

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU DALAM PENINGKATAN
LAYANAN AKADEMIK MAHASISWA MA'HAD AL-BIRR
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**IMPLEMENTATION OF QUALITY MANAGEMENT IN IMPROVEMENT
OF STUDENT ACADEMIC SERVICES AT MA'HAD AL-BIRR
MUHAMMADIYAH UNIVERSITY OF MAKASSAR**



**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER PENDIDIKAN ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
1444 H / 2022 M**

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU DALAM PENINGKATAN
LAYANAN AKADEMIK MAHASISWA MA'HAD AL-BIRR
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

TESIS

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Magister

Program Studi
Magister Pendidikan Islam

Disusun dan Diajukan oleh

AGIL HUSAIN ABDULLAH

Nomor Induk Mahasiswa: 105011101120

Kepada

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER PENDIDIKAN ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
1444 H / 2022 M**

TESIS

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU DALAM PENINGKATAN
LAYANAN AKADEMIK MAHASISWA MA'HAD AL-BIRR
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Yang Disusun dan Diajukan oleh

AGIL HUSAIN ABDULLAH

Nomor Induk Mahasiswa : 105 01 11 011 20

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Tesis
pada tanggal 2 Safar 1444 H/ 30 Agustus 2022 M

**Menyetujui
Komisi Pembimbing**

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. H. Abd. Rahman Rahim, M.M.

Dr. Amirah Mawardi, S.Ag., M.Si.

Mengetahui,

**Direktur Program Pascasarjana
Unismuh Makassar**

**Ketua Program Studi
Magister Pendidikan Islam**



Prof. Dr. H. Irwan Akib, M.Pd.
NBM: 613 949



Dr. Rusli Malli, M.Ag.
NBM: 738 715

HALAMAN PENERIMAAN PENGUJI

Judul Tesis : Implementasi Manajemen Mutu dalam
Peningkatan Layanan Akademik Mahasiswa
Ma'had Al-Birr Universitas Muhammadiyah
Makassar
Nama Mahasiswa : AGIL HUSAIN ABDULLAH
NIM : 105011101120
Program Studi : Magister Pendidikan Islam

Telah diuji dan dipertahankan di depan Panitia Penguji Ujian Tesis pada tanggal 2 Safar 1444 H/ 30 Agustus 2022 M dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Pendidikan (M.Pd.) pada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Makassar dengan beberapa perbaikan.

Makassar, 30 Agustus 2022

Tim Penguji

Prof. Dr. H. Abd. Rahman Rahim, M.M.
(Ketua/Pembimbing/Penguji)

Dr. Amirah Mawardi, S.Ag., M.Si.
(Sekretaris/Pembimbing/Penguji)

Prof. Dr. Bahaking Rama, M.S.
(Penguji)

Dr. Jaelan Usman, M.Si.
(Penguji)

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : **Agil Husain Abdullah**
NIM : **105011101120**
Program Studi : **Magister Pendidikan Islam**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pemikiran orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini hasil karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 02 Safar 1444 H
30 Agustus 2022 M



AGIL HUSAIN ABDULLAH
NIM: 105011101120

ABSTRAK

AGIL HUSAIN ABDULLAH. 105011101120. 2022. *Implementasi Manajemen Mutu dalam Peningkatan Layanan Akademik Mahasiswa Ma'had Al-Birr Universitas Muhammadiyah Makassar*. Dibimbing oleh Abd. Rahman Rahim dan Amirah Mawardi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan manajemen mutu, jenis layanan akademik mahasiswa, dan implementasi manajemen mutu dalam peningkatan layanan akademik mahasiswa Ma'had Al-Birr Universitas Muhammadiyah Makassar. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, yaitu sebuah penelitian yang dimaksudkan untuk mengungkap sebuah fakta empiris secara objektif ilmiah dengan berlandaskan pada logika keilmuan, prosedur dan didukung oleh metodologi dan teoritis yang kuat sesuai disiplin keilmuan yang ditekuni.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pertama, Ma'had Al-Birr melaksanakan manajemen mutu dengan fokus pada 5 elemen yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), pengawasan (*controlling*) dan evaluasi (*evaluation*), dan dalam pelaksanaannya Ma'had Al-Birr memiliki dan menerapkan slogan Al-Jaudah yaitu menjunjung tinggi kualitas dan keunggulan. Kedua, Ma'had Al-Birr sangat memperhatikan layanan akademik, adapun fokus layanan akademik di Ma'had Al-Birr adalah akademik, pendidik dan tenaga kependidikan, layanan kemahasiswaan, sarana dan prasarana, dan lulusan. Ketiga, implementasi manajemen mutu dalam peningkatan layanan akademik mahasiswa Ma'had Al-Birr sudah berjalan baik dengan memastikan bahwa semua layanan akademik harus melalui 5 elemen manajemen mutu terlebih dahulu.

Kata Kunci: Implementasi, Manajemen Mutu, Layanan Akademik

ABSTRACT

Agil Husain Abdullah, 2022. Implementation of Quality Management in Improving Academic Services at Ma'had Al-Birr Students, Universitas Muhammadiyah Makassar. Supervised by Abd. Rahman Rahim. Amirah Mawardi.

This study aimed at determining and analyzing the implementation of quality management, the types of student academic services, and the implementation of quality management in improving the academic services at Ma'had Al-Birr students at the Universitas Muhammadiyah Makassar. This research was descriptive qualitative, this research was intended to reveal an empirical fact scientifically objectively based on scientific logic, procedures and supported by a strong methodology and theory according to the scientific discipline being occupied.

The results of this study indicated that first, Ma'had Al-Birr implemented quality management with a focus on 5 elements, namely planning, organizing, implementation, (monitoring (controlling) and evaluation and in its implementation at Ma'had Al-Birr possessed and applied the slogan of Al-Jaudah, namely upholding quality and excellence. Second, Ma'had Al-Birr was very concerned about academic services, while the focus of academic services at Ma'had Al-Birr were academics, educators and education staff, student services, facilities and infrastructure, and graduates. Third, the implementation of quality management in improving the academic services of Ma'had Al-Birr students run well by ensuring that all academic services went through the 5 elements of quality management first.

Keywords: Implementation, Quality Management, Academic Service

Translated & Certified by
Language Institute of Unismuh Makassar

Date 26 April 2022 Doc Abstract

Authorized by:

Abd. Rahman Rahim

التجريد

عائل حسين عبد الله، ٢٠٢٢. تطبيق إدارة الجودة في تحسين الخدمات الأكاديمية لطلاب معهد البر جامعة المحمدية مكسر. المشرف: عبد الرحمن رحيم و أميرة ماوردي.

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد وتحليل تنفيذ إدارة الجودة ، وأنواع الخدمات الأكاديمية الطلابية ، وتنفيذ إدارة الجودة في تحسين الخدمات الأكاديمية لطلاب معهد البر في جامعة المحمدية مكسر. يعتبر هذا البحث نوعيًا وصفيًا ، وهو بحث يهدف إلى الكشف عن حقيقة تجريبية موضوعية علمية مبنية على المنطق والإجراءات العلمية ومدعومة بمنهجية ونظرية قوية وفق الانضباط العلمي المشغول.

تشير نتائج هذه الدراسة أولاً إلى أن معهد البر يطبق إدارة الجودة مع التركيز على ٥ عناصر هي التخطيط والتنظيم والتشغيل والرقابة والتقييم ، وفي تنفيذها تمتلك معهد البر وتطبيقه. شعار الجودة وهو التمسك بالجودة والتميز. ثانياً ، معهد البر معني جداً بالخدمات الأكاديمية ، بينما تركز الخدمات الأكاديمية في معهد البر على الأكاديميين والمعلمين وموظفي التعليم والخدمات الطلابية والمرافق والبنية التحتية والخريجين. ثالثاً ، إن تطبيق إدارة الجودة في تحسين الخدمات الأكاديمية لطلاب معهد البر قد سار بشكل جيد من خلال ضمان أن جميع الخدمات الأكاديمية يجب أن تمر من خلال العناصر الخمسة لإدارة الجودة أولاً.

الكلمات الأساسية : تطبيق، إدارة الجودة، الخدمة الأكاديمية.

مترجمة ومصدقة

من قبل لجنة الترجمة قسم الدراسات العليا
جامعة محمدية ماكسر

التاريخ: 27/8/22 الوثيقة:

الختم:

التوقيع:



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat, Taufiq dan Inayah-Nya, sehingga penulis telah menyelesaikan karya ilmiah berupa tesis yang berjudul **“Implementasi Manajemen Mutu dalam Peningkatan Layanan Akademik Mahasiswa Ma’had Al-Birr Universitas Muhammadiyah Makassar”**.

Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Kepada Ayah dan Ibunda serta keluarga tercinta yang selalu membantu dan memberikan dukungan dalam proses penyusunan tesis ini.
2. Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Prof. Dr. H. Irwan Akib, M.Pd. selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Dr. Rusli Malli, M.Ag. selaku Ketua Program Studi Magister Pendidikan Islam Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Prof. Dr. H. Abd. Rahman Rahim, M.M. selaku Pembimbing Utama yang telah banyak meluangkan waktu serta pikirannya dalam mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

6. Dr. Amirah Mawardi, S.Ag., M.Si. selaku Pembimbing Kedua yang telah banyak meluangkan waktu serta pikirannya dalam mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan tesis ini..
7. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Seluruh Staf Universitas Muhammadiyah Makassar atas bantuan yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan program perkuliahan Strata Dua (S2).
9. Semua pihak yang tidak mungkin penulis sebut satu persatu yang telah membantu proses penyusunan tesis ini.

Akhirnya penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh mencapai kesempurnaan dalam arti sebenarnya dan masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan baik isi dan tata bahasanya, namun penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan para pembaca pada umumnya.

Makassar, 31 Agustus 2022 M
Penulis,



Agil Husain Abdullah
NIM: 105011101120

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PENERIMAAN PENGUJI.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II. KAJIAN PUSTAKA.....	13
A. Tinjauan Hasil Penelitian.....	13
B. Tinjauan Teori dan Konsep.....	16
1. Manajemen.....	16
2. Manajemen Mutu Pendidikan.....	29
3. Layanan Akademik.....	39
C. Kerangka Pikir.....	48
BAB III. METODE PENELITIAN.....	49
A. Pendekatan Penelitian.....	49
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	50
C. Unit Analisis dan Penentuan Informan.....	50
D. Teknik Pengumpulan Data.....	52
E. Teknik Analisis Data.....	54
F. Pengecekan Keabsahan Temuan.....	55
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
A. Deskripsi Karakteristik Objek Penelitian.....	57

1. Deskripsi Geografis.....	57
2. Deskripsi Kelembagaan	57
B. Paparan Dimensi Penelitian	60
1. Pelaksanaan Manajemen Mutu di Ma'had Al-Birr Universitas Muhammadiyah Makassar	60
2. Layanan Akademik Mahasiswa Ma'had Al-Birr Universitas Muhammadiyah Makassar	63
3. Implementasi Manajemen Mutu dalam Peningkatan Layanan Akademik Mahasiswa Ma'had Al-Birr Universitas Muhammadiyah Makassar	78
C. Pembahasan.....	83
BAB V. PENUTUP	93
A. Simpulan.....	93
B. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN-LAMPIRAN	98



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pendidikan tinggi adalah salah satu unsur penting dalam masyarakat. Tanpa hal tersebut, maka negara akan kehilangan salah satu pondasi terkuatnya. Hal ini didukung dengan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia No. 12 th. 2012 tentang Pendidikan Tinggi Bab I Pasal 1 yang menyebutkan bahwa:

Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Islam sedari dulu sudah menyampaikan pentingnya pendidikan dan menuntut ilmu yang bermanfaat dalam kehidupan, sebagaimana firman Allah Swt. dalam QS Al-Mujādilah/58: 11:

يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ

Terjemahnya:

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antara kalian dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat”

Ibnu Katsir dalam kitabnya Tafsir Ibnu Katsir Tafsir Ibnu Katsir Juz 28 halaman 93 mengatakan bahwa maksudnya adalah Allah Maha

Mengetahui orang-orang yang memang berhak mendapatkan hal tersebut dengan orang-orang yang tidak berhak mendapatkannya.

Selain itu di dalam Alquran Surah Al-Baqarah/2: 269 Allah Swt. berfirman:

يُؤْتِي الْحِكْمَةَ مَنْ يَشَاءُ ۚ وَمَنْ يُؤْتَ الْحِكْمَةَ فَقَدْ أُوتِيَ خَيْرًا كَثِيرًا ۚ وَمَا يَذَّكَّرُ إِلَّا أُولُو الْأَلْبَابِ

Terjemahnya:

“Allah menganugerahkan al hikmah (kefahaman yang dalam tentang Al Quran dan As Sunnah) kepada siapa yang dikehendaki-Nya. Dan barangsiapa yang dianugerahi hikmah, ia benar-benar telah dianugerahi karunia yang banyak. Dan hanya orang-orang yang berakallah yang dapat mengambil pelajaran (dari firman Allah).”

Ibnu Katsir dalam kitabnya Tafsir Ibnu Katsir Juz 3 halaman 537 mengatakan bahwa sebagaimana yang dikatakan oleh Jumhurul Ulama, hikmah yang dimaksud dalam ayat tersebut tidak dikhususkan pada kenabian saja, tetapi lebih umum dari itu.

Menurut Yusuf (2018: 4-5), rumusan dan arah dalam sistem sosial dan struktur masyarakat harus ditemukan kembali agar manusia mencapai predikat manusia ideal, yang merupakan puncak tertinggi dari esensi keberadaan. Rumusan-rumusan yang dimaksud tidak lain adalah rumus-rumus pendidikan yang krusial yang harus diperkuat dan dihidupkan kembali. Akibatnya, pendidikan menjadi fokus utama dari semua upaya untuk menciptakan manusia yang ideal, yang berfungsi sebagai landasan dan metode utama untuk menghasilkan orang-orang yang baik dan orang-

orang yang ideal. Sangat sulit untuk memikirkan dunia di mana tidak ada pendidikan bagi manusia dan membayangkan bagaimana umat manusia berhasil menciptakan peradaban sedemikian rupa tanpa melakukan upaya yang disengaja melalui pendidikan. Dalam beberapa hal, kemajuan yang dibawa oleh beragam penemuan ilmiah dan teknologi dan hasil yang mengikuti dari persepsi yang berbeda tentang bagaimana teknologi digunakan mungkin membuat kita bingung. Sesuatu yang tidak diragukan lagi merupakan sebuah paradoks, terutama mengingat betapa banyak aspek yang diklaim sebagai bagian dari kemajuan bertentangan dengan kebenaran. Akibatnya, sudah menjadi keharusan bagi semua orang untuk memahami pendidikan dalam arti yang paling dasar. Ada kesamaan yang menunjukkan bahwa pendidikan adalah satu-satunya upaya yang dapat membawa umat manusia ke kehidupan yang bermartabat, meskipun konsep ini dapat menghadirkan tantangannya sendiri karena banyaknya elemen yang mempengaruhi pengetahuan seseorang.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Bab II Pasal 3 disebutkan bahwa:

Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Dari kutipan Undang-Undang tersebut sangat jelas bahwa pendidikan memiliki peran vital dalam pembentukan watak dan peradaban bangsa. Setiap lapisan masyarakat berhak mendapatkan pendidikan yang layak untuk mengembangkan potensi-potensi yang mereka miliki, terlebih lagi jika mereka akan menduduki posisi atau jabatan-jabatan penting di berbagai sektor di suatu negara, tentunya mereka harus memiliki kualifikasi yang memadai dan sesuai dengan bidang yang akan mereka geluti. Kualifikasi yang paling utama adalah level pendidikan yang mereka tempuh. Setiap level pendidikan yang ditempuh akan memberikan manfaat yang luar biasa berupa pengetahuan dan pengalaman yang akan menjadi modal berharga untuk menentukan dan menjalani karir yang akan ia ambil ke depannya, demikian pula manfaatnya akan dirasakan oleh negara ketika setiap sektornya diisi oleh orang-orang yang memiliki kecakapan dan kemampuan mumpuni di bidangnya.

Tidak dipungkiri lagi bahwa pendidikan adalah suatu aspek kehidupan yang sangat penting dalam roda kehidupan manusia, dan secara tidak langsung pendidikan itu memengaruhi semua sisi kehidupan, menjadi sebuah kompas moral yang akan menentukan baik dan buruknya suatu peradaban. Oleh karena itu sudah sejak lama didirikan berbagai lembaga pendidikan mulai dari bentuk yang paling sederhana seperti kelompok-kelompok belajar maupun majelis-majelis ilmu hingga didirikannya berbagai sekolah dan perguruan tinggi untuk mengakomodasi kebutuhan

masyarakat akan ilmu pengetahuan dan juga bimbingan dan pengajaran langsung dari guru-guru atau para pakar dalam berbagai bidang keilmuan.

Perguruan tinggi adalah lembaga pendidikan tinggi yang di dalamnya para penuntut ilmu yang telah melalui semua jenjang pendidikan, mulai dari jenjang dasar hingga atas, mulai lebih terfokus pada satu bidang keilmuan yang mereka minati, dan pada jenjang inilah mahasiswa mulai mencari jati dirinya dan mengembangkan potensi yang mereka miliki pada bidang tertentu, serta mengasah kemampuan menganalisis setiap permasalahan yang ada dalam proses pembelajaran berbagai kasus yang ada, kemudian mencari solusi untuk memecahkan setiap permasalahan tersebut.

Menurut Khairul Azan (2015: 190) perguruan tinggi merupakan salah satu bagian dari sistem pendidikan nasional yang bergerak dalam penyelenggaraan pelayanan pendidikan. Perguruan tinggi harus mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan antara lain dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat sebagai pelanggan yang ditunjukkan dengan perubahan sikap yang semakin kritis, persaingan yang semakin ketat, tuntutan dunia kerja yang semakin menuntut dan dan teknologi yang semakin maju dan berubah lebih cepat.

Perubahan ini membuat persaingan yang semakin tinggi di antara perguruan tinggi. Agar mampu bersaing dan tetap bertahan maka pengelolaan berbasis mutu merupakan faktor penentu.

Beberapakomponen yang bisa mempengaruhi mutu sebuah perguruan tinggi di antaranya ialah layanan pendidikan yang diberikan institusi kepada pelanggan atau mahasiswa sebagaimana yang dijelaskan dalam Undang-Undang Pendidikan Tinggi No. 12 tahun 2012 Pasal 6 yang menyebutkan salah satu prinsip penyelenggaraan pendidikan tinggi yaitu “pemberdayaan semua komponen masyarakat melalui peran serta dalam penyelenggaraan dan pengendalian mutu layanan Pendidikan Tinggi”.

Sebagai lembaga pendidikan yang sangat besar, maka selayaknya pula perguruan tinggi yang baik didukung oleh manajemen yang baik. Dengan jumlah mahasiswa yang banyak dan juga dosen dan staf yang banyak maka perguruan tinggi harus memiliki manajemen yang baik dan terorganisir untuk menciptakan layanan akademik yang memuaskan dan menguntungkan berbagai bidang di perguruan tinggi.

Dalam Kamus Bahasa Indonesia, manajemen memiliki definisi proses pemakaian sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan, penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran, sedangkan menurut Lukman Hakim dan Mukhtar (2018: 20) manajemen adalah suatu proses pengaturan atau ketatalaksanaan untuk mencapai suatu tujuan dengan melibatkan orang lain. Manajemen adalah ilmu dan seni dalam usaha mencapai tujuan tertentu melalui proses pemanfaatan sumber daya yang tersedia secara efektif dan efisien.

Menurut Solekhul Amin (2017: 194) minat dan fokus pada fitur kualitas layanan pendidikan dapat dikatakan hanya meningkat dalam sepuluh tahun terakhir. Saat ini, layanan pendidikan memainkan peran penting dalam pengembangan dan peningkatan kualitas sumber daya manusia. Memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pengguna jasa pendidikan sangat menentukan keberhasilan pelayanan tersebut (siswa dan masyarakat). Semua penyelenggara pendidikan tinggi, termasuk institusi berbasis masyarakat dan yang disponsori pemerintah, harus bekerja untuk meningkatkan standar pendidikan tinggi karena ini adalah kebutuhan universal. Bagi lulusan perguruan tinggi, tingkat pendidikan yang dicapai selama ini belum mencukupi. Hal ini ditunjukkan dengan rendahnya tingkat persaingan internasional yang dihadapi lulusan perguruan tinggi Indonesia. Mahasiswa harus bisa mendapatkan apa yang mereka inginkan karena mereka adalah pemangku kepentingan utama dalam pendidikan tinggi, dan perguruan tinggi harus mampu menyelaraskan harapan siswa dengan visi, misi, dan tujuan organisasi agar mahasiswa menerima apa yang mereka harapkan.

Menurut Arrafiatus Sufiyyah (2011: 85-86) topik tentang kepuasan pelanggan untuk layanan pendidikan berfokus pada bagaimana cara kita mengenali apakah pelanggan puas dan apa yang membuat mereka merasa seperti itu. Jika sebuah lembaga pendidikan ingin diterima oleh masyarakat dan dapat terus eksis dan berkembang dengan mendapat dukungan dari masyarakat, maka ia memiliki misi yang harus dipenuhi, yaitu menjamin

kepuasannya. Untuk menyelenggarakan pelayanan pendidikan yang bermutu tinggi, perguruan tinggi harus berfungsi sebagai lembaga pendidikan tinggi yang bermutu dan akuntabel. Perguruan tinggi yang bergerak di bidang jasa perlu mulai berpikir tentang nilai layanan pelanggan dengan lebih matang, karena semakin jelas bahwa memberikan layanan pelanggan yang sangat baik sangat penting untuk berada dalam bisnis dan mengungguli persaingan, khususnya dalam dunia pendidikan. (Tjiptono, 2004: 145).

Keberhasilan akademik sangat penting karena akan memperkuat loyalitas mahasiswa kepada perguruan tinggi, kesediaan mahasiswa untuk merekomendasikan perguruan tinggi kepada orang lain, minat masyarakat untuk melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi tersebut, daya tawar perguruan tinggi dan juga reputasinya. Karena mahasiswa adalah klien utama perguruan tinggi, kepuasan akademik di perguruan tinggi terutama difokuskan pada mereka. Di perguruan tinggi, mahasiswa terlibat erat dalam semua tahapan proses pendidikan, mulai dari input melalui seleksi melalui proses dalam bentuk kegiatan intra dan ekstrakurikuler hingga output.

Tampubolon (2001: 73) mengemukakan bahwa Sebagian besar layanan pendidikan adalah layanan akademik. Karena layanan akademik terkait erat dengan mahasiswa, maka perguruan tinggi harus berupaya memahami, memenuhi, dan mempertimbangkan tuntutan mahasiswa

sebelum menawarkan layanan akademik. Mahasiswa akan merasa puas jika mendapatkan pelayanan akademik yang berkualitas. Retensi mahasiswa di perguruan tinggi adalah tujuan kepuasan mahasiswa, dan mahasiswa yang puas akan merekomendasikan institusi tersebut kepada orang lain.

Ma'had Al-Birr adalah lembaga pendidikan Bahasa Arab dan Studi Islam yang ada dalam lingkup wilayah Universitas Muhammadiyah Makassar. Ma'had Al-Birr sebelumnya didirikan dan dimiliki oleh *Asia Muslim Charity Foundation* (AMCF) atau Yayasan Muslim Asia yang juga menaungi beberapa ma'had lainnya di berbagai kota besar di Indonesia, namun pada tahun 2020 AMCF menyerahkan kepemilikan Ma'had Al-Birr kepada Pimpinan Pusat (PP) Muhammadiyah yang juga berarti bahwa Ma'had Al-Birr resmi terintegrasi secara penuh dengan Universitas Muhammadiyah Makassar.

Ma'had Al-Birr Universitas Muhammadiyah Makassar memiliki jumlah peminat yang besar di wilayah Indonesia Timur. Setiap tahunnya Ma'had Al-Birr Universitas Muhammadiyah Makassar menerima banyak pendaftar atau calon mahasiswa dari berbagai latar belakang dan asal daerah. Ma'had Al-Birr Universitas Muhammadiyah Makassar memiliki reputasi sebagai salah satu lembaga pendidikan Bahasa Arab dan studi Islam terbaik di Indonesia Timur. Seiring dengan berlakunya proses integrasi antara Ma'had Al-Birr dan Universitas Muhammadiyah Makassar

maka ada beberapa tantangan baru bagi Ma'had Al-Birr dalam hal layanan akademik, di antaranya ialah perubahan dan penyesuaian model layanan akademik dari yang telah diterapkan sebelumnya, ditambah dengan semakin meningkatnya pendaftar yang diterima di Ma'had Al-Birr mengharuskan Ma'had Al-Birr untuk meningkatkan pula layanan akademiknya, karena dengan jumlah mahasiswa yang semakin bertambah membutuhkan layanan akademik yang lebih baik dari sebelumnya.

Seiring dengan semakin banyaknya mahasiswa yang diterima dari tahun ke tahun maka PR selanjutnya bagi Ma'had Al-Birr Universitas Muhammadiyah Makassar adalah bagaimana mengimbangi jumlah mahasiswa yang besar tersebut dengan kualitas layanan akademik untuk mahasiswanya. Hal tersebut sangat penting karena layanan akademik yang maksimal menjadi salah satu faktor pendukung mahasiswa dapat menempuh pendidikannya dengan nyaman dan lancar. Tanpa layanan akademik yang baik maka akan sangat banyak keluhan dan protes dari mahasiswa yang diterima oleh pimpinan sehingga hal tersebut dapat menjadi batu sandungan terhadap berjalannya pendidikan bahasa Arab dan studi Islam yang selalu dicita-citakan.

Sehubungan dengan hal tersebut maka penulis mengambil judul penelitian "Implementasi Manajemen Mutu dalam Peningkatan Layanan Akademik Mahasiswa Ma'had Al-Birr Universitas Muhammadiyah Makassar".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, masalah pokok penelitian ini dapat dipaparkan dalam bentuk pertanyaan, yaitu:

1. Bagaimana Pelaksanaan Manajemen Mutu di Ma'had Al-Birr Universitas Muhammadiyah Makassar?
2. Bagaimana Layanan Akademik Mahasiswa Ma'had Al-Birr Universitas Muhammadiyah Makassar?
3. Bagaimana Implementasi Manajemen Mutu dalam Peningkatan Layanan Akademik Mahasiswa Ma'had Al-Birr Universitas Muhammadiyah Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Bertitiktolak dari focus penelitian di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui dan menganalisis pelaksanaan manajemen mutu di Ma'had Al-Birr Universitas Muhammadiyah Makassar
2. Mengetahui dan menganalisis layanan akademik mahasiswa Ma'had Al-Birr Universitas Muhammadiyah Makassar
3. Mengetahui implementasi manajemen mutu dalam peningkatan layanan akademik mahasiswa Ma'had Al-Birr Universitas Muhammadiyah Makassar

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberi manfaat yang mendalam dan komprehensif baik secara teoritis maupun praktis:

1. Secara Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi berupa informasi atau pengetahuan tambahan terhadap manajemen mutu layanan akademik di Ma'had Al-Birr Universitas Muhammadiyah Makassar. Di samping itu juga sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya atau peneliti lain ketika membangun hipotesis yang berkaitan dengan penelitian ini, sehingga dapat memperkaya temuan penelitian ini.

2. Secara Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan mampu memberi masukan yang konstruktif dalam hal layanan akademik di Ma'had Al-Birr Universitas Muhammadiyah Makassar. Di samping itu juga menjadi bahan masukan sekaligus referensi bagi setiap pimpinan perguruan tinggi dalam upaya peningkatan mutu layanan akademik.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Tinjauan Hasil Penelitian

Tinjauan hasil penelitian adalah muatan hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian yang akan penulis lakukan

Judul yang penulis bahas dalam tesis ini yaitu Implementasi Manajemen Mutu dalam Peningkatan Layanan Akademik Mahasiswa Ma'had Al-Birr Universitas Muhammadiyah Makassar, dengan fokus mencari tahu gambaran manajemen mutu dan peningkatan layanan akademik.

Penulis ingin mendeskripsikan dalam pembukaan bab ini bahwa posisi tulisan dan penelitian yang akan dilakukan berbeda dengan beberapa penelitian sebelumnya dengan tema yang hampir serupa dengan tema pembahasan penulis dalam karya tulis ini, untuk itu penulis menyertakan beberapa hasil karya tulis baik dalam bentuk disertasi, tesis dan jurnal maupun dalam bentuk buku yang dijadikan sebagai bahan referensi utama dan memperkaya kajian teoritis dalam karya tulis ini dalam bentuk tabel, di antaranya;

Tabel 1: Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Hasil Penelitian
1	Endah Christianingsih	Mengenal Manajemen Mutu Perguruan Tinggi	2016	1. Mutu perguruan tinggi menjadi isu sentral dan membutuhkan penanganan yang serius di kalangan pengelola perguruan tinggi. 2. Mutu perguruan tinggi adalah pengelolaan lembaga pendidikan tinggi sedemikian rupa sehingga mampu menghasilkan jasa kependidikan tinggi yang sesuai dengan kebutuhan para pelanggan. 3. Atribut-atribut mutu perguruan tinggi yang meliputi relevansi, efisiensi, efektivitas, akuntabilitas, kreativitas, situasi M-M, penampilan, empati, ketanggapan, produktivitas, dan kemampuan akademik, dapat dijadikan acuan dalam meningkatkan mutu sehingga keberlanjutan perguruan tinggi tersebut dapat terpelihara.
2	Alfian Tri Kuntoro	Manajemen Mutu Pendidikan Islam	2019	Salah satu cara untuk meningkatkan mutu pendidikan, khususnya pendidikan Islam adalah melalui manajemen. Hal ini bergantung pada lembaga pendidikan atau sekolah itu

				sendiri, menerapkan seperangkat metode berdasarkan ketersediaan data kuantitatif dan kualitatif, dan memberdayakan semua anggota lembaga pendidikan untuk terus meningkatkan kapasitas dan kemampuan organisasi lembaga untuk menjawab tuntutan mahasiswa dan juga daerah sekitarnya.
3	Solekhul Amin	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada Perguruan Tinggi	2017	Salah satu syarat dalam dunia pendidikan adalah memberikan pelayanan akademik. Ada lima indikator pelayanan yang harus dipenuhi: (1) bukti langsung (<i>tangibles</i>), seperti fasilitas fisik, peralatan, dosen/karyawan, dan saluran komunikasi; (2) keandalan (<i>reliability</i>) untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan; (3) daya tanggap (<i>responsiveness</i>) atau keinginan staf untuk membantu klien dan menawarkan layanan yang tanggap; (4) konsistensi. (<i>assurance</i>) mencakup kompetensi, kesopanan, dan ketergantungan staf, bebas dari risiko atau ketidakpastian; (5) Empati (<i>emphaty</i>) meliputi kemampuan staf untuk membentuk hubungan dengan mudah, komunikasi yang efektif, dan pemahaman kebutuhan pelanggan.
4	Reddy Siram	Manajemen Penjaminan Mutu	2015	Diperlukan suatu metode yang dianggap dapat mendukung pelaksanaan evaluasi diri masing-masing

		Layanan Akademik Perguruan Tinggi	universitas. Dalam manajemen kualitas, penekanan diberikan pada lebih dari sekedar peningkatan kualitas; sangat penting untuk menemukan mekanisme terbaik baik dari dalam maupun luar universitas. Realitas pragmatis pembangunan dan ketenagakerjaan negara ini terkait dengan kebutuhan akan jaminan kualitas. Dibutuhkan berbagai keterampilan yang dipelajari di perguruan tinggi untuk menyediakan tenaga ahli dan pendampingan yang kompeten di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK).
--	--	-----------------------------------	--

B. Tinjauan Teori dan Konsep

1. Manajemen

Jika dilihat dari sudut pandang Islam, manajemen diartikan dengan istilah *al-tadbir* (pengaturan). Kata ini merupakan derivasi dari kata *dabbara* (mengatur) yang terdapat dalam Alquran Surah As-Sajdah/32: 5 di mana Allah Swt. berfirman:

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

Terjemahnya:

“Dia mengatur urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepada-Nya dalam satu hari yang kadarnya adalah seribu tahun menurut perhitunganmu.”

Islam juga memerintahkan manusia agar dapat bekerjasama dengan baik dalam kebaikan sebagaimana rapinya barisan pasukan dalam peperangan, yang mana hal tersebut mengandung esensi dari manajemen.

Allah Swt. berfirman dalam Alquran Surah Ash-Shaff/61: 4:

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَأَنَّهُمْ بُنْيَانٌ مَرْصُومٌ

Terjemahnya:

“Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang di jalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh.”

Candra Wijaya dan Muhammad Rifa'i (2016 : 1-2) mengemukakan bahwa *management* berasal dari kata *to manage* yang berarti mengatur. Akan ada isu, prosedur, dan pertanyaan mengenai regulasi, termasuk apa yang diatur, siapa yang mengatur, mengapa perlu dikendalikan, dan apa tujuannya. Selain itu manajemen melakukan analisis, menetapkan tujuan dan tugas, dan melakukannya dengan cara yang tepat, efektif, dan efisien.

Banyak para pakar manajemen yang mengemukakan pendapat mereka tentang pengertian manajemen. Untuk mengetahui pengertian manajemen maka berikut ini diketengahkan beberapa pendapat untuk membantu dalam memahami konsep dasar manajemen.

Secara umum aktivitas manajemen ada dalam organisasi yang diarahkan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Terry (1973) menjelaskan *“management is performance of conceiving and achieving desired results by means of group efforts consisting of utilizing human talent and resources”*.

Proses pengalokasian dan pemanfaatan sumber daya manusia serta sumber daya lainnya, termasuk bahan, dana, strategi, dan pasar sangat penting untuk memenuhi tujuan organisasi. Hersey dan Blanchard (1988) mengemukakan *“management is a process of working with and through individuals and groups and other resources to accomplish organizational goals”*. Tindakan manajemen adalah kolaborasi orang, kelompok, dan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi. Dengan kata lain, kegiatan manajemen hanya terdapat dalam lingkup suatu organisasi, baik itu organisasi perusahaan, instansi pemerintah, lembaga pendidikan tinggi, atau jenis organisasi lainnya.

Sejalan dengan pendapat di atas Mondy & Premeaux (1995) mengemukakan *“management is the process of getting things done through the efforts of other people”*. Oleh karena itu, manajer dalam suatu organisasi pada hakekatnya melakukan proses manajemen dengan mempengaruhi personel atau anggota organisasi, karyawan, atau pekerja dengan cara atau kegiatan tertentu agar mengikuti prosedur, pembagian kerja, dan tanggung jawab yang diawasi guna mencapai tujuan bersama.

Sejarah perkembangan manajemen memiliki banyak kesamaan dengan perkembangan manusia. Dengan demikian, manajemen telah ada seiring dengan kemajuan dan tuntutan manusia untuk memenuhi kebutuhan sejak manusia pertama kali muncul di planet ini. Manusia menggunakan pengetahuan dan bakat mereka untuk membuat alat-alat batu di zaman batu untuk mencapai tujuan hidup mereka. Kemudian, manajemen berkembang sejalan dengan pertumbuhan kompetensi serta informasi dan kemampuan yang diperoleh seseorang. Teknologi dan pengetahuan (IPTEK) terus berkembang dan berubah. Kemampuan manajerial umat manusia juga berkembang seiring dengan kemajuan itu. (Priyono, 2007 : 1).

Manusia memahami mengapa dan bagaimana sesuatu bekerja adalah suatu bentuk pengetahuan, oleh karena itu manajemen dapat dianggap sebagai ilmu. Manajemen adalah suatu usaha untuk mencapai tujuan tertentu dengan memanfaatkan sebaik-baiknya semua sumber daya yang ada (Sulistyorini, 2009). Manajemen juga merupakan kegiatan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan semua jenis operasi kerja untuk memastikan kelancaran operasi mereka. Secara umum, manajemen adalah penggunaan sumber daya dalam fasilitas atau organisasi untuk bekerja seefektif mungkin dalam mencapai tujuan. (Munardji, 2019 : 11).

Robbins dan Coulter (1999) menyebutkan bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, dan pengintegrasian tugas sehingga dapat dilakukan dengan sukses dan efisien oleh orang lain.

Koordinasi individu lain dan efisiensi efektif adalah dua istilah penting yang relevan dalam konteks ini. Koordinasi memerlukan penggabungan orang lain, sedangkan efektivitas dan efisiensi memerlukan menunjukkan kualitas tersebut. Namun, agar efektif dan efisien, sangat penting untuk melibatkan orang lain. Ini tidak berarti bahwa tugas tidak dapat diselesaikan sendiri. Kemudian, perlu dikelola atau ada proses koordinasi atau upaya yang disebut manajemen untuk mencapai keterlibatan yang optimal. Definisi serupa juga ditawarkan oleh para ahli lainnya. Gibson, Donnelly, dan Ivancevich (1996) menyebutkan bahwa Manajemen adalah metode yang digunakan oleh satu orang atau lebih untuk mengatur tindakan orang lain untuk mencapai hasil yang tidak mungkin dicapai oleh individu itu sendiri. Follet dalam Stoner dan Wankel (1986) menyebutkan bahwa manajemen adalah seni pencapaian suatu tujuan dengan menggunakan orang lain, kemudian Siagian dalam Dadang dan Sylvana (2007) mengemukakan bahwa kapasitas untuk mendapatkan sesuatu untuk mencapai tujuan melalui orang lain disebut sebagai manajemen. Baik sains maupun seni merupakan bagian dari manajemen. Manajemen membutuhkan landasan ilmiah yang kuat untuk dianggap sebagai ilmu. Dari kendala tersebut, dapat dikatakan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni yang mengkaji bagaimana mengelola individu melalui orang lain. Sebagai seni, manajemen dipraktekkan berdasarkan keterampilan yang berlaku untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Taufiqurokhman dan Evi Satispi, 2018 : 7-8), sedangkan dari beberapa definisi tentang manajemen di atas

dapat ditarik beberapa hal pokok antara lain: (1) manajemen menekankan adanya kerjasama antara unsur dalam organisasi, (2) adanya usaha pemanfaatan sumber-sumber yang dimiliki organisasi, dan (3) adanya tujuan yang jelas yang akan dicapai. Oleh karena itu, aktivitas manajemen memiliki cakupan yang luas karena dimulai dengan aktivitas yang menetapkan arah masa depan organisasi, menciptakan aktivitas organisasi, mendorong kerja tim di antara anggota organisasi, dan mengawasi tindakan yang membantu mencapai tujuan.

Dalam pengertian yang lebih luas, manajemen adalah proses pengendalian dan penggunaan sumber daya manusia suatu organisasi melalui kerja sama pegawai untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien, yang dapat diartikan bahwa manajemen adalah perilaku individu-individu dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Dengan kata lain, organisasi berfungsi sebagai platform untuk operasionalisasi manajemen, dan sebagai hasilnya, kegiatan manajemen terdiri dari sejumlah komponen kunci, di antaranya elemen manusia (*men*), benda atau barang (*materials*), mesin (*machines*), metode (*methods*), uang (*money*) dan pasar (*market*). Masing-masing dari enam komponen ini memiliki tujuan tertentu dan berinteraksi dengan atau mempengaruhi yang lain untuk membantu organisasi mencapai tujuannya, terutama dalam mencapai tujuan dengan cepat dan efektif. (Rusydi Ananda dan Oda Kinata Banurea, 2017 : 3-4)

Manajemen dimulai dengan bagaimana menentukan arah masa depan organisasi, merancang aktivitas organisasi, mendorong partisipasi anggota, dan mengawasi aktivitas dalam mencapai tujuan, aktivitas manajemen mencakup rentang yang sangat luas. Untuk meningkatkan efektivitas usaha organisasi, manajemen harus memainkan peran yang sangat strategis.

Terry (1975) mengemukakan "*management provides effectiveness to human efforts. It helps achieve better equipment, plants, offices, products, services and human relations*". Perspektif ini menekankan peran penting yang dimainkan manajemen dalam memaksimalkan keberhasilan upaya manusia, terutama dalam meningkatkan pemanfaatan fasilitas, lahan, tempat kerja, barang, jasa, dan interaksi karyawan.

Manajemen dalam setiap bisnis, terlepas dari organisasi, industri, perbankan, atau pendidikan, harus berfungsi penuh untuk memenuhi tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Fungsi-fungsi manajemen tersebut terdiri dari perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), *coordinating* (koordinasi) dan pengawasan (*controlling*). Untuk operasi manajerial yang mengintegrasikan pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya material melalui kerjasama untuk mencapai tujuan organisasi, setidaknya lima fungsi tersebut dianggap cukup.

Pendapat lain mengemukakan empat fungsi manajemen sebagaimana dikemukakan Terry (1975), yang berbunyi: *these four*

fundamental functions of management are (1) planning (2) organizing (3) actuating (4) controlling”. Di dalam aktivitas manajemen ada empat fungsi yaitu; perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan. (Candra Wijaya dan Muhammad Rifa'i, 2016: 25-26)

Menurut Riyuzen Praja Tuala (2018: 5-11) berbagai perspektif tentang tugas-tugas manajerial ini menunjukkan bahwa mereka dapat dijelaskan sesuai dengan persyaratan, keadaan, dan ciri khas masing-masing perusahaan. Kisaran bagaimana layanan ini diimplementasikan sangat bergantung pada sumber daya dan kapasitas yang tersedia. Sebaliknya, tidak semua fungsi manajemen dapat digunakan karena tergantung pada tujuan dan karakteristik organisasi. Secara umum fungsi manajemen yang sering menjadi rujukan penataan dan pengembangan suatu lembaga pendidikan meliputi; Perencanaan (*planning*), Pengorganisasian (*organizing*), Pelaksanaan (*actuating*), dan Pengawasan (*controlling*).

a. Perencanaan (*planning*)

Membuat penilaian mengenai tindakan di masa depan membutuhkan pendekatan perencanaan yang sistematis. Perencanaan adalah proses memilih dan menggunakan sumber daya secara terpadu, dengan harapan akan mendukung tindakan dan upaya yang efisien dan berhasil dalam mencapai tujuan. Berdasarkan pemahaman ini, perencanaan berarti mengetahui apa yang akan dilakukan, masalah yang dihadapi, solusi potensial, dan

kepentingan relatif dari berbagai tindakan. Perencanaan program pendidikan memiliki dua tujuan utama: pertama, menggambarkan persiapan serangkaian tindakan yang akan diambil untuk mencapai tujuan organisasi dengan mempertimbangkan sumber daya yang ada; kedua, memastikan bahwa sumber daya yang terbatas digunakan seefektif dan seefisien mungkin untuk mencapai tujuan.

Ciri perencanaan yang baik adalah:

- 1) Berdasarkan peristiwa aktual dan data yang dapat dipercaya.
- 2) Membutuhkan pemikiran analitis, kreativitas kreatif, dan pandangan ke depan atau prediktabilitas dan antisipasi yang baik.
- 3) Mampu mengantisipasi potensi masalah dan menyiapkan solusi.
- 4) Terdiri dari pilihan-pilihan yang dibuat sebelum kegiatan.
- 5) Terkait dengan komponen perubahan.

Kelima ciri tersebut menunjukkan bahwa perencanaan merupakan upaya awal dalam penyelenggaraan pendidikan yang memerlukan persiapan matang meliputi segala sesuatu yang diharapkan menjadi faktor utama dan faktor pendukung efektifitas suatu program atau kegiatan dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Oleh karena itu, perencanaan dalam konteks pendidikan di sekolah merupakan perkiraan tindakan yang harus dilakukan oleh pengelola dan

pengajar sekolah untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

Dalam menyusun suatu perencanaan yang efektif dan efisien terdapat suatu rumusan sederhana yang dapat dijadikan “*guidance*” (petunjuk) yakni *what* (apa) yang akan dilakukan, *why* (mengapa) harus melakukan apa, *when* (kapan) sesuatu itu dilakukan, *where* (dimana) sesuatu itu akan dilakukan, dan *who* (siapa) yang akan melakukan sesuatu itu, dan *how* (bagaimana) cara melakukan sesuatu itu.

b. Pengorganisasian (*organizing*)

Pengorganisasian adalah proses pengalokasian pekerjaan/tugas kepada individu dan kelompok dan mengkoordinasikan tindakan mereka sehingga setiap orang menyadari tanggung jawab mereka dan dapat berkontribusi secara efektif untuk pencapaian tujuan organisasi. Tujuan pengorganisasian adalah untuk memudahkan suatu organisasi dalam memenuhi tujuannya.

Dalam pengorganisasian, ada empat faktor yang perlu diperhatikan: legitimasi, yang berkaitan dengan kemampuan lembaga untuk bekerja dengan cara yang dapat meyakinkan pihak-pihak terkait kapasitasnya untuk mencapai tujuan; efisiensi, yang merupakan pengakuan atas kemampuan lembaga untuk memanfaatkan sebaik-baiknya waktu, uang, dan sumber daya mereka yang terbatas; dan efektivitas. Hal ini berkaitan dengan ketepatan tugas yang diberikan,

hak, kewajiban, hubungan kerja antar komponen organisasi, dan komitmen staf dalam melaksanakan tugas. Keempat manfaat tersebut adalah lembaga dan pimpinan dapat menjalankan tanggung jawab dan perannya untuk meningkatkan reputasi, kedudukan, dan kaliber lembaga. Dalam hal ini dinilai tepat untuk mengambil tindakan berikut sebagai pertimbangan ketika mengatur program instruksional:

- 1) Penugasan
- 2) Menetapkan batasan waktu dan persyaratan
- 3) Menetapkan peran dan tanggung jawab
- 4) Menjelaskan hubungan antara perintah, kontrol, dan komunikasi
- 5) Mengidentifikasi kebutuhan koordinasi
- 6) Membuat dan memilih kriteria untuk evaluasi pekerjaan

Secara umum, keenam langkah tersebut bertujuan untuk meningkatkan standar pelayanan sehingga dapat disampaikan dengan sukses dan efisien. Kuncinya adalah mendefinisikan dan menetapkan tujuan, kegiatan, dan program, kemudian menetapkan tugas, wewenang, dan tanggung jawab masing-masing. Setelah itu, tetapkan tugas berdasarkan keahlian masing-masing orang dan tetapkan tenggat waktu serta tujuan kapan tugas tersebut harus diselesaikan.

c. Pelaksanaan/Penggerakan (*actuating*)

Untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien, implementasi mencoba menerjemahkan rencana ke dalam kegiatan praktis. Sedangkan mobilisasi bertujuan untuk membangkitkan semangat dan rasa kewajiban dalam diri manusia untuk menyelesaikan tugas yang telah ditentukan. Hanya sosok pemimpin yang kuat dan sukses yang akan mampu mempengaruhi bawahannya. Pemimpin seperti ini biasanya memiliki ikatan yang erat dengan anggota tim mereka dan memiliki keyakinan pada mereka untuk membuat pilihan terbaik. Berpartisipasi aktif dalam inisiatif pengembangan karyawan, dan meningkatkan pembinaan dan evaluasi. Kemampuan seorang pemimpin pendidikan untuk memobilisasi semua anggota staf baik secara individu maupun kolektif untuk menyelesaikan tugas-tugas pendidikan, mengembangkan dan meningkatkan hubungan kerja antara personel, mempromosikan kerjasama, memobilisasi semua sumber daya organisasi, dan menawarkan motivasi dengan demikian disebut sebagai implementasi atau mobilisasi.

d. Pengawasan (*controlling*)

Tindakan pengawasan meliputi usaha untuk secara sistematis, terukur, dan terus menerus mengamati, mencatat, memberikan penjelasan, petunjuk, dan arahan, serta meluruskan berbagai hal yang salah dan memperbaiki kesalahan. Pendekatan terpadu untuk pengawasan diperlukan untuk memastikan pengambilan keputusan

yang akurat dan efisien di kemudian hari. Struktur organisasi, wewenang, tanggung jawab, dan kinerja organisasi semuanya termasuk dalam lingkup pengawasan. Standar pelaksanaan tugas menentukan efektivitas dan efisiensi pengawasan. Indikator efisiensi lembaga pendidikan dapat dilihat dari perspektif manajerial sekolah dalam menghasilkan keluaran (*output*) yang berkualitas tinggi dengan input yang sedikit.

Inspeksi dan pengawasan bukanlah hal yang sama karena pekerjaan itu sendiri adalah tujuan pengawasan, bukan apakah target tercapai dengan benar atau apakah ada hambatan yang perlu dihilangkan. Kesalahan disebabkan oleh tugas itu sendiri, bukan oleh orang yang melakukan pekerjaan itu. Oleh karena itu, fokus pengawasan harus pada isi, kepribadian, dan ciri-ciri suatu pekerjaan atau program.

Pada saat kegiatan atau program dilaksanakan, pengawasan dimaksudkan sebagai upaya sistematis untuk mencegah terjadinya penyimpangan dan mengambil tindakan korektif apabila terjadi pelanggaran terhadap rencana yang telah ditetapkan. Dengan demikian, perencanaan dan pengawasan memiliki kaitan yang erat dalam ranah pendidikan. Perencanaan menetapkan apa yang harus dicapai dalam kerangka waktu tertentu, sedangkan pemantauan menilai sejauh mana tujuan yang dinyatakan dapat dicapai. Variabel-

variabel yang berkontribusi terhadap kinerja program yang kurang baik dinilai jika tindakan korektif perlu dilakukan.

2. Manajemen Mutu Pendidikan

Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha apapun yang dijalankan harus menyediakan kualitas atau mutu dan memberikan kepuasan terbaik kepada konsumen. Penyediaan kualitas yang baik sudah dijelaskan dalam Alquran Surah Al-Baqarah/2: 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا
الْحَبِيبَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخَذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي خَبِيرٌ

Terjemahnya:

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”

Penekanan dalam menjadi manusia yang berkualitas baik dijelaskan dalam Alquran Surah Ali Imran/3: 110:

كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ ۚ

Terjemahnya:

“Kamu adalah umat yang terbaik yang dilahirkan untuk manusia, menyuruh kepada yang ma'ruf, dan mencegah dari yang munkar, dan beriman kepada Allah.”

Prioritas layanan atau pekerjaan yang terbaik dijelaskan pula dalam Alquran Surah Ali Imran/67: 2:

الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا

Terjemahnya:

“Yang menjadikan mati dan hidup, supaya Dia menguji kamu, siapa di antara kamu yang lebih baik amalnya”

Mutu memiliki pengertian yang beragam di kalangan para pakar di bidang manajemen mutu, sebagaimana dikemukakan oleh Nomi Preffer dan Anna Coote bahwa mutu adalah konsep yang licin (*a slippery concept*) (Sallis, 2010:50). Gagasan bahwa kualitas adalah konsep dinamis yang terkait dengan sudut pandang dan sudut pandang pengguna dalam arti yang berbeda adalah penjelasan yang paling mungkin untuk sifatnya yang ambigu. Perbedaan muncul dari fakta bahwa kualitas dapat dilihat sebagai konsep absolut dan relatif. Definisi mutlak kualitas mengandaikan bahwa itu adalah cita-cita, keindahan, kebenaran, dan kemewahan yang tidak dapat dinegosiasikan. Sementara kualitas dalam arti relatif menganggap kualitas sebagai sesuatu yang dianggap berasal dari produk atau jasa daripada atributnya. Dalam arti relatif, produk atau layanan yang baik tidak harus mahal, eksklusif, menarik, atau tidak biasa; itu hanya perlu unik, masuk akal, dan terkenal. Menurut Sallis (2010) definisi relatif mengenai mutu tersebut mengandung dua aspek, yang pertama adalah mematuhi persyaratan, sedangkan yang kedua adalah memuaskan kebutuhan pelanggan. Kedua komponen ini membentuk definisi relatif dari kualitas.

Produk atau jasa yang terus menerus memenuhi standar awal mungkin dianggap berkualitas tinggi bagi produsen ketika mereka menjadi bagian dari sistem yang disebut sistem jaminan mutu (*quality assurance systems*). Sebaliknya, kualitas bagi pelanggan adalah sesuatu yang memenuhi dan di atas harapan mereka. Oleh karena itu, kualitas harus dapat memuaskan pelanggan sekaligus memenuhi standar pabrik, yang juga tidak kalah pentingnya.

Perbedaan pandangan dalam memahami mutu dapat dilihat dari beberapa definisi yang dikemukakan oleh pakar dalam bidang manajemen mutu. Menurut Juran (1991) mutu produk dapat disimpulkan sebagai kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*), artinya produk atau layanan harus sesuai apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pelanggan. Ada empat dimensi kualitas, meliputi;

- a. Desain, yaitu kekhasan produk atau layanan.
- b. Kesesuaian, yaitu kecocokan antara desain yang diinginkan dengan produk yang diberikan.
- c. Ketersediaan, yaitu menekankan pada aspek reliabilitas, ketahanan, dan masa berlaku.
- d. Keamanan, yaitu keterbebasan pengguna dari resiko produk yang berbahaya.
- e. Manfaat timbal balik yaitu kecocokan penggunaan suatu produk adalah apabila produk tersebut memiliki desain yang khas, kesesuaian antara desain dengan produk yang dikirim, ketersediaan,

daya tahan penggunaan yang lama, dan keamanan pengguna dari resiko bahaya yang mungkin ditimbulkannya. (Jamaluddin, 2017: 1-2)

Penjaminan mutu atau dalam bahasa Inggris disebut dengan *quality assurance*. Istilah *assurance* biasanya dipakai dalam transaksi antara produser dan *customer*. Apabila diterjemahkan secara populer kata *assurance* berarti jaminan. Gagasan ini berarti bahwa pelanggan harus dilindungi dari kemungkinan kerugian yang tidak diinginkan yang disebabkan oleh tindakan atau kejadian yang tidak diantisipasi akan terjadi. Jika dipertimbangkan, tujuan jaminan adalah kepuasan klien. Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan Ishikawa (1985) *Quality assurance* dimaksudkan untuk menjamin mutu, di mana pelanggan dapat membeli dengan jaminan, menggunakan dengan kepuasan, dan terus menggunakan seiring waktu kualitas dapat menandakan banyak hal. Kepentingan pelanggan pendidikan, baik yang meliputi konsumen internal maupun eksternal, digunakan untuk mengukur jaminan kepuasan atas layanan pendidikan (di sekolah, dalam bentuk layanan belajar mengajar). (Sallis, 2007; Kambey, 2004). Pendidik dan personel pendukung adalah contoh pelanggan internal, sementara orang tua adalah pelanggan eksternal sekunder untuk pendidikan dan pasar kerja, pemerintah, dan masyarakat adalah pelanggan eksternal tersier. (Sitti Roskina Mas, 2017: 11)

Manajemen menengah sekarang memiliki tugas untuk manajemen atas dan karyawan lantai toko dalam hal kontrol kualitas dan jaminan. Orang yang terutama bertanggung jawab atas manajemen mutu sering kali adalah inspektur atau supervisor kendali mutu. Dalam TQM, setiap tugas yang dilakukan oleh sebuah organisasi memiliki dampak langsung pada kualitas hasil. Manajemen mutu modern semakin memperhatikan perhatian organisasi bisnis, perilaku manusia, dan persaingan pasar.

Peningkatan kualitas dan jaminan kualitas diyakini dapat membantu perekonomian pulih dari keterpurukan saat ini karena tantangan baru tatanan global yang berubah telah disajikan kepada lembaga pendidikan, bagian-bagian penyusunnya menjadi semakin sadar akan nilai kualitas. Permintaan, bersama dengan kontrol kualitas, bertujuan untuk menarik dan menyenangkan klien. Sistem penjaminan mutu harus menjadi bagian dari manajemen organisasi pendidikan.

Organisasi pendidikan berusaha untuk merencanakan dan mengatur semua proses dan kegiatan sesuai dengan standar kualitas tinggi, dan untuk mengembangkan *output* mereka dengan pertimbangan yang memadai untuk kebutuhan pelanggan. Dalam semua aspek dan fase proses manajemen pendidikan, pencegahan kegagalan telah dipraktikkan. *Total Quality Management* (TQM) adalah sebuah proses yang telah mengubah total cara lembaga pendidikan beroperasi dengan melibatkan setiap anggota staf dalam peningkatan kualitas yang berkelanjutan. Peserta

pendidikan dan pemangku kepentingan berkontribusi pada kualitas yang baik.

Lembaga pendidikan harus bekerja untuk memberikan *output* dengan kualitas luar biasa dan jaminan kualitas yang dapat dipercaya untuk memenuhi tuntutan para pemangku kepentingan dalam ekonomi global. Peran organisasi pendidikan dalam mengelola persaingan di bidang pendidikan secara efektif juga dipengaruhi oleh tuntutan pemangku kepentingan akan kualitas yang tinggi. (Lantip Diat Prasoso, 2016: 1-2)

Konsep Total Manajemen Mutu dalam Pendidikan, diperkenalkan oleh Profesor W. Edwards Deming pada 1950-an, dapat diterapkan ke hampir setiap organisasi hingga tingkat tertentu. Kalimat ini mengacu pada prosedur memfokuskan kembali perusahaan pada penyediaan produk dan layanan yang lebih besar. Strategi TQM dalam pendidikan tidak hanya berfokus pada perolehan kualitas tinggi tetapi juga berdampak pada semua bidang proses pendidikan, termasuk manajemen, organisasi, dan sumber daya manusia dan material. Ketika metode yang dijelaskan di atas digunakan, kemudian kualitas menjadi lengkap (integral). Perubahan dalam lembaga pendidikan diperlukan untuk menerapkan manajemen mutu secara keseluruhan. Penyesuaian awal harus dilakukan dalam perilaku dan sikap manajemen, dalam perencanaan dan pengawasan kegiatan pendidikan, dalam penilaian hasil, dalam budaya komunikasi, di lingkungan kelas, dan khususnya di bidang hubungan interpersonal. Manajemen

proses, perbaikan terus-menerus, keterlibatan total, dan fokus pengguna adalah bagian dari konsep manajemen kualitas secara keseluruhan.

Manajemen kualitas total adalah metode manajemen yang efektif yang membutuhkan partisipasi penuh dari semua karyawan di semua tingkat organisasi, secara efektif menangkap budaya perusahaan. TQM adalah filosofi organisasi yang mempromosikan peningkatan bisnis berkelanjutan di semua tingkat dan aktivitas sambil mendorong lingkungan kerja yang sesuai melalui kerja tim, rasa hormat, dan kepercayaan. Ini menggunakan strategi manajemen kualitas yang komprehensif dan menangani proses dengan cara yang metadis, teratur, dan terorganisir. Manajemen kualitas pengguna, kepemimpinan dan loyalitas manajerial, perbaikan terus-menerus, respons cepat, tindakan berbasis fakta, dan keterlibatan staf dalam budaya TQM adalah landasan TQM. Prinsip-prinsip tersebut di atas dapat menghasilkan keunggulan dalam kualitas jika perusahaan secara konsisten mau memfokuskan upayanya pada peningkatan bisnis. Keberhasilan Manajemen Mutu Total tergantung pada delapan komponennya: etika, integritas, kepercayaan, pendidikan, kerja tim, kepemimpinan, pengakuan dan komunikasi. (Abdul Hadi, 2018: 274)

Gagasan TQM harus dilihat dari perspektif pemangku kepentingan atau pelanggan pendidikan dalam konteks penjaminan mutu pendidikan di sekolah. Untuk mendukung terpenuhinya keadaan dan/atau persyaratan penting bagi pengembangan mutu, maka perlu dirancang sistem atau sistem audit akreditasi sekolah. Dalam bahasa Inggris dijelaskan bahwa

kata *accreditation* diartikan sebagai *to certify as meeting official requirements* (*Chambers English Dictionary*). Berkaitan dengan hal tersebut, jelaslah penting untuk menetapkan syarat-syarat yang menjadi pedoman untuk memperoleh pengakuan institusional formal dalam melakukan kegiatan akreditasi. Akreditasi dirancang untuk memberikan jaminan kepada konsumen yang membutuhkan layanan bahwa tindakan tertentu yang diambil tidak acak dan cukup untuk menawarkan perlindungan atau jaminan. Akreditasi digunakan untuk mengamankan kepentingan pihak-pihak yang terlibat dalam pendidikan dari penyelenggaraan pelayanan pendidikan yang kurang baik dalam rangka penyelenggaraan pendidikan di sekolah. Hal ini dimaksudkan agar dengan menggunakan sistem akreditasi ini, mutu sekolah dapat dibakukan dan terus ditingkatkan tanpa memperhitungkan kedudukan sekolah sebagai negeri atau swasta.

Setiap lembaga sekolah akan melalui prosedur audit sebagai bagian dari sistem akreditasi untuk melihat apakah penyelenggaraan pendidikan di sekolah tersebut telah sesuai dengan standar atau kriteria yang telah ditetapkan. Dalam hal penerapan akreditasi, audit didefinisikan sebagai prosedur yang dilakukan oleh orang yang berkualifikasi dan tidak memihak untuk mengumpulkan dan menilai bukti/informasi terukur dari entitas (unit) bisnis untuk mempertimbangkan dan melaporkan tingkat kesesuaian bukti/informasi dengan kriteria yang ditetapkan. diterapkan atau dibuat untuk kriteria lulusan. Dalam kaitannya dengan pekerjaan akreditasi, audit dapat didefinisikan sebagai prosedur yang digunakan oleh individu atau

organisasi yang kompeten dan independen untuk mengumpulkan dan menilai kegiatan yang berkaitan dengan proses dan hasil belajar mengajar yang terjadi di sekolah untuk memperhitungkan dan melaporkan derajat kesesuaian antara data, bukti, dan informasi yang terukur dengan kriteria yang telah ditetapkan. Dalam pengertian ini, secara tidak langsung mencakup tujuan akreditasi, yang menetapkan standar kinerja dan menggunakannya untuk mengevaluasi kedudukan suatu kegiatan atau perusahaan. (Sitti Roskina Mas, 2017: 19-20)

Dalam “proses pendidikan” yang bermutu terlibat sebagai *input*, seperti: bahan ajar (kognitif, afektif, atau psikomotorik), metodologi (bervariasi sesuai kemampuan guru), sarana sekolah, dukungan administrasi dan sarana prasarana dan sumber daya lainnya serta penciptaan suasana yang kondusif. Dalam rangka sinkronisasi berbagai masukan tersebut atau mensinergikan semua unsur dalam interaksi (proses) belajar mengajar, baik antara guru, siswa, dan sarana penunjang di dalam kelas maupun di luarnya, baik dalam konteks kurikuler maupun ekstrakurikuler, baik dalam lingkup dari substansi yang terlibat, manajemen sekolah dan fungsi pendukung kelas diperlukan. akademik dan ekstrakurikuler dalam pengaturan yang mendorong pembelajaran. Ketika membahas “hasil pendidikan,” kualitas mengacu pada prestasi yang dibuat oleh sekolah selama periode waktu tertentu, apakah tiap akhir cawu, akhir tahun, 2 tahun atau 5 tahun, bahkan 10 tahun.

Prestasi yang dicapai atau hasil pendidikan (*student achievement*) dapat berupa hasil test kemampuan akademis (misalnya ulangan umum, Ebta atau Ebtanas). Dapat pula prestasi di bidang lain seperti prestasi di suatu cabang olahraga, seni, atau keterampilan tambahan tertentu misalnya: komputer, beragam jenis teknik, jasa. Bahkan prestasi sekolah dapat berupa kondisi yang tidak dapat dipegang (intangible) seperti suasana disiplin, keakraban, saling menghormati, kebersihan, dsb.

Antara proses dan hasil pendidikan yang bermutu saling berhubungan. Akan tetapi agar proses yang baik itu tidak salah arah, maka mutu dalam artian hasil (*output*) harus dirumuskan lebih dahulu oleh sekolah, dan harus jelas target yang akan dicapai untuk setiap tahun atau kurun waktu lainnya. Berbagai input dan proses harus selalu mengacu pada mutu hasil (*output*) yang ingin dicapai. Dengan kata lain tanggung jawab sekolah dalam *school based quality improvement* bukan hanya pada proses, tetapi tanggung jawab akhirnya adalah pada hasil yang dicapai. Untuk mengetahui hasil/prestasi yang dicapai oleh sekolah, terutama yang menyangkut aspek kemampuan akademik atau kognitif dapat dilakukan benchmarking (menggunakan titik acuan standar, misalnya NEM). Evaluasi terhadap seluruh hasil pendidikan pada tiap sekolah baik yang sudah ada patokannya (*benchmarking*) maupun yang lain (kegiatan ekstra-kurikuler) dilakukan oleh individu sekolah sebagai evaluasi diri dan dimanfaatkan untuk memperbaiki target mutu dan proses pendidikan tahun berikutnya. Jika semua unsur pendidikan diintegrasikan ke dalam proses pendidikan,

maka dikatakan bermutu tinggi. Penciptaan lingkungan yang mendukung adalah salah satu dari beberapa input yang mempengaruhi proses pendidikan, bersama dengan bahan ajar, teknik, gedung sekolah, dukungan administrasi dan infrastruktur, dan sumber daya lainnya. Keberhasilan sekolah selama periode waktu tertentu disebut sebagai hasil pendidikan ketika membahas kualitas pendidikan. Hasil tes kemampuan akademik mungkin merupakan prestasi atau kinerja pendidikan (misalnya tes umum). Ini mungkin juga berkaitan dengan pencapaian di bidang lain, seperti olahraga atau media artistik tertentu, atau mungkin berhubungan dengan bakat khusus, keahlian komputer semacam itu atau berbagai keterampilan atau layanan lainnya. (Riyuzen Praja Tuala, 2018: 62-64)

3. Layanan Akademik Mahasiswa

Penekanan dalam pelayanan yang baik dan juga dalam hal mengutamakan musyawarah dalam penyelesaian masalah dijelaskan dalam Alquran Surah Ali Imran/3: 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۚ فَاعْفُ عَنْهُمْ
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۚ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Terjemahnya:

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah

kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”

Prioritas keandalan dalam penyediaan jasa pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara tepat dijelaskan dalam Alquran Surah An-Nahl/16: 91:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا ۚ إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ

Terjemahnya:

“Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.”

Penekanan sifat amanah dalam pelayanan dijelaskan dalam hadits yang diriwayatkan dari Abu Hurairah r.a. bahwa Rasulullah saw. bersabda:

إِذَا ضُبِعَتِ الْأَمَانَةُ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ. قَالَ: كَيْفَ إِضَاعَتُهَا يَا رَسُولَ اللَّهِ؟ قَالَ: إِذَا أُسْنِدَ الْأَمْرُ إِلَى غَيْرِ أَهْلِهِ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ

Terjemahnya:

“Jika amanah telah disia-siakan, maka tunggulah hari Kiamat,’ dia (Abu Hurairah) bertanya, ‘Wahai Rasulullah, bagaimanakah menyia-nyiakan amanah itu?’ Beliau menjawab, ‘Jika satu urusan diserahkan kepada bukan ahlinya, maka tunggulah hari Kiamat!’ (HR. Bukhari)

Pengertian layanan akademik dalam kurikulum pembelajaran menurut Rosita et al (2011: 3) adalah upaya pendidikan yang sistematis dilakukan untuk membantu peserta didik menguasai materi kurikuler

sepanjang proses pembelajaran sehingga dapat mencapai standar kompetensi yang berlaku. Kualitas layanan akademik adalah perbandingan antara tingkat layanan akademik yang dirasakan konsumen atau pemangku kepentingan dengan apa yang mereka antisipasi dari tingkat layanan akademik tersebut (Pakpahan, 2004: 47). Apabila kualitas layanan akademik yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan maka pelayanan dikatakan berkualitas.

Individualitas berperan dalam apa yang membuat seseorang bahagia. Tingkat kepuasan setiap orang berbeda-beda tergantung pada sistem nilai yang dominan (Rivai, 2004). Semakin tinggi nilai kegiatan yang dianggap sejalan dengan keinginan seseorang, semakin puas orang tersebut dengan kegiatan tersebut. Dengan demikian, kepuasan dapat didefinisikan sebagai penilaian terhadap perasaan bahagia atau tidak bahagia seseorang dalam aktivitasnya.

Ketika seseorang membandingkan kinerja barang atau jasa yang telah mereka terima dengan apa yang telah mereka antisipasi, mereka dikatakan puas dengan pengalaman tersebut (Kotler, 2000). Tingkat kepuasan yang tinggi pada seseorang menunjukkan pandangan yang baik. Di sisi lain, seseorang yang tidak bahagia di tempat kerja menunjukkan sikap yang buruk. Selanjutnya, kepuasan kerja meliputi indikator-indikator sebagai berikut: 1) Pekerjaan itu sendiri, 2) Kesesuaian pekerjaan dengan kepribadian, 3) Upah dan promosi, 4) Sikap teman sekerja dan atasan, dan 5) Kondisi lingkungan kerja.

Sementara itu, jika ditelaah secara lebih rinci, sejumlah langkah dapat diambil untuk meningkatkan pencapaian kebahagiaan pelanggan melalui kualitas layanan, yaitu:

- a. Mengurangi pemutusan hubungan antara manajemen dan klien. Demikian pula, pelajari cara layanan diimplementasikan oleh karyawan perusahaan melalui observasi.
- b. Untuk mengembangkan visi peningkatan proses layanan, bisnis harus mampu menciptakan komitmen bersama.
- c. Beri klien kesempatan untuk mengajukan keluhan. dengan membuat struktur untuk keluhan dan ide, seperti hotline bebas pulsa.
- d. Menciptakan dan mengembangkan hubungan pemasaran yang proaktif, akuntabel, dan responsif terhadap lingkungan pemasaran. (Hery Susanto, 2014: 91)

Indikator kualitas pelayanan menurut pemikiran yang dikembangkan oleh Parasuraman et al., dalam Lupiyoadi (2001:148), sebagai berikut:

- a. Bukti fisik (*tangibles*), yaitu kapasitas bisnis untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak luar. Sarana dan prasarana fisik usaha, serta keadaan lingkungan sekitar, merupakan indikator yang terlihat dari kualitas layanan yang ditawarkan oleh penyedia layanan. Ini juga mencakup fasilitas fisik (gedung, gudang, dll.), peralatan dan teknologi, dan penampilan personel.
- b. Keandalan (*reliability*), yaitu kapasitas bisnis untuk memberikan layanan secara tepat dan dapat diandalkan seperti yang dijanjikan.

Kinerja harus memenuhi harapan konsumen, yang meliputi tepat waktu, memberikan layanan sempurna kepada setiap pelanggan, penuh kasih sayang, dan sangat akurat.

- c. Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan untuk membantu orang lain dan menawarkan kepada klien layanan yang cepat dan sesuai dengan informasi yang jelas. Penilaian negatif terhadap kualitas layanan disebabkan ketika pelanggan dibuat menunggu tanpa penjelasan yang jelas.
 - d. Jaminan (*assurance*), yaitu keahlian, kesopanan, dan kapasitas karyawan untuk membangun kepercayaan klien dalam bisnis. terdiri dari sejumlah bagian, termasuk kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, dan keahlian.
 - e. Empati (*Empathy*), yaitu dengan berusaha memahami kebutuhan klien, berikan perhatian yang jujur dan personal kepada pelanggan. Di mana bisnis diharuskan untuk memiliki pemahaman menyeluruh tentang klien, menyadari permintaan unik mereka, dan menawarkan jam yang nyaman bagi mereka untuk menggunakan layanan.
- (Febriany Feibe Rosaline Tuerah (et.all), 2015: 424)

Arrafiatus Sufiyyah (2011: 87) mengungkapkan bahwa jika kita mengesampingkan ide dasar kebahagiaan pelanggan, universitas adalah sektor layanan penting yang menawarkan layanan atau layanan pendidikan yang tujuannya adalah untuk memuaskan klien mereka (siswa). Menurut Tilaar (2002: 11) universitas sekarang harus memberikan layanan

berkualitas tinggi untuk menyenangkan klien mereka dalam menghadapi tuntutan yang meningkat akan kualitas dan akuntabilitas dalam layanan pendidikan yang mereka tawarkan, sedangkan menurut Sallis (2006: 56) sesuatu yang memuaskan dan melampaui kebutuhan dan keinginan pelanggan. Pendapat lain mengenai mutu adalah yang dikemukakan oleh Crosby yang dikutip Sallis (2006: 111) tanpa cacat (*zero defect*).

Menurut Tampubolon (2001: 71) bahwa layanan akademik seperti kurikulum, silabus umum, desain kualitas perkuliahan, unit materi presentasi, presentasi materi, evaluasi, praktikum, dan pendampingan terkait dengan kebahagiaan mahasiswa. Jika layanan akademik yang ditawarkan kepada siswa memenuhi harapan mereka, kepuasan siswa akan tercapai. Wadwa dan Radja (2006: 222) kepuasan mahasiswa akan layanan akademik yang diterimanya dilihat dari kesesuaian harapan dan kinerja layanan yang diterima.

Erika Mei Budiarti *et al* (2018: 171) mengemukakan bahwa ketersediaan layanan berkualitas tinggi seperti itu dapat memuaskan siswa, dan sebagai hasilnya, orang (siswa) dapat memilih untuk bertindak dengan cara tertentu. Perilaku ini dapat berupa rekomendasi mahasiswa kepada institusi yang menguntungkan atau tidak menguntungkan, yang kemudian berdampak pada masyarakat.

Bentuk layanan pendidikan yang diberikan lembaga dapat diwujudkan dalam 5 poin, sesuai pendapat dari Parasuraman yang dikutip oleh Reina (2012) yaitu:

(1) *reliability*, yaitu kapasitas untuk melakukan layanan secara akurat, dapat diandalkan, dan tepat; (2) *responsiveness* yang merupakan kapasitas untuk secara cepat menanggapi semua permintaan konsumen; (3) *empathy*, yaitu kesiapan untuk memberikan perhatian dan kepedulian secara individu kepada seluruh peserta didik yang membutuhkan pelayanan dari lembaga; (4) *tangibles*, yaitu kinerja seluruh fasilitas kelembagaan seperti bangunan fisik seperti gedung, peralatan belajar; dan (5) *assurance*, yaitu terkait dengan pengetahuan dan etika kesopanan yang dimiliki pegawai/staf serta kemampuan pegawai untuk dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap institusi.

Semua jenis layanan pendidikan yang akan ditawarkan lembaga kepada pengguna—dalam hal ini, terutama siswa—merupakan ekspresi keseriusan dan tanggung jawab lembaga dalam menanamkan pengetahuan di lingkungan lembaga sehingga, setelah masa studi siswa selesai, mereka benar-benar memiliki sumber daya yang diperlukan untuk berintegrasi kembali ke dalam masyarakat, sehingga mereka dapat bersaing di dunia dan pekerjaan yang terbaik. Kepuasan pemenuhan kebutuhan berupa pelayanan pendidikan yang diperoleh dari sekolah terpilih benar-benar dapat dirasakan jika kondisi tersebut dapat dipenuhi oleh lulusan atau *output*.

Siswa akan mendapat manfaat lebih banyak dari layanan pendidikan yang ditawarkan lembaga kepada mereka ketika lembaga tersebut juga mampu menumbuhkan suasana atau budaya akademik yang terkondisi

dengan baik. Salah satu upaya lembaga untuk membantu mahasiswa di bidang akademik adalah pengembangan iklim, suasana, dan budaya akademik yang mendukung dan menyenangkan (Triwardhani & Handayani, 2013: 450). Dikatakan pula oleh Jooyeon dan Shawn (2012) bahwasanya keadaan lingkungan dapat mengubah (meningkatkan atau melemahkan) pandangan seseorang tentang diri mereka sendiri sebagai klien, yang secara tidak langsung berdampak pada niat mereka untuk berperilaku dengan cara tertentu. Japariato (2006) menekankan gagasan bahwa budaya akademik mempengaruhi bagaimana pelanggan memandang institusi pendidikan dan seberapa puas mereka dengan pengalaman mereka secara keseluruhan. Dikatakan bahwa niat perilaku, atau keinginan untuk berperilaku, dipengaruhi oleh budaya siswa, yang mengarah pada perilaku siswa yang seragam dalam pengaturan pendidikan. Akibatnya, siswa lain mungkin menawarkan rekomendasi yang baik (positif) atau buruk (negatif).

Agus Sriyanto (2017: 30) dalam artikel ilmiahnya menjabarkan beberapa hasil penelitian terkait Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa, di antaranya dengan menggunakan faktor berwujud, dapat diandalkan, empati, responsif, dan jaminan, Pariseau dan McDaniel (1997) mengevaluasi harapan dan pandangan siswa terhadap kualitas layanan sekolah bisnis, termasuk layanan dosen, materi yang disampaikan, dan layanan non-akademik. Variabel responsiveness mengikuti tingkat

kepastian yang tinggi, yang juga konsisten dengan bagaimana manajemen di sekolah bisnis memandangnya.

Setyanto *et al* (2013) menyatakan bahwa dengan mengukur kepuasan siswa berdasarkan dimensi kualitas pelayanan, dapat dilakukan peningkatan kualitas secara berkesinambungan dalam upaya meningkatkan dan menjamin kualitas pelayanan pendidikan. Berdasarkan hasil analisis kesenjangan, setiap aspek kualitas pelayanan masih harus ditingkatkan, karena semua skor kesenjangan adalah negatif. Dimensi kualitas jasa yang mendapatkan prioritas untuk diperbaiki/ditingkatkan adalah dimensi *Tangibles* (selisih nilai gap -1,954) dan dimensi *Reliability* (selisih nilai gap -1,922).



C. Kerangka Pikir

Gambar 1: Kerangka Pikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini bersifat studi lapangan dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Umar Sidiq dan Moh. Miftachul Choiri (2019: 3) mengemukakan temuan dari penelitian kualitatif adalah temuan yang tidak dapat diperoleh melalui penggunaan metode statistik atau kuantitatif.

Susilo Pradoko (2017: 237) berpendapat bahwa tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menjelaskan pentingnya fenomena yang berbeda dalam subjek yang diselidiki. Jenis penelitian ini sering disebut sebagai penelitian interpretatif karena berfokus pada menjelaskan pentingnya artefak budaya yang signifikan dalam suatu komunitas. Kajian tentang fenomena benda-benda material dalam masyarakat bertujuan untuk menjelaskan makna fenomena benda-benda material yang diteliti. Data sensus dapat digunakan untuk mengukur beberapa variabel, namun analisisnya masih berdasarkan data kualitatif.

B. Lokasi dan Objek Penelitian

Lokasi penelitiannya yaitu di Ma'had Al-Birr Universitas Muhammadiyah Makassar. Peneliti mengadakan penelitian di Ma'had Al-Birr Universitas Muhammadiyah Makassar yakni: Pertama, mengetahui bagaimana implementasi manajemen mutu dalam peningkatan layanan akademik. Kedua, belum pernahnya diadakan penelitian mengenai manajemen mutu dalam peningkatan layanan akademik mahasiswa di Ma'had Al-Birr Universitas Muhammadiyah Makassar. Ketiga, lokasinya yang mudah dijangkau dengan transportasi darat sehingga akomodasinya dapat diminimalisir.

Penelitian ini diadakan kurang lebih selama 2 bulan, yaitu pada bulan April hingga Mei 2022.

C. Unit Analisis dan Penentuan Informan

Unit Analisis merupakan alat yang sangat penting untuk pelaksanaan penelitian karena mereka menyediakan data yang diperlukan untuk mengatasi perumusan topik penelitian. Instrumen penelitian memainkan peran kunci dalam menulis karena berfungsi sebagai alat atau metode untuk mengumpulkan informasi tentang masalah dan topik yang dipelajari. Perangkat berfungsi sebagai fasilitas penelitian untuk mengumpulkan data untuk diproses (misalnya dalam bentuk serangkaian tes)

Untuk mendapatkan data yang relevan dengan masalah agar hipotesis dapat diuji kebenarannya, maka penulis menggunakan instrument penelitian yang dianggap tepat yaitu:

1. Pedoman observasi adalah instrument yang digunakan dalam pengamatan ataupun observasi di lokasi penelitian.
2. Pedoman wawancara merupakan instrumen atau sebuah konsep pertanyaan tertulis yang dijadikan pedoman oleh penelitian dalam melakukan proses pengumpulan data dari para responden.
3. Pedoman kuesioner merupakan instrumen atau konsep daftar pertanyaan dengan opsi jawaban yang sudah tersedia menggunakan skala Likert untuk dijadikan pedoman oleh penelitian dalam melakukan proses pengumpulan data dari para responden.
4. Catatan dokumentasi adalah instrumen yang digunakan untuk mencatat ataupun mendata data-data yang diperlukan dalam penelitian.

Pemilihan wawancara sebagai sumber data yang utama sedangkan dokumentasi dan observasi sebagai data pelengkap.

Berikut adalah daftar informan dalam penelitian tesis ini:

No	Nama	Jabatan
1	K.H. Lukman Abd. Shamad, Lc., M.A.	Direktur
2	Dr. Muhammad Ali Bakri, S.Sos., M.Pd.	Wakil Direktur
3	H. Anshar, Lc., M.A.	Kabid I Akademik
4	Muktashim Billah, Lc., M.H.	Kabid II Kemahasiswaan
5	Abd. Hafid Ali	Mahasiswa
6	Nurul Akbar	Mahasiswa
7	Hamdan	Mahasiswa

8	Nur Aini Bahri	Mahasiswi
9	Mustabsyirah	Mahasiswi

D. Teknik Pengumpulan Data

Pemilihan wawancara sebagai sumber data yang utama sedangkan dokumentasi dan observasi sebagai data terlengkap. Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik (2015) memberikan penjabaran beberapa teknik pengumpulan data tersebut sebagai berikut:

1. Observasi

Dalam sebuah penelitian, observasi digambarkan sebagai pemusatan perhatian pada suatu item sambil menggunakan semua panca indera untuk mengumpulkan data. Dengan demikian, pengamatan langsung melibatkan penggunaan indera penglihatan, penciuman, pendengaran, perabaan, dan jika perlu, pengecapan. Alat pengamatan dapat berupa tes, survei, rekaman gambar dan suara, pengamatan pemandu, dan penilaian.

2. Wawancara

Wawancara adalah jenis percakapan yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data dari responden. Panduan wawancara atau interview guide adalah nama alatnya. Pada kenyataannya, wawancara dapat dilakukan secara bebas, yaitu pewawancara tidak diharuskan untuk menunjukkan lembar panduan dan diperbolehkan untuk mengajukan pertanyaan kepada orang yang diwawancarai.

Pewawancara harus mengingat data yang perlu diperoleh saat melakukan wawancara seperti ini.

3. Kuesioner

Pertanyaan dengan kemungkinan jawaban ditempatkan dalam kalimat pernyataan dan disebut kuesioner. Berbeda dengan metode observasi dan wawancara, yang menempatkan peneliti dalam kontak dekat dengan responden, pendekatan kuesioner menjalin kontak melalui daftar pertanyaan yang dikirimkan responden, yang kemudian diberi skor pada skala Likert. Dalam hal ini, peneliti mengunjungi responden secara langsung dan memberi mereka daftar pertanyaan untuk dijawab. Ini menyiratkan bahwa observasi dan wawancara digunakan di samping survei.

4. Dokumentasi

Instrumen dokumentasi dapat mengambil salah satu dari dua bentuk, yaitu daftar periksa yang berisi daftar variabel yang datanya akan dikumpulkan, atau pedoman dokumentasi yang berisi garis besar atau kategori yang datanya akan dicari. Sejauh mana gejala diperiksa berbeda antara dua versi tes ini. Sementara peneliti menawarkan hitungan untuk setiap kemunculan gejala pada daftar periksa, mereka hanya menandai tanda centang di kolom gejala dalam petunjuk dokumentasi.

E. Teknik Analisis Data

Menganalisis data kualitatif berbeda dengan menganalisis data kuantitatif, yang menggunakan metodologi dan prosedur yang pasti dan transparan. Efisiensi penelitian kuantitatif tergantung pada kebiasaan para peneliti yang melakukannya. Peneliti yang terbiasa dengan dengan metode ini biasanya meninjau temuan penelitian mereka secara mendalam dan spesifik. Meskipun analisis kualitatif ini tidak menggunakan teori dengan cara yang sama persis dengan analisis kuantitatif, validitas dan validitas temuan tetap diakui selama peneliti terus mengikuti praktik penelitian yang sehat.

Analisis kuantitatif juga berbeda dengan analisis kualitatif di mana yang terakhir dilakukan hanya setelah semua data dikumpulkan, sedangkan analisis kualitatif dilakukan sepanjang proyek penelitian. Hal ini dilakukan karena peneliti kualitatif memulai dengan data yang perlu dianalisis; sebenarnya, hasil analisis awal akan menentukan bagaimana penelitian akan berjalan di masa depan.

Langkah pertama dalam metode analisis data kualitatif adalah meninjau semua data yang dapat diakses dari berbagai sumber, seperti wawancara, observasi yang telah dicatat dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto, dan lain sebagainya. Setelah peninjauan, proses beralih ke reduksi data, kompilasi unit, kategorisasi, dan akhirnya interpretasi data.

F. Pengecekan Keabsahan Temuan

Proses pengumpulan data untuk penelitian melibatkan tiga tahap: tahap pendahuluan, tahap penyaringan, dan tahap pengumpulan data tambahan. Pada tahap penyaringan data, ketika validitas penemuan data biasanya diperiksa, biasanya ditemukan data yang tidak valid, tidak relevan, atau tidak sesuai standar. Sangat penting untuk memfilter ulang data untuk memastikan bahwa data tersebut memiliki tingkat validitas yang tinggi.

Wahidmurni (2017: 14) berpendapat bahwa setiap metode pengujian validitas yang digunakan dalam penelitian kualitatif memiliki pengertian tertentu yang harus dipahami sepenuhnya oleh peneliti agar dapat menggambarkannya secara praktis dalam proyek penelitian yang sedang mereka kerjakan. Rincian operasional dan prosedural, serta pembenaran untuk menggunakan teknik pengujian validitas, akan dikembangkan lebih lanjut.

J.R. Raco (2010: 134) mengatakan bahwa triangulasi, verifikasi anggota, dan auditing hanyalah beberapa dari strategi yang digunakan oleh metodologi kualitatif untuk menjamin kebenaran dan keabsahan temuan studi. Triangulasi data memerlukan pemanfaatan berbagai data, banyak teori, berbagai pendekatan analitis, dan peneliti tambahan.

Menurut Nawawi sebagaimana yang dikutip oleh Wahidmurni (2017: 15) bahwa langkah-langkah triangulasi ini adalah:

1. Triangulasi sumber data dilakukan dengan mengumpulkan informasi dari berbagai informan, yaitu mereka yang terlibat langsung dalam hubungan perburuhan.
2. Penulis menggunakan beberapa sumber informan untuk melakukan triangulasi data yang dikumpulkan oleh peneliti (pengumpul data).
3. Pengumpulan data ditriangulasi dengan menggunakan berbagai metodologi (observasi, wawancara, studi dokumentasi, dan kelompok fokus).
4. Triangulasi teori dilakukan dengan melihat berbagai teori terkait, sehingga banyak teori yang digunakan dalam hal ini daripada hanya satu.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Geografis

Ma'had Al-Birr terletak di dalam area kampus Universitas Muhammadiyah Makassar di Jl. Sultan Alauddin No. 259 Kel. Gunung Sari Kec. Rappocini Kota Makassar Prov. Sulawesi Selatan dengan batas-batas wilayah sebagai berikut:



Sebelah Utara	: Universitas Muhammadiyah Makassar
Sebelah Timur	: Universitas Muhammadiyah Makassar
Sebelah Selatan	: Perumahan Bumi Permata Hijau
Sebelah Barat	: Jl. Sultan Alauddin

Ma'had Al-Birr Unismuh Makassar letaknya strategis dan mudah dijangkau oleh para dosen dan mahasiswa yang bertempat tinggal di kota Makassar, Kab. Gowa dan sekitarnya.

2. Deskripsi Kelembagaan

Ma'had Al-Birr Universitas Muhammadiyah Makassar adalah Lembaga Pendidikan Bahasa Arab dan Studi Islam yang menyelenggarakan Program I'dad Lughawi dan Program Tahfidz Al-Qur'an selama 2 (dua) tahun. I'dad Lughawi adalah program pendidikan bahasa Arab yang menggunakan kurikulum dan silabus pembelajaran merujuk

pada kurikulum LIPIA Jakarta dengan jenjang pendidikan selama 2 (dua) tahun.

Ma'had Al-Birr Universitas Muhammadiyah Makassar resmi didirikan pada tahun 1996. Kehadiran Ma'had Al-Birr di kota Makassar adalah berkat kerja sama yang terjalin era tantara Pimpinan Pusat (PP) Muhammadiyah Jakarta dengan AMCF (Asia Muslim Charity Foundation) yang berkedudukan di Dubai, Uni Emirat Arab (UEA).

Program Studi yang diintegrasikan pada Program I'dad Lughawi Ma'had Al-Birr Universitas Muhammadiyah Makassar yaitu Prodi Hukum Keluarga (*Ahwal Syakhshiyah*), Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam dan Prodi Pendidikan Bahasa Arab.

Ma'had Al-Birr bertujuan menyiapkan kader ulama melalui program pendidikan bahasa Arab dan studi Islam. Ma'had Al-Birr telah ditetapkan sebagai pusat kaderisasi ulama oleh Pimpinan Wilayah Muhammadiyah Sulawesi Selatan dan Rektor Unismuh Makassar. Kehadiran Ma'had ini diharapkan oleh Pimpinan Persyarikatan untuk mengisi kekurangan kader sekaligus mendinamisasikan geliat dakwah amar makruf nahi mungkar dan spirit tajdid. Kaderisasi ulama tentu tidak dapat dicapai hanya dengan mengikuti Program I'dad Lughawi saja tetapi harus ditingkatkan melalui program integrasi pendidikan pada jenjang sarjana (S1). Oleh sebab itu, maksud dan tujuan dari integrasi adalah sebagai berikut:

1. Memperkuat kualitas dan kuantitas calon sarjana agama Islam yang mampu memahami dan berkomunikasi dengan bahasa Arab secara baik dan benar;
2. Memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada mahasiswa Program I'dad Lughawi melanjutkan pendidikan pada tingkat sarjana (S1) dalam lingkup Fakultas Agama Islam Unismuh makassar;
3. Memudahkan bagi Program Studi Hukum Keluarga (Ahwal Syakhshiyah), Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam dan Program Studi Pendidikan Bahasa Arab merekrut mahasiswa baru melalui jalur Ma'had Al-Birr.

a. Visi dan Misi

Visi

Menjadi Ma'had Bahasa Arab yang terkemuka dan model dalam memajukan dan memadukan pendidikan bahasa Arab, dakwah, dan pengabdian pada masyarakat.

Misi

1. Menghasilkan da'i yang mumpuni dalam bidang Bahasa Arab, berakhlak mulia, berkompetensi akademik dan profesional tinggi serta berkarakter pembelajar sepanjang hidup
2. Menciptakan lingkungan akademik yang kondusif dan optimal untuk meningkatkan kualitas pendidikan bahasa Arab dan dakwah Islamiyah

3. Menumbuhkan semangat cinta dan menyebarkan bahasa Arab, hafal Al-Qur`an, Ilmu syar`i, seni Islam bagi kemaslahatan umat manusia.

3. Paparan Dimensi Penelitian

a. Pelaksanaan Manajemen Mutu di Ma'had Al-Birr Universitas Muhammadiyah Makassar

Dr. Muhammad Ali Bakri, S.Sos., M.Pd. selaku Wakil Direktur Ma'had Al-Birr mengatakan bahwa manajemen mutu menyangkut beberapa hal yang merupakan *core business* dan tujuan dari berdirinya Ma'had Al-Birr. Salah satu pilar yang menjadi *tagline* Ma'had Al-Birr ialah kualitas atau mutu pendidikan yang menjadi pilar utama untuk mencapai tujuan menjadi yang terbaik, unggul, mandiri, terpercaya, dan terdepan. Salah satu misi Ma'had Al-Birr ialah menciptakan atau membentuk lingkungan pendidikan yang bermutu dan bisa menjadi contoh bagi lembaga-lembaga lain dalam bidang pendidikan, khususnya lembaga berbasis Ma'had, dan Ma'had Al-Birr selalu menjadi yang terdepan dalam mutu dan juga dalam kualitasnya.

K.H. Lukman Abd. Shamad, Lc. selaku Direktur Ma'had Al-Birr mengatakan bahwa Ma'had Al-Birr dalam pelaksanaan program-programnya memiliki slogan *Al-Jaudah* yaitu menjunjung tinggi kualitas dan keunggulan. Hal ini menjadi nilai jual Ma'had Al-Birr dan juga menjadi prinsip yang dipegang teguh, sehingga kualitas para lulusan atau alumninya sangat diapresiasi oleh masyarakat dan langsung diberdayakan khususnya

dalam bidang pendidikan dan dakwah. Di antara keunggulan terbesar dari Ma'had Al-Birr adalah bahasa Arab, oleh karena itu mahasiswa Ma'had Al-Birr diharapkan dapat menguasai Bahasa Arab dan juga tampil di dunia internasional dengan melanjutkan studinya di Timur Tengah. Selain itu keunggulannya adalah penyelenggaraan Kajian Kitab yang rutin dilaksanakan ba'da isya, dibawakan oleh para ustadz atau dosen yang ahli dalam bidang keilmuannya masing-masing. Hal lain yang menjadi keunggulannya adalah dengan terjalinnya hubungan yang erat antara Ma'had Al-Birr dan Persyarikatan Muhammadiyah sehingga Ma'had Al-Birr menjadi sarana untuk mencetak kader ulama dengan program pengkaderan di asrama maupun luar asrama dengan harapan agar para lulusannya mampu berkiprah di Persyarikatan Muhammadiyah di manapun mereka berada. Semua program untuk menjunjung tinggi kualitas Ma'had Al-Birr dapat terlaksana di antaranya berkat sarana prasarana yang memadai, lingkungan yang kondusif, bersih dan indah, serta dukungan dari pimpinan universitas secara umum.

Dr. Muhammad Ali Bakri, S.Sos., M.Pd. menambahkan bahwa terkait dengan kendala dalam implementasi manajemen mutu hanya diperlukan sinergitas saja, yang mana ia bukan benar-benar merupakan hambatan melainkan tantangan, karena setelah Ma'had Al-Birr terintegrasi dengan universitas maka para dosen pun harus menyesuaikan dengan sistem tata kelola di universitas sehingga standar kompetensi dosen pun harus di-*upgrade*, yang mana prosesnya membutuhkan waktu setahun atau dua

tahun untuk bisa segera menghasilkan standar dosen yang sesuai dengan standar pemerintah yang berlatar pendidikan S2. Tantangan lainnya adalah tantangan yang sifatnya eksternal, karena saat ini model pembelajaran seperti yang diterapkan di Ma'had Al-Birr juga sudah diterapkan oleh lembaga-lembaga sejenis dan kompetisinya cukup ketat, sehingga Ma'had Al-Birr harus bisa mengembangkan inovasi yang berbeda dengan lembaga-lembaga pendidikan lainnya, salah satu di antara inovasi tersebut ialah integrasi Ma'had Al-Birr dengan program-program studi yang ada di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar sebagai jawaban atas tantangan dan mengikuti tren pendidikan saat ini. Jika dulu Ma'had Al-Birr memiliki program kuliah selama 2 tahun saja, maka saat ini masa kuliahnya adalah 4 tahun dan langsung menjadi sarjana, ini adalah suatu keunggulan yang mengubah kelemahan menjadi kelebihan, yang diinginkan adalah tantangan berubah menjadi peluang untuk pengembangan. Jadi penghambat untuk maju adalah tantangan, semua lembaga memiliki hambatannya tersendiri, selanjutnya bagaimana kita mengubah hambatan tersebut menjadi peluang untuk bisa menjadi kekuatan, sehingga kekuatan Ma'had Al-Birr saat ini dengan integrasinya dengan Fakultas Agama Islam menjadi *lead* di fakultas karena animo masyarakat untuk belajar di 3 program studi yang terintegrasi dengan Ma'had Al-Birr yaitu Program Studi Pendidikan Bahasa Arab, Program Studi Hukum Keluarga atau *Ahwal Syakhshiyah*, dan juga Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam sangat tinggi, ketiganya yang berada di

bawah binaan Ma'had Al-Birr memiliki sesuatu yang berbeda dengan yang lain, sehingga secara prinsip tidak ada hambatan yang begitu signifikan, hanya saja memang Ma'had Al-Birr harus mampu bersaing dengan lembaga lain sehingga program-program yang ada tidak tertinggal atau terbelakang dan harus selalu melihat peluang-peluang untuk pengembangan ke depannya.

b. Layanan Akademik Mahasiswa Ma'had Al-Birr Universitas Muhammadiyah Makassar

Ma'had Al-Birr Universitas Muhammadiyah Makassar menjalankan layanan akademik mahasiswa dengan fokus layanan yang terdiri dari 5 elemen, yaitu akademik, pendidik dan tenaga kependidikan, layanan kemahasiswaan, sarana dan prasarana, dan lulusan.

a. Akademik

Berdasarkan hasil angket penelitian terhadap 98 responden yang merupakan mahasiswa/i Ma'had Al-Birr, 59 orang di antaranya dengan presentase 60.2% menyatakan bahwa proses pembelajaran di Ma'had Al-Birr sangat baik dan memuaskan, kemudian 52 orang di antaranya dengan presentase 53.1% menyatakan bahwa suasana pembelajaran di Ma'had Al-Birr sangat baik.

Dr. Muhammad Ali Bakri, S.Sos., M.Pd. mengatakan bahwa pihak yang harus terlibat dalam pelaksanaan manajemen mutu Ma'had Al-Birr adalah unsur pimpinan, mulai dari Mudir/Direktur, Wakil Mudir, Kepala Bidang, semua harus mampu mengerjakan tugas-tugasnya secara

proporsional dan profesional karena masing-masing sudah memiliki *job description* atau uraian tugasnya untuk mengukur *performance* atau kinerjanya apakah telah berjalan dengan baik, sejauh mana mereka mampu mencapai target-target capaian yang juga dievaluasi setiap tahunnya dalam rapat kerja.

Sumber pembiayaan Ma'had dan Program Studi dari penerimaan internal Unismuh yaitu dari Sumbangan Penyelenggaraan Pendidikan (SPP) dan Biaya Penyelenggaraan Pendidikan (BPP) dari mahasiswa. Penerimaan eksternal yaitu bersumber dari hasil usaha dewan penyantun, bantuan pemerintah, sumbangan masyarakat/donatur, bantuan instansi/lembaga non pemerintah dan usaha produktif lain yang legal dan sah. Subsidi uang kuliah diberikan kepada mahasiswa Program I'dad Lughawi, Program Studi Hukum Keluarga (Ahwal Syakhshiyah), Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam dan Program Studi Pendidikan Bahasa Arab sejumlah Rp. 500.000,-/semester/mahasiswa sehingga biaya kuliah hanya Rp. 800.000,-/semester/mahasiswa.

Kebutuhan biaya operasional dan kerumahtanggaan Ma'had menjadi tanggungjawab Universitas secara langsung melalui mekanisme permohonan anggaran yang telah diatur yang dialokasikan dari pembayaran uang pembangunan sebesar Rp. 900.000,-/mahasiswa. Adapun kebutuhan biaya operasional pada Program Studi menjadi tanggungjawab Fakultas yang diajukan melalui Wakil Dekan II FAI yang meliputi seluruh aktivitas akademik Prodi seperti pengadaan sarana dan

prasarana pembelajaran di kelas, personil, perlengkapan, pengembangan akademik, manajemen, kemahasiswaan, dan lain sebagainya. Selain itu, Ma'had Al-Birr berhak untuk mendapatkan fasilitas dan layanan akademik dan keuangan sebagaimana yang diterapkan Unismuh Makassar, termasuk pada PMB, Sistem Informasi Akademik, Aplikasi Sistem Pembelajaran Daring, Sistem Pembayaran melalui Bank, Syahadah, Transkrip Nilai, dan berbagai fasilitas lainnya yang terkait.

Pelaksanaan proses perkuliahan dibedakan atas:

- a. Perkuliahan teori, yaitu perkuliahan yang berupa pengkajian dan penguasaan teori;
- b. Perkuliahan Praktik, yaitu kegiatan yang berupa pelatihan atau bantuan bagi mahasiswa dalam memecahkan permasalahan yang berkaitan dengan teori atau dalam praktik;
- c. Praktik laboratorium, yaitu aplikasi atau pengujian teori dalam situasi dan kondisi terbatas, misalnya pada mata kuliah-mata kuliah keterampilan berkomunikasi dan menyiar yang menggunakan laboratorium bahasa dan penyiaran/studio radio Insania 100,8 FM;
- d. Praktik kerja lapangan, yaitu aplikasi teori dalam bentuk kerja nyata di lapangan, misalnya; Program Pengalaman Lapangan (PPL) dan Kuliah Kerja Nyata (KKN). Kuliah Kerja Nyata adalah kegiatan akademik yang berupa praktik kerja lapangan sebagai suatu bentuk pengintegrasian kegiatan pengabdian masyarakat, pendidikan, dan

penelitian yang dilaksanakan oleh mahasiswa program sarjana secara interdisipliner dan lintas sektoral.

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam mutu pelaksanaan ujian adalah sebagai berikut:

- a. Sahih (*valid*)
- b. Andal (*reliable*)
- c. Praktis (*practical*)
- d. Relevan
- e. Spesifik
- f. Tanpa tafsiran ganda
- g. Representatif
- h. Proporsional

Sebagai bentuk peningkatan kualitas akademik, Ma'had Al-Birr memandang perlu adanya kerjasama internasional, karena pendidikan di Ma'had Al-Birr berbasis Bahasa Arab sehingga pengakuan internasional sangat dibutuhkan, di antara upaya untuk mencapai tujuan tersebut adalah kemungkinan untuk membuka kelas-kelas internasional yang bisa bersaing dengan negara lain dengan model pendidikan yang dimiliki. Dosen-dosen yang mampu berbahasa Arab dan sudah memenuhi standar pendidikan S3 diberdayakan untuk mengajar mahasiswa-mahasiswa yang ada di luar negeri dengan model pembelajaran *online* dan juga tersedia sertifikat pendidikan dari Ma'had Al-Birr. Program *Government to Government* ini

sebenarnya mudah, namun untuk melegalisasi program-program tersebut membutuhkan legalitas dari pemerintah dan juga perguruan tinggi.

Dalam pelaksanaan manajemen kurikulum, Ma'had Al-Birr Universitas Muhammadiyah Makassar menggunakan kurikulum LIPIA Jakarta. Kurikulum ini berorientasi pada 4 (empat) kompetensi utama dalam mempelajari bahasa Arab yaitu *Maharatul Istima'* (Keterampilan Mendengar), *Maharatul Kalam* (Keterampilan Berbicara), *Maharatul Qiraah* (Keterampilan Membaca) dan *Maharatul Kitabah* (Keterampilan Menulis). Kurikulum Ma'had mengacu pada penggunaan kitab *muqarrar* berbahasa Arab yang menggabungkan 2 (dua) kitab wajib yaitu: *Kitab Silsilah Taklim Al-Lughah Al-'Arabiyyah* dan *Kitab Al-Arabiyyah Baina Yadaik*. Ma'had Al-Birr melaksanakan kalender akademik sesuai yang telah disusun oleh Universitas Muhammadiyah Makassar. Penyelenggaraan program perkuliahan di Program I'dad Lughawi menggunakan sistem *Hissoh*, yaitu sistem penyelenggaraan pendidikan yang menyatakan beban studi mahasiswa dan beban penyelenggaraan pendidikan dengan satuan kredit atas dasar waktu semester yang setara dengan 16 (enam belas) minggu kerja. Sistem *Hissoh* adalah takaran penghargaan untuk pengalaman belajar yang diperoleh melalui kegiatan terjadwal yang disertai tugas lain, baik yang terstruktur maupun yang mandiri, selama 50 (lima puluh) menit dalam satu *hissoh*. Setiap hari pembelajaran berlangsung 5 (lima) *hissoh* dengan rincian sebagai berikut:

- 1) Hari kerja: Senin – Jum'at

2) 50 menit x 5 hissoh= 250 menit/hari

b. Pendidik dan Tenaga Kependidikan

Elemen selanjutnya adalah elemen mutu pendidik dan tenaga kependidikan. Berdasarkan hasil angket penelitian terhadap 98 responden yang merupakan mahasiswa/i Ma'had Al-Birr, 59 orang di antaranya dengan presentase 60.2% menyatakan bahwa kinerja dosen di Ma'had Al-Birr sangat baik dan memuaskan, kemudian 59 orang di antaranya dengan presentase 60.2% menyatakan bahwa kinerja karyawan di Ma'had Al-Birr sangat baik dan memuaskan.

Pendidik dan tenaga kependidikan sangat penting untuk dijaga mutunya karena Ma'had Al-Birr memiliki standar tersendiri untuk pendidik dan tenaga kependidikan yang sesuai dengan *Central Management System* (CMS). Di antara kriteria yang harus dipenuhi untuk menjadi seorang pengajar di Ma'had Al-Birr adalah lulusan dari Timur Tengah, kemudian memiliki *background* pendidikan S1, mampu berkomunikasi dalam Bahasa Arab, hal yang sama juga berlaku untuk tenaga kependidikannya. Di antara usaha Ma'had Al-Birr dalam peningkatan mutu dosennya adalah pemberdayaan dosen dalam pengembangan mutu pendidikan dosen. Jika memungkinkan, 80% dari dosen Ma'had Al-Birr dapat berpendidikan S3, kemudian setidaknya 30% dari lulusan-lulusan Ma'had Al-Birr dapat melanjutkan pendidikannya di Timur Tengah, misalnya di Kota Madinah di Arab Saudi. Dosen yang memiliki tanggung jawab

mengajar juga harus terlibat secara langsung untuk menjaga mutu pendidikan Ma'had Al-Birr, sehingga mutu lulusan akan berdaya saing bilamana mutu dosennya juga memiliki daya saing yang baik.

Dalam hal kinerja dosen, Abd. Hafid selaku mahasiswa Ma'had Al-Birr mengatakan bahwa sejak beliau belajar dari semester I hingga sekarang, kinerja dosen sudah sangat memuaskan dan tidak perlu diragukan lagi kualitas ilmunya dan juga pemahamannya terhadap materi yang mereka ajarkan, akan tetapi ada pula sebagian di antara para dosen yang metode pengajarannya kurang baik dan kurang dapat dicerna oleh mahasiswa, meskipun menurut beliau itu bukan mutlak kesalahan dosen, melainkan ada pula faktor tingkat pemahaman mahasiswa terhadap materi yang diajarkan. Nurul Akbar selaku mahasiswa Ma'had Al-Birr mengatakan bahwa kinerja dosen sudah cukup memuaskan karena menurut beliau para dosen memiliki pengalaman yang memadai dalam pengajarannya. Hamdan selaku mahasiswa Ma'had Al-Birr dalam hal ini berpendapat bahwa kedisiplinan dosen di Ma'had Al-Birr sangat baik, di antaranya adalah dari segi ketepatan waktu dosen ketika memasuki kelas. Selain itu menurut beliau para dosen di Ma'had Al-Birr tidak diragukan lagi keilmuannya dan juga kemampuannya dalam menyesuaikan metode pengajaran dan retorikanya dengan tingkat kemampuan mahasiswa yang berbeda-beda dalam menerima pembelajaran di dalam kelas, sehingga dalam satu atau dua semester mayoritas mahasiswa di dalam kelas sudah hampir setara tingkat pemahamannya dalam pembelajaran, bahkan didapati di dalam

kelas mahasiswa yang lulusan non-pesantren mampu menyaingi dan melebihi teman-temannya yang merupakan lulusan pesantren. Menurut Mustabsyirah selaku mahasiswi Ma'had Al-Birr, kinerja dosen sudah cukup bagus dan mereka disiplin dengan jadwal perkuliahan, dan mereka juga selalu berusaha semaksimal mungkin agar mahasiswa lebih mudah memahami pelajaran di kelas, sedangkan Nur Aini Bahri yang juga merupakan mahasiswi Ma'had Al-Birr mengatakan bahwa dosen-dosen bahkan sampai menyampaikan permohonan maaf kepada mahasiswa jika dosennya berhalangan hadir mengajar di kelas.

Dalam hal proses pembelajaran di dalam kelas, Abd. Hafid Ali mengatakan bahwa pembelajaran di Ma'had Al-Birr tidak perlu lagi diragukan, semua dosennya adalah jebolan dari universitas-universitas terkemuka, baik itu dari Timur Tengah, LIPIA Jakarta dan lain sebagainya dan mereka adalah pakar di bidang keilmuannya, metode penjelasan pembelajarannya pun sangat mudah untuk dipahami. Selanjutnya Nurul Akbar mengatakan bahwa proses pembelajaran di Ma'had Al-Birr cukup baik, beliau merasakan manfaat mempelajari Bahasa Arab di Ma'had Al-Birr karena dengan itu berarti kita telah mempelajari Bahasa Alquran dan dapat lebih mudah memahami Alquran, dan dosen-dosennya juga baik karena mereka ahli di bidangnya. Adapun Hamdan mengatakan bahwa proses pembelajaran di Ma'had Al-Birr sangat efisien karena mahasiswa di Ma'had Al-Birr sangat banyak dan jumlah ruang kelasnya terbatas, namun dengan manajemen waktu yang diterapkan oleh para dosen maka

pembelajaran menjadi efektif, salah satu contohnya adalah adanya sesi pembelajaran pagi dan sore, sehingga tidak ada mahasiswa yang terluput dari pembelajaran. Manajemen yang diterapkan oleh para dosen serta kemampuan mereka sudah tidak diragukan lagi. Adapun Nur Aini Bahri berpendapat bahwa para dosen memiliki metode yang berbeda-beda, namun mayoritas dosen memiliki metode pengajaran yang menyenangkan dan mudah dipahami oleh mahasiswa. Kemudian Mustabsyirah mengatakan bahwa beberapa di antara dosen putri ada pula yang dalam pengajarannya hanya mengandalkan penyampaian secara verbal saja tanpa menulis di papan tulis yang cukup menyulitkan beberapa mahasiswa.

Dalam hal kinerja tenaga kependidikan atau karyawan di Ma'had Al-Birr, Hamdan mengatakan bahwa tenaga kebersihan di Ma'had Al-Birr sudah bekerja dengan sangat baik karena Ma'had Al-Birr terkenal dengan kebersihannya, bahkan Mudirnya pun langsung turun tangan dalam kegiatan kerja bakti dalam lingkup Ma'had Al-Birr. Hal ini menandakan bahwa Ma'had Al-Birr sangat mencintai kebersihan, sehingga kinerja tenaga kebersihan menjadi sangat efektif. Adapun Nurul Akbar mengatakan bahwa kinerja karyawan secara umum sudah cukup memuaskan, terutama bagian keuangan Ma'had Al-Birr yang sangat telaten membantu mahasiswa dalam proses pembayaran biaya perkuliahannya. Kemudian Abd. Hafid Ali juga berpendapat bahwa kinerja karyawan Ma'had Al-Birr sangat memuaskan, dan juga menurut beliau karyawan yang bertugas di bidang administrasi selalu mampu melayani mahasiswa yang membutuhkan

bantuan dengan sungguh-sungguh terlepas dari berbagai kesibukannya di kantor, dan hal ini bagi beliau sangat memuaskan. Mustabsyirah mengatakan bahwa para karyawan di Ma'had Al-Birr sangat baik dan pengurusan berkas-perkas penting pun hampir tidak ada masalah, hanya saja menurut beliau bagian kebersihan perlu lebih baik dalam penginformasian ke mahasiswa terkait dengan barang mahasiswa yang tertinggal di dalam kelas.

c. Layanan Kemahasiswaan

Berdasarkan hasil angket penelitian terhadap 98 responden yang merupakan mahasiswa/i Ma'had Al-Birr, 62 orang di antaranya dengan presentase 63.3% menyatakan bahwa pelayanan kemahasiswaan di Ma'had Al-Birr sangat baik dan memuaskan, kemudian 57 orang di antaranya dengan presentase 58.2% menyatakan bahwa dosen dan karyawan Ma'had Al-Birr cepat tanggap dalam hal pelayanan mahasiswa.

K.H. Lukman Abd. Shamad, Lc. menjelaskan bahwa pelayanan mahasiswa sudah berjalan dengan cukup bagus dan sudah sesuai dengan *Standard Operational Procedure* (SOP) yang ada, yaitu yang pertama adalah mahasiswa berurusan dengan bidang kemahasiswaan, setelah itu melalui karyawan yang terkait dengan bagian administrasi kantor untuk pembuatan berkas yang dibutuhkan, kemudian setelah itu barulah disetujui oleh bagian kemahasiswaan dan Mudir.

1) Penerimaan Mahasiswa Baru

Sistem penerimaan mahasiswa baru program integrasi Ma'had Al-Birr dilakukan secara terpusat melalui Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) Unismuh Makassar dengan mengikuti seluruh ketentuan yang berlaku. Adapun yang bertanggung jawab terhadap penyelenggaraannya adalah panitia khusus yang dibentuk oleh pihak manajemen dan disupervisi langsung oleh Kepala Bidang Kemahasiswaan dan dapat pula organisasi kemahasiswaan dilibatkan.

K.H. Lukman Abd. Shamad, Lc. Selaku Direktur Ma'had Al-Birr mengatakan bahwa pertama, terkait dengan proses penerimaan mahasiswa baru sudah berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Ma'had Al-Birr tetap mengedepankan kualitas, dan sampai saat ini proses pendaftarannya masih dalam bentuk *online*, namun proses seleksi juga telah diterapkan, baik dalam bentuk tulisan maupun wawancara yang mana semua itu telah terlaksana dengan baik karena Ma'had Al-Birr mengutamakan dan menginginkan input yang berkualitas.

Muktashim Billah, Lc., M.H. selaku Kabid II kemahasiswaan mengatakan bahwa proses penerimaan mahasiswa baru sebagaimana diketahui telah terintegrasi 100% dengan Unismuh Makassar, sehingga segala prosedur kembali pada kebijakan universitas, namun Ma'had Al-Birr adalah salah satu lembaga di bawah Unismuh Makassar yang diberi kebijakan khusus dalam melakukan proses penerimaan mahasiswa baru, Ma'had Al-Birr pada semester ini menerapkan penerimaan mahasiswa baru yang lebih ketat, dengan ujian tulis dan wawancara dua proses, proses

pertama wawancara oleh tim ma'had, dan kedua oleh tim prodi, sehingga mahasiswa yang lulus adalah mereka yang memang siap menjalani pendidikan di Ma'had Al-Birr, sehingga yang tidak memenuhi kriteria akan dinyatakan tidak lulus. Ma'had Al-Birr juga mewajibkan asrama minimal selama satu tahun untuk mahasiswa baru. Kebijakan tersebut tentunya bermuara untuk peningkatan kualitas, bukan sekedar kuantitas.

2) Administrasi

K.H. Lukman Abd. Shamad, Lc. selaku Direktur Ma'had Al-Birr mengatakan bahwa aspek pelayanan administrasi pun juga telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan sistem pelayanan yang prima, yaitu cepat dan efisien, setiap mahasiswa selalu diusahakan untuk dilayani sebaik mungkin, secepat mungkin dan sampai tuntas. Penerbitan ijazah saat ini juga dikembalikan ke universitas setelah Ma'had Al-Birr terintegrasi dengan Unismuh Makassar, namun Ma'had Al-Birr tetap berusaha untuk menyelesaikan semua urusan yang terkait dengan hal tersebut dengan tepat waktu.

3) Tata Tertib dan Kedisiplinan

Muktashim Billah, Lc., M.A. mengatakan bahwa semenjak integrasi dilakukan, Ma'had Al-Birr harus banyak menyesuaikan dengan kebijakan-kebijakan universitas, ada beberapa aturan-aturan kedisiplinan yang pernah diterapkan di Ma'had namun perlu dilakukan penyesuaian ketika sudah terintegrasi dengan Ma'had Al-Birr, namun secara umum Ma'had Al-Birr tetap komitmen menjaga kedisiplinan baik kehadiran, cara berpakaian

hingga tata krama. Sejauh ini seluruh program kedisiplinan mahasiswa berjalan, walaupun pasti menemukan banyak tantangan yang relevan dengan kondisi masyarakat pada hari ini.

Dalam implementasi pelayanan kemahasiswaan, Hamdan mengatakan bahwa pelayanan kemahasiswaan di Ma'had Al-Birr sudah sangat baik, terutama dalam proses perizinan mahasiswa yang ter-*manage* dengan baik dan dengan ini kedisiplinan kehadiran mahasiswa juga dapat ditingkatkan. Nurul Akbar berpendapat bahwa mahasiswa sangat terbantu dengan bagian kemahasiswaan yang tidak menyulitkan mahasiswa dalam proses pelayanannya dan selalu diusahakan untuk dicarikan solusi terbaik dan termudah. Selain itu, bagian akademik dan juga kemahasiswaan Ma'had Al-Birr sangat mendukung para mahasiswa yang ingin melanjutkan pendidikannya ke luar negeri dan senantiasa membantu dalam proses pengurusan berkasnya dan tidak dipersulit. Abd. Hafid Ali juga berpendapat bahwa pelayanan kemahasiswaan di Ma'had Al-Birr sudah sangat baik dan beliau menambahkan bahwa para dosen dan karyawan selalu siap melayani mahasiswa yang mempunyai keperluan meskipun mereka juga sedang memiliki banyak kesibukan. Contoh lainnya adalah dalam pembuatan sertifikat untuk acara yang diselenggarakan oleh Ma'had Al-Birr sangat mudah dan cepat pelayanannya. Nur Aini Bahri mengatakan bahwa pelayanan kemahasiswaan di Ma'had Al-Birr juga sudah sangat memuaskan berdasarkan pengalaman pribadi beliau dalam pengurusan beasiswa setiap semesternya sangat dimudahkan, dan juga kinerja dosen

yang bertanggungjawab dalam bidang kemahasiswaan pun dinilai sangat baik dalam membantu mahasiswa dalam pengurusan surat-surat penting.

d. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil angket penelitian terhadap 98 responden yang merupakan mahasiswa/i Ma'had Al-Birr, 54 orang di antaranya dengan presentase 55.1% menyatakan bahwa sarana dan prasarana di Ma'had Al-Birr sangat baik dan memuaskan.

K.H. Lukman Abd. Shamad, Lc. sebagai Direktur/Mudir Ma'had Al-Birr mengatakan bahwa aspek tersebut sudah cukup memadai dan sangat mendukung proses pembelajaran di Ma'had Al-Birr, sedangkan Abd. Hafid Ali yang merupakan mahasiswa semester IV di Ma'had Al-Birr mengatakan bahwa sarana dan prasarana di Ma'had Al-Birr sudah sangat bagus dan sesuai dengan kebutuhan yang ada, karena mahasiswa belajar agama dan juga sarana dan prasarana yang ada tidak berlebihan dan tidak pula kurang, adapun Nurul Akbar yang merupakan mahasiswa semester II di Ma'had Al-Birr juga berpendapat bahwa sarana dan prasarana di Ma'had Al-Birr sudah cukup bagus dan beliau belum pernah mendapati sarana dan prasarana sebagus ini di tempat lain sebelumnya. Adapun Hamdan, mahasiswa semester IV di Ma'had Al-Birr mengatakan bahwa dari segi lingkungan, Ma'had Al-Birr masih tergolong relatif sempit areanya dibandingkan dengan Ma'had lainnya, namun fasilitasnya sangat mendukung dan membantu mahasiswa dalam proses pembelajaran seperti perpustakaan, kantin, lahan parkir untuk mahasiswa dan lain sebagainya, dan walaupun area Ma'had

Al-Birr relatif sempit, fasilitas yang ada di dalamnya sudah sangat mencukupi dan sangat layak untuk diapresiasi, begitu pula dengan gedungnya. Kemudian menurut Nur Aini Bahri yang merupakan mahasiswi semester IV di Ma'had Al-Birr mengatakan bahwa kualitas sarana dan prasarana di Ma'had Al-Birr sudah cukup baik, terlebih lagi dengan adanya kantin sangat membantu para mahasiswi dalam pemenuhan kebutuhan mereka, sedangkan Mustabsyirah yang juga merupakan mahasiswi semester IV Ma'had Al-Birr mengatakan bahwa Ma'had Al-Birr berbeda dengan ma'had lainnya dari segi kebersihan, hal ini disebabkan di antaranya oleh direktur atau mudirnya yang selalu turut aktif dalam usaha menjaga kebersihan di lingkungan Ma'had Al-Birr, dan juga dari tata letak kelasnya juga tak ada celah.

e. Kompetensi Lulusan

Elemen yang penting dalam manajemen mutu adalah lulusan atau alumni agar Ma'had Al-Birr mampu menghasilkan SDM yang berkualitas, bagaimana caranya alumni Ma'had Al-Birr mampu menghasilkan kualitas terbaik, tentu *input*-nya harus diperhatikan dan juga prosesnya harus dikawal dengan baik sehingga tata kelola mahasiswa, dosen, sarana dan prasarana, dan juga kurikulum dapat berjalan dengan baik. D antara usaha meningkatkan kualitas lulusan Ma'had Al-Birr adalah penyelenggaraan pengabdian masyarakat agar para lulusan nantinya mendapatkan bekal yang cukup untuk memberi manfaat yang luar biasa nantinya di tengah-tengah masyarakat.

Dalam pelaksanaan pengabdian masyarakat, implementasi pelaksanaan Catur Darma Universitas Muhammadiyah Makassar dilaksanakan dalam bentuk pengabdian mahasiswa dalam bidang pendidikan dan pengajaran, keagamaan dan persyarikatan. Pelaksanaan pengabdian mahasiswa Ma'had Al-Birr terdiri dari 2 (dua) bentuk pengabdian yaitu: dilaksanakan setiap libur semester (ganjil dan genap) dan dilaksanakan setelah mahasiswa selesai studinya dan atau sudah diyudisium.

Program ini bagian dari perwujudan pelaksanaan kurikulum Program Studi yang ada di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar yang nantinya dikonversi ke dalam beberapa SKS. Program pengabdian mahasiswa dilaksanakan di Amal Usaha Muhammadiyah yang merupakan salah satu program Universitas Muhammadiyah Makassar dalam rangka saling berkontribusi dan memajukan sesama amal usaha Muhammadiyah.

c. Implementasi Manajemen Mutu dalam Peningkatan Layanan Akademik Mahasiswa Ma'had Al-Birr Universitas Muhammadiyah Makassar

Dalam implementasi manajemen mutu dalam upaya meningkatkan layanan akademik mahasiswa Ma'had Al-Birr, Dr. Muhammad Ali Bakri, S.Sos., M.Pd. selaku Wakil Direktur Ma'had Al-Birr mengatakan bahwa hasilnya secara umum terdapat banyak peningkatan dan hasilnya luar biasa, karena jika melihat prestasi akademik mahasiswa dengan proses

pendidikan yang diterapkan saat ini umumnya sekitar 90% sudah berada di atas nilai kelulusan minimal, rata-rata nilai kelulusan tiap semester terus meningkat. Kemudian sampai saat ini proses pembelajaran dengan mempertahankan kurikulum LIPIA yang dimiliki dan diterapkan dalam program *I'dad Lughawiy* ternyata mampu melengkapi kualitas keilmuan 3 program studi di bawah naungan dan binaan Ma'had Al-Birr untuk bisa menghasilkan mutu lulusan yang berkualitas, khususnya dalam 3 program studi tersebut. Kemudian hasil yang sangat luar biasa adalah keterlibatan masyarakat yang aktif dalam mendukung program-program di Ma'had Al-Birr, termasuk Persyarikatan Muhammadiyah yang juga sangat mendukung. Semua itu tentu melalui proses yang Panjang dengan menerapkan *Central Management System* (CMS) dalam manajemen pendidikan yang dimiliki mulai dari proses perencanaan program, kemudian proses pengorganisasian program, pelaksanaan program, pengarahan program sampai kepada evaluasi dan *monitoring* dan juga *follow-up* dari program-program setiap elemen mutu semuanya ditata dan di-*manage* dengan baik oleh pimpinan melalui berbagai macam strategi manajemen sehingga strategi itu mampu membantu dalam melihat sisi-sisi mana yang menjadi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman, dan untuk menjaga mutu dibutuhkan komitmen, konsistensi, komunikasi, kolaborasi, kerjasama dari seluruh aspek yang ada di Ma'had Al-Birr yang berperan di dalamnya harus selalu dipupuk dan dikembangkan karena akhir dari sebuah layanan akademik yang diinginkan oleh masyarakat adalah adanya kepuasan

pelanggan, dalam hal ini adalah kepuasan masyarakat untuk bisa mendapatkan layanan akademik di Ma'had Al-Birr, dan itu dilakukan secara terus-menerus dengan menggunakan prinsip-prinsip manajemen.

K.H. Lukman Abd. Shamad, Lc. selaku Direktur Ma'had Al-Birr mengatakan bahwa implementasi manajemen mutu dalam peningkatan layanan akademik di Ma'had Al-Birr sudah berhasil dengan bukti berupa berbagai apresiasi dan penghargaan yang didapat mulai dari AMCF hingga perguruan tinggi lainnya. Selain itu, bukti nyata lainnya adalah para lulusannya yang diangkat menjadi guru dan pembina di pesantren-pesantren dan juga tenaga ahli keagamaan di Kab. Enrekang atas kerjasama dengan Bupati Enrekang dan juga tingginya permintaan lulusan Ma'had Al-Birr dari berbagai lembaga, bahkan universitas seperti Universitas Muhammadiyah Sorong pun bersedia mengangkat lulusan Ma'had Al-Birr yang telah memenuhi kualifikasi pendidikan minimal S2 sebagai dosen tetap. Terlepas dari semua pencapaian tersebut, beliau masih tidak merasa puas dan bertekad untuk lebih meningkatkannya menjadi lebih baik lagi ke depannya dan lebih maju lagi, oleh karena itu Ma'had Al-Birr selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas SDM, kurikulum, sarana dan prasarana dan lingkungan, terutama sistem dan kulturnya yang sangat dijunjung tinggi, mulai dari Bahasa Arabnya hingga pelaksanaan kajian kitabnya. Semua hal tersebut perlu untuk disyukuri karena itu semua berkat karunia dari Allah swt. dan setelah itu berkat kerjasama dari semua pihak di Ma'had Al-Birr dan kekompakannya. Beliau

berharap ke depannya Ma'had Al-Birr menjadi model percontohan bagi lembaga-lembaga pendidikan lainnya utamanya dalam kawasan Indonesia Timur, selain itu Ma'had Al-Birr juga harus *go international* dengan menerima mahasiswa dari luar negeri khususnya dalam kawasan Asia Tenggara karena sarana dan prasarana yang ada di Ma'had Al-Birr sudah bertaraf internasional.

Mengenai mutu Ma'had Al-Birr secara keseluruhan, Abd. Hafid Ali mengatakan bahwa mutu Ma'had Al-Birr sudah sangat baik dan sudah mampu bersaing dengan lembaga pendidikan lainnya, dan untuk lebih baiknya lagi beliau menambahkan bahwa Ma'had Al-Birr perlu mengadakan program pelatihan membaca kitab untuk mahasiswa sebagai bentuk meningkatkan kualitas pembelajaran Bahasa Arab di Ma'had Al-Birr. Adapun Nurul Akbar mengatakan bahwa mutu Ma'had Al-Birr sudah cukup baik dari segi pendidikan tidak kalah dengan lembaga pendidikan lainnya yang sejenis, hal ini juga tergambar dari beberapa mahasiswa Ma'had Al-Birr yang banyak meraih prestasi dalam kompetisi atau perlombaan Islami. Keunggulan lainnya adalah kemampuan para mahasiswanya dalam berbahasa Arab yang selalu diasah selama belajar di Ma'had Al-Birr sehingga mereka tidak hanya sekadar hafal kaidah-kaidah bahasanya saja, namun juga mampu menerapkannya dalam percakapan. Adapun menurut Hamdan mutu Ma'had Al-Birr sangat baik dilihat dari kualitas para lulusannya dan juga kontribusinya yang sangat bermanfaat di masyarakat, dengan mutu dan kualitas pendidikan di Ma'had Al-Birr yang sangat baik

akhirnya dapat menghasilkan lulusan yang diharapkan dapat berguna bagi bangsa dan negara, sedangkan hal yang perlu ditingkatkan di Ma'had Al-Birr menurut beliau adalah menambah daya tampung mahasiswanya agar Ma'had Al-Birr mampu menerima lebih banyak mahasiswa dari berbagai daerah di seluruh Indonesia. Selanjutnya Abd. Hafid Ali dan Hamdan mengatakan bahwa mereka sangat merekomendasikan keluarga dan temannya yang ingin kuliah untuk melanjutkan pendidikannya di Ma'had Al-Birr, dan mereka berpendapat bahwa Ma'had Al-Birr masih perlu meningkatkan upaya sosialisasi atau promosinya ke masyarakat agar semakin banyak masyarakat yang mengenal dan tertarik untuk melanjutkan pendidikannya di Ma'had Al-Birr. Adapun menurut Nur Aini Bahri, mutu Ma'had Al-Birr masih perlu ditingkatkan lagi dan perlu dimaksimalkan kembali organisasi mahasiswa dan juga kegiatan ekstrakurikuler seperti kegiatan Tahsin Alquran, penghafalan kosakata Bahasa Arab di luar kelas, pembinaan mahasiswa yang lebih intensif untuk mengikuti berbagai kompetisi atau perlombaan. Mustabsyirah juga menganggap bahwa Ma'had Al-Birr masih perlu meningkatkan lagi mutunya, dalam hal ini memaksimalkan promosi dan sosialisasi Ma'had Al-Birr dalam media sosial dan lainnya. Terlepas dari itu Nur Aini Bahri dan Mustabsyirah tetap merekomendasikan kepada orang lain untuk melanjutkan pendidikan di Ma'had Al-Birr karena menurut mereka Ma'had Al-Birr memiliki banyak keunggulan dari segi agama, bahasa, kebersihan dan lain sebagainya.

B. Pembahasan

1. Pelaksanaan Manajemen Mutu di Ma'had Al-Birr Universitas Muhammadiyah Makassar

Mutu memiliki kaitan erat dengan manajemen, dan Ma'had Al-Birr yang sebelumnya didirikan dan dibina oleh AMCF kemudian dialihfungsikan dan diserahkan kepada Universitas Muhammadiyah Makassar yang selalu mendapat predikat terbaik dalam manajemen, terutama manajemen mutu. Ma'had Al-Birr melaksanakan manajemen mutu dengan memperhatikan fungsi-fungsi manajemen yang meliputi perencanaan (*planning*), yang tergambar dari prioritas Ma'had Al-Birr terhadap penyusunan rencana yang matang sejak awal dan tidak menyimpang dari SOP yang ada. Rapat kerja yang dilaksanakan pun meliputi semua pihak di Ma'had Al-Birr, di antaranya jajaran pimpinan, kepala-kepala bidang, dosen dan juga karyawan, dan semuanya dapat turut andil dalam memberikan kritik dan saran terhadap program-program yang ditawarkan oleh suatu bidang. Pengorganisasian (*organizing*) juga diperhatikan dengan baik dan berpatokan pada struktur organisasi Universitas Muhammadiyah Makassar setelah dilaksanakannya integrasi yang menyebabkan adanya penyesuaian pada struktur organisasi internal Ma'had Al-Birr. Pelaksanaan (*actuating*) dilakukan dengan melibatkan semua pihak yang menjalankan tugasnya masing-masing dengan mengusahakan agar satu program tidak bertabrakan dengan program lainnya. Pengawasan (*controlling*) juga dilakukan semaksimal mungkin, dalam hal ini para pimpinan Ma'had Al-Birr turun ke lapangan menyaksikan pelaksanaan program yang telah ditetapkan dan aktif dalam

mengarahkan jalannya program. Evaluasi (*evaluation*) adalah langkah yang terakhir dan tak kalah penting, yaitu pimpinan memberikan kritik dan saran ketika melihat ada pelaksanaan di lapangan yang dinilai masih kurang maksimal, kemudian ditindaklanjuti kembali dalam rapat-rapat bulanan untuk dicarikan solusinya bersama pihak lainnya.

Manajemen mutu di Ma'had Al-Birr sudah berjalan dengan sangat baik, hal ini diperkuat oleh beberapa faktor pendukung, yaitu semua unsur pimpinan, pendidik, dan tenaga kependidikan bekerja dengan maksimal, didukung dengan sarana yang baik, dan juga dukungan dari AMCF yang sangat progresif dalam bantuan sarana dan prasarana serta operasionalnya, dan juga dukungan dari pimpinan universitas dan fakultas, mereka mendukung Ma'had Al-Birr untuk mencapai tujuan menjadi lembaga pendidikan yang *excellent* dan menjadi percontohan dalam mencetak kader-kader ulama, kemudian juga animo masyarakat melalui lulusan-lulusan Ma'had Al-Birr yang menjadi da'i di tengah-tengah masyarakat yang selalu memberi dukungan dan juga mensosialisasikan program-program Ma'had Al-Birr sehingga program pendidikan di Ma'had Al-Birr berjalan dengan baik. Ini bisa dibuktikan dengan tingginya animo masyarakat untuk belajar di Ma'had Al-Birr melampaui beberapa fakultas atau program studi yang ada di dalam Universitas Muhammadiyah Makassar itu sendiri. Jika diukur dari jumlah mahasiswa dan juga mutu lulusannya, mayoritas dari mereka terjaring dalam dunia kerja.

Manajemen mutu di Ma'had Al-Birr pun juga mengalami beberapa hambatan, di antaranya yang sering disoroti ialah kedisiplinan ketepatan waktu dosen yang dianggap masih kurang baik dikarenakan sebagian di antara dosen rumahnya jauh dari Ma'had Al-Birr sehingga sangat mempengaruhi pencapaian target kurikulum dan juga semangat belajar mahasiswa di kelas. Selain itu yang menjadi kendala adalah latar pendidikan mahasiswa yang berbeda-beda, terutama mahasiswa yang merupakan lulusan sekolah umum atau non-pesantren dan juga yang berasal dari daerah terpencil, kebanyakan dari mereka kemampuan membaca Alquran dan juga Bahasa Arabnya masih lemah. Hal tersebut telah diupayakan untuk diatasi dengan pembinaan di asrama oleh para senior mereka di Ma'had Al-Birr sehingga mereka dapat dipacu pembelajarannya.

Terlepas dari berbagai kendala tersebut, Ma'had Al-Birr tetap konsisten melaksanakan manajemen mutu dengan baik, bahkan menjadikan berbagai kendala tersebut sebagai tantangan dan bahan motivasi serta evaluasi agar ke depannya hambatan-hambatan tersebut dapat diminimalisir.

Target yang ingin dicapai dalam manajemen mutu Ma'had Al-Birr di antaranya pertama, agar mutu atau kualitas akademik di Ma'had Al-Birr semakin baik dan semakin meningkat. Ma'had Al-Birr menginginkan adanya program-program terbaru yang dapat ditawarkan kepada masyarakat yang bisa menjadi produk dan memiliki nilai jual yang tinggi.

Selain itu, Ma'had Al-Birr diharapkan tidak hanya terfokus dalam bidang pendidikan saja, namun juga harus mampu melanjutkan program-program dakwah dan pemberdayaan di masyarakat dengan bekerjasama dengan pemerintahan daerah, ini sudah berjalan salah satunya di Kab. Enrekang dan juga di beberapa daerah lainnya. Program ini perlu dikemas kembali dalam bentuk program unggulan, termasuk di antaranya dalam institusi pesantren. Beberapa hal tersebut akan dicoba untuk ditargetkan di masa depan agar Ma'had Al-Birr tetap dilirik oleh masyarakat.

2. Layanan Akademik Mahasiswa Ma'had Al-Birr Universitas Muhammadiyah Makassar

Ma'had Al-Birr memperhatikan beberapa elemen dalam layanan akademik. Elemen-elemen layanan akademik yang diterapkan di Ma'had Al-Birr adalah akademik, pendidik dan tenaga kependidikan, layanan kemahasiswaan, sarana dan prasarana, dan lulusan. Semua elemen tersebut diperhatikan dan dilaksanakan sesuai dengan SOP yang berlaku di Ma'had Al-Birr, sehingga implementasi manajemen mutu di Ma'had Al-Birr dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

Dalam akademik, Ma'had Al-Birr harus bisa *me-manage* proses pendidikannya mulai dari mahasiswa, dosen, fasilitas, proses pembelajaran, itu semua harus bisa diberikan garansi bahwa ia bisa berjalan dengan baik. Jikalau semua elemen ini dalam manajemen akademik bisa berjalan dengan baik, maka mutu akademiknya dapat dijaga. Dalam mutu akademik, semua proses yang membantu jalannya aktivitas

akademik di Ma'had Al-Birr harus diperhatikan dengan baik. Tentunya semua program yang telah dirancang dan disusun oleh Ma'had Al-Birr membutuhkan dana yang mencukupi dan juga manajemen keuangan yang rapi, sehingga dalam rangka penyelenggaraan pendidikan di Ma'had Al-Birr sangat penting untuk memperhatikan persoalan pembiayaan dan pengelolaan keuangan. Menurut H. Anshar, Lc., M.A. selaku Kabid I Akademik, beberapa faktor pendukung terlaksananya semua program akademik di Ma'had Al-Birr di antaranya adalah sistem manajemen yang baik, dosen profesional, mahasiswa yang sungguh-sungguh belajar, dan sarana dan prasarana yang memadai.

Dalam elemen pendidik dan tenaga kependidikan, tentunya sangat penting pula untuk memperhatikan kualitas pendidiknya, baik itu berdasarkan latar belakang pendidikannya maupun aspek lainnya, serta masalah tugas dan tata krama dosen dan mahasiswa. Adapun untuk dosen, kompetensi dan kinerja dosen merupakan faktor-faktor yang penting dalam proses belajar mengajar. Hal ini tentu saja akan memberi pengaruh pada mahasiswa karena dosen dan mahasiswa akan berinteraksi cukup banyak dan intensif. Selanjutnya untuk mahasiswa, mereka wajib menjunjung tinggi nama baik Program Studi dan Universitas Muhammadiyah Makassar, menghormati dosen, karyawan, teman dan orang lain, menghormati dan menaati peraturan yang ada di kampus. Unsur tenaga kependidikan juga turut berperan dalam pelaksanaan manajemen mutu Ma'had Al-Birr, di antaranya *Office Assistant* (OA) atau asisten kantor

yang berperan dalam bagian administrasi, kemudian ada pula tenaga kepastakaan, tenaga keuangan, tenaga kebersihan, semuanya berkontribusi dalam pencapaian mutu lulusan yang diinginkan, tidak ada yang tidak terlibat, bahkan tenaga kebersihannya.

Dalam elemen layanan akademik, faktor pendukung terlaksananya layanan kemahasiswaan di antaranya adalah dukungan pimpinan Unismuh Makassar dan Ma'had Al-Birr dalam bentuk kebijakan, ketersediaan sistem, manajemen kemahasiswaan dalam bentuk pelayanan terintegrasi antara Prodi dan I'dad, kerjasama yang baik dengan pengurus kelas dan mahasiswa, diadakannya *Liqa Maftuh* atau pertemuan terbuka setiap bulannya untuk menemukan permasalahan-permasalahan kemahasiswaan, dan peran aktif wali kelas, sedangkan faktor penghambatnya ialah mahasiswa yang terkadang tidak membaca setiap pengumuman yang disampaikan oleh kemahasiswaan, mahasiswa yang tinggal di luar asrama terkadang sulit untuk mengikuti aturan-aturan sistem pelayanan kemahasiswaan, masih dibutuhkan berbagai penyesuaian dengan panduan kemahasiswaan di ma'had dan universitas. Secara umum, akhlak mahasiswa sudah baik dan sangat jarang ditemukan di Ma'had Al-Birr kasus kemahasiswaan yang keluar dari norma-norma tata krama, hal tersebut tidak keluar dari ketatnya aturan di Ma'had Al-Birr, walaupun pasti ada segelintir mahasiswa yang perlu mendapatkan perhatian khusus, dan itu dijalankan oleh bagian kemahasiswaan, sedangkan dalam pelaksanaan layanan maka ini juga sudah berjalan

dengan baik dan sistematis, yang berarti sudah tertib mengikuti standar operasional yang ada di Ma'had Al-Birr.

Elemen sarana dan prasarana juga sangat penting sebagai faktor pendukung yang harus di-*manage* dengan baik, di antaranya adalah gedung pembelajaran, gedung asrama, gedung pertemuan atau aula, semua itu harus dipersiapkan dengan baik karena untuk mencapai mutu yang diinginkan, sarana dan prasarana harus tertata dengan baik, bersih, terpelihara, dan memenuhi standar-standar kebersihan dan penataan.

Elemen lulusan Ma'had Al-Birr pun sudah sangat terjaga dengan konsistensi Ma'had Al-Birr dalam usaha peningkatan nilai lulusan dan juga memastikan agar mereka dapat segera melanjutkan pendidikan ke jenjang S1. Selain itu dengan diadakannya program pengabdian diharapkan agar dapat meningkatkan partisipasi dan kontribusi mahasiswa dalam menangani permasalahan-permasalahan yang ada di Amal Usaha Muhammadiyah begitu pula di lingkungan masyarakat pada umumnya.

3. Implementasi Manajemen Mutu dalam Peningkatan Layanan Akademik Mahasiswa Ma'had Al-Birr Universitas Muhammadiyah Makassar

Implementasi manajemen mutu yang terfokus pada 4 elemen manajemen yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), pengawasan (*controlling*) dan evaluasi (*evaluation*) sangat penting dan semua layanan akademik di Ma'had Al-Birr harus dilaksanakan melalui 5 langkah manajemen tersebut terlebih dahulu

dan sudah berjalan maksimal serta memberikan dampak positif bagi pelayanan akademik mahasiswa Ma'had Al-Birr. Sejauh ini mahasiswa mendapatkan pelayanan yang prima dan kebutuhannya pun senantiasa dapat terpenuhi dengan pelayanan yang cepat tanggap dan tepat sasaran. Meskipun masih ditemukan beberapa kendala dalam implementasinya, namun semua itu tidak berdampak signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di Ma'had Al-Birr, bahkan beberapa di antara mereka mengakui bahwa pelayanan di Ma'had Al-Birr mengalahkan pelayanan serupa di instansi lainnya di luar sana.

Melihat dari tingkat kepuasan mahasiswa, maka mahasiswa tidak akan mau belajar di Ma'had Al-Birr kalau mereka melihat mutu atau kualitasnya rendah, jika perlu diukur apakah layanan akademik di Ma'had Al-Birr itu bermutu tinggi maka cara mengukurnya mudah, yaitu cukup dengan melihat *input*-nya, juga tingginya animo masyarakat untuk belajar di Ma'had Al-Birr. Sebelum integrasi dengan Universitas Muhammadiyah Makassar, Ma'had Al-Birr masih menerapkan pendidikan gratis untuk mahasiswanya. Jika itu yang menjadi pertimbangan saat ini, perlu dilihat mengapa saat ini Ma'had Al-Birr setelah proses integrasinya telah menerapkan pendidikan yang berbayar namun jumlah pendaftarannya masih tetap tinggi dan masih banyak yang tetap berminat untuk belajar di Ma'had Al-Birr, itulah ukurannya. Ukuran yang lainnya adalah kontribusi atau pemberdayaan alumni Ma'had Al-Birr di tengah-tengah masyarakat, mereka rata-rata sudah bekerja dan memiliki kontribusi besar di masyarakat

serta daya serap usahanya bahkan sejak mereka belum diwisuda berdasarkan *trace study* yang telah dilakukan oleh Ma'had Al-Birr, hal ini menunjukkan daya saing lulusannya yang tinggi. Semua proses yang ada di Ma'had Al-Birr berjalan dengan sangat luar biasa, hal ini juga mendapatkan pengakuan dari AMCF, tokoh-tokoh masyarakat, alumni, para donor yang juga membantu, serta pengakuan dari Civitas Akademika Universitas Muhammadiyah Makassar.

Dalam upaya Ma'had Al-Birr dalam mempertahankan dan meningkatkan mutunya, hal yang perlu diperhatikan ialah kualitas SDM di Ma'had Al-Birr, oleh karena itu Ma'had Al-Birr mendorong dosennya untuk melanjutkan studinya dan untuk senantiasa terlibat aktif dalam berbagai kegiatan seperti pelatihan, daurah dan seminar nasional maupun internasional. Perekrutan dosen pun menggunakan standar alumni Timur Tengah dan juga LIPIA Jakarta serta memberdayakan beberapa lulusannya yang terpilih dan tidak kalah kualitasnya dengan lulusan Timur Tengah dan LIPIA Jakarta. Selain itu tentunya dengan menjaga kualitas sarana dan prasarana yang menjadi salah satu keunggulan terbesar Ma'had Al-Birr. Selain itu, kurikulum juga menjadi faktor penting yang selalu dijaga mutunya dengan mengacu pada standar LIPIA Jakarta dan juga Timur Tengah dengan beberapa penyesuaian berdasarkan kondisi terkini sehingga hasilnya sangat memuaskan. Kemudian Ma'had Al-Birr senantiasa berupaya menjaga kultur yang ada yang telah menjadi identitas Ma'had Al-Birr dan juga menjadi keunggulan, di antaranya pembiasaan bercakap

dengan Bahasa Arab dan berbangga dengan Bahasa Arab dan juga kajian kitabnya.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

1. Ma'had Al-Birr melaksanakan manajemen mutu dengan fokus pada 5 elemen yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), pengawasan (*controlling*) dan evaluasi (*evaluation*), dan dalam pelaksanaannya Ma'had Al-Birr memiliki dan menerapkan slogan *Al-Jaudah* yaitu menjunjung tinggi kualitas dan keunggulan
2. Ma'had Al-Birr sangat memperhatikan layanan akademik, adapun fokus layanan akademik di Ma'had Al-Birr adalah akademik, pendidik dan tenaga kependidikan, layanan kemahasiswaan, sarana dan prasarana, dan lulusan
3. Implementasi manajemen mutu dalam peningkatan layanan akademik mahasiswa Ma'had Al-Birr sudah berjalan baik dengan memastikan bahwa semua layanan akademik harus melalui 5 elemen manajemen mutu terlebih dahulu

B. Saran

1. Diharapkan agar ke depannya Ma'had Al-Birr dapat lebih meningkatkan manajemen mutunya agar setiap elemen mutu dapat terlaksana dengan baik dan tidak ada yang terlewatkan

2. Diharapkan agar ke depannya kualitas pelayanan akademiknya semakin ditingkatkan sehingga Ma'had Al-Birr semakin layak menjadi percontohan bagi lembaga pendidikan lainnya.



DAFTAR PUSTAKA

Alquran al-Karim dan Terjemahnya

Amin, Solekhul, 2017, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik pada Perguruan Tinggi*, Jurnal Madaniyah, Vol. 7 No. 2.

Ananda, Rusydi dan Oda Kinata Banurea, 2017, *Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan*, Medan: CV. Widya Puspita.

Azan, Khairul, 2015, *Mutu Layanan Akademik*, Jurnal Administrasi Pendidikan Vol. XXII No.1.

Budiarti, Erika Mei, 2018, *Pengaruh Kualitas Layanan, Budaya Akademik, dan Citra Lembaga terhadap Kepuasan Mahasiswa*, JMSP: Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan Vol. 2 No. 3

Christianingsih, Endah, 2016, *Mengenal Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*, JIMIA: Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi, Vol. 10 No. 1.

Hadi, Abdul, 2018, *Konsepsi Manajemen Mutu dalam Pendidikan*, Jurnal Idaarah, Vol. II No. 2.

Jamaluddin, 2017, *Manajemen Mutu: Teori dan Aplikasi pada Lembaga Pendidikan*, Jambi: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA).

Kuntoro, Alfian Tri, 2019, *Manajemen Mutu Pendidikan Islam*, Jurnal Kependidikan, Vol. 7 No .1.

Mas, Sitti Roskina, 2017, *Pengelolaan Penjaminan Mutu Pendidikan*, Yogyakarta: Zahir Publishing.

Munardji, 2019, *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam*, Jakarta: Alim's Publishing Jakarta.

Muslimin, Abdul Azis dan Mutakallim Mutakallim, 2019, *Kreativitas dalam Pembelajaran*, Tarbawi: Jurnal Pendidikan Agama Islam 4.01.

Pradoko, Susilo, 2017, *Paradigma Metode Penelitian Kualitatif: Keilmuan Seni, Humaniora, dan Budaya*, Yogyakarta: UNY Press.

Prasojo, Lantip Diat, 2016, *Manajemen Mutu Pendidikan*, Yogyakarta: UNY Press.

Priyono, 2007, *Pengantar Manajemen*, Taman Sidoarjo: Zifatama Publisher.

Raco, J.R, 2010, *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*, Jakarta: PT Grasindo.

Sidiq, Umar dan Moh. Miftachul Choiri, 2019, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*, Ponorogo: CV. Nata Karya.

Siram, Reddy, *Manajemen Penjaminan Mutu Layanan Akademik Perguruan Tinggi*, Jurnal Ilmu Pendidikan, Vol. 21 No. 1.

Siyoto, Sandu dan M. Ali Sodik, 2015, *Dasar Metodologi Penelitian*, Sleman: Literasi Media Publishing.

Sriyanto, Agus, 2017, *Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Layanan Akademik Mahasiswa Prodi Diploma I Kepabeanan dan Cukai*, Politeknik Keuangan Negara STAN.

Sufiyyah, Arrafiatus, 2011, *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Birokrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa*, Aset Vol. 13 No. 2.

Susanto, Hery, 2014, *Pengaruh Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa*, Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram, Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh, Vol. 15 No. 2.

Taufiqurokhman dan Evi Satispi, 2018, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, Tangerang Selatan: UMJ Press.

Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, 2008, *Kamus Bahasa Indonesia*, Jakarta: Pusat Bahasa.

Tuala, Riyuzen Praja, 2018, *Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah*, Bandar Lampung: Lintang Rasi Aksara Books.

Tuerah, Febriany Feibe Rosaline (et.all), 2015, *Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa*, Jurnal EMBA 422 Vol.3 No.4.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003.

Wahidmurni, 2017, *Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif*, Jurnal UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

Wijaya, Candra dan Muhammad Rifa'i, 2016, *Dasar-Dasar Manajemen*, Medan: Perdana Publishing.

Zed, Mestika, 2008, *Metode Penelitian Kepustakaan*, Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.



RIWAYAT HIDUP



Agil Husain Abdullah dilahirkan di Ujung Pandang pada tanggal 29 November 1995 dari Ayah Kgs. Amiruddin dan Ibu Siti Rohani, dan penulis adalah anak pertama dari 6 bersaudara. Adapun pendidikan yang telah ditempuh oleh penulis adalah SDN 120 Palembang Sumatera Selatan, lulus pada tahun 2007, kemudian SMP Negeri 9 Palembang Sumatera Selatan, lulus pada tahun 2010, dan kemudian SMA YP PGRI 03 Makassar Sulawesi Selatan, lulus pada tahun 2013. Penulis kemudian melanjutkan pendidikan pada tahun 2013 di Ma'had Al-Birr Unismuh Makassar, (D2 Pendidikan Bahasa Arab Dan Studi Islam), lulus pada tahun 2016, kemudian penulis melanjutkan pendidikan pada Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Makassar dan lulus pada tahun 2020.

Penulis pernah mengikuti Pelatihan Da'i (Tadribuddu'aat) di Ma'had Al-Birr Unismuh Makassar pada tahun 2017 dan diutus ke Kabupaten Sorong Provinsi Papua Barat selama 9 bulan, kemudian diutus ke Desa Erelembang Kecamatan Tombolo Pao Kab. Gowa Provinsi Sulawesi Selatan sebagai pengabdian terhadap masyarakat pada tahun 2018.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
PROGRAM PASCASARJANA

JL. SULTAN ALAUDDIN NO.259 TELP. 0411-866972 FAX. 0411-865588 MAKASSAR 90221

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 501/PPs/A.2-II/III/1443/2022
Lamp. : 1 (satu) rangkap
Hal : Permohonan Izin Penelitian

22 Ramadhan 1443 H.
23 April 2022 M.

Kepada Yth.
Direktur Ma'had Al-Birr
Universitas Muhammadiyah Makassar
Di –
Makassar

Assalamu alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah, semoga Allah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya dalam aktivitas keseharian kita.

Dalam rangka penyusunan dan penelitian tesis mahasiswa :

Nama : **Agil Husain Abdullah**
Program Studi : Magister Pendidikan Islam
NIM : 105.01.11.011.20
Judul Tesis : Implementasi Manajemen Mutu Dalam Peningkatan Layanan Akademik Pada Ma'had Al-Birr Universitas Muhammadiyah Makassar

Maka dimohon pada Bapak agar memberi kesempatan kepada mahasiswa tersebut untuk melakukan penelitian sesuai judul dan lokasi penelitian.

Demikian permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Direktur

DR. H. DARWIS MUHDINA, M.AG.

NBM. 483 523

Tembusan :

1. Kaprodi Magister Pendidikan Islam
2. Dosen Pembimbing mahasiswa ybs.
3. Mahasiswa ybs.

Ma'had Al Birr

Lembaga Pendidikan Bahasa Arab Dan Studi Islam
Universitas Muhammadiyah Makassar



معهـد البر
لتعليم اللغة العربية والدراسات الإسلامية
جامعة محمدية مكسر

Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar, Jl. Sultan Alauddin No. 259, Makassar, Sulawesi Selatan, Telp: (0411) 881584, Fax: (0411) 881583, Email: albirr_amcf@telkom.net

Nomor : 133/001-Ext/V/22
Lamp : -
Perihal : **Surat Balasan Izin Penelitian**

Makassar, 08 Syawwal 1443 H
09 Mei 2022 M

Kepada Yth.
Direktur Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Makassar
Di
Tempat

Dengan Hormat,
Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **K.H. Lukman Abd. Shamad, Lc.**
Jabatan : **Direktur Ma'had Al-Birr**
Universitas Muhammadiyah Makassar

Menerangkan bahwa:

Nama : **Agil Husain Abdullah**
NIM : **105011101120**
Program Studi : **Magister Manajemen Pendidikan Islam**

Telah kami setuju untuk melaksanakan penelitian di Ma'had Al-Birr Unismuh Makassar sejak tanggal keluarnya SK sampai tanggal terakhir penelitian dengan judul:

**"IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU DALAM PENINGKATAN
LAYANAN AKADEMIK MAHASISWA MA'HAD AL-BIRR
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR"**

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasamanya kami ucapkan *Jazakumullah khayran katsiran*.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته



Direktur Ma'had,

K.H. Lukman Abd. Shamad, Lc.

Nomor : 190/001-Ext/VII/22
Lamp : -
Perihal : **Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian**

Makassar, 21 Dzulhijjah 1443 H
20 Juli 2022 M

Kepada Yth.
Direktur Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Makassar
Di
Tempat

Dengan Hormat,
Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **K.H. Lukman Abd. Shamad, Lc.**
Jabatan : **Direktur Ma'had Al-Birr**
Universitas Muhammadiyah Makassar

Menerangkan bahwa:

Nama : **Agil Husain Abdullah**
NIM : **105011101120**
Program Studi : **Magister Manajemen Pendidikan Islam**

Benar telah melaksanakan penelitian di Ma'had Al-Birr Unismuh Makassar sejak tanggal keluarnya SK sampai tanggal terakhir penelitian dengan judul:

**"IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU DALAM PENINGKATAN
LAYANAN AKADEMIK MAHASISWA MA'HAD AL-BIRR
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR"**

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasamanya kami ucapkan *Jazakumullah khayran katsiran*.



Direktur Ma'had,
Ma'had Al Birr Makassar

K.H. Lukman Abd. Shamad, Lc.



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Alamat kantor: Jl. Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp. (0411) 866972, 881593, Fax. (0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

**UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:**

Nama : Agil Husain Abdullah

NIM : 105011101120

Program Studi : Magister Pendidikan Agama Islam

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	10 %	10 %
2	Bab 2	23 %	25 %
3	Bab 3	9 %	15 %
4	Bab 4	10 %	10 %
5	Bab 5	5 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 26 Agustus 2022

Mengetahui

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,


Nursinah, S. Hum, M.I.P

NBM: 964 591

PEDOMAN WAWANCARA

Judul Penelitian : Implementasi Manajemen Mutu dalam Peningkatan Layanan Akademik Mahasiswa Ma'had Al-Birr Universitas Muhammadiyah Makassar

Nama Informan : K.H. Lukman Abd. Shamad, Lc.

Jabatan : Direktur Ma'had Al-Birr

PERTANYAAN:

1. Menurut Bapak bagaimana kualitas sarana dan prasarana Ma'had Al-Birr sejauh ini?

.....

.....

.....

.....

2. Menurut Bapak bagaimana kualitas pelayanan akademik di Ma'had Al-Birr sejauh ini?

.....

.....

.....

.....

3. Menurut Bapak bagaimana kualitas pelayanan kemahasiswaan di Ma'had Al-Birr sejauh ini?

.....

.....

.....

.....

4. Menurut Bapak apa saja keunggulan Ma'had Al-Birr sehingga Ma'had Al-Birr memiliki banyak peminat?

.....

.....

.....

.....

5. Menurut Bapak apa saja upaya Ma'had Al-Birr dalam usaha meningkatkan kualitas mutunya?

.....
.....
.....
.....
.....

6. Menurut Bapak apa saja faktor penghambat Ma'had Al-Birr dalam menjaga mutu pendidikan?

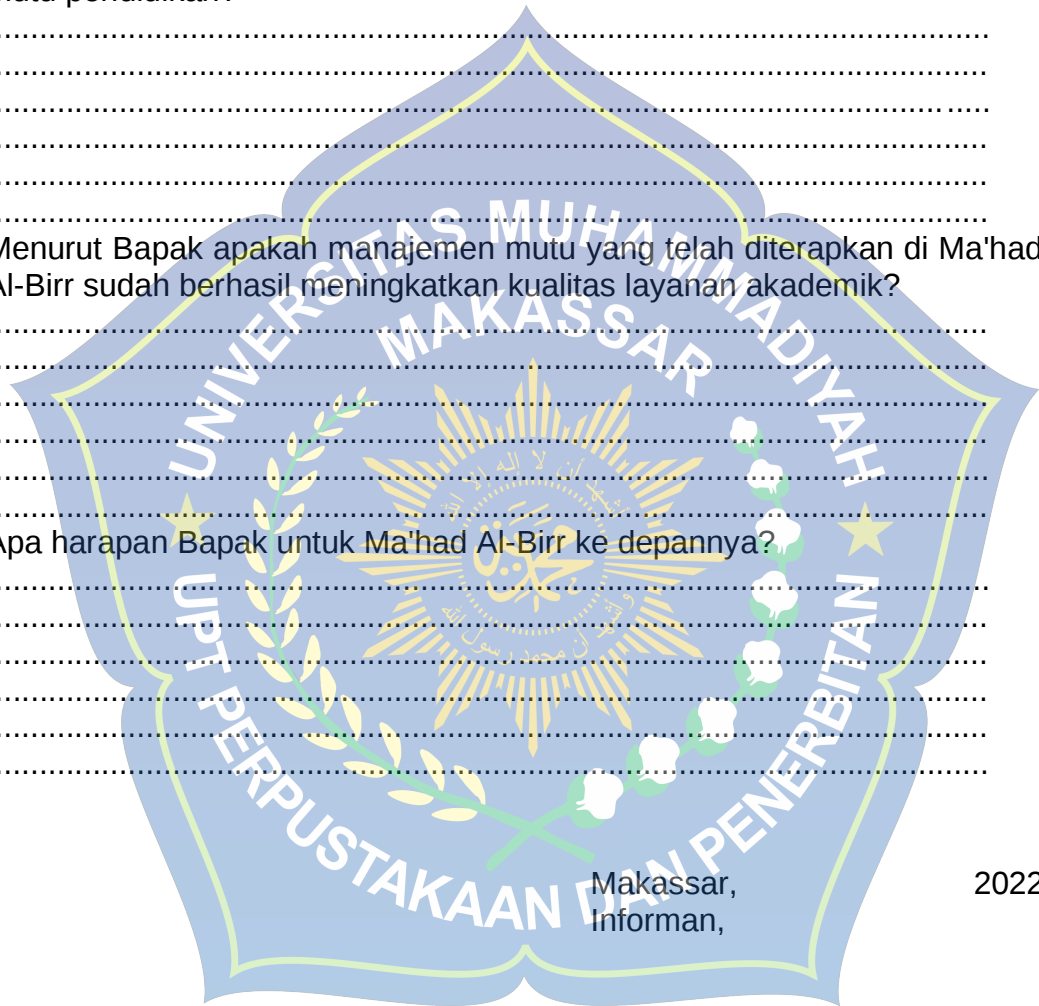
.....
.....
.....
.....
.....

7. Menurut Bapak apakah manajemen mutu yang telah diterapkan di Ma'had Al-Birr sudah berhasil meningkatkan kualitas layanan akademik?

.....
.....
.....
.....
.....

8. Apa harapan Bapak untuk Ma'had Al-Birr ke depannya?

.....
.....
.....
.....
.....
.....



Makassar,
Informan,

2022

PEDOMAN WAWANCARA

Judul Penelitian : Implementasi Manajemen Mutu dalam Peningkatan Layanan Akademik Mahasiswa Ma'had Al-Birr Universitas Muhammadiyah Makassar

Nama Informan : Dr. Muhammad Ali Bakri, S.Sos., M.Pd.

Jabatan : Wakil Direktur Ma'had Al-Birr

PERTANYAAN:

1. Menurut Bapak/Ibu apa saja aspek manajemen mutu dalam layanan akademik Ma'had Al-Birr Universitas Muhammadiyah Makassar?

.....

.....

.....

2. Menurut Bapak/Ibu siapa saja pihak yang terlibat dalam pelaksanaan manajemen mutu dalam lingkup Ma'had Al-Birr Universitas Muhammadiyah Makassar?

.....

.....

.....

3. Menurut Bapak/Ibu bagaimana pelaksanaan Manajemen Mutu secara umum sejauh ini di Ma'had Al-Birr Universitas Muhammadiyah Makassar?

.....

.....

.....

4. Menurut Bapak/Ibu apa saja faktor pendukung pelaksanaan Manajemen Mutu di Ma'had Al-Birr Universitas Muhammadiyah Makassar?

.....

.....

.....

5. Menurut Bapak/Ibu apa saja faktor penghambat pelaksanaan Manajemen Mutu di Ma'had Al-Birr Universitas Muhammadiyah Makassar?

.....

.....

.....

.....

6. Menurut Bapak/Ibu apa yang ingin dicapai dari pengelolaan manajemen mutu dalam peningkatan layanan akademik di Ma'had Al-Birr Universitas Muhammadiyah Makassar?

.....

.....

.....

.....

7. Menurut Bapak/Ibu apa usaha yang telah dilakukan untuk meningkatkan pelaksanaan manajemen mutu untuk layanan akademik di Ma'had Al-Birr Universitas Muhammadiyah Makassar?

.....

.....

.....

.....

8. Menurut Bapak/Ibu bagaimana hasil pelaksanaan manajemen mutu dalam peningkatan layanan akademik di Ma'had Al-Birr Universitas Muhammadiyah Makassar?

.....

.....

.....

.....

9. Menurut Bapak/Ibu apakah pengelolaan manajemen mutu dapat meningkatkan layanan akademik di Ma'had Al-Birr Universitas Muhammadiyah Makassar?

.....

.....

.....

.....

10. Menurut bapak/ibu mampukah pihak ma'had dan universitas meyakinkan mahasiswa bahwa Ma'had Al-Birr Universitas Muhammadiyah Makassar mampu menjaga mutu pelayanan akademik?

.....

.....

.....

.....

Makassar,
Informan,

2022

PEDOMAN WAWANCARA

Judul Penelitian : Implementasi Manajemen Mutu dalam Peningkatan Layanan Akademik Mahasiswa Ma'had Al-Birr Universitas Muhammadiyah Makassar

Nama Informan : Abd. Hafid Ali (M4AS), Nurul Akbar (M2CS), Hamdan (M4AS)
Nur Aini Bahri dan Mustabsyirah (M4)

Jabatan : Mahasiswa/i Ma'had Al-Birr

PERTANYAAN:

1. Bagaimana mutu sarana dan prasarana Ma'had Al-Birr Unismuh Makassar?

.....

.....

.....

2. Bagaimana mutu proses pembelajaran Ma'had Al-Birr Unismuh Makassar?

.....

.....

.....

3. Apakah pelayanan akademik Ma'had Al-Birr Unismuh Makassar sudah memuaskan?

.....

.....

.....

4. Apakah pelayanan kemahasiswaan Ma'had Al-Birr Unismuh Makassar sudah memuaskan?

.....

.....

.....

5. Bagaimana kinerja dosen Ma'had Al-Birr Unismuh Makassar?

.....

.....

.....

6. Bagaimana kinerja karyawan Ma'had Al-Birr Unismuh Makassar?

.....
.....
.....
.....

7. Apakah mutu Ma'had Al-Birr Unismuh Makassar secara umum sudah bagus dan terjamin?

.....
.....
.....

8. Apakah saudara/i mau merekomendasikan Ma'had Al-Birr Unismuh Makassar kepada masyarakat?

.....
.....
.....



Makassar,
Informan,

2022

.....

DOKUMENTASI

Sesi Wawancara dengan Direktur Ma'had Al-Birr Unismuh Makassar



Sesi Wawancara dengan Wakil Direktur Ma'had Al-Birr Unismuh Makassar



Sesi Wawancara dengan Mahasiswa Ma'had Al-Birr Unismuh Makassar

