32:5 tersebut dapat diketahui bahwa Allah swt. merupakan pengatur alam (Al-Mudabbir/manager). Keteraturan alam raya ini merupakan bukti kebesaran Allah Swt dalam mengelola alam ini. Namun, karena manusia yang diciptakan Allah Swt yang telah dijadikan sebagai khalifah di bumi maka dari itu dia harus mengatur dan mengelola bumi dengan sebaik-baiknya sebagaimana Allah mengatur alam raya ini.

Banyak pakar yang mengemukakan pengertian manajemen dengan penelitian yang dilakukan, berikut beberapa pengertian manajemen menurut pakar sebagai berikut.

- a. Assauri, menurutnya Manajemen adalah kegiatan atau usaha yang dilakukan untuk mencapai tujuan dengan menggunakan atau mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan orang lain.<sup>10</sup>
- b. G.R. Terry, yaitu Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang ke arah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata”.<sup>11</sup>

---

<sup>9</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahannya* (Surabaya: Halim, 2013 M), 551

<sup>10</sup> Asrizal, *Manajemen Kegiatan Ekstrakurikuler Di SMAN 1 Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya, Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan* (29 Januari 2019, 2018), 7, <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/6390>.

<sup>11</sup> Syafrida Hafni Sahir, *Gagasan Manajemen*, 1st ed. (Yayasan Kita Menulis, 2020), 14.

- c. Malayu S.P Hasibuan, mendefinisikan Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu”.

Berdasarkan beberapa teori tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan suatu seni mengelola, mengatur, membimbing, mengarahkan segala sumber daya kearah tujuan secara efektif dan efisien. Adapun pengertian mutu dalam bahasa indonesia yaitu baik buruknya sesuatu, kualitas, taraf atau derajat.<sup>12</sup> Secara umum mutu adalah keahlian suatu produk ataupun layanan agar dapat memenuhi ataupun melampaui kebutuhan pelanggan.<sup>13</sup> Pendapat lain juga mengatakan bahwa mutu merupakan sebuah konsep yang relatif, artinya apabila sebuah layanan sudah memenuhi standar spesifikasi yang ditetapkan, maka akan dikatakan bermutu. Namun, jika belum maka layanan tersebut belum dapat dikatakan bermutu,<sup>14</sup> sedangkan pengertian mutu dalam konteks pendidikan Islam, sebagai berikut.

“Mutu merupakan kepuasan masyarakat terhadap hasil pendidikan yang dicapai oleh lembaga pendidikan termasuk lembaga pendidikan Islam sesuai dengan harapan di masa kini dan masa depan”.<sup>15</sup>

Mutu menurut pandangan Islam lebih mengacu kepada *output* minimal menghasilkan dua ranah, yaitu: (1) terciptanya manusia yang dapat

<sup>12</sup> Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2006), 788.

<sup>13</sup> Jamaluddin, *Manajemen Mutu Layanan Akademik* (Jambi: Salim Media Indonesia, 2018), 31.

<sup>14</sup> Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan : Teori & Aplikasi* (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), 56.

<sup>15</sup> A. Khalik and A.A. Musyaffa, *Manajemen Pendidikan Islam Kontemporer* (Bandung: Oman Publishing, 2020), 142.

mengakomodasi segenap fenomena yang terjadi sesuai dengan ajaran atau dasar al-Qur'an dan as- Sunnah; (2) terciptanya manusia yang memiliki *skill* secara kompetitif baik dalam bidang ilmu pengetahuan maupun bidang teknologi sesuai perkembangan zaman.<sup>16</sup>

Kedua kata tersebut jika digabungkan menjadi manajemen mutu maka dapat didefinisikan sebagai suatu cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan prestasi secara terus menerus disetiap tingkatan operasi atau proses, dalam suatu organisasi, dengan memanfaatkan segala sumber daya manusia dan dana yang ada.<sup>17</sup> Manajemen mutu juga dikatakan sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengontrolan kualitas secara efisien dan efektif, dalam hal ini menciptakan dan memelihara kondisi keadaan atau lingkungan tempat orang-orang dapat saling bekerjasama, sehingga dapat memenuhi dan melampaui kebutuhan pelanggan.<sup>18</sup>

Definisi lain juga menjelaskan bahwa manajemen mutu adalah sebuah sistem manajemen yang lebih mengutamakan kualitas sebagai strategi dalam sebuah lembaga dan berorientasi terhadap kepuasan pelanggan dengan mengikutsertakan semua anggota yang ada dalam lembaga/organisasi tersebut.<sup>19</sup>

---

<sup>16</sup> Muhammad Eliyasin and Nanik Nurhayati, *Manajemen Pendidikan Islam* (Yogyakarta: Aditya Media Publishing, 2012), 74.

<sup>17</sup> Vincent Gaspersz, *Total Quality Management* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), 5–6.

<sup>18</sup> Jamaluddin, *Manajemen Mutu Layanan Akademik*, 31.

<sup>19</sup>“Manajemen Mutu,” accessed February 1, 2022, <https://isokonsultindo.com/manajemen-mutu>.

Dari berbagai pandangan tersebut terdapat kesamaan yaitu pada dasarnya manajemen mutu lebih fokus pada perbaikan secara terus menerus demi terpenuhinya kepuasan pelanggan. Sehingga dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa manajemen mutu merupakan keahlian yang terdapat pada sumber daya manusia, dimana prosesnya dapat dikontrol dan bukan sesuatu yang kebetulan, melainkan sesuatu yang direncanakan secara terstruktur yang menghasilkan sebuah produk/layanan yang berkualitas.

Manajemen pada bidang apapun, jika dilihat dari segi prosesnya kurang lebih hampir sama dengan bidang lain. Namun, yang membedakannya dengan bidang yang satu dengan bidang lain yaitu aspek substansinya, salah satunya seperti pada bidang pendidikan. Manajemen pada bidang pendidikan dikatakan sebagai manajemen operatif. Pada hakikatnya substansi manajemen dibagi atas dua, yaitu substansi manajemen pendidikan inti dan substansi manajemen pendidikan ekstensi.<sup>20</sup> Perlu diketahui bahwa manajemen mutu tidak selalunya mengharuskan agar menghasilkan sebuah produk yang memenuhi standar mutu, tetapi lebih mengutamakan proses produksi yang dilakukan dengan baik, sehingga menghasilkan produk yang baik pula. Seperti halnya dalam lingkup pendidikan produk yang dihasilkan berupa bentuk jasa. Karena produk hasil dari dunia pendidikan bentuknya berupa layanan/jasa. Adapun ukuran mutu dari sebuah

---

<sup>20</sup> Ali Imron, Maisyaroh, and Burhanuddin, *Manajemen Pendidikan : Analisis Substantif Dan Aplikasinya Dalam Institusi Pendidikan* (Malang: Universitas Negeri Malang, 2003), 7.

lembaga pendidikan yaitu sejauh mana kepuasan pelanggan atas kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan terhadap pelanggan.<sup>21</sup>

Pendidikan yang berkualitas merupakan harapan bagi setiap warga Negara. Sehingga fokus pendidikan yang efektif dan efisien yang diharapkan adalah pembelajaran. Proses pelaksanaan manajemen mutu dalam pembelajaran dipengaruhi oleh beberapa sumber mutu pendidikan yang dimulai dari: (a) pemahaman dari dosen; (b) nilai moral tinggi; (c) hasil ujian yang unggul; (d) dukungan orangtua dan masyarakat sekitar; (e) kecukupan sumber dukungan; (f) perapan teknologi mutakhir; (g) kekuatan dan tujuan pemimpin; (h) berperhatian terhadap mahasiswa; dan (i) kurikulum yang menantang.<sup>22</sup>

Berdasarkan teori tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen mutu merupakan suatu seni atau ilmu mengelola segala sumber daya secara efektif dan efisien untuk mencapai sebuah tujuan yang berkualitas atau hasil kerja yang umggul, baik yang dapat dilihat maupun yang tidak dapat dilihat tetapi dapat dirasakan dan mampu memuaskan kebutuhan yang diharapkan.

## 2. Manajemen Mutu di Perguruan Tinggi

Manajemen mutu di dalam sebuah program perguruan tinggi merupakan salah satu pembahasan manajemen perguruan tinggi, termasuk mengelola seluruh rangkaian kegiatan atau seluruh proses dari upaya kolaboratif beberapa orang untuk mencapai tujuan suatu program pendidikan tinggi secara terencana dan

---

<sup>21</sup> E. Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*, Cet. Ke-5 (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005), 226.

<sup>22</sup> Robin Middlehurst, *Quality Assurance Implications of New Forms of Higher Education* (Helsinki: ENQA, 2001), 16.

sistematis yang diselenggarakan di lingkungan perguruan tinggi yang dilaksanakan berdasarkan prinsip *total quality management* (manajemen mutu total) yang berorientasi pada pencapaian mutu program pendidikan tinggi.<sup>23</sup>

Menurut Direktorat Jenderal Perguruan Tinggi Indonesia menyatakan bahwa, dalam penyelenggaraan pendidikan di sebuah lembaga Perguruan Tinggi dikatakan berkualitas/bermutu jika: (a) perguruan tinggi tersebut mampu menetapkan dan mewujudkan visinya melalui pelaksanaan misinya (aspek deduktif); dan (b) perguruan tinggi tersebut mampu memenuhi kebutuhan *stakeholders* terutama kepentingan mahasiswa dan industri (aspek induktif) yang berupa kebutuhan masyarakat, kebutuhan dunia kerja, dan kebutuhan profesional.<sup>24</sup>

Manajemen mutu terdiri atas empat komponen, yaitu: (a) *quality planning* (perencanaan kualitas), melibatkan penyusunan rencana manajemen mutu yang menggambarkan proses dan bagan yang akan digunakan. Proses yang dijelaskan harus sesuai dengan proses, budaya dan nilai sebuah lembaga, (b) *quality assurance* (jaminan kualitas), memberikan kepercayaan kepada lembaga bahwa proyek, program dan portofolio dikelola dengan baik. Jaminan mutu harus independen terhadap proyek, program atau portofolio yang berlaku, (c) *quality control*, terdiri atas pemeriksaan, pengujian dan pengukuran. Kegiatan pengendalian mutu menentukan apakah kriteria penerimaan sudah atau belum

---

<sup>23</sup> Muhammad Thoyib, *Manajemen Mutu Program Pendidikan Tinggi Islam Dalam Konteks Otonomi Perguruan Tinggi: Studi Kualitatif Pada Universitas Islam Indonesia Yogyakarta Dan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta* (Ponorogo: STAIN Po Press, 2014), 77.

<sup>24</sup> Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, *Pedoman Manajemen Mutu Pendidikan Tinggi* (Jakarta, 2003), 9.

terpenuhi. Agar efektif maka harus berada di bawah kontrol yang ketat, dan (d) *continuous improvement* (perbaikan terus-menerus) merupakan istilah yang digunakan oleh sebuah organisasi/lembaga untuk menggambarkan terkait informasi yang diberikan oleh sebuah proses penjaminan mutu dan pengendalian mutu yang digunakan untuk mendorong peningkatan efisiensi dan efektivitasnya.<sup>25</sup>

### 3. Standar Mutu Pendidikan Tinggi

Kata standar artinya “ukuran tertentu yang dipakai sebagai patokan”<sup>26</sup>. Sedangkan kata mutu artinya “(ukuran) baik buruk suatu benda, kadar, atau kualitas.”<sup>27</sup> Sehingga dapat didefinisikan bahwa standar mutu merupakan seperangkat ukuran yang dijadikan sebagai patokan atau tolak ukur dalam menentukan kualitas sebuah lembaga pendidikan.

Pemerintah Indonesia telah menetapkan standar mutu pendidikan. Standar mutu pendidikan menjadi acuan atau dasar perbaikan mutu pendidikan. Keberadaan standar mutu pendidikan sangat penting karena dengan adanya standarisasi yang dijadikan sebagai tolak ukur. Maka proses pendidikan dapat berjalan sesuai dengan konsep dan harapan untuk peningkatan mutu pendidikan. Menyadari pentingnya hal tersebut, maka pemerintah membentuk sebuah lembaga yang disebut BSNP (Badan Standar Nasional Pendidikan). Sebagaimana diatur

---

<sup>25</sup> Jamaluddin, *Manajemen Mutu Layanan Akademik*, 31–33.

<sup>26</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online,” accessed February 1, 2022, <https://kbbi.web.id/standar-2>.

<sup>27</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online,” accessed February 1, 2022, <https://kbbi.web.id/mutu>.

dalam Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 tahun 2020 pada BAB 1 Pasal 2 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi yang terdiri atas: (a) Standar Nasional Pendidikan; (b) Standar Penelitian; dan (c) Standar Pengabdian kepada Masyarakat. Hal ini merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dalam pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi.<sup>28</sup> Selain itu, Standar Nasional Pendidikan juga diatur dalam UUD No. 20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional yang terdiri atas: (a) Standar nasional pendidikan terdiri atas standar isi, proses, kompetensi lulusan, tenaga pendidik kependidikan sarana dan prasarana, pengelolaan pembiayaan, dan penilaian pendidikan; (b) Standar nasional pendidikan digunakan sebagai acuan pengembangan kurikulum, tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan dan pembiayaan; (c) Pengembangan standar nasional pendidikan serta pemantauan dan pelaporan pencapaiannya secara nasional dilaksanakan oleh suatu badan standarisasi, penjaminan, dan pengendalian mutu pendidikan.

Standar mutu terdiri dari beberapa unsur penilaian yang dapat digunakan sebagai dasar untuk mengukur dan menentukan mutu dan kelayakan suatu elemen kerja dalam melaksanakan programnya. Pada perguruan tinggi sendiri disamping menggunakan standar mutu yang ditetapkan oleh BAN-PT juga menggunakan standar internasional. Salah satu standar internasional mutu yang digunakan adalah sistem ISO yang pertama kali dikembangkan pada tahun 1987. ISO 9001 merupakan standar sistem internasional yang mengatur tentang sistem manajemen

---

<sup>28</sup> “Permendikbud No. 3 Tahun 2020 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi [JDIH BPK RI],” accessed February 24, 2022, <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/163703/permendikbud-no-3-tahun-2020>.

mutu (*Quality Management System*). Adapun produk dari sistem ISO antara lain : sistem ISO 9001:2000, sistem ISO 9001:2008, sistem ISO 9001:2015, dan sebagainya.<sup>29</sup> Pada tahun 2015 telah terbit ISO 9001:2015 yang merupakan revisi dari ISO 9001:2008. Salah satu revisi perbaikan utama dari ISO 9001:2015 adalah untuk membuatnya lebih berlaku dan dapat diakses oleh seluruh jenis perusahaan.

Sebuah versi terbaru dari standar sistem manajemen mutu yaitu ISO 9001:2015 yang dirilis pada tahun 2015, menggantikan versi sebelumnya yaitu ISO 9001:2008. Standar Internasional ISO 9001:2015 menggunakan pendekatan proses, yang menggabungkan siklus *Plan-Do-Check-Act* (PDAC) dan pemikiran berbasis risiko yang bertujuan untuk mendapatkan keuntungan dari peluang yang ada dan mencegah hasil yang tidak diinginkan. Pendekatan proses melibatkan definisi sistematis dan pengelolaan dari proses-proses dan interaksi antar proses, untuk mencapai hasil yang diinginkan yang relevan dengan kebijakan mutu dan arah strategis organisasi. Ada beberapa perubahan utama yang terdapat pada ISO 9001:2008 dengan ISO 9001:2015 yaitu (a) ISO 9001:2015 terdapat penambahan 10 klausul dibandingkan ISO 9001:2008 hanya terdapat 8 klausul, (b) ISO 9001:2015 hanya memiliki 7 prinsip yang sebelumnya dalam ISO 9001:2008 terdapat 8 prinsip, (c) ISO 9001:2008 dibedakan antara dokumen mutu (*documents*) dan rekaman mutu (*record*) sedangkan ISO 9001:2015 keduanya disebut sebagai informasi terdokumentasi (*documented information*). Di dalam ISO 9001:2008 terdapat klausul-klausul yang berisi penjelasan tentang

---

<sup>29</sup> David L. Goetsch and Stanley Davis, *Quality Management For Organizational Excellence : Introduction To Total Quality*, Edisi VII (New Jersey: Pearson, 2013), 240.

persyaratan sistem manajemen mutu. Klausul-klausul yang terdapat dalam ISO 9001:2015 yaitu :

a. Klausul 1. Ruang Lingkup

Menetapkan persyaratan untuk organisasi yang akan menetapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015

b. Klausul 2. Acuan Normatif

Klausul ini hanya berisi referensi ke ISO 9001:2015: Sistem Manajemen Mutu – Dasar-dasar dan Istilah.

c. Klausul 3. Istilah dan Defenisi

Klausul ini menyatakan bahwa istilah dan defenisi yang terdapat ISO 9001:2015 mengadopsi dari ISO 9000:2015.

d. Klausul 4. Konteks Organisasi

Klausul ini berisi persyaratan umum tentang dasar-dasar yang harus dilakukan organisasi untuk membangun sistem manajemen mutu antara lain memahami organisasi dan konteksnya, memahami kebutuhan dan harapan pihak yang berkepentingan, menentukan lingkup sistem manajemen mutu, dan mengelola proses-proses sistem manajemen mutu.

e. Klausul 5. Kepemimpinan

ISO-9001:2015 menganggap penting peranan pihak manajemen dalam penerapan sistem manajemen. Klausul ini berisi persyaratan tentang sesuatu yang harus dilakukan oleh pihak manajemen puncak terutama dalam memimpin dan berkomitmen, serta fokus pada pelanggan.

f. Klausul 6. Perencanaan

Klausul ini berisi aspek-aspek perencanaan dalam sistem manajemen mutu yang harus dilakukan organisasi, seperti merencanakan tindakan untuk menangani resiko dan peluang, cara mencapai sasaran mutu, dan perubahan sistem manajemen mutu apabila diperlukan.

g. Klausul 7. Dukungan

Organisasi harus menyediakan dukungan yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan terkait sistem manajemen mutu, berupa sumber daya manusia, infrastruktur, lingkungan, sumber daya pemantauan dan pengukuran, serta pengetahuan organisasional. Klausul ini juga mengatur penyusunan, pembaharuan, dan pengendalian informasi terdokumentasi, yang merupakan istilah baru dalam ISO 9001 yang berasal dari penggabungan istilah dokumen dan rekaman.

h. Klausul 8. Operasional

Organisasi harus menjamin bahwa dalam hal operasional produk dan layanan mulai dari tahap desain hingga output berada dalam pengawasan dan pengendalian.

i. Klausul 9. Evaluasi Kinerja

Dalam hal mengevaluasi kinerja dan efektifitas sistem manajemen mutu, organisasi harus menjamin telah melakukan pemantauan, pengukuran, analisa, dan evaluasi dalam rangka peningkatan kualitas yang berpengaruh terhadap pemenuhan kepuasan pelanggan, melakukan audit internal dan rapat tinjauan manajemen.

j. Klausul 10. Peningkatan

ISO-9001:2015 tidak mensyaratkan agar organisasi mencapai suatu tingkat efisiensi atau efektifitas tertentu. Namun begitu, ISO-9001:2015 mensyaratkan agar organisasi melakukan peningkatan secara berkelanjutan.<sup>30</sup>

Ada tiga indikator mutu perguruan tinggi yang dapat dijadikan sebagai parameter mutu pendidikan tinggi, yaitu: (a) mutu pendidikan tinggi dapat dilihat dari hasil akhir pendidikan (*ultimate outcome*), yaitu dilihat dari seberapa jauh tingkah laku dari para lulusan setelah mereka terjun dalam masyarakat serta kompetitif dalam dunia kerja; (b) mutu pendidikan dapat dilihat dengan cara mengukur hasil pendidikan (*immediate outcome*), yaitu dilihat dari hasil pengetahuan, keterampilan, dan sikap anak didik setelah menyelesaikan pendidikan; (c) mutu pendidikan tinggi dapat juga dilihat dari proses pendidikan yang dilaluinya karena proses pendidikan dianggap sebagai penentu hasil langsung serta hasil akhir pendidikan.<sup>31</sup>

Penetapan standar mutu dibutuhkan oleh setiap perguruan tinggi sebagai acuan dasar dalam mewujudkan visi serta menjalankan misinya. Acuan dasar tersebut terdiri atas standar minimum dan berbagai standar dari berbagai aspek yang terkait dengan penyelenggaraan pendidikan tinggi. Selain itu, standar tersebut bertujuan untuk mendorong perguruan tinggi agar mampu meningkatkan

---

<sup>30</sup> Jaya, Nyoman Martha, Wayan Yansen, Dosen Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Udayana, and others, "ANALISIS IMPLEMENTASI NEW ISO-9001 : 2015", September, 2018,18-19

<sup>31</sup> Thoyib, *Manajemen Mutu Program Pendidikan Tinggi Islam Dalam Konteks Otonomi Perguruan Tinggi: Studi Kualitatif Pada Universitas Islam Indonesia Yogyakarta Dan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*, 56–58.

kinerjanya dalam memberikan pelayanan yang bermutu dan sebagai alat untuk mendorong terealisasinya transparansi dan akuntabilitas publik dalam penyelenggaraan tugas pokoknya. Standar mutu juga merupakan kompetensi/kualitas minimum yang dibutuhkan untuk lulusan perguruan tinggi terkait, yang dapat diukur serta dapat diuraikan menjadi parameter dan karakteristik.<sup>32</sup>

Pemenuhan standar mutu pendidikan bertujuan untuk menjamin mutu/kualitas pengelolaan pendidikan serta lulusannya. Berdasarkan PP No.19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan menyatakan bahwa (a) Standar pendidikan nasional meliputi: standar kompetensi lulusan, standar isi pendidikan, standar proses pendidikan, standar penilaian pendidikan, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan dan standar pembiayaan pendidikan; (b) Untuk penjaminan dan pengendalian mutu pendidikan sesuai dengan Standar Nasional Pendidikan dilakukan evaluasi, akreditasi, akreditasi dan sertifikasi; (c) Standar Nasional Pendidikan disempurnakan secara terencana, terarah, dan berkelanjutan sesuai dengan tuntutan perubahan kehidupan lokal, nasional, dan global.<sup>33</sup>

Mutu sebuah perguruan tinggi dapat dilihat dari pengelolaan sistem penjaminan mutunya. Sistem penjaminan mutu pendidikan tinggi merupakan sebuah kegiatan yang sistematis untuk meningkatkan mutu pendidikan tinggi baik secara berencana maupun berkelanjutan. Sistem penjaminan mutu berfungsi

---

<sup>32</sup> Jamaluddin, *Manajemen Mutu Layanan Akademik*, 52.

<sup>33</sup> Peraturan Pemerintah and others, "PP RI 32 2013 Tentang Standar Nasional Pendidikan", 2013 accessed September, 2022

sebagai alat untuk mengontrol seluruh penyelenggaraan pendidikan tinggi oleh perguruan tinggi demi terwujudnya pendidikan tinggi yang bermutu/berkualitas.<sup>34</sup> Mutu pendidikan tinggi sejauh ini menjadi domain kerja SPMI (Sistem Penjaminan Mutu Internal) dari sebuah perguruan tinggi. Perguruan tinggi yang memiliki SPMI yang baik akan memiliki peluang yang besar dalam meningkatkan mutu demi tercapainya peringkat akreditasi tertinggi. Namun, sebaliknya Perguruan tinggi yang memiliki SPMI yang kurang baik akan memiliki peluang yang kecil dalam meningkatkan mutu demi tercapainya peringkat akreditasi tertinggi<sup>35</sup>. Oleh karena itu, perguruan tinggi yang memiliki peringkat akreditasi yang masih rendah perlu diberikan solusi yang tepat agar budaya mutu dapat berkembang seimbang dengan gencarnya pendirian/pertambahan perguruan tinggi maupun program studi.

Implementasi SPMI merupakan tindakan yang dilakukan oleh perguruan tinggi mulai dari: (a) menyusun dan menetapkan seluruh dokumen SPMI berupa kebijakan, manual, standar, dan formulir SPMI; (b) melaksanakan isi dari dokumen tersebut terutama standar SPMI; (c) mengevaluasi dan mengendalikan pelaksanaan dari isi dokumen SPMI tersebut; dan (d) meningkatkan mutu atas isi dokumen SPMI tersebut. Adapun inti dari SPMI yaitu tersedianya berbagai standar pendidikan tinggi standar Dikti yang dapat disusun dalam sebuah buku

---

<sup>34</sup> Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan and Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah IV, *Panduan: Sistem Penjaminan Mutu* (Bandung, 2020), 6.

<sup>35</sup> Direktorat Pembelajaran dan Kemahasiswaan, Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, and Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, “Buku Panduan : Program Bantuan Pengembang Sistem Penjaminan Mutu Internal Untuk Pembinaan Program Studi” (Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2021), 3.

standar SPMI dan tidak mengurangi fungsi penting dari dokumen SPMI, antara lain seperti kebijakan, manual, dan formulir SPMI. Penerapan standar Dikti membentuk sebuah siklus yang disebut dengan PPEPP.<sup>36</sup>

Model siklus manajemen PPEPP berdasarkan Pasal 52 ayat 2 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, digambarkan sebagai berikut.



**Gambar 2.1 Siklus SPMI**

Mekanisme sistem penjaminan mutu dikti yang dimulai oleh perguruan tinggi dengan memanfaatkan SPMI melalui beberapa tahapan yang disebut PPEPP yaitu: (a) Penetapan (P) Standar Dikti, yaitu kegiatan pemenuhan standar yang terdiri atas SN Dikti dan Standar Dikti yang ditetapkan oleh perguruan tinggi; (b) Pelaksanaan (P) Standar Dikti, yaitu kegiatan pemenuhan standar yang terdiri atas SN Dikti dan Standar Dikti yang ditetapkan oleh perguruan tinggi; (c) Evaluasi (E) Standar Dikti, yaitu kegiatan perbandingan antara luaran kegiatan pemenuhan standar dengan standar yang terdiri atas SN Dikti dan Standar Dikti yang telah ditetapkan oleh perguruan tinggi; (d) Pengendalian (P) Standar Dikti, yaitu kegiatan analisis penyebab standar yang terdiri atas SN Dikti dan Standar

<sup>36</sup> Buhori Muslim, *Panduan Pelaksanaan Penjaminan Mutu: Lembaga Penjaminan Mutu* (Pagar Alam, 2018).

Dikti yang telah ditetapkan oleh perguruan tinggi yang tidak tercapai untuk dilakukan tindakan koreksi; dan (e) Peningkatkan (P) Standar Dikti, yaitu kegiatan perbaikan standar yang terdiri atas SN Dikti dan Standar Dikti agar lebih tinggi daripada standar yang terdiri atas SN Dikti dan Standar Dikti yang telah ditetapkan.<sup>37</sup>

Perguruan tinggi dalam proses penentuan harus menyusun dokumen Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) yang terdiri dari: (a) Dokumen Kebijakan SPMI, yaitu dokumen berisi garis besar tentang bagaimana perguruan tinggi memahami, merancang, dan mengimplementasikan SPMI dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi sehingga terwujud budaya mutu pada suatu perguruan tinggi; (b) Manual SPMI, yaitu dokumen berisi petunjuk teknis tentang cara, langkah, atau prosedur PPEPP Standar Dikti secara berkelanjutan oleh pihak yang bertanggungjawab dalam implementasi SPMI di perguruan tinggi, baik pada tingkat unit pengelola program studi maupun pada tingkat perguruan tinggi; (c) Standar SPMI, yaitu dokumen berisi berbagai kriteria, ukuran, patokan, atau spesifikasi dari setiap kegiatan penyelenggaraan pendidikan tinggi suatu Perguruan Tinggi untuk mewujudkan visi dan misinya, sehingga terwujud budaya mutu di perguruan tinggi tersebut. Dokumen standar SPMI terdiri atas Standar Nasional Pendidikan Tinggi dan Standar Pendidikan tinggi yang ditetapkan oleh PT; (d) Formulir SPMI, yaitu naskah tertulis yang berisi kumpulan formulir yang digunakan dalam mengimplementasikan Standar dalam SPMI (Standar Dikti), dan

---

<sup>37</sup> Jamaluddin, *Manajemen Mutu Layanan Akademik*, 58.

berfungsi untuk mencatat/merekam hal atau informasi atau kegiatan tertentu ketika Standar dalam SPMI (Standar Dikti) diimplementasikan.<sup>38</sup>

#### 4. Model-Model Manajemen Mutu

Model manajemen mutu dibedakan atas tiga. Model ini merupakan sumbangsi dari tiga orang ahli yang masing-masing ahli tersebut mengembangkan modelnya berhubungan dengan pengembangan mutu/kualitas. Adapun ketiga model tersebut, yaitu model W. Edward Deming, model Philip B. Crosby; dan model Jseph M. Juran.<sup>39</sup>

##### a. Model W. Edward Deming

Model ini tersusun atas empat komponen utama yang dikenal dengan sebutan siklus PDCA (*Plan Do Check Act*). *Plan* yaitu rencana, *Do* yaitu kerja, *Check* yaitu periksa dan *Action* yaitu aksi.<sup>40</sup> Adapun keempat siklus tersebut dapat digambarkan sebagai berikut.



**Gambar 2.2 Siklus PDCA**

<sup>38</sup> Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan and Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah IV, *Panduan: Sistem Penjaminan Mutu*, 9.

<sup>39</sup> Rusman, *Manajemen Kurikulum* (Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2009), 63–65.

<sup>40</sup> “Pengertian Total Quality Management (TQM), Karakteristik & Metodenya,” accessed February 4, 2022, <https://www.seputarpengetahuan.co.id/2017/12/pengertian-total-quality-management-tqm-karakteristik-metode-manfaat.html>.

Deming juga mengatakan bahwa terdapat empat belas unsur penting yang dapat membantu manajer untuk mencapai pembaharuan dalam sebuah kualitas/mutu, yaitu: (1) rumuskan dan umumkan kepada semua staf, maksud dan tujuan lembaga/organisasi/kampus; (2) mempelajari dan melaksanakan filosofi baru, baik oleh pemimpin maupun staf; (3) memahami tujuan inspeksi, yaitu untuk memperbaiki proses dan menekan biaya; (4) mengakhiri praktik kegiatan yang menggunakan penghargaan berdasarkan angka/uang saja; (5) memperbaiki secara konstan dan terus-menerus, kapan pun terhadap sistem dan layanan; (6) membudayakan dan melembagakan pendidikan dan pelatihan; (7) mengajarkan dan melembagakan kepemimpinan; (8) menjauhkan rasa ketakutan, ciptakan kepercayaan diri dan iklim yang mendukung inovasi; (9) mengoptimalkan tujuan lembaga, *teamwork*, dan kelompok; (10) menghilangkan tekanan-tekanan yang menghambat perkembangan pegawai; (11) menghilangkan kuota berdasarkan angka-angka, tetapi secara kontinu melembagakan perbaikan (remedial); (12) menghilangkan hambatan yang membuat pegawai tidak merasa bangga akan tugasnya; (13) mendukung pendidikan dan peningkatan prestasi setiap orang; dan (14) melaksanakan tindakan/kegiatan untuk mencapai tujuan atau sasaran.<sup>41</sup>

#### b. Model Philip B. Crosby

Seorang ahli manajemen yang bernama Crosby juga memperkenalkan empat elemen penting dalam hal manajemen mutu, dari empat fungsi tersebut, yaitu: (1) definisi mutu, adalah kesesuaian dengan kebutuhan; (2) sistem pencapaian mutu, merupakan pendekatan rasional untuk mencegah cacat dan

---

<sup>41</sup> Rusman, *Manajemen Kurikulum*, 63–64.

kesalahan; (3) standar kinerja, yang dimaksud adalah organisasi/lembaga yang mempunyai orientasi mutu tidak ada kesalahan (*zero defect*); dan (4) pengukuran, kinerja yang digunakan adalah biaya mutu. Crosby lebih menekankan pada biaya mutu seperti biaya pengeluaran, persediaan, inspeksi, dan pengujian.<sup>42</sup>

c. Model Jseph M. Juran

Adapun model manajemen mutu yang diperkenalkan oleh Juran terdapat tiga proses kualitas/mutu, yaitu: (1) perencanaan mutu (*quality planning*), meliputi: identitas pelanggan, menentukan kebutuhan pelanggan, mengembangkan karakteristik hasil yang merupakan tanggapan terhadap proses kebutuhan pelanggan, menyusun sasaran mutu, mengembangkan proses yang dapat menghasilkan produk/jasa yang sesuai dengan karakteristik tertentu, dan memperbaiki atau meningkatkan kemampuan proses; (2) penjaminan mutu (*quality control*) terdiri atas: memilih dasar pengendalian, menentukan pengukuran, menyusun pengukuran, menyusun standar kerja, mengukur kinerja yang sesungguhnya/yang terjadi, menginterpretasikan perbedaan antara standar dengan data nyata yang terjadi, dan mengambil keputusan atas perbedaan tersebut; dan (3) perbaikan dan peningkatan mutu (*quality improvement*), terdiri dari peningkatan kebutuhan untuk mengadakan perbaikan, mengidentifikasi proyek-proyek khusus, mengorganisasi proyek untuk mendiagnosis kesalahan, menemukan penyebab kesalahan, mengadakan perbaikan-perbaikan, proses yang telah diperbaiki berada dalam kondisi operasional yang efektif, dan menyediakan

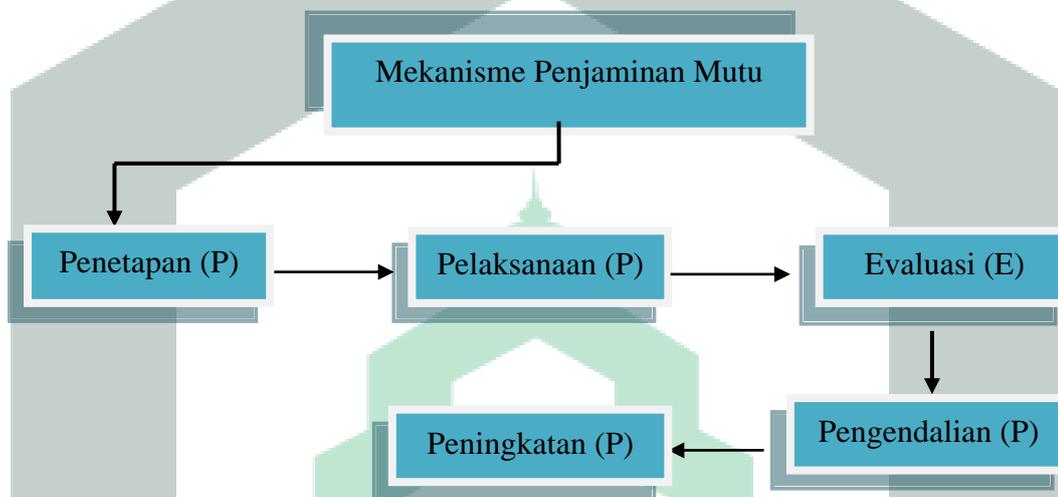
---

<sup>42</sup> Rusman, 64.

pengendalian untuk mempertahankan perbaikan atau peningkatan yang telah dicapai.<sup>43</sup>

### C. Kerangka Pikir

Untuk lebih memudahkan peneliti dalam memahami alur permasalahan pada penelitian ini, maka peneliti membuat kerangka pikir yang nantinya akan menjadi acuan dalam melakukan penelitian. Berikut ini bagan dari kerangka pikir.



**Gambar 2.3 Kerangka Pikir Penelitian**

Berdasarkan kerangka pikir tersebut dijelaskan bahwa pendidikan memiliki peranan yang sangat penting dalam segala aspek kehidupan. Hal ini disebabkan karena pendidikan berpengaruh secara langsung terhadap perkembangan seluruh aspek kehidupan pribadi manusia. Pendidikan saat ini harus memiliki *input* dan *output* yang berkualitas/bermutu, khususnya pada perguruan tinggi. Di era saat ini kualitas sebuah perguruan tinggi dianggap sesuatu yang perlu diperhatikan.

Perguruan tinggi dapat maju serta berkualitas apabila menerapkan manajemen mutu secara baik serta menerapkan konsep manajemen mutu secara

<sup>43</sup> Rusman, 65.

keseluruhan. Penjaminan mutu perguruan tinggi dilakukan dengan menerapkan SPMI melalui tahapan kegiatan yang disingkat dengan PPEPP, yang dimulai dari penetapan standar dikti, pelaksanaan standar dikti, evaluasi pelaksanaan standar dikti, pengendalian pelaksanaan standar dikti, serta peningkatan standar dikti. Dengan menerapkan PPEPP secara baik maka perguruan tinggi tersebut dapat dikatakan telah memenuhi standar nasional yang ditetapkan oleh dikti dan akan dinyatakan terakreditasi baik sekali atau unggul sebagaimana yang ditetapkan oleh BAN-PT atau LAM.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Jenis penelitian kualitatif yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis ataupun lisan dan perilaku seseorang yang dapat diamati.<sup>1</sup> Penelitian ini diarahkan pada latar dan individu dalam organisasi secara holistik. Penelitian ini memiliki karakteristik secara alami (*natural surfing*) sebagai sumber data langsung, deskriptif, dan proses lebih dipentingkan dari pada hasil. Adapun Analisis dalam penelitian ini cenderung dilakukan secara analisis induktif dan makna merupakan hal yang esensial.

#### **B. Fokus Penelitian**

Penelitian ini berfokus pada bagaimana proses penetapan mutu, proses pelaksanaan mutu, proses evaluasi mutu, proses pengendalian mutu, serta peningkatan mutu dalam bidang akademik di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.

#### **C. Definisi Istilah**

Manajemen mutu merupakan keahlian yang terdapat pada sumber daya manusia, yaitu prosesnya dapat dikontrol dan bukan sesuatu yang kebetulan,

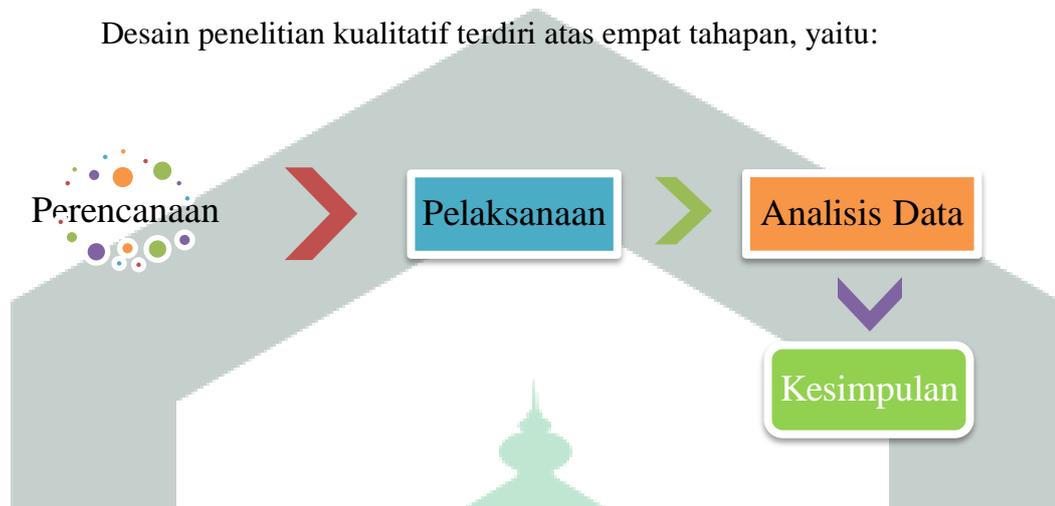
---

<sup>1</sup> Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2016), 4.

melainkan sesuatu yang direncanakan secara terstruktur yang menghasilkan sebuah produk/layanan yang berkualitas.

#### D. Desain Penelitian

Desain penelitian kualitatif terdiri atas empat tahapan, yaitu:



**Gambar 3.1 Desain Penelitian**

##### 1. Perencanaan

Kegiatan yang dilakukan pada tahap ini adalah menentukan judul, menyusun rancangan penelitian, menetapkan tempat penelitian, dan menyusun instrumen penelitian.

##### 2. Pelaksanaan

Tahap ini peneliti sebagai pelaksana penelitian sekaligus sebagai *human instrument* mencari informasi, yaitu dengan melakukan wawancara terhadap sejumlah informan yang terkait yaitu salah satunya ketua Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) IAIN Palopo untuk mendapatkan informasi yang telah ditentukan yang dapat memberikan keterangan terkait persoalan yang dibahas.

### 3. Analisis Data

Kegiatan yang dilakukan pada tahap ini, peneliti menganalisis data yang telah diperoleh setelah melakukan wawancara langsung kepada beberapa pihak yang bertanggungjawab atas kegiatan manajemen mutu yang ada di IAIN Palopo, yaitu, Ketua LPM, Auditor SPMI, dan semua pihak yang bertanggungjawab atas kegiatan manajemen mutu yang ada di IAIN Palopo .

### 4. Penyusunan Laporan Penelitian

Tahap ini merupakan tahap akhir yang dilakukan setelah menganalisis data kemudian membuat laporan hasil penelitian pada skripsi, setelah itu melakukan konsultasi dengan pembimbing hingga siap untuk ujian.

#### **E. Data dan Sumber Data**

Penelitian merupakan pengamatan yang bertumpu pada sumber data berdasarkan situasi yang terjadi atau *sosial situation*. Adapun data yang diperoleh dari penelitian ini yaitu data tentang proses penerapan SPMI dengan metode PPEPP dan dokumen terkait pelaksanaan SPMI. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengumpulan data pada dua sumber, yaitu.

#### 1. Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung oleh peneliti dari narasumber atau informan melalui wawancara (*interview*) dari Ketua Lembaga Penjaminan Mutu IAIN Palopo dan data dari hasil telaah dokumen terkait bukti kondisi dan pelaksanaan tentang manajemen mutu di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh secara tidak langsung atau melalui media perantara seperti hasil bacaan artikel, buku, internet, dan lain-lain. Adapun data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara, dari beberapa *informan* yaitu para auditor Lembaga Penjaminan Mutu serta semua yang masuk sebagai pengelola manajemen mutu di IAIN Palopo yang dijadikan sebagai data pendukung yang dapat menerangkan tentang pengelolaan manajemen mutu pada kampus tersebut.

### F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data yang sesuai dengan masalah yang akan diteliti. Instrument juga diartikan sebagai suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang sedang diamati.<sup>2</sup> Dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrumen penelitian yaitu peneliti itu sendiri, karena peneliti kualitatif disebut juga sebagai *human instrument* yang berfungsi untuk menetapkan fokus penelitian, memilih *informan* sebagai sumber data, menafsirkan data, dan membuat kesimpulan dari hasil temuannya.<sup>3</sup> Adapun instrumen pendukung lainnya yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pedoman wawancara (*interview guide*) yang digunakan untuk menghimpun semua data dari *informan*. Berikut kisi-kisi instrumen penelitian. Berikut kisi-kisi instrumen yang akan digunakan

---

<sup>3</sup> Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* (Jawa Barat: Alfabeta, 2006), 102.

<sup>4</sup> Sugiyono, 222.

oleh peneliti sebagai acuan untuk membuat pedoman wawancara sehingga pedoman wawancara tersebut dapat terstruktur.

**Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian**

Aspek yang diamati	Indikator	Teknik pengumpulan data	Sumber data	Lokasi
Penetapan Standar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kebijakan Mutu</li> <li>- Standar mutu</li> <li>- Manual mutu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wawancara</li> <li>- Telaah dokumen</li> </ul>	Ketua LPM Sekretaris LPM Warek 1 Auditor SPMI	IAIN Palopo
Pelaksanaan Standar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sosialisasi dan acuan kerja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Observasi</li> <li>- Wawancara</li> </ul>	Ketua LPM Sekretaris LPM Warek 1 Auditor SPMI	IAIN Palopo
Evaluasi Pelaksanaan Standar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitoring dan evaluasi kerja</li> <li>- Audit mutu internal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Observasi</li> <li>- Wawancara</li> <li>- Telaah dokumen</li> </ul>	Ketua LPM Sekretaris LPM Warek 1 Auditor SPMI	IAIN Palopo
Pengendalian	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tinjauan manajemen</li> <li>- Permintaan tindakan koreksi (PTK)</li> <li>- Melakukan perbaikan tindak lanjut</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Observasi</li> <li>- Wawancara</li> <li>- Telaah dokumen</li> </ul>	Ketua LPM Sekretaris LPM Warek 1 Auditor SPMI	IAIN Palopo
Peningkatan Standar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat perencanaan tindak lanjut peningkatan mutu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wawancara</li> <li>- Telaah dokumen</li> </ul>	Ketua LPM Sekretaris LPM Warek 1 Auditor SPMI	IAIN Palopo

## **G. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut.

### **1. Observasi**

Observasi merupakan kegiatan mengamati objek yang telah ditentukan, dalam hal ini peneliti akan melakukan pengamatan di kampus IAIN Palopo, untuk mendapatkan berbagai macam informasi yang akan menunjang dalam proses penyelesaian penelitian ini.

### **2. Interview**

Interview merupakan kegiatan wawancara yang dilakukan peneliti dalam hal tanya jawab dengan narasumber yang bertujuan untuk mendapatkan informasi secara akurat, terkait dengan persoalan yang dibahas dalam penelitian ini. Peneliti akan melakukan wawancara dengan pihak kampus dalam hal ini kepala lembaga penjaminan mutu, auditor lembaga penjaminan mutu, wakil rektor serta semua pihak yang bertanggung jawab dalam kegiatan manajemen mutu .

### **3. Telaah Dokumen**

Telaah dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data melalui pencarian informasi berupa dokumen-dokumen dari subjek yang diteliti. Dalam hal ini dokumen yang dipelajari dalam penelitian ini berupa dokumen yang berhubungan dengan pelaksanaan sistem manajemen mutu di IAIN Palopo khususnya dalam proses penerapan SPMI melalui metode PPEPP seperti kebijakan mutu, manual mutu, standar mutu, acuan kerja, borang akreditasi dan lain-lain.

## H. Pemeriksaan Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data pada penelitian kualitatif terdiri dari beberapa aspek diantaranya, Uji Kredibilitas (*Credibility*), Uji Dependabilitas (*Dependability*), dan Uji Konfirmabilitas (*Konfirmability*). Berdasarkan beberapa aspek tersebut adapun cara yang digunakan peneliti dalam pengujian kebenaran atau keabsahan data yaitu menggunakan uji konfirmabilitas. Konfirmabilitas adalah suatu proses kriteria pemeriksaan, yaitu langkah apa yang dipilih oleh peneliti dalam melakukan konfirmasi hasil temuannya.<sup>4</sup> Teknik uji konfirmabilitas yang dilakukan oleh peneliti yaitu melakukan konfirmasi ulang terkait hasil temuannya kepada ahli atau pakar yang relevan dengan objek penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

## I. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak awal penelitian berlangsung sampai penelitian selesai, dengan harapan hasil yang diperoleh konsisten dalam analisis data. dalam penelitian ini analisis data yang digunakan yaitu menggunakan analisis deskriptif dengan model analisis interaktif dari Miles dan Huberman. Model analisis interaktif yang digunakan terdiri dari *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.<sup>5</sup> Adapun uraian dari masing-masing komponen tersebut, yaitu sebagai berikut.

---

<sup>4</sup> Mekarisce, Arnild Augina, and Universitas Jambi, 'Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif Di Bidang Kesehatan Masyarakat Data Validity Check Techniques in Qualitative Research in Public Health', 12.33

<sup>7</sup> Sugiyono, 246.

1. Reduksi data (*data reduction*), dalam tahap ini penulis memilih data mana yang dianggap relevan dan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Arti dari reduksi data yaitu sebagai proses pemilihan, penyederhanaan hasil catatan- catatan temuan. Data-data yang telah diambil peneliti di lokasi penelitian dikumpulkan dan di analisa. Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk laporan penelitian sehingga gambaran hasil penelitian akan lebih jelas.

2. Penyajian data (*data display*), dalam tahap ini peneliti menyajikan hasil penelitian, bagaimana temuan-temuan baru itu dihubungkan dengan penelitian terdahulu. Penyajian data dalam penelitian bertujuan untuk mengkomunikasikan hal-hal yang menarik dari permasalahan yang diteliti, metode yang digunakan, penemuan yang diperoleh, penafsiran hasil, dan pengintegrasian dengan teori.

3. Penarikan Kesimpulan / Verifikasi (*Conclusion Drawing / Verification*), pada tahap ini penulis membuat kesimpulan apa yang ditarik serta saran sebagai bagian akhir dari penelitian.

## BAB IV

### DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA

#### A. Deskripsi Data

##### 1. Sejarah Singkat Berdirinya IAIN Palopo

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo atau IAIN Palopo adalah Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri di kota Palopo, Provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia. Sebelumnya bernama sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Palopo didirikan berdasarkan pada Surat Keputusan Presiden Nomor 11 Tanggal 21 Maret 1997 bertepatan pada tanggal 12 sulqaidah 1417 H. Kemudian berubah status menjadi Institut Agama Islam Negeri pada tanggal 14 oktober 2014 berdasarkan keputusan Presiden RI No. 141 Tahun 2014 dan diresmikan oleh Menteri Agama RI Drs. H Lukman Hakim Saifuddin pada tanggal 23 Mei 2015.

Sejarah pendirian diawali dengan pendirian fakultas Ushuluddin yang diresmikan berdirinya pada tanggal 27 Maret 1968. Berdasarkan surat Keputusan Menti Agama Nomor 168 tahun 1968, status tersebut ditingkatkan menjadi Fakultas cabang, dengan sebutan Fakultas Ushuluddin IAIN Alauddin Palopo.

Berdasarkan surat keputusan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 1982 status Fakultas cabang tersebut ditingkatkan menjadi Fakultas Madya dengan sebutan Fakultas Ushuluddin IAIN Alauddin di Palopo. Dalam perkembangan selanjutnya dengan keluarnya PP No. 33 Tahun 1985 tentang pokok-pokok Organisasi dan Tata Kerja IAIN Alauddin maka Fakultas Ushuluddin IAIN Alauddin Palopo telah mempunyai kedudukan hukum yang sama dengan fakultas negeri lainnya

yang ada di Negeri Republik Indonesia. Berkenaan dengan kebijakan baru pemerintah tentang perguruan tinggi yang didasarkan pada keputusan Presiden RI Nomor 1 Tahun 1997 maka mulai tahun akademik 1997/1998 Fakultas Ushuluddin IAIN Alauddin di palopo dibenahi penataan kelembagaannya dan dialih statuskan menjadi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Palopo dan berdiri sendiri.

Setelah berubah status menjadi STAIN dan baru berubah lagi menjadi IAIN lembaga ini mengalami perubahan cukup signifikan. Hal ini terlihat pada sistem tata kelola administrasi, keuangan dan kebijakan, sumber daya manusia semuanya mengalami kemajuan baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Di samping itu, jumlah prodi pada STAIN Palopo semakin bertambah sebatas cakupan kewenangan bidang keilmuan yang memungkinkan dikelola STAIN. Sejak pembentukannya pada sebagian fakultas cabang dari IAIN Alauddin hingga menjadi PT yang berdiri sendiri, IAIN Palopo telah dipimpin oleh pejabat sebagai berikut.

**Tabel 4.1 Nama-nama Rektorat IAIN Palopo**

No	Nama	Periode
1.	Alm K. H. Muhammad Rasyad.	1968-1974
2.	Almh. Dra. Hj. St. Ziarah Makkajareng.	1974-1988
3.	Alm. Drs. M. Iskandar.	1988-1997
4.	Drs. H. Syarifuddin Daud, MA.	1988-2006
5.	Prof. Dr. H. M. Said Mahmud. Lc, MA.	2006-2010
6.	Alm. Prof. Dr. H. Nihaya, M.Ag.	2010-2014
7.	Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag.	2014-2024

Keberadaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) di Kota Palopo memberikan sumbangsi yang sangat besar terhadap perkembangan Islam di Tanah Luwu. Selain itu, IAIN Palopo mampu menghasilkan lulusan yang berkualitas yang mampu bersaing di dunia kerja dan mampu mengabdikan kepada masyarakat. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo memiliki program sarjana satu (S1) dengan empat Fakultas dan 14 Program Studi, sebagai berikut.

**Tabel 4.2 Fakultas dan Prodi yang ada di IAIN Palopo**

No	Fakultas	Prodi
1.	Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK)	1. Pendidikan Agama Islam 2. Pendidikan Bahasa Inggris 3. Pendidikan Bahasa Arab 4. Pendidikan Matematika 5. Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah (PGMI) 6. Manajemen Pendidikan 7. Pendidikan anak usia dini
2.	Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)	1. Ekonomi Syariah 2. Perbankan Syariah 3. Manajemen Bisnis Syariah 4. Akuntansi Syariah
3.	Fakultas Syariah (Fasyah)	1. Hukum Keluarga Islam 2. Hukum Ekonomi Syariah 3. Hukum Tata Negara
4.	Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah (FUAD)	1. Komunikasi Penyiaran Islam 2. Bimbingan dan Konseling Islam 3. Ilmu Alquran dan Tafsir 4. Sosiologi Agama

Sumber Data: Staf Akademik IAIN Palopo, Tahun 2022

a. Visi, Misi dan Tujuan IAIN Palopo

1) Visi IAIN Palopo

“Terkemuka dalam Integrasi Keilmuan Berciri Kearifan Lokal”

## 2) Misi IAIN Palopo

- a) Menyelenggarakan Pendidikan Tinggi dan mengembangkan integrasi keilmuan yang berkualitas dan profesional yang berciri kearifan lokal.
- b) Mengembangkan bahan ajar berbasis penelitian yang bermanfaat bagi kepentingan akademik dan masyarakat.
- c) Meningkatkan peran institut dalam pembangunan kualitas keberagaman masyarakat dan penyelesaian persoalan kemasyarakatan dengan mengedepankan keteladanan, menjunjung tinggi nilai-nilai kearifan lokal.
- d) Mengembangkan kerja sama lintas sektoral, dalam dan luar negeri untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi.

## 3) Tujuan IAIN Palopo

- a) Menghasilkan alumni yang memiliki kedalaman spiritual, akhlak karimah, kemampuan dan keunggulan akademik dan/atau profesional yang dapat menerapkan, mengembangkan integrasi keilmuan yang bercirikan oleh nilai-nilai kearifan lokal.
- b) Menghasilkan bahan ajar yang berkualitas dan menyebarluaskan riset studi ilmu-ilmu keislaman yang terintegrasi dengan ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau seni yang bermanfaat bagi kepentingan akademik dan kemaslahatan masyarakat.
- c) Menjadi pusat kajian dan/atau referensi akademik bagi pembangunan kualitas keberagaman masyarakat dan penyelesaian persoalan

kemasyarakatan yang didasarkan pada nilai-nilai keislaman dan kearifan lokal.

d) Membangun jaringan kerja sama yang kokoh, fungsional, dan bermanfaat bagi penguatan kelembagaan dan Tridharma Perguruan Tinggi.

#### 4) Keadaan Dosen dan Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo

Dosen dan mahasiswa merupakan rangkaian yang tidak dapat dipisahkan antara satu dengan yang lainnya dalam suatu sistem pendidikan terutama pada sebuah perguruan tinggi. Menurut Undang-undang No. 14 Tahun 2005 tentang guru dan Dosen, menjelaskan bahwa dosen adalah pendidik profesional dan ilmunan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni melalui pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.<sup>1</sup>

Dalam suatu perguruan tinggi, dosen merupakan unsur penting yang harus ada dan perlu diperhatikan. Tanpa adanya komponen tersebut, perguruan tinggi tidak akan bisa berdiri dan tidak akan pernah ada. Jadi dapat dikatakan bahwa komponen tersebutlah simbol dari keberadaan perguruan tinggi. Adapun dibawah ini terdapat tabel yang menjelaskan tentang jumlah keadaan dari Dosen IAIN Palopo sebagai berikut.

---

<sup>1</sup> Departemen Agama RI., *Undang Undang RI No 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen*, (Jakarta: Direktorat Jendral Pendidikan Islam, 2016), 2.

**Tabel 4.3 Data Jumlah Dosen IAIN Palopo**

No.	Golongan	Jumlah
1.	Dosen Tetap PNS	181 Orang
2.	Dosen Tetap Non PNS	54 Orang

Sumber data : Dokumentasi Layanan Penjaminan Mutu (LPM) IAIN Palopo

Mahasiswa adalah sebutan bagi seseorang yang menempuh perguruan tinggi baik di Universitas, institut, maupun Akademik. Dalam suatu perguruan tinggi mahasiswa menjadi komponen atau unsur yang penting yang harus ada. Adapun jumlah mahasiswa IAIN Palopo dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.4 Jumlah Mahasiswa S1 IAIN Palopo**

No.	Fakultas	Tahun				
		2017	2018	2019	2020	2021
1.	FUAD	176	179	601	763	1138
2.	FTIK	659	788	3165	3005	3145
3.	FASYA	235	399	918	1350	1574
4.	FEBI	736	563	2263	3034	3015
	<b>Jumlah</b>	<b>2028</b>	<b>2187</b>	<b>7246</b>	<b>9218</b>	<b>9161</b>

Sumber data : Dokumentasi Layanan Penjaminan Mutu (LPM) IAIN Palopo

#### 5) Sarana dan Prasarana IAIN Palopo

Salah satu faktor pendukung keberhasilan suatu lembaga pendidikan perguruan tinggi adalah tersedianya sarana dan prasarana, karena hal tersebut memegang peran penting dalam proses perkuliahan dan seluruh aktivitas mahasiswa. Sarana dan prasarana yang dimaksud adalah segala fasilitas yang digunakan dalam perkuliahan dan seluruh aktivitas mahasiswa sebagai usaha

pendukung tercapainya tujuan pendidikan. Adapun Sarana dan Prasarana IAIN Palopo, yaitu.

#### 1) Perpustakaan

Perpustakaan hadir untuk menunjang kurikulum dengan menyediakan informasi dan bahan pustaka yang memadai untuk mahasiswa dan dosen sehingga program akademik dapat dilaksanakan secara efektif.

##### a. Auditorium

Auditorium adalah gedung yang dapat digunakan sebagai keperluan lain seperti Wisuda mahasiswa IAIN Palopo, berbagai seminar, pertunjukan musik, temu alumni, pertemuan darma wanita, pengukuhan guru besar, asesmen dan berbagai keperluan lainnya.

##### b. Asrama Mahasiswa

Asrama Mahasiswa yang terdiri dari asrama putra dan asrama putri menyediakan hunian yang layak dan kondusif, menyelenggarakan kegiatan untuk pengembangan kepribadian, peningkatan kedisiplinan mahasiswa, serta meningkatkan kepedulian sosial, nilai-nilai moralitas dan spiritualitas.

##### c. Sarana olahraga

Fasilitas olahraga IAIN Palopo berupaya untuk memberikan kontribusi nyata dalam layanan fasilitas olahraga kepada *stakeholder* khususnya meningkatkan prestasi olahraga mahasiswa. Fasilitas Olahraga antara lain: lapangan tenis, lapangan bulu tangkis, lapangan takraw, lapangan voli dan tenis

meja.<sup>2</sup> Dapat dijelaskan bahwa sarana dan prasarana yang ada di kampus IAIN Palopo sangat memadai sebagai perguruan tinggi Negeri untuk mencapai tujuan pendidikan. Diharapkan dengan kelengkapan sarana dan prasarana dapat mengoptimalkan efektivitas supervisi pendidikan dan meningkatkan mutu pendidikan.

## 2. Hasil Penelitian

Penelitian tentang “Kajian Penerapan Manajemen Mutu (PPEPP) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo” ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Seperti yang telah di jelaskan penulis pada bab sebelumnya, bahwa pada penelitian ini, proses pengumpulan data menggunakan wawancara secara langsung oleh peneliti kepada informan, untuk kemudian memperoleh data-data tentang Proses Penerapan Manajemen Mutu melalui tahapan PPEPP yang ada di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo dan menggunakan telaah dokumen terkait bukti kondisi dari pelaksanaan manajemen mutu di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.

Manajemen pelaksanaan SPMI di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo menganut sistem manajemen mutu dari siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian dan Peningkatan atau yang biasa dikenal dengan tahapan PPEPP. Berknaan dengan hal tersebut maka siklus penetapan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian dan peningkatan (PPEPP) ini menjadi fokus dalam penelitian ini sehingga pada hasil penelitian akan membahas dan menggambarkan terkait proses pelaksanaan siklus Manajemen PPEPP tersebut.

---

<sup>2</sup> Institut Agama Islam Negeri Palopo, “Fasilitas Kampus”, <https://iainpalopo.ac.id/tentang/> (Diakses, 13 Juni 2022)

Berikut penelitian ini akan dideskripsikan beberapa data dari hasil pengumpulan data interview, dan telaah dokumen hasil jawaban dari 5 orang informan yaitu Dr.Sukirman, S.S., M.Pd (Ketua LPM), Dr. Masruddin, M.Hum (Sekretaris LPM), Dr. H. Muammar Arafat, S.H., M.H (Wakil Rektor 1), Dr. Andi Muhammad Ajigoena, M.Pd (Auditor SPMI), dan Alimuddin, S.Ud., M.Pd (Auditor SPMI) tentang Proses Penerapan Manajemen Mutu melalui tahapan PPEPP di IAIN Palopo.

#### **a. Proses Penetapan Mutu di IAIN Palopo**

Untuk memahami proses penetapan mutu di IAIN Palopo peneliti akan menguraikan beberapa indikator yang menggambarkan terkait penetapan mutu di IAIN Palopo dengan menggunakan teknik wawancara dan telaah dokumen. Berikut hasil wawancara dan telaah dokumen tersebut.

##### **1) Kebijakan Mutu**

Kebijakan mutu merupakan dokumen utama dan menjadi arah, landasan, serta dasar utama dalam menyusun dan implementasi sistem penjaminan mutu di IAIN Palopo. Kebijakan mutu yang terdapat di SPMI IAIN Palopo berisi landasan filosofis, paradigma dan manajemen perguruan tinggi yang didasarkan oleh visi misi dan tujuan penyelenggaraan pendidikan di perguruan tinggi, sehingga dalam penetapan standar harus didasarkan pada kesesuaian visi dan misi. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ketua LPM yaitu Bapak Sukirman bahwa standar mutu yang dijalankan telah sesuai dengan visi misi hal ini dikarenakan dalam menjalankan daripada standar mutu itu harus didasarkan pada visi misi. Visi misi

itupun harus mengacu pada pemerintah kementerian agama. (Sumber data wawancara).

Standar yang ditetapkan oleh IAIN Palopo telah sesuai dengan visi misi setiap unit/fakultas/prodi karena penetapan standar ini diuraikan dari visi misi yang ada disetiap unit di IAIN Palopo, seperti yang diungkapkan oleh Auditor SPMI yaitu Bapak Andi Muhammad Ajigoena bahwa dalam penetapan standar sudah relevan dengan aturan peundang-undangan berdasarkan Permen Dikbud tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN-PT). Permenrestekdikti nomor 44 tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi dan telah sesuai dengan visi misi karena ada standar tentang kearifan lokal. (Sumber data wawancara).

Sistem penjaminan mutu internal di IAIN Palopo telah memiliki kebijakan yang jelas terhadap peningkatan kualitas mutu perguruan tinggi, hal ini jelas diungkapkan oleh Ketua LPM yaitu Bapak Sukirman bahwa Sistem penjaminan mutu internal di IAIN Palopo telah memiliki kebijakan yang jelas karena mutu perguruan tinggi diukur dari 9 standar yang telah disampaikan oleh BAN PT. Sehingga seluruh kegiatan yang dilakukan didasarkan pada peningkatan perguruan tinggi. Hal serupa juga diungkapkan oleh Wakil Rektor 1 yaitu Bapak Muammar bahwa kebijakan itu harus jelas karena kebijakan yang jelas tersebut akan berimplikasi bermuara kepada hasil dari akreditasi setiap unit/fakultas/prodi. (Sumber data wawancara).

Hal ini sesuai dengan telaah dokumen yang dilakukan peneliti menemukan bahwa kebijakan adalah pernyataan tertulis yang menjelaskan pemikiran, sikap

dan pandangan dari institusi tentang suatu hal sedangkan kebijakan SPMI-IAIN Palopo adalah pemikiran, sikap, dan pandangan IAIN Palopo mengenai SPMI yang berlaku di IAIN Palopo. Secara garis besar kebijakan SPMI berisi tentang tujuan dan strategi SPMI, prinsip atau pelaksanaan SPMI dan manajemen SPMI.



**Gambar 4.1 Kebijakan Mutu**

## 2) Standar mutu

Standar Mutu IAIN Palopo adalah kriteria yang menunjukkan tingkat capaian kinerja yang diharapkan dan digunakan untuk mengukur serta menjabarkan persyaratan mutu dan prestasi kerja dari individu maupun unit kerja. Penetapan standar yang ditetapkan IAIN Palopo melalui beberapa tahapan, seperti yang diungkapkan oleh Bapak Sukirman bahwa dalam penetapan standar kita mengacu pada kurikulum, visi misi. Dari visi misi melahirkan kurikulum kemudian dari kurikulum tersebut akan lahir perangkat-perangkat perkuliahan dan secara keseluruhan menjadi instrumen pertanyaan para auditor dalam mengukur tentang mutu yang ada serta mengacu pada 9 kriteria yang ditetapkan oleh BAN-PT. (Sumber data wawancara).

Hal serupa diungkapkan oleh Sekretaris LPM Bapak Masruddin yang mengungkapkan bahwa tahapan yang dilalui IAIN Palopo dalam penetapan standar yaitu pertama acuannya di SN dikti (Standar Nasional Pendidikan Tinggi), kemudian diturunkan ke standar audit mutu, lalu audit mutu itulah yang dijalankan oleh auditor untuk mengaudit. Standar mutu yang dijalankan auditi itu akan dievaluasi oleh auditor berjalan atau tidak, dan instrumen yang digunakan juga mengikuti standar dari Standar Nasional Pendidikan Tinggi. (Sumber data wawancara).

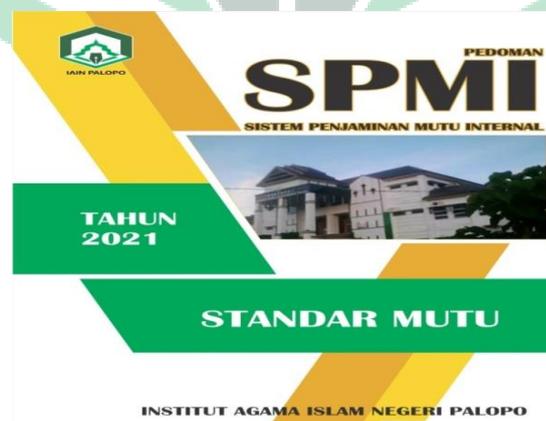
Bapak Andi Muhammad Ajigoena mengungkapkan bahwa ada 3 sistem yang digunakan dalam tahapan penetapan standar yaitu membentuk tim kemudian tim membuat rancangannya, setelah ada rancangan kemudian dikonsultasikan ke pimpinan setelah itu diseminarkan/diworkshopkan dan mengundang para ahli untuk mengomentari serta memberikan masukan setelah itu ditetapkan melalui sidang senat dan disahkan melalui keputusan rektor. (Sumber data wawancara).

Proses penetapan standar terkait erat dengan keterlibatan setiap *stakholder* di setiap perguruan tinggi, karena *stakholder* merupakan orang-orang yang akan melaksanakan secara keseluruhan tahap dalam pengembangan mutu perguruan tinggi. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ketua LPM Bapak Sukirman bahwa secara keseluruhan *stakholder* sudah terlibat, contohnya pada saat melakukan audit *stakholder* yang hadir yaitu pihak fakultas dan pihak prodi. Jadi, semua pimpinan di fakultas dan semua pimpinan di prodi bahkan sampai kepada staf mereka semua hadir dan terlibat serta memberi informasi tentang seputar

pelaksanaan kegiatan pembelajaran yang berkaitan dengan kriteria 9 yang ingin dicari dan didapatkan informasinya. (Sumber data wawancara).

Hal yang serupa diungkapkan oleh Wakil Rektor 1 yaitu Bapak Muammar bahwa semua *stakholder* dilibatkan, mulai dari kebijakan kurikulum fakultas, institut mengundang *stakholder* dan mengundang pakar/ahli dari luar kampus. Auditor SPMI yaitu Bapak Alimuddin mengungkapkan bahwa keterlibatan seluruh *stakholder* yaitu dengan tujuan memberikan pemikiran terhadap masing-masing fakultas, wakil-wakil rektor. Kemudian salah satu bentuk pelibatan *stakholder* yang lainnya adalah hasil draft yang kita hasilkan itu diserahkan kepada mereka untuk diberikan komentar terkait hal yang perlu ditambahkan dan apakah sudah sesuai dengan perundang-undangan. (Sumber data wawancara).

Berdasarkan telaah dokumen yang dilakukan peneliti ditemukan dalam buku pedoman SMPI bahwa standar mutu adalah dokumen berisi berbagai kriteria, ukuran, patokan dari seluruh kegiatan penyelenggaraan pendidikan tinggi suatu perguruan tinggi untuk mewujudkan visi dan misinya, hal tersebut telah sesuai dengan hasil wawancara dengan para informan. Dokumen tersebut dapat dilihat pada gambar berikut.

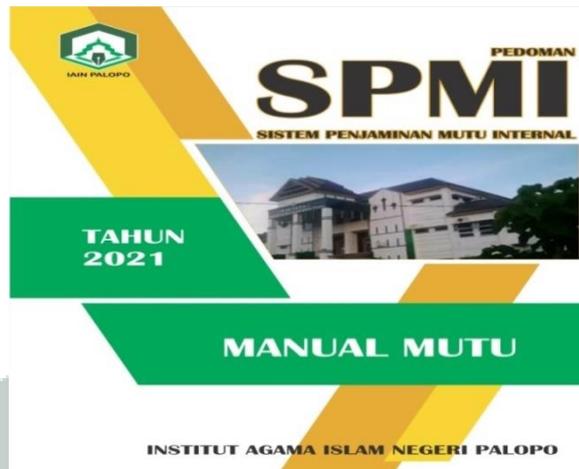


Gambar 4.2 Standar Mutu

### 3) Manual mutu

Manual mutu IAIN Palopo merupakan dokumen utama dan menjadi landasan untuk menyusun dokumen turunan yang lebih operasional. Seluruh dokumen untuk kepentingan implementasi sistem penjaminan mutu harus didasarkan pada kebijakan mutu. Dalam implementasi standar perlu dilengkapi dengan instrumen tertulis seperti formulir/borang dan *checklist*. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ketua LPM yaitu Bapak Sukirman bahwa standar telah dilengkapi secara keseluruhan dan telah dilengkapi dokumen-dokumen tertulis karena dokumen-dokumen tersebut yang dipakai sebagai pedoman untuk bertanya kepada *stakholder* ketika dilakukan audit dan instrumen-instrumen pertanyaan itu lahir dari kriteria 9, sedangkan Wakil Rektor 1 yaitu Bapak Muammar mengungkapkan bahwa semuanya telah dilengkapi dan dokumen tersebut berdasarkan SN Dikti yang diturunkan ke standar mutu kampus. (Sumber data wawancara).

Berdasarkan telaah dokumen yang dilakukan peneliti, dalam buku pedoman SMPi mengungkapkan bahwa dokumen Manual mutu merupakan dokumen berisi petunjuk teknis tentang cara, langkah atau prosedur PPEPP secara berkelanjutan oleh pihak yang bertanggung jawab dalam implementasi SMPi baik itu pada arus unit pengelola program studi maupun pada arus perguruan tinggi. Dengan demikian, dalam hal tersebut SMPi IAIN Palopo telah memiliki dokumen tersebut seperti pada gambar berikut.



**Gambar 4.3 Manual Mutu**

#### **b. Proses Pelaksanaan Mutu di IAIN Palopo**

Untuk memahami proses pelaksanaan mutu di IAIN Palopo, peneliti akan menguraikan beberapa indikator yang menggambarkan terkait pelaksanaan mutu di IAIN Palopo dengan menggunakan teknik wawancara dan telaah dokumen. Berikut hasil wawancara dan telaah dokumen tersebut.

##### **1) Sosialisasi**

Pentingnya sosialisasi SPMI adalah untuk menanamkan kesepahaman yang sama terhadap seluruh *stakholder* di seluruh unit/fakultas/prodi di IAIN Palopo dalam melaksanakan sistem penjaminan mutu. Berkaitan dengan hal tersebut IAIN Palopo menggunakan sistem sosialisasi menyalurkan secara keseluruhan acuan kerja standar mutu di unit/fakultas/prodi. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ketua LPM yaitu Bapak Sukirman bahwa setiap acuan kerja yang ada disalurkan oleh wakil rektor keseluruh unit/fakultas/prodi. (Sumber data wawancara).

Hal serupa diungkapkan oleh Sekretaris LPM yaitu Bapak Masruddin bahwa sistem yang digunakan dalam penyaluran acuan kerja di IAIN Palopo yaitu

sistemnya yaitu mensosialisasikan SPMI di akhir tahun melalui rapat tinjauan manajemen. Begitu pula ungkapan dari Auditor SPMI yaitu Bapak Alimuddin yang mengungkapkan bahwa disetiap akhir semester melakukan sosialisasi, dan tahapannya yaitu para auditor diberi surat keputusan oleh rektor kemudian sebelum melakukan pemeriksaan dikoordinir melalui LPM, tim dari LPM menyurat ke pihak fakultas atau unit dan meminta kesepakatan waktu untuk turun melakukan sosialisasi dan pemeriksaan dan setelah seluruh kegiatan pemeriksaan selesai maka hasilnya akan di ekspos dengan memilih setuju atau tidak setuju terkait hasilnya, kemudian dibuatkan berita acara dan hasilnya dilaporkan kembali kepada LPM yaitu hasil auditor, kemudian LPM melakukan rapat tinjauan manajemen dan mengundang seluruh *stakholder* dan dipaparkan hasilnya untuk ditindak lanjuti oleh rektor. (Sumber data wawancara).

## 2) Acuan Kerja

Acuan kerja standar mutu merupakan sistem kerja atau kerangka kerja yang akan dilaksanakan sesuai dengan standar mutu yang ada dan acuan kerja tersebut akan dilaksanakan dimasing-masing unit/fakultas/prodi. Acuan kerja standar mutu yang telah ditetapkan oleh IAIN Palopo sudah cukup baik, hal tersebut diungkapkan langsung oleh Ketua LPM yaitu Bapak Sukirman selaku ketua lembaga penjaminan mutu yang mengungkapkan bahwa sudah cukup bagus namun perlu dilengkapi lagi agar terjadi dinamisasi dan kreativitas dan kualitas agar semakin meningkat. Hal serupa diungkapkan oleh Sekretaris LPM yaitu Bapak Masruddin bahwa memang sudah cukup baik walaupun memang ada

beberapa kekurang tapi kita akan terus memperbaikinya. (Sumber data wawancara).

Bapak Muammar selaku Wakil Rektor 1 mengungkapkan bahwa Sejauh ini bagus karena acuan kerja yang ditetapkan itu berdasarkan peraturan BAN-PT, berdasarkan standar yang telah ditetapkan dan tidak bertentangan, sedangkan Bapak Alimuddin mengungkapkan bahwa acuan kerjanya bagus karena secara keseluruhan sudah jelas. (Sumber data wawancara).

Adapun kendala dalam penerapan/pemenuhan standar oleh masing-masing unit/lembaga/fakultas/prodi di iain palopo, sebagaimana ungkapan dari Ketua LPM yaitu Bapak Sukirman bahwa berdasarkan hasil audit ditemukan masih kurangnya fasilitas, kedua ada beberapa prodi yang sumber daya manusianya yang belum mencukupi karena belum proporsional antara jumlah mahasiswa dengan jumlah dosen. Hal lain diungkapkan oleh Sekretaris LPM yaitu Bapak Masruddin bahwa kendala utama adalah kesadaran mutu semua *stakheolder* belum merata. Kemudian dukungan pimpinan masih belum sepenuhnya karena masih awal permulaan dan banyak keterbatasan-keterbatasan dari kita baik dari segi financial maupun sumber daya dalam hal penemuhan standar-standar tersebut. Hal serupa diungkapkan oleh Auditor SPMI yaitu Bapak Alimuddin bahwa kendala yang dihadapi yaitu keterlibatan *stakholder* itu masih kurang contohnya, di dalam prodi yang aktif itu hanya ketua prodi dan sekretaris prodi sedangkan dosen yang lain itu acuh tak acuh. (Sumber data wawancara).

Bapak Muammar selaku Wakil Rektor 1 mengungkapkan bahwa kendalanya yaitu beberapa dari *stakholder* agak lambat dalam memahami dan

mengupdate informasi dan biasa juga kurang sosialisasi akan aturan yaitu aturan dari pusat ke perguruan tinggi. (Sumber data wawancara).

Pelaksanaan standar mutu perlu adanya formulir/borang. Berdasarkan telaah dokumen yang dilakukan peneliti telah sesuai dengan pernyataan informan hal tersebut dapat dilihat dalam buku pedoman SPMI IAIN Palopo yaitu Formulir SPMI berisi formulir setiap standar sebagai panduan atau pedoman langkah-langkah pelaksanaan tugas dan pendokumentasian pelaksanaan tugas dan kegiatan berdasarkan standar SPMI. Formulir (borang) berfungsi untuk mencatat/merekam kegiatan yang harus dilaksanakan untuk memenuhi isi standar dan standar operasional prosedur (SOP).



**Gambar 4.4 Formulir Mutu**

### **c. Proses Evaluasi Mutu di IAIN Palopo**

Proses evaluasi mutu di IAIN Palopo ada 2 indikator yang menjadi tolak ukur terlaksananya evaluasi tersebut yaitu monitoring dan evaluasi kerja serta audit mutu internal dengan menggunakan teknik wawancara dan telaah dokumen. Berikut hasil wawancara dan telaah dokumen tersebut.

### 1) Monitoring dan Evaluasi Kerja

Dalam proses pelaksanaan evaluasi dan monitoring hal-hal yang sangat penting dievaluasi dan dimonitoring terkait pelaksanaan standar mutu perguruan tinggi yaitu sebagaimana diungkapkan oleh Ketua LPM yaitu Bapak Sukirman bahwa hal yang dievaluasi itu berkaitan dengan kriteria atau standar 9. Hal serupa diungkapkan oleh Sekretaris LPM yaitu Bapak Masruddin bahwa semua standar mutu dievaluasi dan dimonitoring setiap tahun. (Sumber data wawancara).

Auditor SPMI yaitu Bapak Andi Muhammad Ajigorna mengungkapkan bahwa standar yang di monitoring dan dievaluasi yaitu secara umum standar pendidikan IAIN Palopo dan secara lebih khusus yaitu standar-standar yang menjadi kewenangan masing-masing unit. Bapak Alimuddin juga mengungkapkan hal yang sama bahwa secara menyeluruh 9 standar tersebut dievaluasi untuk melihat proses pelaksanaannya dan hasilnya setelah dilaksanakan. (Sumber data wawancara).

Proses evaluasi dan monitoring yang dilakukan di IAIN Palopo terbilang begitu sangat penting untuk kemajuan mutu perguruan tinggi, sebagaimana yang diungkapkan oleh Ketua LPM yaitu Bapak Sukirman proses evaluasi dan monitoring memang sudah menjadi kebutuhan perguruan tinggi dan merupakan syarat untuk dilakukannya *assessor* dan pemantauan dalam kaitannya peningkatan standar akreditasi. Kemudian pernyataan ini dikuatkan oleh Sekretaris LPM yaitu Bapak Masruddin yang mengungkapkan bahwa monitoring dan evaluasi adalah sesuatu yang sangat penting dalam tahap SPMI, karena apabila tidak terdapat monitoring dan evaluasi maka SPMI tidak akan berjalan. Selain itu, Wakil Rektor

1 yaitu Bapak Muammar juga mengungkapkan bahwa pentingnya melakukan monitoring dan evaluasi yaitu agar kita tau apakah kita ini mengalami kemunduran, masih tetap atau telah maju. (Sumber data wawancara).

Adapun prinsip-prinsip atau asas yang menjadi landasan dalam melakukan monitoring dan evaluasi yang dilakukan di IAIN Palopo yaitu sebagaimana yang diungkapkan oleh Ketua LPM yaitu Bapak Sukirman bahwa prinsipnya yaitu bagaimana membangun sebuah pelaksanaan pembelajaran yang dapat meningkatkan mutu kemudian didasarkan pada sistem humanis dan harus berkelanjutan. Kemudian dilanjutkan oleh Sekretaris LPM yaitu Bapak Masruddin bahwa pertama yaitu keterbukaan semua stakeholder untuk memberikan semua informasi yang sesuai dengan apa yang terjadi dan keiklasan dari pihak auditor untuk melakukan kajian-kajian tentang apa yang telah dicapai dan apa yang belum dicapai. Bapak Andi Muhammad Ajigoena selaku Auditor SPMI mengungkapkan bahwa prinsip yang dilaksanakan yaitu partisipatif, terbuka, objektif dan tidak melakukan *judge* satu sama lain karena monitoring SPMI ini dalam rangka memperbaiki sedangkan ungkapan dari Bapak Alimuddin bahwa prinsip utama yaitu keterbukaan artinya tidak ada rahasia atau transparan dan kerjasama. (Sumber data wawancara).

Proses tahapan pelaksanaan monitoring dan evaluasi tentu keterlibatan seluruh pihak kampus memiliki andil yang sangat penting olehnya itu dalam tahapan monitoring dan evaluasi pihak yang terlibat yaitu seluruh *stakeholder* kampus sebagaimana yang diungkapkan oleh Ketua LPM yaitu Bapak Sukirman bahwa dalam pelaksanaan evaluasi dan monitoring pihak yang terlibat yaitu tim

auditor kemudian seluruh *stakholder* prodi, fakultas atau pelaksana pendidikan. Hal serupa diungkapkan oleh Sekretaris LPM yaitu Bapak Masruddin bahwa yang terlibat adalah *stakholder* dari semua fakultas dan prodi kemudian auditi dan auditor. Wakil Rektor 1 yaitu Bapak Muammar, dan Auditor SPMI yaitu Bapak Andi Muhammad Ajigoena dan Bapak Alimuddin mengungkapkan hal yang sama bahwa yang terlibat dalam proses monitoring dan evaluasi, seluruh *stakholder* yang ada di IAIN Palopo, baik itu dari lembaga penjaminan mutu, auditor sistem penjaminan mutu internal, auditi dan *stakholder* dari setiap fakultas dan prodi. (Sumber data wawancara).

## 2) Audit Mutu Internal

Audit Mutu Internal dalam SPMI merupakan sebuah proses tinjauan yang dilakukan oleh beberapa auditor kepada lembaga untuk melakukan tinjauan terkait tujuan apakah telah terpenuhi atau tidak. Dalam pelaksanaan audit mutu ada beberapa teknik evaluasi kerja yang digunakan sebagaimana ungkapan oleh Ketua LPM yaitu Bapak Sukirman yaitu Pertama, tim auditor diberikan instrumen lalu LPM menyurat dan menyampaikan kepada *stakholder* bahwa akan dilakukan pekan SPMI setelah itu dibuat kesepakatan waktunya dan dilaksanakan audit setelah selesai tim auditor rapat untuk menetapkan hasil temuan, apakah disepakati atau tidak. Apabila telah disepakati maka dianggap selesai dan tim auditor melaporkan ke LPM kemudian di LPM, kepala pusat tim auditor internal menyusun laporan hasil temuan. Semua hasil temuan yang ada dibuat dalam bentuk laporan dan itu dipersiapkan untuk dibawa ke rapat tinjauan manajemen. Hal serupa diungkapkan oleh Sekretaris LPM yaitu Bapak Masruddin bahwa

pertama membuat surat keputusan untuk auditor kemudian auditor mengunjungi, setelah auditor mengunjungi dan melakukan evaluasi, kemudian auditor dan auditi melakukan perjanjian-perjanjian perbaikannya dan auditor dengan pihak yang di auditi saling berkoordinasi tentang perbaikannya baik dari segi waktu maupun pemeriksaan ulangnya. (Sumber data wawancara).

Bapak Muhammad Andi Ajigoena dan Bapak Alimuddin selaku Auditor SPMI mengungkapkan bahwa teknik evaluasi kerjanya yaitu wawancara menggunakan instrumen yang ada dan sudah lengkap dengan penilainnya, studi dokumentasi, serta observasi. (Sumber data wawancara).

Berdasarkan telaah dokumen, peneliti dapat menyimpulkan bahwa proses pelaksanaan evaluasi ini telah dilaksanakan dengan melihat proses audit mutu yang telah dilakukan dengan menggunakan dokumen-dokumen yang telah ditetapkan. Berikut dokumen audit mutu internal IAIN Palopo.



**Gambar 4.5 Audit Mutu Internal**

#### **d. Proses Pengendalian Mutu di IAIN Palopo**

Proses pengendalian mutu di IAIN Palopo ada 2 indikator yang menjadi tolak ukur terlaksananya pengendalian tersebut yaitu tinjauan manajemen dan permintaan tindakan koreksi dengan menggunakan teknik wawancara dan telaah dokumen. Berikut hasil wawancara dan telaah dokumen tersebut.

##### **1) Tinjauan Manajemen**

Prosedur tertulis telah ditetapkan untuk identifikasi, penyimpanan, perlindungan, penarikan kembali, waktu penyimpanan dan disposisi catatan mutu, sebagaimana yang diungkapkan oleh Ketua LPM yaitu Bapak Sukirman bahwa data-data tertulis itu sampai sekarang belum seluruhnya tersimpan di lembaga penjaminan mutu. Namun beberapa data tertulis disimpan di dalam file. Kemudian Sekretaris LPM yaitu Bapak Masruddin mengungkapkan bahwa data tertulis itu telah ada dari auditor tentang identifikasi dan semua ada berita acara diberikan, sedangkan Auditor SPMI yaitu Bapak Alimuddin mengungkapkan bahwa data tersebut sudah ada dipedoman audit. (Sumber data wawancara).

Lembaga penjaminan mutu (LPM) telah mengidentifikasi catatan mutu yang diperlukan untuk memberikan bukti kesesuaian terhadap efektifitas penerapan sistem manajemen mutu yang meliputi: hasil peninjauan manajemen dan hasil-hasil dari pendidikan dan pelatihan, keterampilan dan pengalaman, kompetensi personal, sebagaimana ungkapan dari Ketua LPM yaitu Bapak Sukirman bahwa sudah dilakukan dan itulah yang akan ditindak lanjuti sebagai bentuk kekurangan yang harus dipenuhi. Hal serupa diungkapkan oleh Sekretaris LPM yaitu Bapak Masruddin mengungkapkan bahwa telah dilakukan walaupun

memang belum maksimal, jadi pelaksanaan SPMI utamanya dipengendalian memang masih kurang namun sudah dievaluasi dan catatan-catatan terhadap kesesuaian-keseuaian dari teori maupun prakteknya, sedangkan Auditor SPMI yaitu Bapak Alimuddin mengungkapkan bahwa sudah ada namun kita masih temukan pengelolaan dokumen belum rapi. (Sumber data wawancara).

## 2) Permintaan tindakan koreksi

Lembaga penjaminan mutu (LPM) di IAIN Palopo telah melakukan tindakan korektif untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian dan untuk mencegah terulangnya kejadian yang sama, sebagaimana diungkapkan oleh Ketua LPM Bapak Sukirman bahwa LPM melaporkan saja apabila ada hasil temuan yang tidak sesuai, sedangkan Sekretaris LPM yaitu Bapak Masruddin mengungkapkan bahwa setiap tahun diadakan rapat evaluasi terkait apa yang telah dilakukan oleh auditor beserta hasil-hasilnya dan sebagainya sehingga memang selalu kita mengambil pembelajaran dari hal yang terjadi tahun sebelumnya. (Sumber data wawancara).

Bapak Muammar selaku Wakil Rektor 1 mengungkapkan bahwa bentuk tindakan korektif misalnya dalam beberapa standar, yaitu pelaksanaan pembelajaran, bentuk tindakan-tindakan korektif itu misalnya dimasa pandemi ini memang ada intruksi dari pusat contoh ilustrasinya tindakan korektif yaitu kita diminta untuk melakukan proses pembelajaran secara daring tetapi daring ini sendiri inikan punya kelebihan dan kekurangan, kelebihanannya sendiri praktis, bisa membantu dan lebih efisien dan kekurangannya tidak terbangun rasa afektif. Kemudian pimpinan melakukan tindakan korektif dalam artian bisa dilakukan

pembelajaran tahapan akademis secara tatap muka secara terbatas. Tujuannya agar terbangun akademik yang tidak monoton dan tidak membosankan, sedangkan Bapak Alimuddin selaku Auditor SPMI mengungkapkan bahwa Sudah dilakukan yaitu pada saat melakukan audit, untuk melakukan atau memberikan solusi terhadap masalah-masalah yang mereka alami. (Sumber data wawancara).

LPM telah mendokumentasikan tindakan korektif yang diambil dan mengevaluasi hasilnya sebagaimana yang diungkapkan oleh Ketua LPM yaitu Bapak Sukirman bahwa Sudah terdokumentasikan. Hal serupa diungkapkan oleh Sekretaris LPM yaitu Bapak Masruddin bahwa telah ada karena setiap tahun rapat tinjauan manajemen selalu melaporkan dan melakukan evaluasi dengan mengundang rektor sehingga di rapat tinjauan manajemen itu semua di sampaikan dan diberikan solusi oleh rektor dan pejabat-pejabat yang ada. (Sumber data wawancara).

Bapak Alimuddin selaku Auditor SPMI mengungkapkan bahwa jadi temuan itu kita identifikasi satu persatu kemudian pada saat di LPM itu sudah diberikan koreksi tentang apa yang harus dilakukan dan itu semua sudah terdokumentasi jadi baik LPM maupun prodi lembaga unit itu sudah mengetahui koreksian-koreksian yang sudah diberikan karena itu sudah kita lakukan saat pertama pada saat melakukan audit yang kedua pada saat kita melakukan rapat tinjauan manajemen. (Sumber data wawancara).

Adapun cara LPM menangani ketika terjadi penurunan kualitas mutu di IAIN Palopo yaitu, sebagaimana ungkapan dari Ketua LPM yaitu Bapak Sukirman bahwa kita memantau terus dan menyarankan dan sesungguhnya kita

ini mengevaluasi melihat-lihat hasil-hasil mutu pendidikan yang telah dicapai dan apabila itu menurun maka isi laporannya itu kita sampaikan ke pimpinan lalu setelah itu pimpinanlah yang mengambil kebijakan. Jadi kita terus memantau, mengevaluasi dan memberi laporan. Hal lain diungkapkan oleh Sekretaris LPM yaitu Bapak Masruddin bahwa penanganannya lewat pendampingan. Apabila terdapat prodi yang turun atau ada kendala dalam hal mutu maka akan diberikan saran-saran dan mendampingi dalam beberapa hal terkait mutu. Bapak Andi Muhammad Ajigoena mengungkapkan bahwa cara menangani yaitu LPM membuat rekomendasi dan memberikan peringatan dini bahwa telah terjadi penurunan, membuat laporan bahwa terjadi penurunan mutu tetapi untuk bisa memulihkan keadaan dan meningkatkan keadaan semua *stakholder* yang terlibat. Selain itu, Bapak Alimuddin selaku Auditor SPMI mengungkapkan bahwa salah satunya dengan membuat kegiatan misalnya IAIN Palopo kurang dalam publikasi ilmiah maka mereka membuat pelatihan penulisan karya tulis, workshop terkait penulisan karya ilmiah. (Sumber data wawancara).

Berikut hasil telaah dokumen yang ditemukan oleh peneliti, bahwa hasil pernyataan wawancara telah sesuai dengan temuan telaah dokumen, hal tersebut dapat dilihat pada gambar berikut.



**Gambar 4.6 Kegiatan Rapat Tinjauan Manajemen**

#### e. Proses Peningkatan Mutu di IAIN Palopo

Proses peningkatan mutu di IAIN Palopo ada 2 indikator yang menjadi tolak ukur terlaksananya peningkatan tersebut yaitu melakukan perbaikan tindak lanjut dan membuat perencanaan tindak lanjut peningkatan mutu dengan menggunakan teknik wawancara dan telaah dokumen. Berikut hasil wawancara dan telaah tersebut.

Peningkatan mutu di IAIN Palopo yaitu dengan melakukan perbaikan tindak lanjut seperti yang diungkapkan oleh Ketua LPM yaitu Bapak Sukirman bahwa upaya yang dilakukan lembaga LPM IAIN Palopo dalam meningkatkan manajemen mutu perguruan tinggi yaitu kita selalu bekerja keras menyusun rancangan dan menyusun perencanaan kerja dan selalu kita mengaju dan melihat perkembangan dari informasi dari BAN-PT dan kita selalu mengkoordinasikan kepada pihak pimpinan dan juga pihak *stekholder* fakultas dan prodi tentang pengembangan mutu. Kemudian Sekretaris LPM yaitu Bapak Masruddin

mengungkapkan bahwa LPM memang berusaha melaksanakan SPMI secara efektif berarti kita melaksanakan semua tahapannya mulai dari perencanaan sampai evaluasi dan peningkatan walaupun memang belum maksimal di setiap tahap itu. (Sumber data wawancara).

Bapak Muhammad Andi Ajigoena selaku Auditor SPMI mengungkapkan bahwa upaya yang dilakukan LPM yaitu pelatihan auditor, merekrut auditor baru, membenahi sistem dalam bentuk revisi instrumen. Kemudian dari segi auditor yang dilakukan adalah peningkatan jumlah, pelatihan kapasitas auditor kemudian dari segi sistem yaitu revisi instrumen, revisi kebijakan, sedangkan Bapak Alimuddin mengungkapkan bahwa salah satu upaya yang dilakukan yaitu dengan memaksimalkan pelaksanaan SPMI, itu kuncinya bahkan itu menjadi nyawa dari LPM itu sendiri untuk menjaga kualitas mutu perguruan tinggi. (Sumber data wawancara).

Perencanaan tindak lanjut peningkatan mutu yaitu LPM telah merencanakan dan mengelola proses-proses yang diperlukan untuk secara terus-menerus dalam meningkatkan efektivitas sistem manajemen mutu, seperti yang diungkapkan oleh Ketua LPM yaitu Bapak Sukirman bahwa karena itu berkelanjutan terus. Jadi setiap setahun itu 2 kali satu semester 1 kali dilakukan evaluasi kemudian semester berikutnya turun lagi untuk melakukan evaluasi. Hal lain diungkapkan oleh Sekretaris LPM yaitu Bapak Masruddin bahwa mutu ini adalah *continue improvment* jadi memang telah ditetapkan proses setiap tahun di rapat tinjauan manajemen kemudian setelah itu kita meningkatkan mutu yang telah dicapai untuk ditingkatkan lagi tahun depan, sedangkan Auditor SPMI yaitu

Bapak Alimuddin mengungkapkan bahwa kalau yang kita lakukan sekarang baru tahap evaluasi dari program-program yang sudah kita rencanakan. (Sumber data wawancara).

## **B. Pembahasan**

Manajemen pelaksanaan SPMI di IAIN Palopo menganut sistem manajemen mutu dari siklus penetapan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian, dan peningkatan. Setelah melakukan pengolahan data, adapun hasil yang didapatkan terkait proses penetapan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian, dan peningkatan mutu yaitu antara lain.

### **1. Proses Penetapan Mutu di IAIN Palopo**

Penetapan mutu merupakan penetapan semua standar dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi di IAIN Palopo yang secara utuh membentuk SPMI. Istilah penetapan tidak hanya dimaknai sebagai pengesahan atau pemberlakuan standar tersebut, tetapi juga dimulai dari tahapan perumusan standar oleh tim, penetapan oleh ketua, sampai pada pengesahan SPMI oleh pimpinan IAIN Palopo dalam surat keputusan.<sup>3</sup> Adapun yang menjadi indikator dalam penetapan standar yaitu kebijakan mutu, standar mutu, dan manual mutu.

#### **a. Kebijakan Mutu**

Di dalam kebijakan mutu yang merupakan landasan sebuah mutu di IAIN Palopo, Visi dan misi merupakan salah satu dasar yang digunakan dalam penetapan standar berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam penetapan standar visi dan misi telah sesuai dengan standar mutu dikarenakan

---

<sup>3</sup> Buku Pedoman SPMI IAIN Palopo, (*Telaah Dokumen*) 13 Juni 2022

dalam menjalankan suatu standar mutu harus didasarkan pada visi dan misi perguruan tinggi.

#### b. Standar Mutu

Standar mutu adalah kriteria yang menunjukkan tingkat capaian kinerja yang diharapkan dan digunakan untuk mengukur serta menjabarkan persyaratan mutu dan digunakan untuk mengukur serta menjabarkan persyaratan mutu dan prestasi kerja dari individu ataupun unit kerja. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa SPMI di IAIN Palopo telah memenuhi standar yang diperlukan serta tahapan-tahapan yang dilalui IAIN Palopo dalam penetapan standar yaitu merujuk pada dua sumber yaitu dari Standar Nasional Pendidikan Tinggi dan BAN-PT, kemudian apabila telah memenuhi standar maka dibentuklah tim untuk membuat rancangan mengenai standar mutu, setelah ada rancangan kemudian dikonsultasikan ke pimpinan setelah itu diseminarkan/diworkshopkan dan mengundang para ahli untuk mengomentari serta memberikan masukan setelah itu ditetapkan melalui sidang senat dan disahkan melalui keputusan rektor selain itu proses penetapan standar melibatkan seluruh *stakholder* yang ada di IAIN Palopo.

#### c. Manual Mutu

Manual mutu merupakan dokumen utama dan menjadi landasan untuk menyusun dokumen-dokumen turunan yang lebih operasional. Semua dokumen untuk kepentingan implementasi sistem penjaminan mutu harus didasarkan pada dokumen kebijakan mutu. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa SPMI telah memiliki sasaran dan tujuan kebijakan yang jelas terhadap

peningkatan kualitas perguruan tinggi ini terbukti dari penjelasan beberapa informan yang mengatakan dalam pengambilan kebijakan telah sesuai karena melibatkan semua pihak yang bersangkutan dalam pengambilan kebijakan tersebut. Adapun yang menjadi faktor penghambat dalam proses pelaksanaan standar penjaminan mutu yaitu sarana dan prasarana yang kurang memadai serta kurangnya pemahaman dan pengalaman para auditor sehingga menjadi penghambat daripada pelaksanaan manajemen mutu sedangkan faktor pendukung pelaksanaan penjaminan mutu internal yaitu IAIN palopo memiliki jumlah SDM yang memadai.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa ada 3 hal yang perlu diperhatikan dalam proses penetapan mutu di IAIN Palopo yaitu kebijakan mutu, standar mutu dan manual mutu, dimana ketiga hal tersebut dimasukkan di dalam dokumen mutu. Berknaan dengan visi misi dalam penetapan standar itu telah sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan, kemudian dalam proses penetapan standar yang dilalui IAIN Palopo seluruh *stakhoder* dilibatkan dan penetapannya merujuk pada dua sumber yaitu dari Standar Nasional Pendidikan Tinggi dan BAN-PT setelah standar telah ditetapkan kemudian membentuk tim untuk membuat rancangan penetapan standar, setelah ada rancangan kemudian dikonsultasikan kepimpinan setelah itu diseminarkan/diworkshopkan dan mengundang para ahli untuk mengomentari serta memberikan masukan setelah itu ditetapkan melalui sidang senat dan disahkan melalui keputusan rektor.

Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut, maka proses penetapan mutu di IAIN Palopo telah sesuai berdasarkan pada buku pedoman SPMI IAIN Palopo yang dirumuskan di dalam manual penetapan standar. Di dalam buku pedoman tersebut diuraikan beberapa proses atau alur penetapan standar yaitu 1) Analisis kebutuhan standar (LPM membentuk tim penyusunan standar SPMI, tim melakukan analisis kebutuhan standar SPMI mengacu pada peraturan perundang-undangan, visi dan misi, rip, renstra, renop dan kebijakan SPMI Institut), 2) Pengumpulan dokumen internal (LPM dan tim melakukan pengumpulan dokumen terkait penetapan standar SPMI, berupa: dokumen internal dan dokumen eksternal), 3) Perumusan standar SPMI (LPM dan tim melakukan perumusan draft standar SPMI mengacu pada peraturan perundang-undangan, visi dan misi, rip, renstra, renop dan kebijakan SPMI Institut), 4) Pengujian dan review standar SPMI (Draft standar SPMI dipresentasikan dalam rapat pleno dengan LPM dan pimpinan di lingkup Institut untuk mendapatkan masukan dan umpan balik untuk penyempurnaan standar SPMI), 5) Pengesahan standar SPMI (Rektor mengeluarkan surat keputusan tentang standar SPMI sebagai acuan dalam pelaksanaan standar SPMI di seluruh unit kerja di IAIN Palopo).<sup>4</sup> Selain itu, dokumen-dokumen terkait penetapan standar secara keseluruhan telah lengkap seperti kebijakan mutu, standar mutu, manual mutu dan formulir mutu yang tersimpan di dalam dokumen mutu SPMI.

Proses penetapan mutu di IAIN Palopo tentulah tidak terlepas dari beberapa faktor pendukung dan penghambat sehingga hal tersebut menjadi

---

<sup>4</sup> Buku Pedoman SPMI IAIN Palopo, (*Telaah dokumen*) 23 Mei 2022

evaluasi bagi seluruh *stakholder* Institut untuk meminimalisir faktor penghambat tersebut.

## 2. Proses Pelaksanaan Mutu di IAIN Palopo

Pelaksanaan mutu adalah menjalankan setiap standar yang telah dinyatakan secara tertulis dalam SPMI sehingga standar tersebut dapat dipenuhi. Pihak yang melaksanakan standar adalah subjek yang tercantum di dalam pernyataan standar tersebut, yakni Rektor Dan Wakil Rektor, Dekan Dan Wakil Dekan, Direktur Pps, Ketua Lembaga, Ketua Program Studi, Kepala Biro, Kepala Bagian, Kepala Pusat, Kepala Unit, Dosen, Tenaga Kependidikan, atau bahkan Mahasiswa.<sup>5</sup> Adapun yang menjadi indikator dalam proses pelaksanaan standar yaitu sosialisasi dan acuan kerja.

### a. Sosialisasi

Proses pelaksanaan mutu, menjalankan setiap standar yang telah ditetapkan dan sistem penyaluran acuan kerja standar di IAIN Palopo menggunakan teknik sosialisasi, seperti yang diungkapkan oleh beberapa informan bahwa penyaluran acuan kerja dilakukan dengan mensosialisasikan ke setiap unit, fakultas dan prodi oleh wakil rektor dan selama melakukan sosialisasi ke setiap unit/fakultas/prodi direpson sangat baik oleh masing-masing unit/fakultas/prodi sehingga hal tersebut akan berdampak baik bagi institut/lembaga/fakultas maupun prodi.

---

<sup>5</sup> Buku Pedoman SPMI IAIN Palopo, (*Telaah Dokumen*) 13 Juni 2022

b. Acuan kerja

Acuan kerja standar mutu merupakan sistem kerja atau kerangka kerja yang akan dilaksanakan sesuai dengan standar mutu yang ada dan acuan kerja tersebut akan dilaksanakan dimasing-masing unit/fakultas/prodi. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa acuan kerja yang dilaksanakan di IAIN Palopo sudah cukup baik, namun perlu adanya pengembangan untuk meningkatkan kreatifitas Institut. Adapun yang menjadi kendala dalam penerapan seluruh standar di IAIN palopo yaitu fasilitas yang belum memadai, masih ada beberapa prodi yang belum mencukupi sumber daya manusianya, kesadaran setiap *stakholder* masih kurang akan pentingnya mutu dan beberapa dari *stakholder* agak lambat dalam memahami dan mengupdate informasi.

Berdasarkan uraian hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa proses pelaksanaan mutu di IAIN Palopo dapat diuraikan melalui dua hal yaitu sosialisasi dan acuan kerja standar mutu. Acuan kerja yang telah dilaksanakan IAIN Palopo sudah cukup baik dan sistem yang digunakan untuk menyalurkan standar ke setiap unit/fakultas/prodi yaitu dengan menggunakan sistem sosialisasi. Proses tahapan pelaksanaannya yaitu para auditor diberi surat keputusan oleh rektor kemudian sebelum melakukan pemeriksaan dikoordinir melalui LPM, tim dari LPM menyurat ke pihak fakultas atau unit dan meminta kesepakatan waktu untuk turun melakukan sosialisasi dan pemeriksaan dan setelah seluruh kegiatan pemeriksaan selesai maka hasilnya akan di ekspos dengan memilih setuju atau tidak setuju terkait hasilnya, kemudian dibuatkan berita acara dan hasilnya dilaporkan kembali kepada LPM yaitu hasil auditor, kemudian LPM melakukan

rapat tinjauan manajemen dan mengundang seluruh *stakholder* dan dipaparkan hasilnya untuk ditindak lanjuti oleh rektor. Dalam penerapan seluruh standar di IAIN Palopo, adapun yang menjadi kendala yaitu fasilitas yang belum memadai, masih ada beberapa prodi yang SDM nya belum mencukupi, kesadaran setiap stekholder masih kurang akan pentingnya mutu dan beberapa dari *stakholder* agak lambat dalam memahami dan mengupdate informasi.

Berdasarkan kesimpulan tersebut maka proses pelaksanaan mutu di IAIN Palopo telah sejalan atau telah sesuai pada buku pedoman SPMI IAIN Palopo yang dirumuskan di dalam manual pelaksanaan standar. Di dalam buku pedoman tersebut diuraikan beberapa proses atau alur pelaksanaan yaitu 1) Persiapan Teknis (LPM melakukan persiapan pelaksanaan isi standar dan LPM melakukan koordinasi dengan GPM Fakultas dan UPM program studi), 2) Penyusunan SOP, borang/formulir (LPM dan Tim melakukan perumusan draft standar SPMI mengacu pada peraturan perundang-undangan, visi dan misi, renstra, renop dan kebijakan SPMI Institut), 3) Sosialisasi standar SPMI, SOP dan borang (LPM dan Tim melakukan penyusunan SOP dan borang/formulir masing-masing standar SPMI), 4) Pengujian dan review standar SPMI (Pimpinan institut dan LPM menyelenggarakan sosialisasi standar SPMI, SOP dan borang/formulir kepada seluruh unit kerja), 5) Pelaksanaan/Pemenuhan standar (Seluruh unit kerja di institut melaksanakan pemenuhan standar SPMI dengan berpedoman pada isi standar, dan borang/formulir yang telah ditetapkan).<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Buku Pedoman SPMI IAIN Palopo, (*Telaah Dokumen*) 23 Mei 2022

Adapun beberapa kendala pelaksanaan mutu di IAIN Palopo yaitu fasilitas yang belum memadai, masih ada beberapa prodi yang SDM nya belum mencukupi, kesadaran setiap *stakholder* masih kurang akan pentingnya mutu dan beberapa dari *stakholder* agak lambat dalam memahami dan mengupdate informasi. Hal ini sejalan dengan penelitian Ahmad Sulaiman, Udik Budi Wibowo yang berjudul “Implementasi sistem penjaminan mutu internal sebagai upaya meningkatkan mutu pendidikan di Universitas Gajah Mada” bahwa beberapa kendala masih ditemui dalam implementasi SPMI yaitu komitmen pimpinan baik di tingkat universitas, fakultas, jurusan, maupun program studi, terkait posisi dan kesibukannya sebagai SDM penjaminan mutu, ketersediaan sumber daya manusia khususnya tenaga auditor untuk mendukung SPMI masih belum terpenuhi, kesadaran para pelaku terhadap arti penting penjaminan mutu sebagai kebutuhan *stakholder* relatif rendah, pemahaman konsep sistem penjaminan mutu pendidikan oleh civitas akademika untuk meningkatkan mutu pendidikan masih belum merata, dan implementasi SPMI sering menjadi sebuah rutinitas menyebabkan sulit untuk mengukur ketercapaian perbaikan berkelanjutan.<sup>7</sup>

### **3. Proses Evaluasi Mutu di IAIN Palopo**

Tahap evaluasi pelaksanaan standar adalah melakukan evaluasi, asesmen, atau penilaian terhadap proses, keluaran (*output*) dan hasil (*outcomes*) dari pelaksanaan setiap standar dikti dalam SPMI. Dalam proses evaluasi mutu ada

---

<sup>7</sup> Ahmad Sulaiman, Udik Budi Wibowo, “Implementasi Sistem penjaminan mutu internal sebagai upaya meningkatkan mutu pendidikan di Universitas Gajah Mada”, *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan* 4, No. 1 (2016): 19

dua hal yang perlu diperhatikan yaitu monitoring dan evaluasi kerja serta audit mutu internal.

a. Monitoring dan evaluasi kerja

Monitoring bertujuan untuk mengawal penerapan SPMI yang dilaksanakan berdasarkan rencana dan evaluasi merupakan upaya sistematis untuk menghimpun dan mengelola informasi berupa data yang valid sehingga dapat disimpulkan temuan yang dapat digunakan sebagai acuan tindakan manajemen untuk mengelola keberlangsungan lembaga seperti fakultas/unit/prodi. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan monitoring dan evaluasi bertujuan untuk memenuhi kebutuhan untuk peningkatan mutu sehingga apabila tidak dilakukan monitoring dan evaluasi maka kita tidak dapat mengukur dan menilai pencapaian untuk kemudian dilakukan perbaikan dan peningkatan standar. Hal-hal yang dievaluasi yaitu terkait dengan 9 standar atau kriteria yang telah ditetapkan yang telah ditetapkan SN Dikti serta seluruh standar yang menjadi kewenangan masing-masing unit. Prinsip-prinsip monitoring dan evaluasi yaitu memiliki sikap partisipatif, kejujuran/transparansi terkait masalah yang dialami, objektif, humanis, dan membangun sebuah pelaksanaan pembelajaran yang dapat meningkatkan mutu. Pihak yang terlibat dalam proses evaluasi dan monitoring yaitu seluruh *stakholder* yang ada di IAIN Palopo.

b. Audit Mutu Internal

Audit internal merupakan suatu kegiatan pemeriksaan kepatuhan yang secara internal berfungsi mengukur dan meningkatkan standar SPMI IAIN Palopo dengan cara menyediakan analisis, penilaian, dan rekomendasi yang berhubungan

dengan kegiatan-kegiatan SPMI yang dilakukan oleh auditor internal IAIN Palopo untuk memeriksa apakah seluruh standar telah dicapai atau dipenuhi oleh setiap unit kerja di lingkungan IAIN Palopo.<sup>8</sup> Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti, terkait audit mutu internal menunjukkan bahwa teknik evaluasi kerja tim auditor yaitu para tim auditor dibuatkan surat keputusan untuk melakukan audit ke seluruh unit/fakultas/lembaga kemudian LPM menyurat dan menyampaikan kepada *stakholder* bahwa akan dilakukan pekan audit setelah seluruh unit/fakultas/lembaga siap untuk diaudit maka para auditor turun untuk mengaudit menggunakan teknik wawancara, observasi berdasarkan instrumen yang telah disediakan.

Setelah auditor melakukan audit ke setiap unit/fakultas/prodi maka akan ada hasil yang ditemukan, berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil audit yang ditemukan di setiap unit/fakultas/lembaga oleh auditor sangat bervariasi, ada yang terbilang sudah melakukan perbaikan dengan baik dan ada pula yang masih kurang dalam melakukan perbaikan pada temuan-temuan yang disampaikan oleh auditor, hal ini terjadi karena ada beberapa temuan-temuan yang berhubungan dengan hal-hal yang memang mayor (besar) maka sulit untuk diperbaiki dan butuh waktu yang lama sehingga dari hasil-hasil temuan auditor tersebut akan diberikan waktu kepada auditi untuk memperbaikinya dalam kurun waktu 2 pekan atau sesuai dengan perjanjian waktu yang telah disepakati.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa proses evaluasi mutu di IAIN Palopo bertujuan untuk memenuhi kebutuhan untuk peningkatan

---

<sup>8</sup> Buku Pedoman SPMI IAIN Palopo, (*Telaah Dokumen*) 13 Juni 2022

mutu dan mengukur pencapaian pelaksanaan mutu tersebut untuk kemudian dilakukan perbaikan. Proses evaluasi mutu tersebut mengevaluasi seluruh standar yang telah ditetapkan Standar Nasional Pendidikan Tinggi dan standar yang menjadi kewenangan masing-masing unit dengan menggunakan teknik audit wawancara, observasi berdasarkan instrumen yang telah disediakan serta dalam proses evaluasi yang dilakukan seluruh *stakholder* harus memegang prinsip-prinsip yaitu sikap partisipatif, kejujuran/transparansi terkait masalah yang dialami, objektif, humanis, dan membangun sebuah pelaksanaan pembelajaran yang dapat meningkatkan mutu.

Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut, dapat diuraikan bahwa dalam proses evaluasi mutu di IAIN Palopo telah sesuai berdasarkan buku pedoman SPMI IAIN Palopo yang dirumuskan dalam manual evaluasi standar. Dalam buku pedoman tersebut dijelaskan terkait langkah atau proses dalam evaluasi mutu yaitu melakukan pemantauan secara periodik, mencatat semua temuan berupa penyimpangan, kesalahan atau sejenisnya dari penyelenggaraan pendidikan yang tidak sesuai isi standar, mencatat ketidaklengkapan dokumen, setelah adanya temuan dalam standar maka langkah selanjutnya yaitu tahap pengendalian.

#### **4. Proses Pengendalian Mutu di IAIN Palopo**

Menurut Siklus Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), langkah setelah proses evaluasi adalah proses pengendalian. Tahap pengendalian pelaksanaan standar dari siklus SPMI adalah tindak lanjut atas hasil yang diperoleh dari kegiatan evaluasi, audit internal, maupun atas hasil akreditasi. Jika hasil evaluasi menunjukkan bahwa pelaksanaan isi standar telah sesuai dengan yang

direncanakan sehingga dipastikan akan terpenuhi, langkah pengendaliannya berupa upaya agar tetap dapat berjalan sebagaimana mestinya. Sebaliknya jika dalam evaluasi pelaksanaan standar ditemukan kekeliruan, ketidaktepatan, kekurangan, atau kelemahan yang dapat menyebabkan kegagalan pencapaian isi standar atau tujuan/sasaran/rencana, langkah pengendalian yang dilakukan berupa tindakan korektif atau perbaikan untuk memastikan pemenuhan perintah/kriteria/sasaran didalam standar.<sup>9</sup>

Terdapat beberapa tindakan pengendalian yang dilakukan sebagai langkah pengendalian pelaksanaan standar dalam SPMI yaitu mulai dari penyelenggaraan rapat tinjauan manajemen dan tindakan koreksi, dimana kegiatan tersebut membahas terkait hasil evaluasi hingga penjatuhan tindakan koreksi seperti teguran dan peringatan.

a. Tinjauan manajemen

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tinjauan manajemen berkaitan dengan prosedur dokumen tertulis seluruhnya sudah ada namun seluruh data tersebut tersimpan dalam bentuk file atau tersimpan di dalam pedoman audit serta catatan mutu yang diperlukan untuk memberikan bukti ketidakseuaian terkait efektifitas penerapan sistem manajemen mutu sudah ada karena hal tersebut yang akan ditindak lanjuti sebagai bentuk kekurangan yang harus dipenuhi.

b. Permintaan tindakan koreksi

Tindakan koreksi merupakan tindakan menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang terjadi. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa

---

<sup>9</sup> Buku Pedoman SPMI IAIN Palopo, (*Telaah Dokumen*) 13 Juni 2022

Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) telah melakukan tindakan korektif untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian dan untuk mencegah terulangnya kejadian yang sama. Hal tersebut dapat dilihat pada saat audit itu dilakukan, para auditor memberikan solusi terhadap masalah yang ada kemudian setiap tahun di dalam rapat tinjauan manajemen tindakan korektif yang diambil telah didokumentasikan dan dievaluasi satu persatu baik semua tindakan pada saat melakukan audit maupun pada saat rapat tinjauan manajemen.

Cara LPM menangani ketika terjadi penurunan kualitas mutu di IAIN Palopo maka dapat ditarik kesimpulan bahwa LPM terus memantau, mengevaluasi, memberikan saran-saran dan mendampingi dalam beberapa hal terkait mutu disetiap unit/fakultas/prodi.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa proses pengendalian mutu di IAIN Palopo yaitu penyimpanan seluruh prosedur dokumen tertulis yang disimpan dalam bentuk file atau tersimpan di dalam pedoman audit serta telah ada pencatatan mutu yang diperlukan untuk memberikan bukti ketidaksesuaian terkait efektifitas penerapan sistem manajemen mutu karena hal tersebut yang akan ditindak lanjuti sebagai bentuk kekurangan yang harus dipenuhi. Dokumen terkait penyimpangan dalam pelaksanaan standar akan diberi tindakan korektif untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian dan untuk mencegah terulangnya kejadian yang sama. Adapun cara LPM menangani ketika terjadi penurunan kualitas mutu di IAIN Palopo yaitu LPM terus memantau, mengevaluasi, memberikan saran-saran dan mendampingi dalam beberapa hal terkait mutu disetiap unit/fakultas/prodi.

Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut maka dapat diuraikan bahwa proses pengendalian mutu di IAIN Palopo telah sesuai berdasarkan buku pedoman SPMI IAIN Palopo yang dirumuskan dalam manual pengendalian standar. Di dalam buku pedoman tersebut diuraikan langkah atau proses pengendalian mutu yaitu memeriksa dan mempelajari alasan atau penyebab terjadinya penyimpangan dari standar atau isi standar, mengambil tindakan korektif terhadap ketidaksesuaian dari isi standar, mencatat atau merekam tindakan korektif yang diambil, memantau terus-menerus tindakan korektif tersebut, membuat laporan tertulis secara periodik tentang semua hal yang menyangkut pengendalian standar dan melaporkan hasil dari pengendalian standar kepada pimpinan dan kepala unit kerja disertai saran atau rekomendasi.

##### **5. Proses Peningkatan Mutu di IAIN Palopo**

Peningkatan adalah upaya untuk mengevaluasi dan memperbaiki mutu dari isi standar, secara periodik dan berkelanjutan. Tahap peningkatan standar dari siklus SPMI adalah kegiatan meningkatkan atau meninggikan isi atau luas lingkup standar dikti dalam SPMI. Kegiatan ini sering disebut *kaizen* atau *continuous quality improvement* dan dapat dilakukan apabila masing-masing standar dikti telah melalui keempat tahap dalam siklus SPMI. Artinya, isi suatu standar dikti tidak ditingkatkan jika standar dikti itu tidak melalui tahap evaluasi pelaksanaan standar dikti terlebih dahulu, meskipun perguruan tinggi telah melaksanakan standar dikti. Sebaliknya, jika tidak ditingkatkan, mutu perguruan tinggi tersebut

tidak meningkat atau statis, padahal isi standar dikti tersebut masih dapat ditingkatkan.<sup>10</sup>

a. Upaya melakukan perbaikan tindak lanjut

Berdasarkan hasil penelitian dari kelima informan terkait upaya yang dilakukan lembaga LPM IAIN Palopo dalam meningkatkan manajemen mutu perguruan tinggi menunjukkan bahwa seluruh pihak yang bertanggung jawab dalam LPM selalu berusaha untuk menjalankan SPMI secara efektif, salah satunya yaitu dengan penyusunan perencanaan kerja yang mengacu pada perkembangan dari BAN-PT dan upaya lain yang dilakukan yaitu dengan meningkatkan kuantitas dan kualitas sumber daya manusia salah satunya auditor serta pembenahan sistem seperti revisi instrumen dan revisi kebijakan.

Berdasarkan hasil penelitian bentuk peningkatan standar yang telah ada di IAIN Palopo yaitu IAIN Palopo selalu memiliki peningkatan salah satunya yaitu setiap BAN-PT melakukan visitasi untuk setiap prodi selalu terjadi peningkatan dan bentuk peningkatannya yaitu pihak LPM selalu mendorong dan menargetkan prodi-prodi yang masih dalam predikat c untuk menjadi baik.

b. Perencanaan tindak lanjut peningkatan mutu

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan tindak lanjut peningkatan mutu dilakukan secara terus menerus karena peningkatan mutu ini merupakan *continue improvement* atau berkelanjutan serta perencanaan dan proses peningkatan mutu ini akan di musyawarahkan di rapat tinjauan manajemen.

---

<sup>10</sup> Buku Pedoman SPMI IAIN Palopo, (*Telaah Dokumen*) 13 Juni 2022

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa proses peningkatan mutu di IAIN Palopo dalam meningkatkan perguruan tinggi yaitu selalu berusaha untuk menjalankan SPMI secara efektif, salah satunya yaitu dengan penyusunan perencanaan kerja yang mengacu pada perkembangan dari BAN-PT dan upaya lain yang dilakukan yaitu dengan meningkatkan kuantitas dan kualitas sumber daya manusia salah satunya auditor serta pembenahan sistem seperti revisi instrumen dan revisi kebijakan serta perencanaan tindak lanjut peningkatan mutu dilakukan secara terus menerus karena peningkatan mutu merupakan *continue improvment*.

Berdasarkan hasil tersebut dapat uraikan bahwa proses peningkatan mutu di IAIN Palopo telah sesuai berdasarkan buku pedoman SPMI IAIN Palopo yang dirumuskan dalam manual peningkatan standar. Di dalam buku tersebut diuraikan bahwa prosedur peningkatan SPMI IAIN Palopo yaitu menelaah laporan hasil pengendalian standar, menyelenggarakan rapat atau forum diskusi terkait hasil laporan, mengevaluasi kembali isi standar, melakukan revisi isi standar dan menempuh langkah yang berlaku dalam penetapan standar.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis mengenai Manajemen Mutu di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Adapun Proses Penetapan Mutu di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo yaitu merujuk pada dua sumber yaitu dari Standar Nasional Pendidikan Tinggi dan BAN-PT, setelah standar telah ditetapkan kemudian membentuk tim untuk membuat rancangan penetapan standar, kemudian dikonsultasikan kepada pimpinan, diseminarkan dan mengundang para ahli untuk memberikan masukan, ditetapkan melalui sidang senat dan disahkan melalui keputusan rektor serta dalam prosesnya melibatkan seluruh *stakholder* IAIN Palopo.
2. Adapun Proses Pelaksanaan Mutu di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo yaitu acuan kerja standar yang telah ditetapkan akan disalurkan ke setiap unit/fakultas/prodi yaitu dengan menggunakan sistem sosialisasi, tahapannya yaitu para auditor diberi surat keputusan oleh rektor kemudian sebelum melakukan pemeriksaan dikoordinir melalui LPM, tim dari LPM menyurat ke pihak fakultas atau unit dan meminta kesepakatan waktu untuk turun melakukan sosialisasi dan pemeriksaan dan setelah seluruh kegiatan pemeriksaan selesai maka hasilnya akan di ekspos dengan memilih setuju atau tidak setuju terkait hasilnya, kemudian dibuatkan berita acara dan

hasilnya dilaporkan kembali kepada LPM yaitu hasil auditor, kemudian LPM melakukan rapat tinjauan manajemen dan mengundang seluruh *stakholder* dan dipaparkan hasilnya untuk ditindak lanjuti oleh rektor.

3. Adapun Proses Evaluasi Mutu di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo yaitu dalam proses evaluasi mutu, mengevaluasi seluruh standar yang telah ditetapkan Standar Nasional Pendidikan Tinggi dan Standar yang menjadi kewenangan masing-masing unit dengan menggunakan teknik audit wawancara, observasi berdasarkan instrumen yang telah disediakan serta dalam proses evaluasi yang dilakukan seluruh *stakholder* harus memegang prinsip-prinsip yaitu sikap partisipatif, kejujuran/transparansi terkait masalah yang dialami, objektif, humanis, dan membangun sebuah pelaksanaan pembelajaran yang dapat meningkatkan mutu.
4. Adapun Proses Pengendalian Mutu di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) palopo yaitu mencatat hasil mutu yang diperlukan untuk memberikan bukti ketidakseuaian terkait efektifitas penerapan sistem manajemen untuk ditindak lanjuti sebagai bentuk kekurangan yang harus dipenuhi. Dokumen terkait penyimpangan dalam pelaksanaan standar diberi tindakan korektif untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian dan mencegah terulangnya kejadian yang sama dan adapun cara LPM menangani ketika terjadi penurunan kualitas mutu di IAIN Palopo yaitu LPM terus memantau, mengevaluasi, memberikan saran-saran dan mendampingi dalam beberapa hal terkait mutu disetiap unit/fakultas/prodi.

5. Adapun Proses Peningkatan Mutu di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo yaitu selalu berusaha untuk menjalankan SPMI secara efektif yaitu menyusun perencanaan kerja yang mengacu pada perkembangan dari BAN-PT dan upaya lain yang dilakukan yaitu dengan meningkatkan kuantitas dan kualitas sumber daya manusia salah satunya auditor serta membenahan sistem seperti revisi instrumen dan revisi kebijakan serta perencanaan tindak lanjut peningkatan mutu dilakukan secara terus menerus karena peningkatan mutu merupakan *continue improvement*.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang dikemukakan di atas, saran yang dapat dikemukakan bagi pihak-pihak yang terkait antara lain :

##### **1. Bagi Institusi**

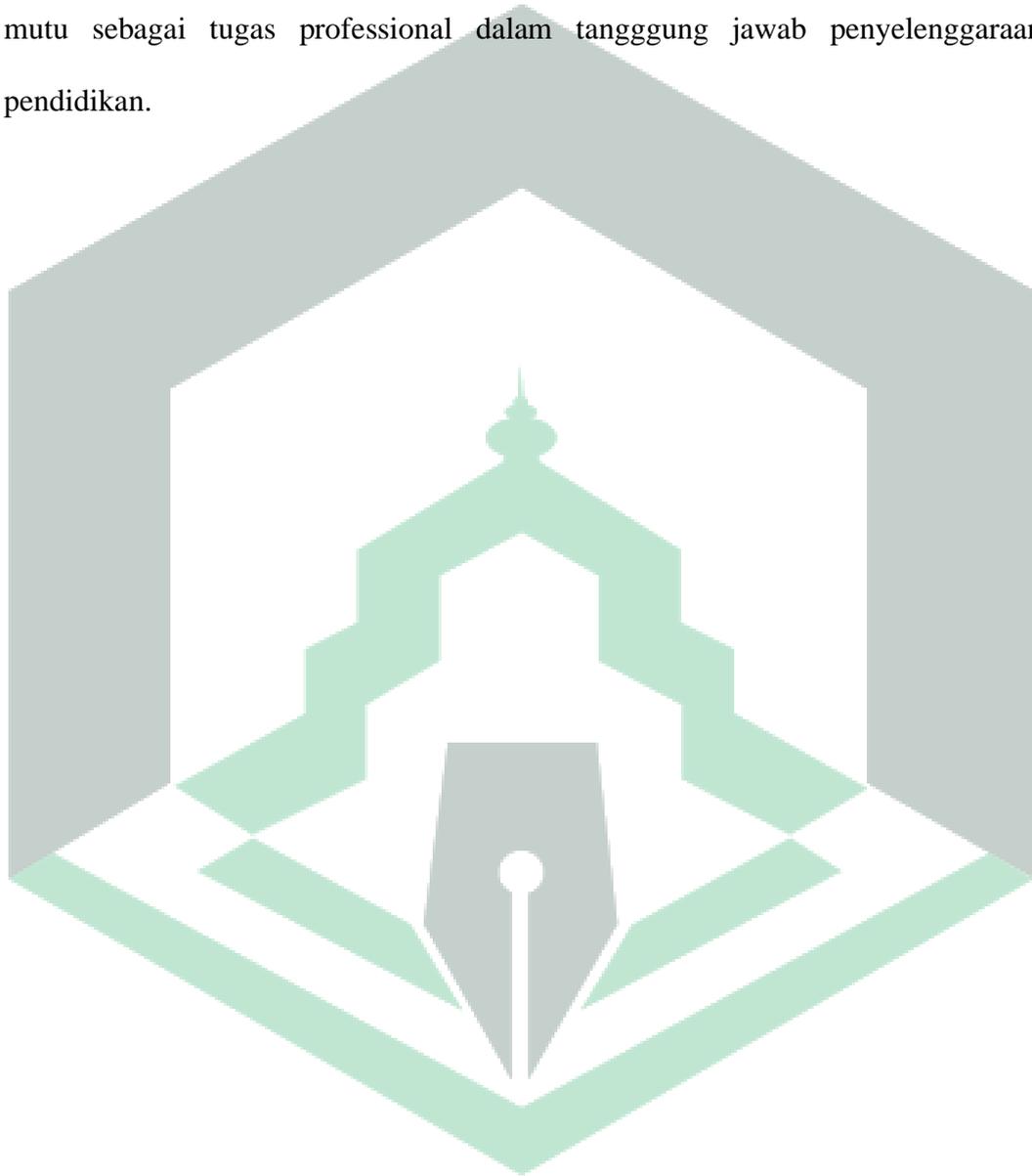
Penulis menyarankan upaya-upaya untuk merencanakan penjaminan mutu secara sistematis dan bertahap dan hendaknya meminimalisir faktor penghambat dalam penerapan SPMI yang ada di IAIN Palopo seperti sarana dan prasarana yang kurang memadai serta kurangnya pemahaman dan pengalaman para auditor sehingga menjadi penghambat daripada pelaksanaan manajemen mutu.

##### **2. Bagi Tim Lembaga Penjaminan Mutu**

Hendaknya para auditor-auditor diberikan banyak pengalaman atau ruang dalam dua hal yaitu pertama pengalaman mengelola kampus/fakultas dan unit-unit lainnya dan yang kedua yaitu pengalaman mengaudit.

### 3. Bagi Seluruh *Stakholder* IAIN Palopo

Hendaknya setiap orang menanamkan dalam diri akan pentingnya penjaminan mutu bagi peningkatan mutu Institusi serta dapat membangun budaya mutu sebagai tugas professional dalam tanggung jawab penyelenggaraan pendidikan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Asrizal, *Manajemen Kegiatan Ekstrakurikuler Di SMAN 1 Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya, Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan* (29 Januari 2019, 2018), 7, <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/6390>.
- Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. *Pedoman Manajemen Mutu Pendidikan Tinggi*. Jakarta, 2003.
- Direktorat Pembelajaran dan Kemahasiswaan, Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, and Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. "Buku Panduan : Program Bantuan Pengembang Sistem Penjaminan Mutu Internal Untuk Pembinaan Program Studi." Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2021.
- Eliyasin, Muhammad, and Nanik Nurhayati. *Manajemen Pendidikan Islam*. Yogyakarta: Aditya Media Publishing, 2012.
- Gaspersz, Vincent. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Goetsch, David L., and Stanley Davis. *Quality Management For Organizational Excellence : Introduction To Total Quality*. Edisi VII. New Jersey: Pearson, 2013.
- Goetsch, David L., and Stanley B. Davis. *Quality Manajement : Introduction to Total Quality Manajement for Production, Processing, and Services*. New Jersey: Prentice-Hall, 2000.
- Imron, Ali, Maisyaroh, and Burhanuddin. *Manajemen Pendidikan : Analisis Substantif Dan Aplikasinya Dalam Institusi Pendidikan*. Malang: Universitas Negeri Malang, 2003.
- Institut Agama Islam Negeri Palopo, "Fasilitas Kampus", <https://iainpalopo.ac.id/tentang/> (Diakses, 13 Juni 2022)
- Hanafi Ivan, "Problematika Perguruan Tinggi." Accessed September 13, 2022, [https://www.academia.edu/25097834/problematika\\_perguruan\\_tinggi](https://www.academia.edu/25097834/problematika_perguruan_tinggi)
- Jamaluddin. *Manajemen Mutu Layanan Akademik*. Jambi: Salim Media Indonesia, 2018.

Jaya, Nyoman Martha, Wayan Yansen, Dosen Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Udayana, and others, "ANALISIS IMPLEMENTASI NEW ISO-9001 : 2015", September, 2018,18-19

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online." Accessed February 1, 2022. <https://kbbi.web.id/mutu>.

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, and Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah IV. *Panduan: Sistem Penjaminan Mutu*. Bandung, 2020.

Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahannya* (Surabaya: Halim, 2013 M)

Khalik, A., and A.A. Musyaffa. *Manajemen Pendidikan Islam Kontemporer*. Bandung: Oman Publishing, 2020.

Makruf, Imam. "Manajemen Mutu Layanan Akademik Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi (Tik)." *Jurnal Administrasi Pendidikan 1* (2018): 129–39.

"Manajemen Mutu." Accessed February 1, 2022. <https://isokonsultindo.com/manajemen-mutu>.

Media, Kompas Cyber. "Transformasi Pendidikan Mulai Menggeliat, tapi Belum Optimal Halaman all." KOMPAS.com, November 5, 2021. <https://www.kompas.com/edu/read/2021/11/05/091452071/transformasi-pendidikan-mulai-menggeliat-tapi-belum-optimal>.

Mekarisce, Arnild Augina, and Universitas Jambi, 'Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif Di Bidang Kesehatan Masyarakat Data Validity Check Techniques in Qualitative Research in Public Health', 12.33

Middlehurst, Robin. *Quality Assurance Implications of New Forms of Higher Education*. Helsinki: ENQA, 2001.

Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2016.

Mulyasa, E. *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*. Cet. Ke-5. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005.

- Muslim, Buhori. *Panduan Pelaksanaan Penjaminan Mutu: Lembaga Penjaminan Mutu*. Pagar Alam, 2018.
- Nabila, Aisyah. “Konsepsi Manajemen, Manajemen Mutu, Dan Manajemen Mutu Pendidikan.” *Ability: Journal of Education and Social Analysis*, 2022, 56–63.
- Nizam. *Rencana Strategis : Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi 2020-2024*. Jakarta: Kementerian Pendidikan & Kebudayaan, 2020.
- Nugroho, Faozan Tri. “Pengertian Manajemen, Tujuan, Fungsi, Dan Unsur-Unsurnya Yang Perlu Diketahui - Ragam Bola.Com,” January 25, 2021. <https://www.bola.com/ragam/read/4466004/pengertian-manajemen-tujuan-fungsi-dan-unsur-unsurnya-yang-perlu-diketahui>.
- “Penerapan Sistem Manajemen Pendidikan Tinggi Berbasis SNI ISO 21001:2018 - BSN - Badan Standardisasi Nasional - National Standardization Agency of Indonesia - Setting the Standard in Indonesia ISO SNI WTO.” Accessed February 1, 2022. <https://www.bsn.go.id/main/berita/detail/11055/penerapan-sistem-manajemen-pendidikan-tinggi-berbasis-sni-iso-210012018>.
- “Pengertian Total Quality Management (TQM), Karakteristik & Metodenya.” Accessed February 4, 2022. <https://www.seputarpengetahuan.co.id/2017/12/pengertian-total-quality-management-tqm-karakteristik-metode-manfaat.html>.
- “Permen Ristekdikti No. 62 Tahun 2016 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi [JDIH BPK RI].” Accessed February 12, 2022. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/141827/permen-ristekdikti-no-62-tahun-2016>.
- “Permendikbud No. 3 Tahun 2020 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi [JDIH BPK RI].” Accessed February 24, 2022. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/163703/permendikbud-no-3-tahun-2020>.
- Poerwadarminta. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2006.
- Purwanto, M. Ngalim. *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009.
- Rusman. *Manajemen Kurikulum*. Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2009.
- Shulhan, Muwahid, and Soim. *Manajemen Pendidikan Islam : Strategi Dasar Menuju Peningkatan Mutu Pendidikan Islam*. Yogyakarta: Teras, 2013.

Sonia, Nur Rahmi. "Total Quality Management Dalam Lembaga Perguruan Tinggi." *Southeast Asian Journal of Islamic Education Management* 2, no. 1 (2021): 125–39.

"Surat Al-Kahfi Ayat 110 Arab, Latin, Terjemahan Arti Bahasa Indonesia." Accessed February 6, 2022. <https://tafsirweb.com/4936-surat-al-kahfi-ayat-110.html>.

Sugiyono. *Metode Penelitian & Pengembangan: Research and Development*. Bandung: Alfabeta, 2017.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2014.

Sugiyono. *Statistika Untuk Penelitian*. Jawa Barat: Alfabeta, 2006.

Sunarsa, Sasa. *Penelusuran Kualitas Dan Kuantitas Sanad Qiraat Sab (Kajian Takhrij Sanad Qiraat Sab)*. Mangku Bumi, 2020.

Surahman, Susilo. "Implementasi Manajemen Mutu Pendidikan Islam Menuju Era Society 5.0." *Journal on Teacher Education* 3, no. 2 (2022): 170–82.

Sulaiman Ahmad, Udik Budi Wibowo, "Implementasi Sistem penjaminan mutu internal sebagai upaya meningkatkan mutu pendidikan di Universitas Gajah Mada", *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan* 4, No. 1 (2016)

Syafaruddin. *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam*. Jakarta: Ciputat Press, 2005.

Syam, Rifqi Zaeni Achmad, R. Supyan Sauri, and Rosiana Nurwa Indah. "Strategi Peningkatan Mutu Lulusan Prodi Paud Melalui Pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal Di Universitas Islam Nusantara." *Al-Fikrah: Jurnal Manajemen Pendidikan* 8, no. 2 (2021): 147–56.

Syafrida Hafni Sahir, *Gagasan Manajemen*, 1st ed. (Yayasan Kita Menulis, 2020).

Tarmizi, Tarmizi, and Margono Mitrohardjono. "Implementasi Manajemen Mutu Di Pesantren Tahfizh Daarul Qurán." *Jurnal Tahdzibi: Manajemen Pendidikan Islam* 5, no. 2 (2020): 81–104.

Thoyib, Muhammad. *Manajemen Mutu Program Pendidikan Tinggi Islam Dalam Konteks Otonomi Perguruan Tinggi : Studi Kualitatif Pada Universitas Islam Indonesia Yogyakarta Dan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*. Ponorogo: STAIN Po Press, 2014.

Zazin, Nur. *Gerakan Menata Mutu Pendidikan : Teori & Aplikasi*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2011.



# LAMPIRAN



*Lampiran 1. Surat Keterangan Izin Meneliti*



PEMERINTAH KOTA PALOPO  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
Alamat : Jl. K.H.M. Hasyim No 5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpun : (0471) 326040

**ASLI**

**IZIN PENELITIAN**  
NOMOR : 385/IP/DPMP/TSP/IV/2022

**DASAR HUKUM :**

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Peraturan Menteri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penetapan Surat Keterangan Penelitian;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
5. Peraturan Walikota Palopo Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pen dele gasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjari Urusan Pemerintah Kota Palopo dan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Yang Diberikan Pampahan Wewenang Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

**MEMBERIKAN IZIN KEPADA**

Nama : NURUL HASANAH  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Dsn. Padang Lambe Kab. Luwu  
Pekerjaan : Mahasiswa  
NIM : 18 0206 0099

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

**MANAJEMEN MUTU DI INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO**

Lokasi Penelitian : INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO  
Lamanya Penelitian : 19 April 2022 s.d. 19 Mei 2022

**DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :**

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Diterbitkan di Kota Palopo  
Pada tanggal : 20 April 2022  
a.n. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP  
Kepala Bidang Pengkajian dan Pemrosesan Perizinan PTSP

  
SUBINA, SH  
Pangkat : Penata Tk. I  
NIP : 19720215 200604 2 016

**Tembusan :**

1. Kepala Badan Kesbang Prov. Sul. Gat.
2. Walikota Palopo
3. Danram 1403 SWG
4. Kapolres Palopo
5. Kepala Badan Perizinan dan Pengembangan Kota Palopo
6. Kepala Badan Kearsif Kota Palopo
7. Instansi terkait tempat dilaksanakan penelitian

Scanned by TapScanner

*Lampiran 2. Surat Keterangan Selesai Meneliti*



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU**

Jln. Agatis Tlp 0471-22076 fax 0471-325195 Balandi Kota Palopo  
Email : [ipm@iainpaloopo.ac.id](mailto:ipm@iainpaloopo.ac.id) Website : [www.ipm.iainpaloopo.ac.id](http://www.ipm.iainpaloopo.ac.id)

**SURAT KETERANGAN**

Nomor: 67/In.19/LPM/HM.00/08/2022

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Dr. Sukirman, S.S., M.Pd.  
NIP : 19670516 200003 1 002  
Pangkat/Gol. : Pembina Tk.1, IV/b  
Jabatan : Ketua LPM

dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Nurul Hasanah  
NIM : 18 0206 0099  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Dsn. Padang Lambe Kab. Luwu

telah melakukan penelitian di Lembaga Penjaminan Mutu IAIN Palopo sejak tanggal **19 April 2022** sampai dengan tanggal **19 Mei 2022** dalam rangka penulisan skripsi dengan judul "**Manajemen Mutu di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo**".

Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 12 Agustus 2022

Ketua,



*[Handwritten Signature]*  
Dr. Sukirman, S.S., M.Pd.  
NIP 19670516 200003 1 002

*Lampiran 3. Halaman Persetujuan Pembimbing*

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Setelah menelaah dengan seksama skripsi berjudul Manajemen Mutu di Intitut  
Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo

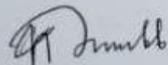
Yang ditulis oleh:

Nama : Nurul Hasanah  
Nim : 18 0206 0099  
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat akademik dan  
layak untuk diajukan untuk diujikan pada ujian/seminar hasil penelitian.

Demikian persetujuan ini dibuat untuk proses selanjutnya

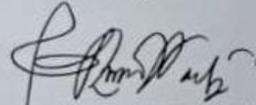
Pembimbing I



Hj.Nursaeni, S.Ag., M.Pd.

Tanggal: 03 Agustus 2022

Pembimbing II



Ali Nahrudin Tanal, S.Pd., M.Pd.

Tanggal: 03 Agustus 2022

*Lampiran 4. Nota Dinas Pembimbing*

Hj.Nursaeni, S.Ag., M.Pd.

Ali Nahrudin Tanal, S.Pd., M.Pd.

---

**NOTA DINAS PEMBIMBING**

Lamp. :

Hal : Skripsi an. Nurul Hasanah

Yth. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Di

Palopo

*Assalamu 'alaikum wr.wb.*

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama : Nurul Hasanah

Nim : 18 0206 0099

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

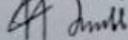
Judul Skripsi :Manajemen Mutu di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian/seminar hasil penelitian.

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

*Wassalamu 'alaikum wr.wb.*

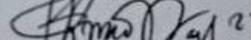
Pembimbing I



Hj.Nursaeni, S.Ag., M.Pd.

Tanggal: 03 Agustus 2022

Pembimbing II



Ali Nahrudin Tanal, S.Pd., M.Pd.

Tanggal: 03 Agustus 2022

*Lampiran 5. Halaman Persetujuan Tim Penguji*

**HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI**

Skripsi berjudul *Kajian Penerepan Manajemen Mutu (PPEPP) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo*, yang ditulis oleh *Nurul Hasanah*, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) *18 0206 0099*. Mahasiswa Program Studi *Manajemen Pendidikan Islam* Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Palopo yang telah diujikan dalam seminar hasil penelitian pada hari Kamis, 08 September 2022. Telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim penguji, dan dinyatakan layak untuk diajukan pada sidang ujian *munaqosyah*.

**TIM PENGUJI**

1. Sumardin Raupu, S.Pd., M.Pd.

Ketua Sidang

(*[Signature]*)  
Tanggal:

2. Dr. Sukirman Nurdjan, S.S., M.Pd.

Penguji I

(*[Signature]*)  
Tanggal: 29/9/22

3. Drs. H. Nasaruddin, M.Si.

Penguji II

(*[Signature]*)  
Tanggal:

4. Hj. Nursaeni, S.Ag., M.Pd.

Pembimbing I

(*[Signature]*)  
Tanggal:

5. Ali Nahrudin Tanal, S.Pd.I., M.Pd.

Pembimbing II

(*[Signature]*)  
Tanggal:

*Lampiran 6. Nota Dinas Penguji*

*Dr. Sukirman Nurdjan, S.S., M.Pd.  
Drs. H. Nasaruddin, M.Si.  
Hj. Nursaeni, S.Ag., M.Pd.  
Ali Nahrudin Tanal, S.Pd.I., M.Pd.*

**NOTA DINAS PENGUJI**

Lamp. :  
Hal : Skripsi an. Nurul Hasanah

Yth. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Di

Palopo

*Assalamu 'alaikum wr. wb.*

Stelah menelaah naskah perbaikan berdasarkan seminar hasil penelitian terdahulu, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Nurul Hasanah

NIM : 18 0206 0099

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi : *Kajian Penerepan Manajemen Mutu (PPEPP) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo*

Maka naskah skripsi tersebut dinyatakan sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian *munaqasyah*.

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

*Wassalamu 'alaikum wr. wb.*

1. Dr. Sukirman Nurdjan, S.S., M.Pd.  
Penguji I

(*[Signature]*)  
Tanggal: 23/9/22

2. Drs. H. Nasaruddin, M.Si.  
Penguji II

(*[Signature]*)  
Tanggal:

3. Hj. Nursaeni, S.Ag., M.Pd.  
Pembimbing I

(*[Signature]*)  
Tanggal:

4. Ali Nahrudin Tanal, S.Pd.I., M.Pd.  
Pembimbing II

(*[Signature]*)  
Tanggal:

## *Lampiran 7. Pedoman Wawancara*

### **A. Pertanyaan Khusus**

#### **I. Penetapan Standar**

1. Bagaimanakah tahapan-tahapan yang dilalui oleh IAIN Palopo dalam menetapkan standar manajemen mutu?
2. Apakah Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di IAIN Palopo telah memiliki standar yang diperlukan? Berikan alasan.
3. Apakah isi standar telah sesuai dengan visi misi perguruan tinggi/fakultas/jurusan/prodi dan aturan perundang-undangan yang relevan?
4. Apakah penetapan standar telah melibatkan *stakeholder*?
5. Apakah penetapan standar telah disosialisasikan kepada seluruh *stakeholder*?
6. Apakah standar telah dilengkapi dengan instrumen tertulis seperti formulir/borang, *checklist*, tabel, dan sebagainya?
7. Apakah Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di IAIN Palopo telah memiliki sasaran kebijakan/ukuran yang diperlukan? Berikan alasan.
8. Apakah Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di IAIN Palopo telah memiliki tujuan kebijakan yang jelas terhadap peningkatan kualitas mutu perguruan tinggi?
9. Bagaimana pendapat Anda tentang faktor pendukung sumber daya Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di IAIN Palopo dalam melaksanakan penjaminan mutu internal?
10. Bagaimana pendapat Anda tentang faktor penghambat sumber daya Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di IAIN Palopo dalam melaksanakan penjaminan mutu internal?

## **II. Pelaksanaan Standar**

1. Bagaimanakah tahapan sosialisasi yang dilakukan oleh IAIN Palopo sehingga dapat tersalurkan secara keseluruhan acuan kerja standar mutu di setiap fakultas/jurusan/prodi?
2. Apakah ada hambatan yang dialami selama melakukan sosialisasi? Jelaskan!
3. Bagaimana Anda menanggapi terkait acuan kerja standar mutu yang ditetapkan oleh IAIN Palopo?
4. Kendala apa saja yang dialami dalam penerapan/pemenuhan standar oleh masing-masing unit/lembaga/fakultas/program studi lingkup IAIN Palopo?

## **III. Evaluasi Pelaksanaan Standar**

1. Dalam tahapan SPMI apa sajakah yang dievaluasi terkait pelaksanaan standar mutu perguruan tinggi?
2. Jelaskan mengapa IAIN Palopo melakukan monitoring dan evaluasi terkait standar mutu!
3. Jelaskan prinsip-prinsip monitoring dan evaluasi yang dilakukan di IAIN Palopo!
4. Jelaskan standar mutu apa saja akan dimonitoring dan evaluasi !
5. Jelaskan siapa saja yang terlibat dalam tahapan monitoring dan evaluasi!
6. Apakah terdapat batasan waktu tindakan perbaikan terhadap hasil temuan audit mutu internal?
7. Bagaimana hasilnya ?
8. Teknik evaluasi kerja?

## **IV. Pengendalian**

1. Apakah prosedur tertulis telah ditetapkan untuk identifikasi, penyimpanan, perlindungan, penarikan kembali, waktu penyimpanan dan disposisi catatan mutu?

2. Apakah lembaga (LPMP) telah mengidentifikasi catatan mutu yang diperlukan untuk memberikan bukti kesesuaian terhadap efektifitas penerapan sistem manajemen mutu yang meliputi: hasil peninjauan manajemen dan hasil-hasil dari pendidikan dan pelatihan, keterampilan dan pengalaman, kompetensi personal
3. Apakah lembaga LPMP telah melakukan tindakan korektif untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian dan untuk mencegah terulangnya kejadian yang sama?
4. Apakah tindakan korektif yang diambil telah sesuai dengan dampak kejadian yang dihadapi?
5. Apakah prosedur terdokumentasi telah ditetapkan untuk meninjau ketidaksesuaian, penyebab ketidaksesuaian, mengevaluasi kebutuhan tindakan untuk memastikan bahwa ketidaksesuaian tidak akan terulang, menentukan dan melaksanakan tindakan yang diperlukan, dan mencatat hasil tindakan perbaikan yang telah dilakukan ?
6. Apakah lembaga LPMP telah mendokumentasikan tindakan korektif yang diambil dan mengevaluasi hasilnya?
7. Bagaimanakah lembaga LPMP menangani ketika terjadi penurunan kualitas mutu di IAIN Palopo?

#### **V. Peningkatan Standar**

1. Apakah organisasi LPMP telah merencanakan dan mengelola proses-proses yang diperlukan untuk secara terus-menerus dalam meningkatkan efektivitas sistem manajemen mutu?
2. Bagaimanakah upaya yang dilakukan lembaga LPMP IAIN Palopo dalam meningkatkan manajemen mutu perguruan tinggi?
3. Bagaimana bentuk peningkatan standar di IAIN Palopo ?

## Lampiran 8. Transkripsi Hasil Wawancara

### 1. Identitas Wawancara

Informan : Bapak Dr. Sukirman, M.Pd (Ketua LPM)  
Bapak Dr. Masruddin, M.Hum (Sekretaris LPM)  
Bapak Dr. H. Muammar Arafat, S.H., M.H (Wakil Rektor 1)  
Bapak Dr. Andi Muhammad Ajigoena, M.Pd (Auditor SPMI)  
Bapak Alimuddin, S.Ud., M.Pd (Auditor SPMI)

Hari/Tanggal : Kamis/19 Mei 2022  
Selasa/24 Mei 2022  
Rabu/25 Mei 2022

### 2. Rumusan Masalah 1

Bagaimana Proses Penetapan Mutu di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo?

Tabel Transkripsi Hasil Wawancara

Aspek yang diamati	Butir Pertanyaan	Jawaban
Proses Penetapan mutu di IAIN Palopo	Bagaimanakah tahapan-tahapan yang dilalui oleh IAIN Palopo dalam menetapkan standar manajemen mutu ?	<p><b>KET.LPM</b> : Itukan kita mengacu pada kurikulum, visi misi. Teruskan visi misi itu melahirkan kurikulum terus dari kurikulum itu kan lahir perangkat-perangkat perkuliahan nah itu semua menjadi instrumen pertanyaan para auditor dalam mengukur tentang mutu yang ada. Disamping itu juga kita juga mengacu pada 9 kriteria yang ditetapkan oleh ban pt, jadi tidak terlepas dari itu. Jadi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh auditor atau pertanyaan yang kita desain yang mau diliat pencapaiannya, lalu kita membuat pertanyaan yang mengacu ke 9 kriteria itu. Jadi pertanyaan-pertanyaan lahir dari situ. Itulah yang mejnadi ukuran utk melihat sampai dimana pelaksanaan yang ada di tingkat prodi dan fakultas, dan itulah yang berkaitan dengan ppepp.</p> <p><b>SEK.LPM</b> : pertama kita sesuai peraturan perundang-undangan jadi ada minimal dari sistem nasional pendidikan kita, sistem nasional pendidikan kita ituksh telah memuat standar-standar wajib. Jadi ada 9 standar yang wajib yang harus kita ikuti secara</p>

		<p>nasional dan itu minimal dan kita sudah memasuki minimal itu. Dan memang itu masih dikondisikan dan juga itu harus melampaui standar nasional. Dan kita sudah melampaui standar misalnya kita sudah melakukan minimal satu kelebihan dari standar nasional yg telah ditentukan oleh nasional kita harus ada melampaui. Berarti kita harus ada salah satu yang paling berciri yaitu adanya visi misi kita tentang berbasis kearifan lokal.</p> <p><b>Warek 1 :</b> pertama acuannya pasti di SN dikti karena kita tidak bisa bertentangan dengan SN dikti (standar nasional pendidikan tinggi) itu diikuti, kemudian diturunkan ke standar audit mutu, nah audit mutu itu yang dijalankan auditor itu kemudian mengaudit. Standar mutu yang dijalankan auditi itu akan dievaluasi oleh auditor berjalan atau tidak, nah instrumen-instrumennya itu pasti mengikuti standar dari sn dikti. Jadi tentu kita harus merujuk pada kebijakan yang paling tinggi.</p> <p><b>Auditor 1 (Ajigoena) :</b> Membentuk tim perumus ini membuat rancangannya terlebih dahulu, kemudian uji ublikasikan dan diekspos ke stekholder bisa melalui skema workshop bisa melalui skema seminar dan diuji cobakan, ketika diuji cobakan ini dilakukan perbaikan kemudian diantaranya itu ada proses konsultasi antara tim perumus dengan pimpinan baik itu ditingkat rektorat maupun fakultas. Jadi ada 3 yah membentuk tim kemudian tim ini membuat rancangannya setelah ada rancangan dikonsultasikan kepemimpinan setelah dikonsultasikan diseminarkan di workshopkan mengundang para ahli untuk mengomentari dan memberikan masukan kemudian setelah itu ditetapkan melalui sidang senat baru disahkan melalui keputusan rektor.</p> <p><b>Auditor 2 (Alimuddin) :</b> Standar mutu dari iain palopo itu akan diturunkan dari standar nasional pendidikan tinggi bahkan kita ambil juga dari instrumen akreditasi nasional (ban pt) itulah yang kita ramuk sehingga kita tidak perlu khawatir lagi apa yang</p>
--	--	--

	<p>Apakah SPMI di IAIN Palopo telah memiliki standar yang diperlukan ?</p>	<p>kita programkan di iain palopo itu keluar dari koridor ban pt itu, kenapa karena kita langsung menyusunnya dari instrumen-instrumen yang digunakan dalam proses audit atau proses untuk akreditasi. Jadi sangat baik. Dan itu sangat menolong kita di iain palopo karena bisa saja prodi dan unit unit yang lain selama ini ada hal yang mendasar harus dikerjakan tetapi tidak dikerjakan setelah ada ppepp ini yang kita ramuk dari dua sumber itu snpt dan ban pt itu kita ramuk menjadi sebuh 9 standar + 1 dan itulah yang kita jadikan pedoman melalui tahap ppepp dan itu penting</p> <p><b>KET.LPM</b> : Ia sudah cukup memenuhi karena dia sudah punya auditor dan auditornya itu kurang lebih 40 orang itu diambil setiap fakultas yang ada kemudian setelah itu juga telah melalui pelatihan karena syartnya utk merekrut auditor harus melalui pelatihan dulu, jadi pelatihan dibimbing terua setelah itu baru turun melakukan audit. Nah melakukan audit itu dengan dasar melihat dan memahami kriteris 9 dari ban pt kemudian telah sampai disana itukan prosedurnya ada penyampaian ke tingkat fak/prodi, jadi ada proses penerimaan dlu lalu setelah itu mereka bersepakat untuk disetujui kapan dilakukan auditor disitulah mereka melakukan cek and ricek tentang kemajuan dan keterkaitan kriteria 9 yang ada dilaksanakan di prodi sebagai bentuk dan ukuran serta jaminan bahwa prodi sudah sampai di tingkat maksimal pelaksanaannya</p> <p><b>SEK.LPM</b> : yah sudah sesuai dengan standar yang diperlukan dan sudah sesuai dengan standar perundang-undangan</p> <p><b>Warek 1</b> : ya sudah, alhamdulillah dan standar mutu itu sudah ditetapkan melalui kebijakan melalui sk rektor. Seperti standar mutu ditetapkan, kalender akademik ditetapkan nah inilah bagian dari capaian-capaian kita semakin terukur. Contoh kurikulum kita bisa memungkinkan mahasiswa selesai 7 semester artinya apa apabila mahasiswa itu bisa bereklarasi maka 7 semester atau 8 semester sudah bisa selesai. Tetapi kalau santai maka akan sulit itupun ada batas waktunya sehingga lewat dari 14 semester maka</p>
--	--	---

	<p>Apakah isi standar telah sesuai dengan visi misi perguruan tinggi/fak/prodi dan aturan uu yang relevan ?</p>	<p>dengan berat hati harus di do.</p> <p><b>Auditor 1 (ajigoena) :</b> Untuk sekarang ia sudah tapikan standar itu bergerak yah sesuai kebutuhan-kebutuhan masyarakat. Standar iain itu sudah ada sudah sesuai dengan sn dikti standar nasional pendidikan dimana aturannya itu adalah standar perguruan tinggi itu adalah standar nasional pendidikan ditambah standar tambahan. Nah jadi kesimpulannya bahwa apakah spmi diiain palopo telah memiliki standar yang diperlukan jawabannya iya karena telah terdiri dari standar nasional pendidikan dan standar tambahan.</p> <p><b>Auditor 2 (alimuddin) :</b> Ya sudah, karena itu penting yah dalam hal menjadi trek yang akan kita lalui untuk mencapai tujuan. Dan juga untuk memastikan kita menjalan intitut ini sesuai dengan trek yang seharusnya kita laksanakan oleh intitusi karena kapan diluar itu maka wajar setiap institusi tidak mendapatkan akreditasi yang baik, prodi yang tidak baik, megapa karena dia tidak berada dalam standar yang telah ditetapkan itu. Standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah, standar yang ditetapkanban pt itulah yang kita ramuk sehingga kita tidak khawatir lagi ketika kita berada diatas, intrumen-intrumen itu atau jalanjalan itu kita yakin tujuan kita dapat tercapai karena kita berada diatas jalan yang benar.</p> <p><b>KET.LPM :</b> Ya sdah sesuai karena tidak mungkin kita jalankan standar itu apabila tidak didasarkan pada visi misi. Visi misi itupun harus mengacu pada pemerintah kementrian agama. Disana memang kan sudah diberi kata-kata kunci ukuran yang harus dikembangkan tentang visi misi.</p> <p><b>SEK.LPM :</b> secara umum bahwa kita telah menyesuaikan dengan visi. Justru visi ini yang menjadi program standar tambahan yang melampaui yaitu standar kearifan lokal</p> <p><b>Warek 1 :</b> ya karena visi nya iain palopo terkemuka dalam intergrasi keilmuan artinya bahwa integrasi keilmuan adalah terintegrasinya keilmuan dalam</p>
--	---	---

	<p>Apakah penetapan standar telah melibatkan stekholder ?</p>	<p>kurikulum iain palopo yaitu mata kuliah umum dan mata kuliah keislaman. Struktur kurikulum iain palopo itu terbagi atas 3 yaitu mata kuliah institut kemudian matkul fakultas baru kemudian matakuliah keproedian (keahlian).</p> <p><b>Auditor 1 (ajigoena) :</b> Kalau menurut aturan peundang-undangan sudah relevan berdasarkan permen dikbud tentang standar nasional pendidikan tinggi (snpt). Permenrestekdikti nomor 44 tahun 2015 tentang standar nasional pendidikan tinggi. Kemudian apakah sudah sesuai dengan visi misinya sudah sesuai kenapa karena ada standar tentang kearifan lokal, visi misi kita itu tentang kearifan lokal maka dibuatlah standar tentang kearifan lokal.</p> <p><b>Auditor 2 (alimuiddin) :</b> Sangat sesuai</p> <p><b>KET.LPM :</b> Ya sudah, karena stakholdernya itu apabila kita melakukan audit itu kan itu ada dihadiri pihak fakultas dan pihak prodi jadi semua pimpinan di fakultas dan semua pimpinan di prodi bahkan sampai kepada staf mereka hadir semua terlibat dan memberi informasi tentang seputar pelaksanaan kegiatan pembelajaran yang berkaitan dengan kriteria 9 yang ingin dicari dan didapatkan informasinya.</p> <p><b>SEK.LPM :</b> yah semua dari kita kan sudah melakukan yang namanya setiap tahun akhir tahun itu kita ada rapat tinjauan manajemen, dimana semua stakeholder itu harus hadir mulai dari rektor dekan fakultas dan sebagainya. Jadi keterlibatannya semua stakeholder itu masuk</p> <p><b>Warek 1 :</b> pasti sudah dilibatkan, mulai dari kebijakan kurikulum fakultas, institut itu mengundang stakeholder. Contoh di ftik Yang diundang itu adalah para pakar pendidikan, kemudian praktisi pendidikan misalnya di prodi pgmi maka yang diundang para kepek, guru dan pemangku kebijakan. Contoh lain syariah yang diundang dari kejaksaan, pemerintah kota dan bagian hukum</p>
--	---	---

	<p>Apakah standar telah dilengkapi dengan instrumen tertulis seperti formulir/borang, checklist, tabel dan sebagainya ?</p>	<p><b>Auditor 1 (ajigoena) :</b> Ya pasti melibatkan stekholder dgn mengundang pakar dan ahli dari luar kampus.</p> <p><b>Auditor 2 (alimuddin) :</b> Ya melibatkan stekholder, kenapa karena tentu masing-masing fakultas, wakil-wakil rektor kita membutuhkan sumbangsi pemikiran meskipun dalam pengerjaan nya itu kita membuat draf terlebih dahulu tapi tidak serta merta apa yang kita hasilkan itu langsung kita sk kan tapi salah satu bentuk pelibatan stekholder yang lainnya itu adalah hasil draft yang kita hasilkan itu diserahkan kepada mereka untuk diberikan komentar apa yang perlu ditambahkan apakah sudah sesuai dengan perundang-undangan nah setelah itu dikumpulkan kembali untuk selanjutnya di sk kan oleh rektor.</p> <p><b>KET.LPM :</b> Ya sudah ada dilengkapi semua karena itulah yang dipakai sebagai pedoman untuk bertanya kepada stekholder dan instrumen-instrumen pertanyaan itu lahir dari kriteria 9. Jadi pertanyaan itu tidak ada yang menyimpang</p> <p><b>SEK.LPM :</b> sudah ada</p> <p><b>Warek 1 :</b> ada dan checklist tersebut berdasarkan sn dikti yang diturunkan ke standar mutu kampus</p> <p><b>Auditor 1 (Ajigoena) :</b> ada</p> <p><b>Auditor 2 (Alimuddin) :</b> Sudah.</p>
	<p>Apakah Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di IAIN Palopo telah memiliki sasaran kebijakan/ukuran yang diperlukan?</p>	<p><b>KET.LPM :</b> Ya sudah karena hasil audit yang disampaikan dibuat dalam bentuk laporan itu diusulkan ke pimpinan lalu setelah itu dijadwalkan dilakukan rpm. Dalam rpm disitulah pimpinan mengambil kebijakan tentang apa syarat-syarat yang perlu dikembangkan yang masih tertinggal yang dilakukan oleh pihak fakultas dan prodi atau stekholder.</p> <p><b>SEK.LPM :</b> ya sudah ada kebijakannya dan sudah ada standarnya</p>

	<p>Apakah Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di IAIN Palopo telah memiliki tujuan kebijakan yang jelas terhadap peningkatan kualitas mutu perguruan tinggi?</p>	<p><b>Warek 1</b> : setelah diaudit maka dikumpulkanlah itu para penanggungjawab unit pengelola program studi, yaitu para dekan direktur pasca dan jajarannya kemudian di ekspos/digelar hasil temuan dari para auditor. Nah setelah di ekspos ohh ternyata fakultas tarbiyah prodi pgmi, mpi hal-hal ini yang sudah dijalankan, ini yang perlu di evaluasi dan hal ini yang perlu ditingkatkan. Dilaksanakan itu di awal semester</p> <p><b>Auditor 1 (ajigoena)</b> : -</p> <p><b>Auditor 2 (alimuddin)</b> : Iya betul sudah kenapa karena seperti yang saya sampaikan tadi hasil-hasil audit yang kita lakukan itu kemudian di rapatkan yang dimakan rpm. Dimana disitu seluruh pimpinan dihadirkan untuk mendengarkan dimana kekurangan kita dimana yang perlu kita perbaiki nah setelah dari rtm itu setiap pimpinan kembali ke unit masing-masing untuk membicarakan apa yang akan kita lakukan untuk mengantisipasi atau memperbaiki hal-hal yang ditemukan oleh para audit.</p> <p><b>KET.LPM</b> : Ya jelas ada. Karena mutu kualitas perguruan tinggi itukan diukur dari kriteria 9 yang disampaikan oleh ban pt. dari ban pt itu kita mengacu ke situ jadi semua kegiatan yang kita lakukan memang didasarkan pada peningkatan mutu perguruan tinggi</p> <p><b>SEK.LPM</b> : pasti sudah jelas karena sdah berdasarkan standar yang ditetapkan dan ada standar kebijakan juga</p> <p><b>Warek 1</b> : ya tentu, dan itu harus karena kita ini tidak bisa main-main terkait akreditasi karena jelas atau tidaknya kebijakan itu akan berimplikasi bermuara kepada hasil dari akreditasi sebuah prodi. Jadi akan kelihat jika kita tidak serius dengan kebijakan ketika kita tidak jalankan standar yang sudah kita tetapkan sendiri. Artinya jgn kita membuat kebijakan yang kita sendiri tidak jalankan.</p> <p><b>Auditor 1 (ajigoena)</b> : -</p> <p><b>Auditor 2 (alimuddin)</b> : Yah pada dasarnya tujuan</p>
--	---	--

	<p>Bagaimana pendapat Anda tentang faktor pendukung sumber daya Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di IAIN Palopo dalam melaksanakan penjaminan mutu internal?</p>	<p>spmi itu yah untuk menjaga meningkatkan perguruan tinggi</p> <p><b>KET.LPM :</b> Klo sdm nya saya rasa cukup namun untuk sumber daya sarana dan prasarannya seperti media dan peralatan masih perlu dilengkapi karena masih kekurangan tapi kalau sdm nya seperti auditor sudah cukup dan sudah seimbang dengan jumlah prodi yang ada</p> <p><b>SEK.LPM :</b> namanya baru berkembang yah, kita baru 2tahun ini lumayan efektif jadi masih banyak hal yang perlu ditingkatkan misalnya kualitas auditor kita kemudian proses evaluasinya dan peningkatan standar nya banyak hal yang harus ditingkatkan</p> <p><b>Warek 1 :</b> ya menurut saya ini sangat penting dan harus ya karena kekuatan kita itu ada di sumber daya. Iain palopo ini punya dosen 241 dimana doctornya ad 52, ektor kepalanya sudah kurang lebih 37 kemudia lektor dan asisten ahli. Nah ini kita kawal betul supaya sdm kita meningkat karena ini merupakan kekuatan kita, dengan sumber daya meningkat maka akan lahir lulusan-lulusan yang berkualitas.</p> <p><b>Auditor 1 (ajigoena) :</b> Kalo sdm nya bagus dari segi kuantitas sudah cukup bagus. Satu kelemahannya bahwa auditor-auditor ini rata-rata dosen-dosen muda, 40 orang dosen itu bisa sangat dilatih untuk memiliki pengetahuan dasar tentang audit smpi tapi tentu mereka punya sisi kelemahan bahwa mereka belum punya pengalaman dalam hal mengelola prodi, itu kelemahan dasarnya audit mutu internalnya. Bahwa dari segi kuantitas bagus dari segi kualitas ini yang menjadi pertanyaan. Tetapi klo boleh memberikan masukan terhadap pelaksanaan ami dikampus kita bahwa dosen-dosen 40 orang ini mayoritas diantara mereka muda dan anak muda itu mudah untuk dilatih, energik, ada segi positifnya dan tentu bisa dilatih, mereka punya pengetahuan tentang pelaksanaan sistem ami , pengetahuan dasarnya bisa yang kurang adalah mereka itu kurang pengalaman sedangkan auditor itu selain tentang pengetahuan selain tentang sikapnya</p>
--	--	---

	<p>Bagaimana pendapat anda tentang faktor penghambat sumber daya smpi di iain palopo dalam melaksanakan penjaminan mutu internal ?</p>	<p>yang harus objektif punya integritas auditor itu juga harus orang-orang yang berpengalaman, orang-orang yang punya pengalaman untuk mengevaluasi mengakses sesuatu itu kita juga harus punya pengalaman langsung. Bagaimana cara menyelesaikan itu menurut saya auditor-auditor ini harus banyak diberi ruang untuk berpartisipasi dalam hal pengelolaan dikampus sehingga dia punya pengalaman dengan sendirinya dan punya pengetahuan jadi kualitasnya semakin meningkat</p> <p><b>Auditor 2 (alimuddin) :</b> Saya fikir sudah bagus pendukungnya smpi nya sudah ada intrumennya sudah ada perangkat yang sudah melaksanakan intrumennya itu sudah ada yaitu auditor, pengawas dan lain sebagainya sudah matang persiapannya. Yang menjadi persoalan itu adalah kesanggupan setiap prodi, misalkan apakah prodi sudah mampu melaksanakan misalnya kurikulum apakah sudah sesuai dengan standar. Itu yang menjadi masalah ai secara keseluruhan sudah matang terbukti beberapa prodi terakhir ini yang terakreditasi sudah menggunakan smpi, andaikan tidak ada smpi maka tidak bisa terakreditasi</p> <p><b>KET.LPM :</b> Faktor penghambatnya yaitu masih kurangnya kesadaran diantara stekholder tentang posisi dan kedudukan lpm termasuk tim auditor yang kita kirim ke fakultas</p> <p><b>SEK.LPM :</b> memang hambatan itu banyak tapi untuk mengurangi hambatan –hambatan itu kita melakukan yang namanya pemaksimalan dan minimal kita melaksanakan hal-hal yang menjadi persyaratan minimal dari sebuah pelaksanaan smpi di universitas. Intinya kita semua harus bersemangat saja dalam melaksanakan .</p> <p><b>Warek 1 :</b> untuk faktor penghambat itu kadang-kadang itu adalah faktor ketersediaan anggaran apalagi inikan masa pandemi. Begini, selain kita melaksanakan siklus smpi, perkuliahan rutin kita juga melaksanakan yang dinamakan pengembangan melalui penelitian pengabdian masyarakat nah kadang alokasi anggaran</p>
--	--	---

		<p>untuk kegiatan pengembangan itu sangat terbatas. Jadi untuk meningkatkan standar itu kadang-kadang hambatannya terdapat di financial. Kemudian faktor penghambat dari sdm itu dari segi kuantitas yaitu jumlah tenaga kependidikan yang perlu ditingkatkan.</p> <p><b>Auditor 1 (ajigoena) :</b> Kekurangannya yaitu terdapat di auditor</p> <p><b>Auditor 2 (alimuddin) :</b> Faktor penghambat nya itu budaya organisasi , kenapa karena cukup kompleks. Kemudian yang menjadi penghambat yaitu dibutuhkan kesungguhan dan kesadaran setiap stekholder misalkan di prodi maka tdak boleh hanya ketua prodi saja yang merasa bertanggung jawab terhadap tetapi seluruh stekholder yang ada diprodi itu. Jadi kesadaran dan kesungguhan serta berjuang bersama.</p>
--	--	--

### 3. Rumusan Masalah 2

Bagaimana Proses Pelaksanaan Mutu di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo?

**Tabel Transkripsi Hasil Wawancara**

Aspek yang diamati	Butir pertanyaan	Jawaban
Proses Pelaksanaan Mutu di IAIN Palopo	Bagaimanakah sistem yang dilakukan oleh IAIN Palopo sehingga dapat tersalurkan secara keseluruhan acuan kerja standar mutu di setiap fakultas/jurusan/prodi?	<p><b>KET.LPM :</b> Acuan kerja di lpm itukan dia hanya selaku pemantau dan pengevaluasi, yang memberi acuan kerja itu sebenarnya itu dari warek 1 dan lpm itu bukan atasan dari fakultas tapi kami ini terpisah, kami hanya tim audit yang memantau dan mengevaluasi tentang perjalanan mutu. Jadi acuan pembelajaran itu bukan kami yang memerintahkan. Dan acuan kerja ini disalurkan oleh warek.</p> <p><b>SEK.LPM :</b> sistemnya yaitu kita selalu mensosialisasikan spmi di akhir tahun melalui rapat tinjauan</p>

		<p>manajemen dan selalu ada kita tunjuk auditor untuk melakukan audit dan selalu ada sosialisasi oleh lpm ke masing-masing fakultas mengenai spmi tersebut.</p> <p><b>Warek 1 :</b> disampaikan karena memang prodi itu sudah mengetahui bahwa audit ini dilaksanakan secara berkelanjutan dan ketikan belum ada yang dilaksanakan maka akan tertagi diaudit berikutnya. Artinya bahwa apabila prodi belum melakukan rekomendasi dari auditor maka itu akan tertagi pada audit mutu selanjutnya. Sejatinnya semua prodi diain palopo ada 23 prodi sudah mengetahui semua apa-apa yang dilakukan berdasarkan standar yang sudah ditetapkan</p> <p><b>Auditor 1 (ajigoena) :</b> Untuk pegawai itu pake sistem perkin (perjanjian kinerja). Nah target-target tersebut dituangkan dalam perkin, kemudian selain itu untuk pengelolaan dalam konteks yang lebih luas target target tersebut diterjemahkan kedalam bentuk renstra dan renop untuk masing-masing unit fakultas dan prodi. Perkin sifatnya individual Rentra dan Renop yang sifatnya intitutional Spo sifatnya mutu pelayanan</p> <p><b>Auditor 2 (alimuddin) :</b> jadi yang pertama melakukan sosialisasi. Sosialisasi kita kan sudah berjalan kemudian yang kita lakukan disetiap akhir semester itu kita melakukan kembali audit nah itu yang menjadi sistem dalam pelaksanaan sistem ini. Jadi itu</p>
--	---	---

	<p>Bagaimana Anda menanggapi terkait acuan kerja standar mutu yang ditetapkan oleh IAIN Palopo?</p>	<p>yang menjadi siklus karena itu sudah rutin setiap semester kita lakukan atau 2 kali dalam setahun dan itu yang menjadi dasar dalam pelaksanaan sistem itu. Jadi tahapannya tim dari lpm itu menyurat ke pihak fakultas atau unit bahwa mereka akan turun untuk melakukan sosialisasi nanti setiap fakultas mengundang setiap prodi sek prodi wadek untuk mengikuti sosialisasi</p> <p><b>KET.LPM :</b> Cukup bagus tapi perlu dilengkapi lagi supaya terjadi dinamisasi dan kreativitas dan kualitas agar semakin meningkat.</p> <p><b>SEK.LPM :</b> memang sudah cukup baik walaupun memang ada beberapa kekurangan tapi kita harus tetap semangat yah melaksanakanya</p> <p><b>Warek 1 :</b> sejauh ini bagus. Sepanjang acuan kerja yang ditetapkan itu berdasarkan peraturan ban pt, berdasarkan standar yang telah ditetapkan dan tidak bertentangan maka itu sudah bagus</p> <p><b>Auditor 1 (ajigoena) : -</b></p> <p><b>Auditor 2 (alimuddin) :</b> Bagus yah kenapa karena secara keseluruhan sudah jelas, yang belum jelas yaitu standar kearifan lokal, itu yang perlu kita kontraskan. Kita perlu perjeleas apa sebenarnya yang harus kita kerjakan dari kearifan lokal.</p>
--	---	---

	<p>Kendala apa saja yang dialami dalam penerapan/pemenuhan standar oleh masing-masing unit/lembaga/fakultas/program studi lingkup IAIN Palopo?</p>	<p><b>KET.LPM</b> : berdasarkan hasil audit itu ditemukan masih kurangnya fasilitas, fasilitas yang ada disana menurut hasil interview tim auditor ke stekholder prodi belum memadai, kemudian yang kedua ada beberapa prodi yang sdm nya yang belum mencukupi karena belum proposional antara jumlah mahasiswa dengan jumlah dosen</p> <p><b>SEK.LPM</b> : kendala pasti banyak, nah kendala utama adalah kesadaran mutu semua stakheolder belum sama smua. Kemudian dukungan pimpinan masih belum sepenuhnya krena memang baru mulai dan banyak keterbatasan-keterbatasan dari kita baik dari segi financial maupun sumber daya dalam hal penemuan standar-standar tersebut. Jadi mmng harus berproses. Pastikan namanya mutu selalu dia adalah continiusly improvemen berarti memang harus berlanjut terus dan tdak ada putusnya.</p> <p><b>Warek 1</b> : jadi kebijakan itukan berubah-ubah kebijakan ban pt maka kita harus selalu update – update kebijakan ban pt oleh sebab itu memang diharapkan prodi aktif, lpm dan semua unit harus aktif melihat perkembangan-perkembangan itu. Sebagai contoh kit harus jaga rasio dosen dan mahasiswa jgn sampai melewati rasio yang sudah ditetapkan oleh ban pt, maka ini harus kita update terus. Kendala nya yaitu beberapa dari stakholder agak lambat dalam memahami dan mengupdate informasi. Itu yang menjadi kendala. Dan biasa juga kurang</p>
--	--	---

		<p>sosialisasi akan aturan yaitu aturan dari pusat ke perguruan tinggi</p> <p><b>Auditor 1 (ajigoena) : -</b></p> <p><b>Auditor 2 (alimuddin) :</b> Kendala yang dihadapi yaitu keterlibatan stekholder itu masih kurang seperti contoh prodi maka yang aktif itu hanya kepro dan sekpro sedangkan dosen yang lain itu acuh tak acuh. Jadi kendalanya yaitu kesadaran.</p>
--	--	--

#### 4. Rumusan Masalah 3

Bagaimana Proses Evaluasi Mutu di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo?

**Tabel Transkripsi Hasil Wawancara**

<b>Aspek yang diamati</b>	<b>Butir Pertanyaan</b>	<b>Jawaban</b>
<p>Proses evaluasi mutu di IAIN Palopo</p>	<p>Dalam tahapan SPMI apa sajakah yang dievaluasi terkait pelaksanaan standar mutu perguruan tinggi?</p>	<p><b>KET.LPM :</b> Yang dievaluasi itu berkaitan dengan kriteria 9. Itulah yang dievaluasi.</p> <p><b>SEK.LPM :</b> : tahapan SPMI pelaksanaan standar mutu kita mengevaluasi semua sesuai dengan standar yang ada dan itu sesuai dengan spmi yang telah ditetapkan</p> <p><b>Warek 1 :</b> setelah pembukaan kuliah berlangsung maka pembelajaran sudah dimulai, ketika pembelajaran mahasiswa akan di beri rps, nah hal itu harus dipantau, yang kedua bagaimana konsistensi dosen mengajar yaitu apakah setiap saat klo tidak masuk apakah ada konfirmasi ke mahasiswa seperti itu yang akan dievaluasi.</p> <p><b>Auditor 1 (ajigoena) :</b> Yang dievaluasi itu pencapaiannya kemudian hasilnya kemudian prosesnya, bukti bukti dan dokumentasinya</p>

	<p>Jelaskan mengapa IAIN Palopo melakukan monitoring dan evaluasi terkait standar mutu!</p>	<p><b>Auditor 2 (alimuddin) :</b> Dari beberapa audit yang kita laksanakan itu audit yang pertama ini lebih ke pengajaran jadi kita menyisir setiap prodi yang ada di iain palopo untuk bagaimana melihat pelaksanaannya selama ini tentang standar pengajaran itu kemudian audit yang kedua ini bukan hanya ke pengajaran tapi semua kita lakukan secara menyeluruh 9 standar langsung kita evaluasi bagaimana dan hasilnya sudah di rtm kan dan untuk menunggu hasilnya kita tunggu audit yang ketiga.</p> <p><b>KET.LPM :</b> Kita lakukan karena pertama itu memang sudah menjadi kebutuhan perguruan tinggi dan perintah yang disampaikan dan itu adalah syarat untuk dilakukannya asesor dan pemantauan dalam kaitannya peningkatan standar akreditasi.</p> <p><b>SEK.LPM :</b> karena itu adalah sesuatu yang sangat penting dalam tahap ini, jika tidak ada monitoring dan evaluasi berarti tidak jalan itu spmi nya, jadi dia harus menyatu</p> <p><b>Warek 1 :</b> karena klo tidak maka akan tertagi pada saat pertanyaan-pertanyaan akreditasi oleh ban pt. nah pertanyaan nya itu prodi melakukan monev (monitoring dan evaluasi) bagi pembelajaran klo ia mka akan bagus nilainya. Nah bagaimana buktinya monev yaitu pertama dilihat ada tidak survey kepuasan untuk menilai kinerja dosen, kemudian apakah setiap akhir semester melaporkan kinerjanya dalam bentuk laporan bebas kerja dosen. Karena klo tidak melakukan monev bagaimana kita tau apakah kita ini mengalami kemunduruan tetap atau maju klo kita tidak melakukan monev.</p> <p><b>Auditor 1 (ajigone) :</b> Dalam hal peningkatan. Kenapa dilakukan itu karena dalam rangka mengukur dan menilai pencapaian untuk kemudian dilakukan perbaikan dan peningkatan standar</p> <p><b>Auditor 2 (alimuddin) :</b> Kita di intitusi tentu berada di naungan kementrian sehingga apa</p>
--	---	--

	<p>Jelaskan prinsip-prinsip monitoring dan evaluasi yang dilakukan di IAIN Palopo!</p>	<p>yang harus kita lakukan apa yang kita kerjakan itu harus sesuai dengan apa yang diinginkan dari kementerian dan itu semua sudah tertera dalam peraturan yang kita ramuk dalam spmi itulah yang kita jalankan itulah kita awasi karena itu sudah menjadi tanggung jawab di lpm untuk memastikan bahwa semua unit semua prodi berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan di spmi.dan kita juga harus ada juga harus mempersiapkan pedoman yang sudah tertuang di spmi berdasarkan 9 standar dan itulah yang harus di awasi oleh lpm</p> <p><b>KET.LPM</b> : Prinsipnya yaitu bagaimana membangun sebuah pelaksanaan pembelajaran yang dapat meningkatkan mutu kemudian didasarkan juga pada sistem humanis dan harus berkelanjutan</p> <p><b>SEK.LPM</b> : yang pasti pertama itu keterbukaan semua stakholder untuk memberikan semua informasi yang sesuai dengan apa yang terjadi karena memang ini utk bukan utk menutup nutupi, jadi kita berharap seperti itu kemudian juga kejujuran dan keiklasan dari pihak auditor untuk melakukan kajian-kajian tentang apa yang telah dicapai dan apa yang belum dicapai.</p> <p><b>Warek 1</b> : predikat akreditas kan itu ada 2 yaitu a dan b nah kampus kita berada pada predikat b (baik sekali).tentu cita-cita kita mau ke unggul, nah bagaimana kita bisa unggul, caranya kita tingkatkan misalnya dosen-dosen dan mahasiswa kita dilibatkan dalam penelitian, kemudian hasil penelitian itu kita tuangkan dalam penulisan buku atau jurnal kemudia yang kedua mahasiswa pulan knn harus punya produk buku.</p> <p><b>Auditor 1 (ajigoena)</b> : Berbasis partisipasi, jadi pelaksanaan monitoring dan evaluasi ini</p>
--	--	---

	<p>Standar mutu apa saja akan dimonitoring dan evaluasi !</p> <p>Jelaskan siapa saja yang terlibat dalam tahapan monitoring dan evaluasi!</p>	<p>tidak akan bisa berjalan kalau tidak ada partisipasi dari auditi jadi timbal balik, kemudian yang kedua keterbukaan informasi, ketika dilaksanakan monitoring para auditi harus terbuka, jangan sembunyi-sembunyi dan jujur. Kemudian dari segi auditor dia harus objektif. Jadi kesimpulannya partisipatif, terbuka, objektif dan monitoring itu bukan menjustifikasi tapi monitoring spmi ini dalam rangka memperbaiki.</p> <p><b>Auditor 2 (alimuddin) :</b> Keterbukaan artinya tidak ada rahasia transparan, karena ibarat orang sakit yah bagaimana kita obati kalau dia tidak jujur apa penyakitnya. Dan yang kedua kerjasama</p> <p><b>KET.LPM :</b> Yaitu kriteria 9</p> <p><b>SEK.LPM :</b> semua standar mutu kita berusaha untuk setiap tahun kita monev</p> <p><b>Warek 1:</b> idealnya 9 standar atau kriteria</p> <p><b>Auditor 1 (ajigoena) :</b> Secara umum standar pendidikan iain palopo dan secara lebih khusus yaitu standar-standar yang menjadi kewenangan masing-masing unit.</p> <p><b>Auditor 2 (alimuddin) :</b> Seluruhnya harus dievaluasi yah karena kita tidak bisa mendahulukan satu standar dan mengesampingkan standar yang lain jadi 9 standar itu.</p> <p><b>KET.LPM :</b> Tim auditor kemudian stekholder, nah stekholdernya itu prodi, fakultas. intinya pelaksana pendidikan.</p> <p><b>SEK.LPM :</b> pastinya yang terlibat adalah stakholder semua fakultas dan prodi kemudian auditi dan auditor yng diutus lpm dan lpm itu sendiri dan secara umum terevaluasi itu secara umum di rpm di akhir tahun</p>
--	---	---

	<p>Apakah terdapat batasan waktu tindakan perbaikan terhadap hasil temuan audit mutu internal?</p>	<p><b>Warek 1:</b> semua stakholder</p> <p><b>Auditor 1 (ajigoena) :</b> Lpm, auditor dan auditi</p> <p><b>Auditor 2 (alimuddin) :</b> Semua stekholder yang ada diain palopo. Karena sistemnya seperti ini lpm membuat sk yg di ttd oleh rektor kemudian kita menyurat kesmua prodi bahwa kita akan melakukan audit mutu internal dan apabila sudah disetujui maka ditentukan diprodi ini siapa yang menjadi auditonya dan yang di audit itu pasti ketua prodi sekpro setelah hasil audit maka kita melakukan rtm, dimana semua pimpinan mulai dari sektor sampai sekpro itu hadir satu forum untuk mengetahui hasil audit, jadi yang terlibat itu stekholder yang ada diain palopo</p> <p><b>KET.LPM :</b> Ada. Tim auditor memberi kesepakatan setelah selesai dilakukan evaluasi antara tim auditor dan stekholder, pemangku jabatan ditingkat prodi dan fakultas itu mereka rapat menetapkan waktu. Biasanya paling lama kita beri 2 pekan</p> <p><b>SEK.LPM :</b> biasanya kita persemester di semester ini kita mengaudit kemudian semester depan kita lihat peningkatannya. Untuk pemeriksaannya kita beri waktu 6 bulan dan perbaikannya sesuai dengan kemampuannya dan kita monev itu dalam waktu 3 bulan atau 6 bulan</p> <p><b>Warek 1 : -</b></p> <p><b>Auditor 1 (ajigoena) :</b> Ada. Sebenarnya bukan batas waktu tapi janji waktu perbaikan. Sebenarnya bukan auditor yang memberikan waktu tetapi auditor bertanya kapan dokumen yang kurang tersebut diberikan. Lamanya itu basisnya mingguan</p> <p><b>Auditor 2 (alimuddin) :</b> Ada, jadi setiap temuan yang kita dapatkan itu diberi batas</p>
--	--	--

	<p>Bagaimana hasilnya ?</p>	<p>waktu memperbaikinya. Jadi temuannya itu ada itu yaitu observasi, mayor dan minor. Misalnya observasi batas waktunya 1-3 hari, mayor 1 bulan bisa selesai. Jadi ada jangka waktu untuk menyelesaikan perbaikan-perbaikan temuan yang kita temukan yang sulit itu adalah internasionalisasi jadi kapan mahasiswanya internasional. Jadi seperti itu</p> <p><b>KET.LPM</b> : Begini, misalnya tim auditor memeriksa setelah itu masih ada sesuatu yang kurang lengkap dan biasanya pihak stekholder mengatakan dokumennya ada tapi tidak dapat ditunjukkan dengan jelas maka tim auditor memberi waktu paling lama waktunya 2 pekan untuk stekholder menunjukkan itu dan apabila tidak dapat ditunjukkan maka itu akan menjadi sebuah temuan. Dan apabila hal tersebut menjadi temuan maka itu adalah salah satu faktor kendala dan itu dianggap menjadi sebuah catatan dalam proses kegiatan pembelajaran yang dapat merugikan</p> <p><b>SEK.LPM</b> : Hasilnya masih banyak yang kurang maksimal. Ada yang belum menyadari akan pentingnya hal tersebut dan belum bisa memperbaiki secara 100% laj pastinya dan banyak hal yang belum bisa apalagi kalo misalnya temuan-temuan nya itu yang berhubungan dengan hal-hal yang memang mayor ( besar) itu biasanya sulit untuk diperbaiki dan memang butuh waktu</p> <p><b>Warek 1</b> : bervariasi setiap prodi. Artinya setiap prodi punya masalah sendiri. Jadi pasti semua punya masalah tapi itulah tugas kita bersama dan tanggung jawab kita bersama jika ada masalah prodi apa maka diberikan pendampingan.</p> <p><b>Auditor 1 (ajigoena)</b> : Hasilnya akan ditindak lanjuti dan akan diperiksa ulang akan diminta janji tersebut untuk ditindak lanjuti</p>
--	-----------------------------	--

	<p>Teknik evaluasi kerja ?</p>	<p><b>Auditor 2 (alimuddin) :</b> Hasilnya bagus yah, jadi dari hasil evaluasi yang pertama kedua itu kita bersyukur karena ada peningkatan</p> <p><b>KET.LPM :</b> Pertama, jadi tim auditor itu sudah punya instrumen lalu lpm itu menyurat dan menyampaikan kepada stekholder bahwa akan dilakukan pekan spmi lalu setelah itu dibuat kesepakatan kapan waktunya dan setelah itu turunlah tim auditor melakukan rapat meminta kapan kesediannya untuk bisa di audit lalu setelah itu baru dilaksanakan setelah selesai dilaksanakan mereka melakukan rapat lagi setelah selesai tim aduitor, rapat untuk menetapkan hasil temuan, apakah disepakati atau tidak. Klo sudah disepakati maka sudah dianggap selesai dan itu akann tim auditor melaporkan ke lpm kemudian di lpm, kepala pusat tim auditor internal menyusun laporan hasil temuan. Semua hasil temuan yang ada dibuat dalam bentuk laporan dan itu dipersiapkan untuk dibawa ke rapat tinjauan manajemen. Dan di rapat tersebut akan dihadiri pejabat dan pimpinan kampus steholder dan tim auditor untuk mengambil kebijakan dan yang mengambil kebijakan itu adalah pimpinan yaitu rektor.</p> <p><b>SEK.LPM :</b> evalusianya yaitu kita mengsk kan auditor kemudian auditor mengnjungi, setelh auditor mengunjungi dan melakukan evalusia biasanya audiotr dan auditi melakukan perjanjian-perjanjian perbaikannya dan juga biasanya audtor dengan pihak yang di auditi itu mereka saling berkoordinasi tentang perbaikannya baik dari segi waktu maupun pemeriksaan ulangnya.</p> <p><b>Warek 1 : -</b></p> <p><b>Auditor 1 (ajigoena) :</b> Wawancara, studi dokumentasi, dan observasi</p>
--	--------------------------------	--

		<b>Auditor 2 (alimuddin) :</b> Wawancara dengan menggunakan instrumen yang ada dan sudah lengkap dengan penilainnya.
--	--	--

#### 5. Rumusan Masalah 4

Bagaimana Proses Pengendalian Mutu di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo?

**Tabel Transkripsi Hasil Wawancara**

<b>Aspek yang diamati</b>	<b>Butir pertanyaan</b>	<b>Jawaban</b>
Proses pengendalian mutu di iain palopo	Apakah prosedur tertulis telah ditetapkan untuk identifikasi, penyimpanan, perlindungan, penarikan kembali, waktu penyimpanan dan disposisi catatan mutu?  Apakah lembaga (LPMP) telah mengidentifikasi catatan mutu yang diperlukan untuk memberikan bukti kesesuaian terhadap efektifitas penerapan	<p><b>KET.LPM :</b> Iya sebenarnya data-data tertulis itu sampai sekarang belum seluruhnya tersimpan disimpan di lpm. Data tertulis ada disimpan didalam file.</p> <p><b>SEK.LPM :</b> yah pasti kita punya data tertulis dari auditor tentang identifikasi itu dan semua ada berita acara yang kita berikan</p> <p><b>Warek 1 :</b> memang ini sangat dinamis yah.bayangkan prodi kita di iain palopo ini ada 23. Bagaimana pengendaliannya ada di penjaminan mutu. Itulah gunanya pengendalian dilakukan audit mutu sekurang-kurangnya setahun 2kali karena klo tidak maka akan sulit terkendali.</p> <p><b>Auditor 1 (ajigoena) : -</b></p> <p><b>Auditor 2 (alimuddin) :</b> Iya sudah ada dipedoman audit</p> <p><b>KET.LPM :</b> Sudah. Dan itulah yang akan ditindak lanjuti sebagai bentuk kekurangan yang harus dipenuhi</p> <p><b>SEK.LPM :</b> Sduah melakukan itu walaupun memang belum maksimal, jadi intinya memang</p>

	<p>sistem manajemen mutu yang meliputi: hasil peninjauan manajemen dan hasil-hasil dari pendidikan dan pelatihan, keterampilan dan pengalaman, kompetensi personal ?</p> <p>Apakah lembaga LPMP telah melakukan tindakan korektif untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian dan untuk mencegah terulangnya kejadian yang sama?</p>	<p>pelaksanaan spmi utamanya dipengendalian memang masih kurang karena kita baru belajar cuman memang sudah mulai lah melakukan evalusia dan catatan-catatan terhadap kesesuaian-keseuaian dari teori maupun prakteknya</p> <p><b>Warek 1 : -</b></p> <p><b>Auditor 1 (ajigoena) : -</b></p> <p><b>Auditor 2 (alimuddin) :</b> Yang pertama sudah ada namun yang kedua itu belum yah. Seperti yang kemarin kita temukan pengelolaan dokumen itukan belum rapi</p> <p><b>KET.LPM :</b> Lpm hanya melaporkan saja apabil ada hasil temuan yang tidak sesuai</p> <p><b>SEK.LPM :</b> Kita setiap tahun ada namanya rapat evaluasi terkait apa yang telah dilakukan oleh auditor dan hasil-hasilnya dan sebagainya sehingga memang selalu kita mengambil pembelajaran dari hal yang terjadi tahun sebelumnya</p> <p><b>Warek 1 :</b> jadi bentuk-bentuk tindakan korektif itu misalnya dalam beberapa standar, yaitu pelaksanaan pembelajaran, bentuk tindakan-korektif itu misalnya dimasa pandemi ini memang ada intruksi dari pusat contoh ilustrasinya tindakan korektif yaitu kita diminta untuk melakukan proses pembelajaran secara daring tetapi daring ini sendiri inikan punya kelebihan dan kekurangan, kelebihanannya sendiri praktis, bisa membantu dan lebih efisien dan kekurangannya tidak terbangun rasa afektif. Kemudian pimpinan melakukan tindakan korektif dalam artian bisa dilakukan pembelajaran tahapan akademis secara tatap muka secara terbatas. Tujuannya spaya terbangun akademik yang tidak monoton dan tidak membosankan</p>
--	---	---

	<p>Apakah prosedur terdokumentasi telah ditetapkan untuk meninjau ketidaksesuaian, penyebab ketidaksesuaian, mengevaluasi kebutuhan tindakan untuk memastikan bahwa ketidaksesuaian tidak akan terulang, menentukan dan melaksanakan tindakan yang diperlukan, dan mencatat hasil tindakan perbaikan yang telah dilakukan ?</p> <p>Apakah LPM telah mendokumentasikan tindakan korektif yang diambil dan mengevaluasi hasilnya ?</p>	<p><b>Auditor 1 (ajigoena) :</b> Sebenarnya yang melakukan tindakan korektif itu adalah auditi, lpm itu menghasilkan rekomendasi perbaikan bersama-sama dengan auditi dirumuskan rekomendasi tetapi yang memperbaiki itu adalah dirinya sendiri.</p> <p><b>Auditor 2 (alimuddin) :</b> Sudah. Itu pada saat kita melakukan audit sudah kita lakukan untuk melakukan atau memberikan solusi terhadap masalah-masalah yang mereka alami</p> <p><b>KET.LPM :</b> Sudah, tim auditor itukan melaporkan sesuai atau tidak sesuai dan yang melakukan tindak lanjut ketidaksesuaian itu mereka pihak stekholder, lpm hanya menyampaikan saja bahwa ada temuan dan temuan ini ada ketidaksesuaian, ada hal yang dilakukan kemudian hal ini tidak sesuai dengan kriteria 9</p> <p><b>SEK.LPM :</b> Semua ini tercatat dalam catatan yang laporan oleh auditor dan itu memang sudah dilengkapi dengan dokumentasi formulir dan semuanya ada laporan masing-masing</p> <p><b>Warek 1 : -</b></p> <p><b>Auditor 1 (ajigoena) : -</b></p> <p><b>Auditor 2 (alimuddin) :</b> Ya jadi semua itu sudah didokumentasikan bahkan bertanda tangan ketia prodi atau auditi kita jadi secara dokumentasi sudah baik karena kita tidak lakukan sendiri bahkan kita selesaikan pada saat evaluasi itu atau pada saat kita melakukan audit di unit atau prodi.</p> <p><b>Ket.lpm :</b> sudah</p> <p><b>Sek.lpm :</b> Yah jadi setiap tahun rapat tinjauan manajemen selalu melaporkan dan melakukan</p>
--	--	---

	<p>Bagaimanakah lembaga LPM menangani ketika terjadi penurunan kualitas mutu di IAIN Palopo</p>	<p>evaluasi dengan mengundang rektor sehingga di rmp itu semua di sampaikan dan diberikan solusi oleh rektor dan pejabat-pejabat yang ada</p> <p><b>Warek 1 : -</b></p> <p><b>Auditor 1 (ajogoena) : -</b></p> <p><b>Auditor 2 (alimuddin) :</b> Jadi temuan itu kita identifikasi satu persatu kemudian pada saat di lpm itu sudah diberikan koreksi tentang apa yang harus dilakukan itu semua sudah terdokumentasi jadi baik lpm maupun prodi lembaga unit itu sudah mengetahui koreksian-koreksian yang sudah diberikan karena itu sudah kita lakukan saat pertama pada saat melakukan audit yang kedua pada saat kita melakukan rtm</p> <p><b>Ket.lpm :</b> Kita memantau terus dan menyarankan dan sesungguhnya kita ini mengevaluasi melihat-lihat hasil-hasil mutu pendidikan yang telah dicapai dan apabila itu menurun maka isi laporannya itu kita sampaikan ke pimpinan lalu setelah itu pimpinanlah yang mengambil kebijakan. Jadi kita terus memantau, mengevaluasi dan memberi laporan</p> <p><b>SEK.LPM :</b> Pasti penanganannya lewat pendampingan yah, biasanya klo ada prodi yang turun atau ada kendala dalam hal mutu kita selalu memberikan saran-saran dan mendampingi dalam beberapa hal terkait mutu disana</p> <p><b>Warek 1 :</b> kita tidak menafikan itu contohnya seperti ini penurunan kualitas mutunya misalnya ditahun ini tidak semua dosen meneliti tridharmanya tersendat-sendat maka lpm bisa memberikan peringatan boleh juga ada dosen yang ditugaskan untuk memberikan pendampingan. Sekarang ini eranya kolaboratif sudah bukan era persaingan individual. Nah ketika misalnya ada indikasi penurunan mutu maka lpm harus melihat siapa yang butuh maka harus didampingi.</p>
--	---	---

		<p><b>Auditor 1 (ajigoena) :</b> Apabila turun apa yang dilakukan lpm, saya pikir tentu lpm harus bisa mendeteksi apabila terjadi penurunan, nah lpm yang deteksi itu bahwa data nya itu harus ada dilpm. Dari sekian lembaga yang ada dikampus kita ini menurut saya yang paling bertanggung jawab itu tentu lpm. Dia yang bisa memberikan warningsine harus bisa memebrikan peringatan. Nah apabila sudah turun dan sudah memberikan peringatan kepada kita semua yang punya tugas untuk menaikkan hal tersebut yaitu secara keseluruhan. Cara menangani yaitu lpm membuat rekomendasi dan memberikan peringatan dini bahwa telah terjadi, membuat laporan bahwa terjadi penurunan mutu tetapi untuk bisa memulihkan keadaan dan meningkatkan keadaan semua stekholder yang terlibat.</p> <p><b>Auditor 2 (alimuddin) :</b> Salahsatunya dengan membuat kegiatan misalnya iain palopo kurang dalam publikasi ilmiah maka karena ini tupoksi lp2m maka mereka membuat pelatihan penulisan karya tulis, workshop terkait penulisan karya ilmiah. Persoalannya kita kembalikan ke unit yang sesuai dengan tupoksinya misalnya lpm temukan kita kurang dipublikasi maka yang bertanggung jawab disitu lp2m untuk memberikan pelatihan workshop dan sebagainya. Begitupun dengan prodi apabila contoh rpsnya tidak seragam maka lpm sudah membuat tim untuk membuat suatu format rps yang kita harapkan seragam dan ini sudah sementara berjalan terutama untuk mata kuliah intitusi itu kita uapayakan agar seragam materinya juga bisa seragam sehingga siapapun yang mengajarkan pasti sama baik itu di fakultas febi tarbiyah maupun 2 fakultas yang lainnya.</p>
--	---	--

## 6. Rumusan Masalah 5

Bagaimana proses peningkatan mutu di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo?

Tabel Transkripsi Hasil Wawancara

Aspek yang diamati	Butir pertanyaan	Jawaban
Proses peningkatan mutu di iain palopo	<p>Apakah organisasi LPM telah merencanakan dan mengelola proses-proses yang diperlukan untuk secara terus-menerus dalam meningkatkan efektivitas sistem manajemen mutu?</p> <p>Bagaimanakah upaya yang dilakukan lembaga LPM IAIN Palopo dalam meningkatkan manajemen mutu perguruan tinggi?</p>	<p><b>KET.LPM</b> : Ya, karena itu berkelanjutan terus. Jadi setiap setahun itu 2 kali satu semester 1 kali dilakukan evaluasi kemudian semester berikutnya turun lagi untuk melakukan evaluasi. Jadi hasil evaluasi disemester ganjil itu akan dilihat perkembangannya di semester genap. Dan apabila disemester genap yang dikoreksi hasil temuan disemester satu dan itu mendapatkan hasil yang sama saja menjadi masalah maka hasilnya itu akan dibawa ke rapat tinjauan manajemen</p> <p><b>SEK.LPM</b> : Jadi memang mutu ini adalah continue improvement jadi memang telah ditetapkan proses setiap tahun dan di rpm itu ada rapat kemudian setelah itu kita meningkatkan mutu yang telah dicapai untuk ditingkatkan lagi tahun depan</p> <p><b>Warek 1</b> : -</p> <p><b>Auditor 1 (ajigoena)</b> : ya</p> <p><b>Auditor 2 (alimuddin)</b> : Kalau yang kita lakukan sekarang baru tahap evaluasi dari program-program yang sudah kita rencanakan.</p> <p><b>KET.LPM</b> : Kita selalu Bekerja keras menyusun menyusun rancangan dan menyusun perencanaan kerja dan selalu kita mengaju dan melihat perkembangan dari informasi dari ban pt, jadi itulah yang menjadi upaya-upaya kita. Kemudian yang kedua kita selalu mengkoordinasikan kepada</p>

	<p>Bagaimana bentuk peningkatan standar di IAIN Palopo ?</p>	<p>pihak pimpinan dan juga pihak stekholder fakultas dan prodi tentangan pengembangan mutu</p> <p><b>SEK.LPM</b> : Lpm memang berusaha melaksanakan spmi secara efektif berarti kita melaksanakan semua tahapya mulai dari perencanaan sampai evaluasi dan peningkatan walaupun memang belum maksimal disetiap tahap itu</p> <p><b>Warek 1</b> : -</p> <p><b>Auditor 1 (ajigoena)</b> : Pelatihan auditor, merekrut auditor baru membenahan sistem dalam bentuk revisi instrumen. Kemudian dari segi auditor yang dilakukan pembenhannya itu adalah peningkatan jumlah, pelatihan kapasitas auditor kemudian dari segi sistem yaitu revisi intrumen, revisi kebijakan.</p> <p><b>Auditor 2 (alimuddin)</b> : Yah spmi itu adalah jawabannya itu salah satu cara yang kita gunakan untuk menjaga kualitas mutu yang kita berikan kepada pengguna dalam hal ini mahasiswa itu yang kita gunakan, jadi di smpi itu bagian pengajaran itu sudah terstandar bagaimana metode yang digunakan bagaimana prosedur penilaian bagaimana prosedur penugasan begitu juga di pembiayaan jadi harus transparan berapa anggran yang digunakan mahasiswa. Jadi salah satu upaya nya itu dengan memaksimalkan pelaksanaan spmi, itu kuncinya bahkan itu menjadi nyawa dari lpm itu sendiri untuk menjaga kualitas mutu perguruan tinggi.</p> <p><b>KET.LPM</b> : Peningkatan standar ini berjalan terus, kalau kita lihat dari perkembangan prodi-prodi kitakan akreditasnya itu semakin meningkat. Setiap kali dilakukan visitasi dari ban</p>
--	--	--

		<p>pt tentang prodi selalau saja meningkat.</p> <p><b>SEK.LPM</b> : Peningkatan standarnya kita setiap tahun mengevaluasi misalnya kita selalu menargetkan prodi-prodi untuk kita dorong yang prodi masih c kita suport jadi b atau baik menjadi unggul.</p> <p><b>Warek 1</b> : pedoman-pedoman yang sudah lama kita lakukan pembaharuan seperti pedoman akademik. Meski pedoman akademik itu masih berlaku dan masih diterima dengan peraturan yang lebih tinggi tetapi kita mau lakukan refresh (penyegaran). Contoh ada predikat kelulusan camloude dengan pujian ada sangat memuaskan dan ada memuaskan predikat camloude itu diperoleh apabila mahasiswa selesai dgn ipk 3.51 masa studi 5 tahun 10 semester. Misalnya mau diperketat snp dikti Cuma mengatur tentang ipknya 3, 51 keata, 3,50 sekurang-kurangnya maka 3,50 itu sdah bisa camloude sekarang kalo kita mau ketatkan lagi itu dari 10 semester menjadi 8 semester maka itu yang akan dilakukan, nah itulah upaya bentuk peningkatan standar mutu. Klo tdak yah tdak mengapa karena dalam sn dikti hanya mengatur ipk.</p> <p><b>Auditor 1 (ajigoena) : -</b></p> <p><b>Auditor 2 (alimuddin) :</b> Kalo peningkatan standar saya belum melihat yah karena dari standar yang kita tetapkan belum ada revisian jadi mungkin masih dalam tahap pelaksanaan jadi belum yah.</p>
--	---	---

*Lampiran 9. Hasil Telaah Dokumen SPMI*





IAIN PALOPO

PEDOMAN  
**SPMI**  
SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL



**TAHUN  
2021**

**MANUAL MUTU**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO**



IAIN PALOPO

PEDOMAN  
**SPMI**  
SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL



**TAHUN  
2021**

**KEBIJAKAN MUTU**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO**

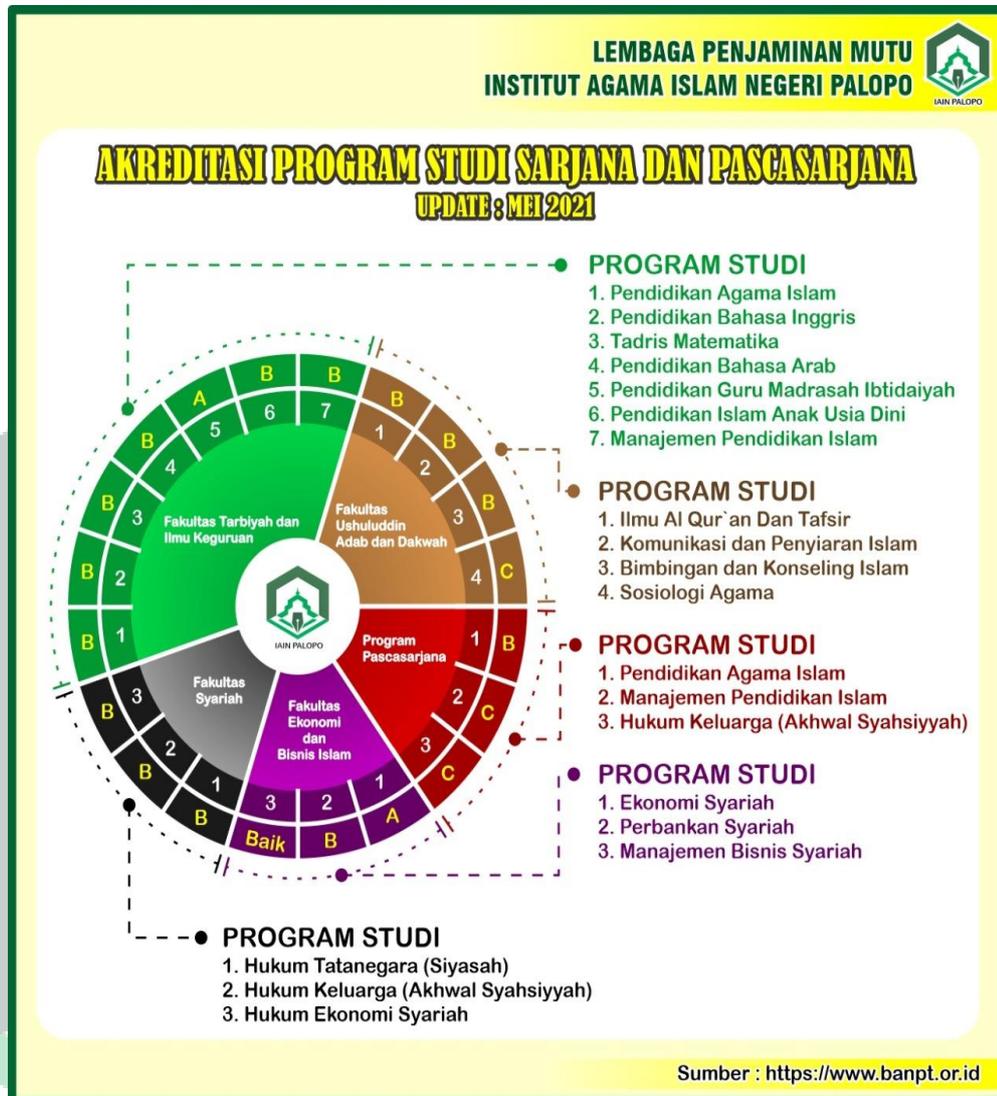
**LEMBAGA  
PENJAMINAN MUTU**  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO



# LAPORAN AUDIT MUTU INTERNAL TAHUN 2021



Lampiran 10. AKREDITASI PRODI SARJANA DAN PASCASARJANA



*Lampiran 11. Validasi Keabsahan Data*

**LAMPIRAN 7**

**Surat Pernyataan Kebenaran dan Keabsahan Data**

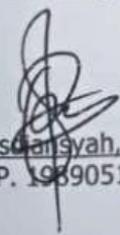
Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Rusdiansyah, S.Pd., M.Hum.  
Jabatan : Dosen IAIN Palopo  
Nama Instansi : Institut Agama Islam Negeri Palopo  
Alamat Instansi : Jl. Agatis, Balandai, Kota Palopo

Dengan ini kami menyatakan dengan sesungguhnya bahwa semua informasi yang disampaikan dalam seluruh dokumen serta lampiran-lampirannya ini adalah benar dan kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Apabila diketemukan dan/atau dibuktikan adanya penipuan/pemalsuan atas informasi yang kami sampaikan, maka kami bersedia dikenakan dan menerima penerapan sanksi.

Demikian surat pernyataan kebenaran dan keabsahan data ini kami buat untuk digunakan sebagaimana semestinya dan atas kesediannya diucapkan terimakasih.

Palopo 27-09-2022

  
Rusdiansyah, S.Pd., M.Hum.  
NIP. 198905182019031002

## LEMBAR VALIDASI KEABSAHAN DATA

### Petunjuk:

Dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul: "Kajian Penerapan Manajemen Mutu (PPEPP) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo", peneliti menggunakan triangulasi ahli/pakar untuk mengecek keabsahan data. Untuk itu, peneliti meminta kesediaan Bapak/Ibu untuk menjadi validator dengan petunjuk sebagai berikut:

1. Dimohon agar Bapak/Ibu memberikan penilaian terhadap data penelitian yang telah dibuat sebagai mana terlampir.
2. Untuk tabel tentang *Aspek yang Dinilai*, dimohon Bapak/Ibu memberikan tanda cek (√) pada kolom penilaian sesuai dengan penilaian Bapak/Ibu.
3. Untuk saran dan revisi, Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi, atau menuliskannya pada kolom *Saran* yang telah disiapkan.

Kesediaan Bapak/Ibu dalam memberikan penilaian secara objektif sangat besar artinya bagi peneliti. Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu, peneliti ucapkan terima kasih.

### Keterangan Skala Penilaian:

- 1 : berarti "kurang relevan"
- 2 : berarti "cukup relevan"
- 3 : berarti "relevan"
- 4 : berarti "sangat relevan"

### Uraian Singkat:

Pengecekan data oleh ahli/pakar ini bertujuan untuk mengetahui kesesuaian data penelitian tentang Manajemen Mutu di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.

No	Aspek yang dinilai	Nilai			
		1	2	3	4
I	Isi				
	1 Kesesuaian data penelitian dengan indikator.				✓
	2 Kejelasan pertanyaan.				✓
	3 Kesesuaian waktu menjawab pertanyaan.			✓	
II	Bahasa				
	1 Menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar				✓
	2 Menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami				✓
	3 Kalimat pertanyaan tidak mengandung multi tafsir				✓
	4 Menggunakan pertanyaan yang komunikatif				✓

**Penilaian Umum:**

1. Belum dapat digunakan
2. Dapat digunakan dengan revisi besar
- ③ Dapat digunakan dengan revisi kecil
4. Dapat digunakan tanpa revisi

**Saran-Saran:**

Palopo, 27-09-2022  
 Validator,



(Rusliansyah, S.Pd., M.Hum.)

***Lampiran 12. Dokumentasi Kegiatan Wawancara***

1. Wawancara bersama Bapak Alimuddin, S.Ud., M.Pd (Auditor SPMI)



2. Wawancara bersama Bapak Dr.Sukirman, M.Pd (Ketua LPM)



3. Wawancara bersama Bapak Dr. Masruddin, M.Hum (Sekretaris LPM)



4. Wawancara bersama Bapak Dr. Andi Muhammad Ajigoena, M.Pd (Auditor SPMI)



5. Wawancara bersama Bapak Dr. H. Muammar Arafat, S.H., M.H (Wakil Rektor 1)



*Lampiran 13. Daftar Riwayat Hidup*

**RIWAYAT HIDUP**



**Nurul Hasanah**, lahir di Bosso pada tanggal 10 Mei 2000. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan seorang Ayah yang bernama alm. Sara dan Ibu Nuri. Saat ini penulis bertempat tinggal di Bosso, Kec. Walenrang utara, Kab.Luwu, Provinsi Sulawesi selatan. Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2012 di SDN 112 Mamara. Kemudian, ditahun yang sama menempuh pendidikan di SMP Negeri 3 Lamasi, Kab. Luwu dan selesai pada tahun 2015. Kemudian tahun 2015 melanjutkan pendidikan di SMAN 1 Walenrang yang sekarang berubah nama menjadi SMAN 2 Luwu. Setelah lulus SMA tahun 2018, penulis melanjutkan pendidikan di bidang yang ditekuni yaitu di Prodi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Semasa kuliah penulis memasuki organisasi untuk mencari ilmu yakni, pernah menjadi pengurus Himpunan Mahasiswa Program Studi (HMPS) Manajemen Pendidikan Islam pada tahun 2020 dan menjadi staf devisi keilmuan dan kaderisasi pada tahun 2021.