



husainaqil59@gmail.com¹,
rahman.mks@ecampus.ut.ac.id²
amirahmawardi@yahoo.com³

Info Artikel

Kata Kunci:

Implementasi, Manajemen Mutu,
Layanan Akademik

ISSN (Print)
2599-1523

ISSN (Online)
2797-7536

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

**Agil Husain Abdullah¹, Abd. Rahman Rahim², Amirah
Mawardi³**

¹Pascasarjana Program Magister Pendidikan Agama Islam
Unismuh Makassar, Indonesia

²Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

³Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstrak

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.

Abstrack

This study aims to determine and analyze the implementation of quality management, the types of student academic services, and the implementation of quality management in improving the academic services of Ma'had Al-Birr students at the University of Muhammadiyah Makassar. This research is descriptive and qualitative, which is research that is intended to reveal an empirical fact scientifically and objectively based on scientific logic, procedures and supported by a strong methodology and theory according to the scientific discipline that is being occupied. The results of this study indicate that first, Ma'had Al-Birr implements quality management with a focus on 5 elements, namely planning, organizing, actuating, controlling, and evaluation, and in its implementation Ma'had Al-Birr owns and applies the slogan of Al-Jaudah, which means upholding quality and excellence. Second, Ma'had Al-Birr is very concerned about academic services, while the focus of academic services at Ma'had Al-Birr are 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 has gone well by ensuring that all academic services must go through the 5 elements of quality management first.

Keywords: *Implementation, Quality Management, Academic Services*

PENDAHULUAN

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 yang dibawa antara lain dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat sebagai pelanggan (*customer*), yang ditunjukkan dengan perubahan sikap yang semakin kritis, persaingan yang semakin ketat, tuntutan dunia kerja yang semakin menuntut, dan teknologi yang semakin maju dan berubah lebih cepat.

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). Rencana pembangunan pendidikan jangka panjang 2005–2025 dibagi menjadi empat tema, yaitu peningkatan kapasitas dan modernisasi (2005–2009), peningkatan layanan (2010–2015), peningkatan daya saing daerah (2015–2020), dan penguatan daya saing internasional (2020–2025). Rencana pembangunan ini berimplikasi pada semua stakeholder pendidikan sehingga dalam pembangunan pendidikan nasional bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan yang akan berdampak pada peningkatan kepuasan akademik setiap pengguna jasa pendidikan utamanya adalah peserta didik. 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. 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.

Kepuasan mahasiswa diduga ditentukan oleh kualitas layanan yang berkaitan dengan akademik. 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.

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 Prasajo, 2016: 1-2)

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). Erika Mei Budiarti *et al* (2018: 171) mengemukakan bahwa ketersediaan layanan berkualitas tinggi dapat memuaskan siswa, dan sebagai hasilnya, 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.

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.

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

METODOLOGI

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. Kehidupan, sejarah, perilaku, fungsionalisme organisasi, gerakan sosial, dan hubungan kekerabatan individu semua dapat diungkapkan melalui penelitian kualitatif. Untuk mendapatkan data yang relevan dengan masalah agar hipotesis dapat diuji kebenarannya, maka penulis mempergunakan instrumen penelitian yang dianggap tepat yaitu pedoman observasi, pedoman wawancara, pedoman kuesioner, dan catatan dokumentasi. 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 interpretasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

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 terjamin 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.

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 pendidikannya, 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. Oleh karena itu, untuk menghindari timbulnya masalah yang berkaitan dengan hubungan mahasiswa-dosen, dan juga untuk menciptakan suasana kondusif agar proses belajar mengajar dapat berjalan lancar, efektif dan juga efisien, dosen perlu

memperhatikan pedoman tatakrama dan pedoman pelaksanaan tugas serta kewajiban. 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 diberikan oleh Program Studi maupun Universitas baik di dalam kampus maupun di masyarakat. 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 keputakaan, 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 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. Dengan melaksanakan pengabdian, mahasiswa dapat menambah dan meningkatkan kemampuan baik

berkaitan dengan personal building, kerja sama dengan orang lain serta meningkatkan kepekaan sosial (*social sensitiveness*).

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.

SIMPULAN

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. 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. 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

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, Solekhul, 2017, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik pada Perguruan Tinggi*, Jurnal Madaniyah, Vol. 7 No. 2.
- 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
- Prasojo, Lantip Diat, 2016, *Manajemen Mutu Pendidikan*, Yogyakarta: UNY Press.
- Sidiq, Umar dan Moh. Miftachul Choiri, 2019, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*, Ponorogo: CV. Nata Karya.
- Sufiyyah, Arrafiat, 2011, *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Birokrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa*, Aset Vol. 13 No. 2.
- Tuala, Riyuzen Praja, 2018, *Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah*, Bandar Lampung: Lintang Rasi Aksara Book