

## **BAB IV**

### **PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Penyusunan laporan hasil penelitian merupakan tahap yang sangat penting dalam sebuah proses penelitian. Laporan penelitian merupakan tahap akhir yang harus dilakukan oleh peneliti. Melalui laporan penelitian ini maka fokus penelitian yang diajukan oleh peneliti pada bab 1 akan terjawab sekaligus peneliti berusaha peneliti mengkomunikasikan hasil penelitian tersebut terhadap pihak lain. Yang dimaksudkan pihak lain disini termasuk lembaga penelitian maupun pembaca secara umum, sehingga dapat mengetahui langkah-langkah yang telah dilakukan peneliti selama kegiatan penelitian berlangsung sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku dalam bidang penelitian.

Pada bab ini pula akan dikemukakan paparan data dan temuan penelitian yang diperoleh dari lapangan penelitian, baik berupa hasil wawancara, pengamatan (observasi) maupun dokumentasi yang merupakan representasi dari rumusan fokus penelitian.

Sebelum menyajikan data-data hasil penelitian maka akan dijelaskan secara umum profil Prodi Pendidikan Agama Islam fakultas tarbiyah IAIN Madura, hal ini demi memudahkan para pembaca dalam memahami paparan data hasil temuan penelitian ini.

## **A. Paparan Data**

### **1. Profil Program Studi Pendidikan Agama Islam**

#### **a) Visi**

Menjadi penyelenggara program studi PAI yang unggul, kompetitif dan religius berbasis pendidikan profetik pada tahun 2029

#### **b) Misi**

1. Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran dalam bidang ke-PAI-an secara kompetitif dan religius berbasis pendidikan profetik
2. Menyelenggarakan penelitian dalam bidang ke-PAI-an secara kompetitif berbasis pendidikan profetik
3. Menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat dalam bidang ke-PAI-an secara kompetitif berbasis pendidikan profetik
4. Mengembangkan jaringan kerja sama dengan berbagai pihak guna peningkatan mutu akademik dan profesionalisme prodi PAI, baik tingkat regional, nasional, dan internasional.

#### **c) Tujuan**

1. Menghasilkan Guru Pendidikan Agama Islam (GPAI) yang berakhlakul karimah, memiliki kompetensi pedagogik, kepribadian, sosial dan professional di bidang mata pelajaran Pendidikan Agama Islam (PAI);
  - 1) Menghasilkan produk penelitian untuk pengembangan ilmu berbasis pendidikan agama islam;
  - 2) Menghasilkan produk pengabdian kepada masyarakat berbasis Pendidikan Agama Islam;

- 3) Menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas untuk peningkatan pelayanan akademik dan non akademik;
- 4) Menghasilkan berbagai macam kerjasama kelembagaan guna meningkatkan profesionalisme lulusan.

**d) Profil Utama Lulusan Program Studi Pendidikan Agama Islam**

Guru mata pelajaran pendidikan agama islam pada madrasah dan/atau/sekolah yang berkepribadian islami, berpengetahuan luas, mendalam, dan mutakhir di bidangnya serta bertanggung jawab terhadap pelaksanaan tugas pelaksanaan tugas, berlandaskan etika keilmuan dan profesi.

**e) Profil Tambahan Lulusan**

- 1) Pengelola madrasah dan/sekolah
- 2) Peneliti pendidikan agama islam
- 3) Penyuluh pendidikan agama islam di masyarakat
- 4) Pegiat dan penghafal Al-Qur'an.

Tabel 1.1

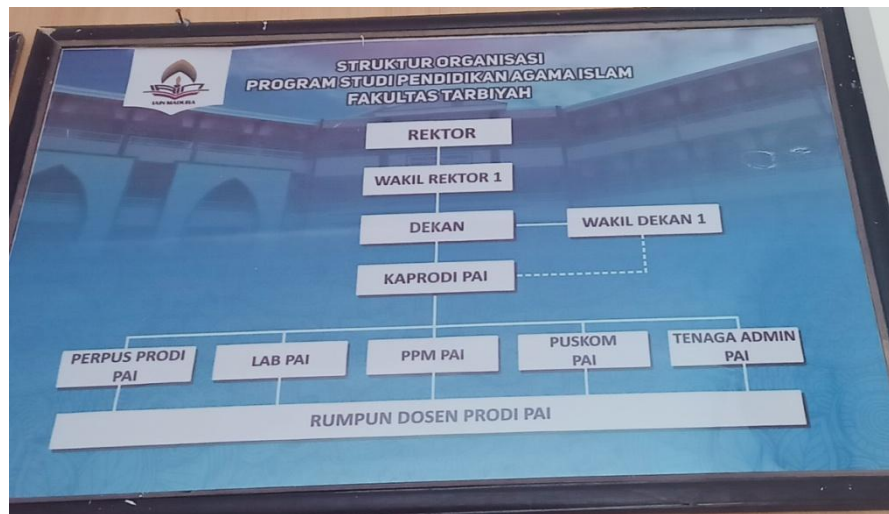
**Tabel data daftar nama dosen**

**DAFTAR NAMA DOSEN TETAP PRODI PENDIDIKAN AGAMA  
ISLAM FAKULTAS TARBIYAH IAIN MADURA**

No	NAMA DOSEN	NIP/NIDN	KEAHLIAN
1	Dr. H.Muhammad Kosim, M.Ag	196901011994031008	Ilmu Pendidikan
2	Dr. Hj. Mariyatul Qibtiyah, M. Ag	195509271986032002	Ilmu Pendidikan
3	Dr. H. Zainuddin Syarif, M.Ag	197207092005011002	Filsafat Islam
4	Dr. Siswanto, M.Pd.I	197802152005011005	Filsafat Pendidikan Islam
5	Dr. Buna'i S.Ag, M.Pd	197407041999031002	Metodologi Studi Islam
6	Dr. H. Nor Hasan, M.Pd	196708131994031001	Dirosah Islamiyah
7	Drs. H. Saiful Arif, M.Pd	196702011995031001	Agama
8	Drs. H. Zainol Hasan, M.Ag	196906221998031011	Tasawuf
9	Muliatul Maghfiroh, M. Pd	198706162015032010	Pendidikan Islam
10	Sri Nurhayati, M. Pd	198212282015032003	Bahasa Inggris

11	Mad Sa'i, M.Pd.I	198804032019031002	Evaluasi Pembelajaran
12	Fathorrozy, M. Pd.I	198401172019031003	Evaluasi pembelajaran
13	Abd, Mannan, M.Pd.I	198808032019031009	Evaluasi Pembelajaran
14	Kutsiyah, M.Pd.I	198812082019032014	Evaluasi Pembelajaran
15	Fitriatul Qomariyah, M. Kom	199204032019032009	Ilmu Komputer
16	Mohammad Farah Ubaidillah, M. Hum	2129088301	Ilmu Hadits
17	Suwantoro, M. Pd.I	200501902	Manajemen perpustakaan
18	Emna Laisa, M.Pd.I	-	PAI
19	Fiena Saadatul Ummah, M.Pd	-	PAI
20	Dawiyatun, M.Pd	-	PAI
21	Moh Elman, M.Pd	-	PAI
22	Abdul wafi, M. Pd	-	Bahasa dan Sastra

## Struktur Organisasi Program Studi Pendidikan Agama Islam



## 2. Tingkat keberhasilan penerapan *Total Quality Management* di Prodi PAI Fakultas Tarbiyah IAIN Madura

Dalam rangka pelaksanaan perbaikan mutu di lembaga perguruan tinggi termasuk juga perguruan tinggi yang berbasis islam *total quality management* (manajemen mutu terpadu) merupakan suatu pendekatan yang sangat tepat, karena pendekatan ini juga memiliki berbagai keunggulan dan memiliki dampak yang sangat positif bagi suatu organisasi khususnya dalam rangka menghadapi persaingan yang semakin kompetitif. Melalui pendekatan *total quality management* disini dapat diharapkan mampu mengurangi jurang kesenjangan mutu bisa bersaing dengan lebih mengedepankan kualitas, selain itu dapat juga meningkatkan kualitas pendidikan nya secara berkelanjutan.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Rika Ariyani, "Implementasi Total Quality Management (TQM), 12

Apabila berbicara mengenai keberhasilan penerapan TQM atau Manajemen Mutu Terpadu disuatu lembaga pendidikan dapat diukur dengan tingkat kepuasan pelanggan baik secara eksternal maupun internal. Suatu lembaga pendidikan dikatakan berhasil apabila mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan para pelanggannya. Yakni mahasiswa beserta masyarakat merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh pihak kampus baik dari pihak pengguna atau penerima lulusan dengan kualitas yang tinggi sesuai dengan harapan para dosen serta para karyawan yang ada di kampus tersebut.<sup>2</sup>

Hal demikian sesuai dengan hasil pengamatan yang dilakukan peneliti mengenai keberhasilan penerapan *Total Quality Management* pada tanggal 10 Maret 2021 yakni pelayanan yang di berikan di Prodi PAI sudah bisa dikatakan berhasil karena mayoritas mahasiswa maupun dosen merasa puas terhadap layanan yang diberikan baik pelayanan dari segi akademik maupun non akademik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan para pelanggannya baik dari segi internal maupun eksternal.<sup>3</sup>

Sebagaimana hasil dari observasi di atas, peneliti juga melakukan wawancara bersama Ibu Kaprodi Prodi PAI IAIN Madura yakni Ibu Muliatul Maghfiroh, M. Pd yaitu:

---

<sup>2</sup> Ibid, 16.

<sup>3</sup> Observasi, Implementasi TQM dalam meningkatkan mutu pendidikan di Prodi PAI fakultas tarbiyah IAIN Madura, (10 Maret 2021 WIB)

“Apabila berbicara mengenai pemberian pelayanan, di Prodi PAI juga memberikan pelayanan yaitu berupa pengaduan mahasiswa terkait proses pembelajaran yang tidak maksimal oleh dosen, dan kami akan melaporkan sesuai dengan jenjangnya kalau dari prodi iya ke fakultas dari fakultas ke institut dari institut iya ke pak rektor, apabila misalnya ada dosen yang kurang sesuai ketika mengajar itu kan juga termasuk dari proses supervisor educative, kemudian kalo mahasiswa misalnya kami juga bekerja sama dengan tim kode etik jadi kalau ada yang melanggar itu nanti akan ada sidang kode etik.”

Jadi pelayanan di prodi PAI telah berjalan sebagaimana mestinya, yakni pelayanan tersebut dapat dikatakan telah memberikan dampak yang sangat baik karena dari pihak prodi telah memberikan respon secara langsung mengenai permasalahan yang terjadi sehingga permasalahan yang terjadi tersebut tidak terlalu lama dibiarkan begitu saja, akan tetapi langsung mendapat respon sehingga pembelajaran bisa kembali maksimal. Begitu juga mengenai mahasiswa yang melanggar diberikannya tim kode etik karena hal tersebut bisa menjadi pelajaran bagi mahasiswa yang lain agar tidak melakukan pelanggaran yang sama. Selain itu, ibu Muliatul Magfiroh selaku Kaprodi PAI IAIN Madura memberikan tambahan mengenai pelayanan di prodi PAI yakni juga bekerja sama dengan lembaga konseling dan mendatangkan konselor khusus untuk mahasiswa prodi PAI sebagaimana berikut:

“kemudian kami juga bekerja sama dengan lembaga konseling kalau misalnya semesternya sudah semester tua (melampaui 8 semester), tahun kemaren saya panggil mereka, dan saya datangkan konselor dan mereka di konselor dan akhirnya mereka sadar kalau sudah waktunya mereka lulus untuk mengerjakan skripsi, jadi iktikad kami iya ayo maju bersama selesai bersama, harapan saya



itu tidak ada yang di DEO kan sampek ada yang sudah semester 14 ke atas kan nanti ucuk-ucuknya ke prodi”.<sup>4</sup>

Senada dengan penuturan diatas, peneliti juga melakukan wawancara bersama Dosen Prodi PAI yakni ibu Sri Nurhayati, M. Pd yakni:

“Menurut saya pihak prodi PAI sudah memberikan apa yang dibutuhkan oleh mahasiswa dan pelayanan yang diberikan oleh prodi PAI saya rasa sudah semakin efektif dan efisien meskipun dalam masa pandemi, karena semua yang dilakukan oleh prodi bisa juga dilakukan secara online. Ini bentuk usaha prodi dalam memudahkan layanan bagi mahasiswanya”

Apabila berbicara mengenai pelayanan sudah bisa dikatakan telah diberikan apa yang menjadi kebutuhan mahasiswa dengan tujuan agar proses pembelajaran dapat berjalan dengan efektif dan efisien sesuai dengan apa yang menjadi harapan bersama di awal meskipun seperti pada masa pandemi Covid-’19 pelayanan tersebut tetap berjalan dan covid tersebut bukan menjadi penghalang terhadap pemberian layanan kepada mahasiswa prodi PAI justru sebagai pemberian layanan yang sangat mudah bagi seluruh mahasiswa PAI. Selain itu, ibu Sri Nurhayati ini juga memberikan tambahan mengenai pelayanan di prodi PAI yakni mengenai ketersediaan informasi nya sudah sangat terbuka sekali bagi mahasiswa PAI sebagaimana berikut:

“Selain itu, ketersediaan informasi di prodi PAI sangat terbuka sekali, bisa didapatkan dari website nya prodi PAI atau tidak dari sekretaris prodi atau ketua prodi siap untuk melayani misalnya bagaimana cara mendapatkan sertifikat hafal juz 30, nah itu bisa

---

<sup>4</sup> Muliatul Maghfiroh, Kaprodi Prodi PAI Fakultas Tarbiyah IAIN Madura, *Wawancara langsung*, di Ruang Kaprodi PAI IAIN Madura, (10 Maret 2021)

menghubungi sekret prodi untuk diarahkan menghubungi dosennya masing-masing”.<sup>5</sup>

Mengingat betapa pentingnya pemberian layanan yang diberikan oleh pihak prodi kepada pelanggannya (mahasiswa), peneliti juga melakukan wawancara bersama Siti Nur Farida sebagai koordinator keperempuanan di HMPS PAI sebagai berikut:

“Saya sebagai mahasiswa prodi PAI menurut saya pelayanan yang diberikan oleh prodi PAI kepada mahasiswa nya sangat memadai jika dilihat dari segi media pembelajarannya, alat-alat yang digunakan dalam penunjang pembelajaran, juga dari segi dosennya yang berkualitas, materi yang diberikan itu cukup memadai dan juga diruangan pembelajaran juga diberikan media pembelajaran seperti proyektor untuk menunjang mahasiswa nya dalam memperoleh pembelajaran”.

Pelayanan yang diberikan oleh pihak Prodi PAI kepada mahasiswanya cukup dikatakan telah memadai apabila kita melihatnya dari segi media yang digunakan dalam proses pembelajaran, misalnya seperti menggunakan proyektor dan lain sebagainya. Juga dari segi dosen yang mengajar nya bisa dikatakan memiliki kreteria yang berkualitas apabila dilihat dari segi materi yang diberikannya itu cukup memadai dan cara menyampaikannya itu terkadang mudah dipahami oleh mahasiswanya. Demikian pula Siti Nur Farida ini juga memberikan pemaparan mengenai pelayanan dari segi akademik dan non akademik juga memberikan dampak positif bagi mahasiswa karena juga bisa mengikuti kompetisi, sebagai mana penjelasan lengkap berikut:

“ Jika dilihat dari segi akademik prodi PAI ini sudah memberikan yang terbaik, mulai dari guru, metode pembelajaran, media pembelajarannya, dan juga strategi yang digunakan sehingga

---

<sup>5</sup> Sri Nurhayati, Dosen Prodi PAI fakultas tarbiyah IAIN Madura, *Wawancara lewat Telepon* (15 Maret 2021)

mahasiswa yang dihasilkan itu dapat dikatakan cukup berkualitas. Misalnya seperti mahasiswa di prodi PAI ada juga yang meraih juara lomba di baik dari tingkat nasional maupun internasional. Sehingga jelas bahwa untuk meningkatkan mutu pendidikan dapat dilihat dari mahasiswanya yang berkualitas karena pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Selain itu di prodi PAI juga mengadakan seminar pengajaran, pembelajaran, bahkan seminar bagaimana mewujudkan mahasiswa yang berkualitas juga memiliki akhlaqul karimah yang baik”.<sup>6</sup>

Senada dengan penuturan wawancara diatas, peneliti meminta pendapat kepada salah satu alumni program Studi Pendidikan Agama Islam kepada Saudari Nur Hasanah terkait pelayanan yang diberikan oleh pihak prodi PAI fakultas tarbiyah IAIN Madura yakni sebagai berikut:

“Menurut saya pelayanannya sudah mendekati sangat baik, mulai dari pelayanan akademik sampai pada pelayanan dosen kepada mahasiswanya. Akan tetapi jika berbicara mengenai pelayanan yang diberikan mungkin setiap orang berbeda-beda. Karena perasaan mereka juga berbeda-beda. Namun, sejauh ini saya mendapat pelayanan yang baik, misalnya di akademik ketika ada permasalahan dalam salah satu pelayanan di akademik, admin prodi PAI selalu membantu. Selain itu, kaprodi PAI yang sangat ramah dan selalu memberikan arahan, masukan dan motivasi kepada mahasiswa PAI dalam menghadapi suatu permasalahan atau kesulitan. Khususnya dalam mengerjakan proposal dan skripsi”.<sup>7</sup>

Mengenai pelayanan yang pernah dialami oleh salah satu alumni prodi PAI ini iya mengatakan cukup baik, mulai dari pelayanan kepada kaprodi, sekret prodi, dosen prodi PAI, akademik maupun non akademik. Seperti halnya dalam bidang akademik permasalahan yang terjadi langsung diberikan respon oleh admin prodi PAI saat itu juga, juga mengenai kesulitan yang terjadi misalnya kaprodi PAI juga memberikan arahan-arahan masukan-masukan, motivasi-motivasi sehingga hal tersebut

---

<sup>6</sup> Siti Nur Farida, mahasiswi prodi PAI semester 6, *Wawancara lewat Telepon* (15 Maret 2021)

<sup>7</sup> Nur Hasanah, Alumni mahasiswa prodi PAI IAIN Madura, *Wawancara lewat Telepon* (5 Maret 2021)

bisa dikatakan memiliki kesan yang baik nantinya dan menjadi kesemangatan tersendiri untuk selalu ingin berkonsultasi dengan beliau.

Selain itu juga diperkuat oleh saudara Ainul Yaqin sebagai salah satu alumni Program Studi Pendidikan Agama Islam IAIN Madura mengatakan:

“Pelayanan yang diberikan prodi PAI kepada mahasiswa, saya sebagai alumni prodi PAI di IAIN Madura dapat mengatakan pelayanan yang diberikan dapat dikatakan cukup baik, sebab semua fasilitas yang berhubungan dengan layanan mahasiswa sudah pernah diberikan dengan baik oleh pihak prodi kepada kami selaku alumni prodi PAI”.<sup>8</sup>

Jadi pelayanan yang diberikan selama menduduki bangku kuliah alumni mahasiswa prodi PAI ini memberikan pemaparan yang cukup singkat, padat dan jelas akan tetapi memiliki makna yang bisa dikatakan cukup panjang lebar. Intinya semua fasilitas yang berkenaan dengan mahasiswa baik mengenai layanan sudah dikatakan cukup memberikan kepuasan tersendiri bagi mahasiswanya artinya semua yang menjadi kebutuhan, keinginan, mahasiswa sudah diberikan dengan segala kemampuannya oleh pihak prodi agar proses pembelajaran tersebut sesuai dengan apa yang telah menjadi keinginan dan harapan bersama.

Berdasarkan pemaparan diatas, bahwasanya keberhasilan penerapan *total quality management* di prodi PAI sudah mampu memberikan layanan yang baik dan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh pelanggannya baik dari segi internal maupun eksternal.

---

<sup>8</sup> Ainul Yaqin, Alumni mahasiswa prodi PAI IAIN Madura, *Wawancara lewat Telepon* (6 Maret 2021)

Yakni bisa dikatakan tidak ada mahasiswa yang mengeluh apabila berbicara mengenai pelayanan di prodi PAI karena semua pelayanan yang diberikan telah berusaha diberikan semampu mungkin agar ketika dalam proses belajar mengajar semuanya berjalan dengan semestinya dengan apa yang telah menjadi harapan-harapan, impian-impian bersama baik dari pihak prodi, dosen maupun mahasiswa. Serta tidak ada pihak yang dirugikan antara satu dengan yang lain. Selain itu, agar tercapainya visi misi prodi PAI untuk kedepannya dan menjadi prodi yang benar-benar unggul dalam segala bidang sehingga mutu pendidikan di prodi PAI nantinya mendapat perhatian penuh dari masyarakat.

Setelah berbicara mengenai tingkat keberhasilan penerapan manajemen mutu maka seyogyanya tidak terlepas pula berbicara mengenai bagaimana strategi yang digunakan dalam meningkatkan mutu pendidikan, disini peneliti juga melakukan wawancara bersama Kaprodi PAI yakni Ibu Muliatul Maghfiroh, M. Pd sebagai berikut:

“Kami memiliki inovasi menyesuaikan dengan kondisi di prodi PAI baik itu civitas akademiknya misalnya dosen dan mahasiswa, kalo dosen yang jelas ini kan kemaren prodi PAI akreditasinya unggul maka ketercapaian antara rasio mahasiswa dan dosen alhamdulillah terpenuhi, kemudian untuk mahasiswa kami berikhtiar dengan masih bahwasanya mahasiswa ini ditemukan ahli dan bakatnya sehingga nanti diarahkan pada ranah-ranah apa yang mereka inginkan keterbakatan mereka baik melalui prodi atau HMPS prodi”

Jadi disini strategi yang digunakan dalam meningkatkan mutu pendidikan di Prodi PAI memiliki strategi tersendiri sehingga menyesuaikan dengan kondisi yang ada dalam prodi tersebut, dan untuk mahasiswa disini terlebih dahulu melihat dari segi bakat yang dimiliki

sehingga nantinya dapat terarah pada ranah yang mereka impikan dan harapan-harapan besar mereka melalui prodi atau juga hmps.

Disini peneliti juga melakukan wawancara bersama dosen prodi PAI yakni bapak Zainol Hasan M.Ag mengenai strategi yang digunakan dalam meningkatkan mutu pendidikan di prodi PAI sebagai berikut:

“Strateginya disini yang pertama meningkatkan kualitas pendidikan artinya meningkatkan dari sebelumnya kesetelahnya, yang kedua yaitu banyak melakukan pelatihan-pelatihan seperti workshop atau seminar atau penelitian, yang ketiga peningkatan sarana dan prasarana, serta selalu berusaha agar mengapit kurikulum dan mengupdate materi pembelajaran”.

Jadi strateginya disini yaitu melakukan perbaikan secara terus menerus secara berkesinambungan dalam meningkatkan kualitas pendidikan agar kualitasnya disini lebih baik dari tahun-tahun sebelumnya, selanjutnya yaitu melakukan pelatihan-pelatihan seperti halnya workshop ataupun seminar hal ini bisa juga dilakukan secara online karena keadaan seperti sekarang tidak mendukung jikalau melakukannya secara offline, bisa juga melakukan penelitian baik dari pihak dosen maupun mahasiswa itu sendiri dan juga dalam peningkatan sarana prasarana disini menjadi hal terpenting dalam strategi meningkatkan mutu pendidikan karena semakin lengkap sarpras yang dimiliki maka akan semakin sempurna proses kegiatan belajar mengajarnya.

Selain penuturan wawancara diatas peneliti meminta pendapat kepada dosen ibu Sri Nurhayati selaku dosen prodi PAI mengenai strategi yang digunakan dalam meningkatkan mutu pendidikan yaitu:

“Strateginya yaitu disetiap akhir semester biasanya kita melakukan evaluasi nah kira-kira yang menjadi kekurangan dari kita (dosen) itu apa? Misalnya kemaren terjadi ketidaksatupadanan cara menilai hafalan mata kuliah tahfidz juz 30 nah oleh karena itu maka diadakanlah sosialisasi di awal semester 3 karena tahfidz muncul di semester 3 ada sosiasialisasi mata kuliah tahfidzul quran juz 30”.

Jadi dengan diadakannya evaluasi ini sangat penting sehingga nantinya kita dapat mengetahui hal apa saja yang masih menjadi kekurangan dari kita, setidaknya kita bisa lebih baik dari sebelumnya.

Dapat peneliti simpulkan bahwasanya strategi yang digunakan dalam meningkatkan mutu pendidikan disini yang pertama yaitu menyesuaikan dengan keadaan/kondisi yang ada di dalam prodi tersebut. Misalnya dari segi civitas akademiknya baik itu dari dosen maupun mahasiswanya itu sendiri. Yang kedua melakukan perbaikan secara berkesinambungan agar kualitas pendidikan nya itu tetap baik tidak menurun setidaknya dipertahankan atau lebih baik lagi dari sebelum-sebelumnya dan juga melakukan pelatihan-pelatihan atau penelitian disini sangat menjadi anjuran karena dengan diadakan pelatihan atau penelitian tersebut bisa membuat mental kita menjadi semakin percaya diri dengan kemampuan yang kita miliki. Yang ketiga yaitu evaluasi, evaluasi disini juga sangat memiliki peran yang bisa dikatakan penting karena tanpa evaluasi kita tidak bisa mengoreksi kesalahan-kesalahan yang telah kita terlanjur perbuat sehingga nantinya kita tidak mengulangi kesalahan yang tidak patut dan kita harus bisa melakukannya dengan lebih baik dari sebelum-sebelumnya.

### 3. Faktor penghambat dalam penerapan *Total Quality Management* di prodi PAI fakultas tarbiyah IAIN Madura

Dalam penerapan manajemen mutu disuatu lembaga pendidikan tidak selamanya berjalan dengan lancar, akan tetapi terkadang ada beberapa kendala/ hambatan yang akan dihadapi, begitu juga di prodi PAI IAIN Madura terdapat beberapa faktor yang menjadi penyebab atau penghambat dalam penerapan TQM di prodi PAI diantaranya terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal yakni dari mahasiswa itu sendiri dan dari sumber daya manusia (SDM) nya.

Berdasarkan hasil pengamatan di atas, tentang faktor penghambat dalam penerapan *total quality management* di prodi PAI, peneliti melakukan wawancara pada tanggal 15 maret 2021 bersama Bapak Zainol Hasan S.Pd selaku dosen di prodi PAI IAIN Madura yakni penuturan wawancaranya sebagai berikut:

“Kendala dalam penerapan manajemen mutu itu ada dua yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor Eksternal seperti covid, berupa pembiayaan artinya ketika daring membutuhkan banyak biaya terutama untuk membeli pulsa, kita akan menyelenggarakan biaya dengan sistem misal zoom oleh rektorat tidak di perbolehkan karena dianggap mahal banyak pulsa dan banyak biaya juga dan internal dari mahasiswa itu sendiri dari dosen bisa dari pengelola namun pengelola yang saya lihat sudah maksimal melakukan sesuai dengan 9 standar, yang dimaksud pengelola itu adalah dosen, 1 dosen itu minimal harus membimbing 20 mahasiswa ini secara ideal, sekarang rasio dosen mahasiswa sekitar masih 80 jadi masih kurang ideal, jadi cara untuk mengidealkan adalah 1 dosen membimbing mahasiswa yaitu 20 orang, kemudian kita masih kurang makanya masih termasuk faktor penghambat.”

Apabila berbicara mengenai kendala/faktor penghambat dalam penerapan manajemen mutu disini tidak terlepas dari faktor internal dan



eksternal. Faktor eksternal nya disini bisa dikatakan seperti covid-'19 karena mahasiswa disini masuknya tidak secara tatap muka, artinya mereka melakukan pembelajaran melalui online/daring otomatis mereka kuliah dengan menggunakan hp. Otomatis karena menggunakan media sosial berupa handphone tidak boleh tidak harus menggunakan yang namanya paket data/internet, atau bisa dengan melakukan pembelian pulsa untuk ikut berpartisipasi dalam kegiatan belajar mengajar yang berjalan secara langsung. Untungnya dari pihak rektor tidak memberikan izin melakukan perkuliahan dengan sistem misal zoom karena zoom tersebut bisa dikatakan cukup mahal dengan memakan biaya yang mahal juga, karena hanya bertahan sebentar/tidak lama dari saking mahal nya menggunakan aplikasi zoom, maka sistem perkuliahan seperti saat ini menggunakan e-learning karena dengan menggunakan e-learning lumayan tidak membuat kouta lebih habis dan bisa dikatakan cukup hemat data. Oleh sebab itu, kasihan sekali kepada mahasiswa yang masih bergantung kepada orang tua, untuk buat beli kouta. Oleh sebab itu hal ini menjadi faktor penghambat khususnya di prodi PAI. Selain itu bapak Zainol Hasan juga menambah mengenai faktor /kendala nya yaitu, juga bisa dikatakan dari latar belakang mahasiswa nya sebagaimana penjelasan berikut:

“Faktor penghambatnya juga termasuk dari mahasiswa yakni latar belakang mahasiswa yang bermacam- macam menuntut prodi untuk bagaimana dalam proses pembelajaran mereka dapat mengikuti dan bisa melaksanakan sesuai standar kompetensi lulusan, jadi acuannya adalah standar kompetensi lulusan, semua mahasiswa di prodi PAI baik berlatar belakang pondok pesantren atau SMK, SMA diharapkan outputnya sama yaitu sama memiliki kualifikasi calon guru PAI disekolah SD - SMA dan calon guru

maka pelajaran al-quran, SKI, aqidah akhlaq di SMA, diharapkan semua mahasiswa memenuhi standar kompetensi lulusan”.<sup>9</sup>

Karena latar belakang mahasiswa berbeda-beda otomatis hal tersebut secara tidak langsung menuntut prodi PAI bagaimana lebih baiknya supaya (efektif dan efisien ) ketika dalam proses pembelajaran menggunakan metode yang sekiranya semua mahasiswa bisa mengikutinya dan melaksanakannya secara sesuai dengan standar kompetensi lulusan, jadi acuannya nantinya akan mengarah pada kompetensi lulusan. Artinya semua mahasiswa yang ada di prodi PAI baik yang berlatar belakang pondok pesantren maupun non pesantren (SMK/ SMA) maka tetap diharapkan nantinya akan menghasilkan output yang sama, yakni sama-sama memiliki kualifikasi calon guru PAI baik disekolah (SD-SMA) maupun di madrasah (SDI-MA). Maka setidaknya mereka bisa memegang pelajaran seperti Al-Qur'an Hadits, Sejarah Kebudayaan Islam (SKI), Aqidah Akhlaq dan lain sebagainya. Intinya yang menjadi harapan besar disini nantinya mahasiswa bisa memenuhi standar kompetensi lulusan.

Selain itu peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Muliatul Maghfiroh, M. Pd selaku kaprodi prodi PAI tentang hal-hal yang menjadi kendala dalam penerapan *total quality management* sebagai berikut:

“Faktor penghambat nya yaitu dari SDM yang terkadang belum sepemahaman, yakni terkadang ada satu atau dua orang yang tidak bersemangat bagaimana prodi ini kedepan, tapi itu bagi saya adalah tantangan, yakni menantang diri kita bagaimana oknum-oknum

---

<sup>9</sup> Zainol Hasan, Dosen Prodi PAI fakultas tarbiyah IAIN Madura, *Wawancara secara langsung* (15 Maret 2021)

yang acuh tak acuh kepada prodi itu bisa bersinergi dengan prodi baik itu mahasiswa maupun dosen”.

Jadi dapat dikatakan bahwa di prodi PAI ternyata masih ada dari faktor sumber daya manusia (SDM) yang terkadang masih pro-kontra, dan tidak memiliki semangat yang tinggi bagaimana untuk prodi PAI kedepannya, akan tetapi hal ini bukanlah sebuah hambatan namun ini dapat dikatakan sebagai tantangan tersendiri bagi kaprodi PAI, yakni pemikiran seperti ini harus dihilangkan dan hendaknya diganti dengan motivasi-motivasi yang bisa membuat beberapa dosen yang tidak acuh tersebut juga memiliki kesemangatan yang sama dengan dosen yang lain agar nantinya apa yang menjadi harapan, keinginan dari prodi PAI bisa terlaksana sesuai dengan apa yang menjadi harapan-harapan bersama untuk prodi PAI kedepannya. Ibu Muliatul Maghfiroh juga menambah mengenai kendala dalam penerapan manajemen mutu yaitu kurangnya komunikasi antara mahasiswa dan dosen hal tersebut menyebabkan kurangnya pro- aktif antara dosen dan mahasiswa sebagaimana pemaparan lebih jelasnya sebagai berikut:

“Karena kadang ada mahasiswa yang kenal sama dosen ketika minta tanda tangan persetujuan skripsi atau tanda tangan skek, padahal itu, sejak semester 1 dikasih DPA, misal semester 6 dikasih pengajuan judul dikasih dosen pembimbing, kadang ada mahasiswa yang penting kuliah meskipun gak dikenal dosen juga gak jadi masalah, padahal kami berusaha setidaknya dosen dan mahasiswa kenal itu saling berkomunikasi kalau komunikasi terjalin akan ditemukan balek pada mahasiswa tersebut. Kurang pro aktif antara dosen dan mahasiswa, tapi selama ini dosen prodi PAI sangat pro aktif sekali pada kegiatan kegiatan prodi”.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Muliatul Maghfiroh, Kaprodi Prodi PAI Fakultas Tarbiyah IAIN Madura, *Wawancara langsung*, di Ruang Kaprodi PAI IAIN Madura, (10 Maret 2021)

Kurangnya pro-aktif antara dosen dan mahasiswa di prodi PAI disini menjadi penghambat juga, karena terkadang ada mahasiswa yang kenal sama dosennya ketika ada kebutuhannya saja, seperti minta tanda tangan pada saat persetujuan skripsi atau SKEK saja, padahal mulai dari semester awal sudah dikasih dosen DPA. Misal juga yang sudah semester 6 atau mendekati akhir semester juga diberikan dosen pembimbing, ada juga mahasiswa yang beranggapan bahwa meskipun pada saat kuliah tidak dikenal dosen juga tidak menjadi masalah, pada kenyatannya bukan seperti yang diharapkan di prodi PAI akan tetapi disini lebih ditekankan bagaimana dosen dan mahasiswa bisa saling kenal bisa menjalin komunikasi yang baik, akan tetapi selama ini dosen di Prodi PAI sangat pro-aktif sekali pada kegiatan prodi.

Untuk memperkuat dari penuturan wawancara diatas, peneliti juga meminta pendapat mengenai faktor penghambat dalam penerapan manajemen mutu kepada salah satu dosen prodi PAI yakni bapak Mad Sa'i, M. Pd. I sebagai berikut:

“Menurut saya yang menjadi faktor penghambat/kendala dalam penerapan manajemen mutu itu bisa saja dari SDM atau person nya, kenapa person karena anggota atau dosen di Prodi PAI itu memiliki kepribadian yang berbeda, kemudian pandangan yang berbeda misalkan, persepsi yang berbeda-beda tentang suatu hal meskipun itu tidak terlalu urgent atau perbedaan pendapat bisa menjadi kendala, tetapi tidak terlalu urgent.”

Tidak lain yang menjadi faktor kendala dalam penerapan manajemen mutu disini juga dari faktor SDM atau individu, karena memiliki kepribadian individu yang berbeda-beda otomatis bisa dikatakan tidak terlepas dari pemikiran yang berbeda pula, misalkan apabila berada

dalam ruang lingkup rapat, pemikiran semua dosen tidak sama artinya tidak semua orang yang berada dalam forum tersebut merasa setuju terhadap apa yang menjadi opsi /masukan ataupun hal-hal lain yang berkenaan dengan keadaan tersebut. Mereka memiliki pandangan yang berbeda antara yang satu dengan yang lain, hal ini harus ada menangani dan memberikan kesimpulan mengenai pro-kontra antara satu dosen dengan yang lainnya. Akan tetapi perbedaan pendapat ini tidak terlalu penting dan tidak terlalu ditanggapi serius karena sudah wajar adanya perbedaan pendapat antara satu dengan yang lain, hanya saja hal ini terdang menjadi kendala dalam penerapan manajemen mutu di prodi PAI, selain itu bapak Mad Sa'i juga memaparkan mengenai kendala lain yang dialami yaitu mengenai waktu, karena setiap individu memiliki kesibukan yang tidak sama, hal ini bisa juga menjadi kendala sebagaimana pemaparan lengkap dibawah ini:

“Kemudian mengenai waktu nah dosen PAI itu tidak semuanya setara baik dari usia atau angkatan, sehingga kesibukan beliau dosen-dosen PAI itu tidak sama dan bisa saja dari kesibukan atau jam terbang yang berbeda itu akan menjadi kendala pula untuk maksimalisasi atau keberhasilan dari *total quality management*. Setau saya kendalanya tidak terlalu urgent hanya saja mungkin bisa ditingkatkan mengenai kemauan dan keseriusan kita untuk memaksimalkan tercapainya *total quality management*. Melaksanakan programnya bisa saja terkendala di sarana dan prasarana, misalkan PAI masih belum punya lab. Maksud saya, meskipun sempat ada ungkapan bahwa lab nya PAI itu adalah masjid, tapi bagi saya bukan karena itu tempat beribadah, dan itu miliknya kampus bukan prodi PAI sehingga kegiatan-kegiatan yang sifatnya aplikatif misalkan atau hal-hal yang perlu di diskusikan secara *kontinyu* dan serius secara inten oleh dosen-

dosen ini mungkin bisa menjadi kendala, tidak ada ruangan khusus untuk pengembangan/inovasi-inovasi”<sup>11</sup>.

Mengenai waktu disini juga menjadi kendala karena terkadang ada ketidaksetaraan antara satu dosen dengan yang lain apabila dilihat dari segi usia maupun dari segi angkatan, sehingga setiap dosen itu memiliki kesibukan yang berbeda-beda, seperti halnya memiliki jam terbang yang berbeda-beda seperti itu. Peneliti juga melakukan wawancara bersama sekretaris prodi PAI yakni Bapak Suwanto sebagai berikut:

“Kebijakan mutu, percuma prodi memiliki komitmen yang sangat tinggi SDM nya sangat berpotensi untuk meningkatkan mutu, jika tidak ada dukungan kebijakan baik dari fakultas maupun instansi di satu sisi menjadi penyebab keberhasilan dan ketidak berhasilan proses peningkatan mutu itu tersendiri”.

Bahwa terkait peningkatan mutu itu tidak bisa dilaksanakan hanya per individu apalagi sifatnya adalah instansi anggap saja prodi yang didalamnya masih ada pihak-pihak tertentu/terkait ikut andil dalam mewarnai prodi/instansi itu sendiri, jadi dapat dikatakan seperti apapun yang kemudian akan diberikan/lakukan oleh instansi/prodi ini akan bernilai percuma dan akan bernilai sia-sia apabila tidak didukung oleh kebijakan kampus baik itu instansi maupun fakultas, namun selama ini tidak ada karena memang komitmen yang dibangun itu adalah komitmen yang memang menyesuaikan dengan kebijakan instansi dan kebijakan fakultas karena memang visi misi tujuan dan sebagainya itu adalah bermuara kepada visi instansi, jadi religius dan kompetitif nanti dalam pelaksanaannya semuanya bermuara kesana. Selama ini tidak ada komitmen

---

<sup>11</sup> Mad Sa'i, Dosen Prodi PAI fakultas tarbiyah IAIN Madura, *Wawancara secara langsung* (16 Maret 2021)

yang kemudian terkendala dengan kebijakan, hanya saja bahwa dalam peningkatan mutu sangat membutuhkan partisipasi dari pihak-pihak terkait, jadi jikalau kemudian seperti ini tentunya di prodi iya ke fakultas dari fakultas ke IAIN/ instansi.

Selain itu peneliti juga meminta pendapat kepada salah satu dosen prodi PAI yakni Sri Nurhayati, M. Pd mengenai kendala dalam penerapan manajemen mutu beliau mengatakan:

“ Karena sedang pandemi penghambatnya pasti komunikasi, dengan kata lain no hanphond yang tidak terlacak kemudian menurunnya motivasi dan idealisme mahasiswa sehingga sulit sekali menumbuhkan rasa ingin tahu mereka yang cukup besar atas segala sesuatu”.<sup>12</sup>

Apabila berbicara mengenai kendala yang dihadapi pada saat pandemi seperti ini, tidak lain ialah komunikasi artinya biasanya kita terbiasa melakukan segala hal dengan tatap muka, nah berbeda lagi kalo seperti saat ini kita lebih ditekankan melalui komunikasi secara online, hal ini bisa menyebabkan kendala dalam penerapan manajemen mutu, kemudian menurunnya motivasi-motivasi terutama bagi mahasiswa, sehingga biasanya mahasiswa disini memiliki keinginan yang tinggi terhadap rasa ingin tahu mereka akan tetapi yang terjadi saat ini adalah sebaliknya.

Berdasarkan pemaparan diatas, dapat peneliti simpulkan bahwa faktor penghambat dalam penerapan manajemen mutu di prodi PAI ialah **Pertama**, dari SDM yang terkadang masih belum sepemahaman, artinya karena memiliki kepribadian yang berbeda-beda otomatis mereka memiliki pandangan yang berbeda-beda misalkan apabila berada dalam

---

<sup>12</sup> Sri Nurhayati, Dosen Prodi PAI fakultas tarbiyah IAIN Madura, *Wawancara lewat Telepon* (15 Maret 2021)

ruang lingkup rapat, pemikiran semua dosen tidak sama artinya tidak semua orang yang berada dalam forum tersebut merasa setuju terhadap apa yang menjadi opsi /masukan ataupun hal-hal lain yang berkenaan dengan keadaan tersebut sehingga pendapat mereka sulit untuk disatukan.

**Kedua,** dari latar belakang mahasiswa berbeda-beda otomatis hal tersebut secara tidak langsung menuntut prodi PAI bagaimana lebih baiknya supaya (efektif dan efisien ) ketika dalam proses pembelajaran menggunakan metode yang sekiranya semua mahasiswa bisa mengikutinya dan melaksanakannya secara sesuai dengan standar kompetensi lulusan, jadi acuannya nantinya akan mengarah pada kompetensi lulusan. Artinya semua mahasiswa yang ada di prodi PAI baik yang berlatar belakang pondok pesantren maupun non pesantren (SMK/SMA) maka tetap diharapkan nantinya akan menghasilkan output yang sama, yakni sama-sama memiliki kualifikasi calon guru PAI baik disekolah (SD-SMA) maupun di madrasah (SDI-MA). Maka setidaknya mereka bisa memegang pelajaran seperti Al-Qur'an Hadits, Sejarah Kebudayaan Islam (SKI), Aqidah Akhlaq dan lain sebagainya. Intinya yang menjadi harapan besar disini nantinya mahasiswa bisa memenuhi standar kompetensi lulusan.

**Keempat,** kurangnya pro-aktif antara dosen dan mahasiswa, Kurangnya pro-aktif antara dosen dan mahasiswa di prodi PAI disini menjadi penghambat juga, karena terkadang ada mahasiswa yang kenal sama dosennya ketika ada kebutuhannya saja, seperti minta tanda tangan pada saat persetujuan skripsi atau SKEK saja, padahal mulai dari semester



awal sudah dikasih dosen DPA. Misal juga yang sudah semester 6 atau mendekati akhir semester juga diberikan dosen pembimbing, ada juga mahasiswa yang beranggapan bahwa meskipun pada saat kuliah tidak dikenal dosen juga tidak menjadi masalah, pada kenyatannya bukan seperti yang diharapkan di prodi PAI akan tetapi disini lebih ditekankan bagaimana dosen dan mahasiswa bisa saling kenal bisa menjalin komunikasi yang baik.

**Ketiga**, dari faktor internal dan eksternal. Faktor eksternal nya disini bisa dikatakan seperti pandemi saat ini yakni sangat membutuhkan biaya, karena mahasiswa disini masuknya tidak secara tatap muka artinya mereka melakukan pembelajaran melalui online/daring otomatis mereka kuliah dengan menggunakan handphone. Karena menggunakan media sosial berupa handphone tidak boleh tidak harus menggunakan yang namanya paket data/internet atau bisa dengan melakukan pembelian pulsa untuk ikut berpartisipasi dalam kegiatan belajar mengajar yang berjalan secara langsung. Untungnya dari pihak rektor tidak memberikan izin melakukan perkuliahan dengan sistem misal zoom karena zoom tersebut bisa dikatakan cukup mahal dengan memakan biaya yang mahal juga, maka sistem perkuliahan seperti saat ini cukup dikatakan efektif dan hemat data yaitu menggunakan E-learning karena dengan menggunakan E-learning semua nya bisa terjangkau meskipun kendalanya yaitu terkadang loading.

#### **4. Faktor pendukung dalam penerapan *total quality management* di prodi PAI fakultas tarbiyah IAIN Madura**

Dalam penerapan manajemen mutu tidak akan terlepas dari faktor yang menjadi penghambat/kendala dan pendukung, hal-hal yang menjadi penghambat tersebut sebagaimana peneliti telah memaparkan diatas, selanjutnya peneliti akan menjabarkan hal –hal apa saja yang menjadi pendukung dalam terlaksananya penerapan *Total Quality Management* (manajemen mutu ) di prodi PAI fakultas tarbiyah IAIN Madura.

Sebagaimana yang peneliti peroleh dari hasil wawancara pada tanggal 10 Maret 2021 tentang faktor pendukung dalam penerapan manajemen mutu yaitu salah satunya dari pihak pimpinan, pimpinan di fakultas tarbiyah IAIN Madura telah memberikan dukungan dalam meningkatkan kompetensi di semua prodi tidak terkecuali juga khususnya di prodi PAI.<sup>13</sup>

Sebagaimana hasil dari observasi di atas, peneliti juga melakukan wawancara bersama Ibu Kaprodi PAI IAIN Madura yakni Ibu Muliatul Maghfiroh, M. Pd yaitu:

“Faktor pendukungnya disini adanya dukungan dari Pimpinan Institusi IAIN Madura sangat welcome banget dengan perkembangan masing-masing prodinya, jadi mereka berharap bahwasanya tahun ini dari hasil rangkal kemaren pak rektor menyampaikan yang akreditasi A semoga menuju akreditasi yang unggul, yang B bisa ke A, yg C bisa ke B begitu, jadi dukungan penuh dari institusi dan fakultas untuk meningkatkan kompetensi prodi kemudian disamping itu kita bekerja samanya juga banyak tidak hanya di eksternal tapi di internal dengan MoU yg dilakukan

---

<sup>13</sup> Observasi, Implementasi TQM dalam meningkatkan mutu pendidikan di Prodi PAI fakultas tarbiyah IAIN Madura, (10 Maret 2021 WIB)

oleh prodi PAI kemudian kejasamanya kita juga diasosiasikan jadi keberadaan kita biar eksistensinya ada itu mengikuti ditingkat nasional yaitu perkumpulan seluruh Indonesia”.<sup>14</sup>

Adanya dukungan penuh dari pihak pimpinan disini sangat dibutuhkan dan menjadi inspirasi yang terpenting dalam lembaga pendidikan, apalagi pimpinan di IAIN Madura disini sangat welcome banget terhadap perkembangan setiap prodi, khususnya di Prodi PAI. Pak rektor juga memaparkan bahwa prodi yang akreditasi A bisa menuju yang lebih unggul, ini merupakan penyampaian yang bisa disebut luar biasa, karena secara tidak langsung dari prodi PAI akan semakin memiliki keinginan yang sangat tinggi, dalam melakukan perbaikan secara terus-menerus yang nantinya bisa masuk ke akreditasi 9 prodi. Di prodi PAI ini bekerja samanya tidak hanya di faktor eksternal dan internal saja, akan tetapi banyak, yaitu kerjasamanya kita juga di asosiasi dan keberadaannya kita dianggap ada dengan melakukan persatuan-persatuan ditingkat nasional yakni perkumpulan seluruh Indonesia.

Sebagaimana hasil wawancara yang sudah disampaikan oleh Ibu Kaprodi di atas, untuk memperkuat pemaparan data, peneliti juga melakukan wawancara secara langsung bersama bapak Suwanto M.Pd. I selaku sekretaris prodi PAI mengenai faktor pendukung dalam penerapan manajemen mutu sebagai berikut:

“Apabila berbicara mengenai penyebab keberhasilan dapat dikatakan tidak terlepas dari a. komitmen bersama, pihak terkait misal dalam internal prodi, yaitu ketua prodi sekretaris prodi, dan dosen prodi yang lainnya, b. kebijakan mutu, percuma prodi memiliki komitmen yang sangat tinggi SDM nya sangat berpotensi

---

<sup>14</sup> Muliatul Maghfiroh, Kaprodi Prodi PAI Fakultas Tarbiyah IAIN Madura, *Wawancara langsung*, di Ruang Kaprodi PAI IAIN Madura, (10 Maret 2021)

untuk meningkatkan mutu tapi kebijakan tidak mendukung, di satu sisi menjadi penyebab keberhasilan dan ketidak berhasilan proses peningkatan mutu itu tersendiri, dan biasanya ada pusat penjaminan mutu, ada tim yang dibentuk oleh prodi yang tugasnya sebagai memantau, melihat, mengawasi sejauh mana kinerja proses yang dilakukan terhadap sasaran mutu yang sudah berlangsung dan berjalan sebagaimana mestinya, makanya itu sangat penting”. (komitmen, sdm, kebijakan, dan juga tim)”.

Adanya komitmen bersama baik dari pihak prodi, yakni Kaprodi, sekret prodi dosen dan mahasiswa disini sangat menjadi penentu dalam faktor pendukung penerapan manajemen mutu, selain itu dari kebijakan mutu percuma dari pihak prodi memiliki komitmen yang sangat tinggi dan dari sumber daya manusia nya memiliki kompetensi dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan akan tetapi kebijakan mutu disini sangat tidak mendukung, dan biasanya dari pihak fakultas memiliki pusat peningkatan mutu tersendiri juga adanya tim yang mana biasanya tim ini dibentuk dengan memiliki tugas mengawasi dan memantau sejauh mana kinerja yang dilakukannya apakah sudah berjalan sebagaimana mestinya apa masih belum makanya hal ini sangat penting sekali. Selain pemaparan diatas bapak suwanto selaku sekretaris prodi juga menambah faktor-faktor yang menjadi pendukung dalam penerapan manajemen mutu yakni semua orang yang berada di dalam organisasi tersebut harus terlibat/memiliki peran aktif dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan khususnya di prodi PAI sebagaimana penjelasan berikut lebih detail :

“Selain itu yang menjadi faktor pendukung yaitu semua orang yang berada dalam institusi tersebut juga memiliki peran dalam meningkatkan mutu pendidikan seperti halnya kaprodi, sekretarisnya, dosen nya, mahasiswa, makanya mahasiswa ini memiliki peran yg sangat penting, karena dalam standar nasional pendidikan salah satunya adalah standar peserta didik sama dengan akreditasi ada poin kemahasiswaan, prestasi mahasiswa, jumlah

mahasiswa, peningkatan mahasiswa dan hal-hal yg berkaitan dengan karya tulis mahasiswa dan itu juga menopang terhadap peningkatan kualitas prodi PAI”.<sup>15</sup>

Selain itu, peneliti juga meminta pendapat mengenai faktor pendukung dalam penerapan manajemen mutu kepada dosen prodi PAI yakni ibu Sri Nurhayati M.Pd. sebagai berikut:

“ Yang menjadi faktor pendukungnya disini ialah terkhnologi yang telah membuat segalanya menjadi mungkin jadi meskipun ada mahasiswa yang tidak mendapatkan layanan mereka masih bisa mengetahuinya dari siaran ulang karena tekhnologi bisa menyimpan segalanya. Seperti acara sosialisasi pengajuan judul dan lain-lain mereka bisa kapan saja mengakses link youtube acara tersebut meskipun tidak streaming saat itu juga”.<sup>16</sup>

Berdasarkan pemaparan diatas, dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung dalam penerapan manajemen mutu di Prodi PAI adanya dukungan penuh dari pimpinan dalam perkembangan prodi khususnya di prodi PAI, adanya komitmen bersama dari pihak prodi, dosen maupun mahasiswa serta adanya kepuasan layanan yang diberikan baik dari pihak akademik maupun non akademik. Hal ini sangat menjadi aspirasi penting dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan di prodi PAI dimasa mendatang, selain itu agar nantinya prodi PAI benar-benar bisa menjadi prodi yang sangat disegani dan diminati oleh pihak masyarakat dengan berbagai keunggulan yang dimiliki melalui melakukan perbaikan secara berkesinambungan.

---

<sup>15</sup> Suwanto, sekretaris prodi PAI fakultas tarbiyah IAIN Madura, *Wawancara secara langsung* (2 Maret 2021)

<sup>16</sup> Sri Nurhayati, Dosen Prodi PAI fakultas tarbiyah IAIN Madura, *Wawancara lewat Telepon* (15 Maret 2021)

Setelah berbicara mengenai faktor keberhasilan tidak terlepas pula dari peran *stakeholdernya* baik dari dosen maupun mahasiswa. Peran disini merupakan faktor yang menjadi pendukung pula. Artinya dosen dan mahasiswa disini juga memiliki peran dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan, sebagaimana disini peneliti juga melakukan wawancara bersama Kaprodi PAI yakni Ibu Muliatul Maghfiroh, M. Pd sebagai berikut:

“Kalau diruntut dari hirarhi organisasi maka yang jelas fakultas itu sebagai evaluator di prodi PAI kalau di prodi PAI nya maka yang jelas pimpinan prodinya (kaprodinya) siapa sekretaris prodinya itu siapa, kemudian peserta dengan stakeholdernya yaitu para dosen para mahasiswa”

Dari pemaparan tersebut sudah jelas bahwa yang berperan dalam meningkatkan mutu pendidikan disini yaitu semua yang berada dalam organisasi tersebut terlibat secara keseluruhan dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan di prodi PAI baik dari pimpinan prodinya, sekretaris, dosen bahkan dari mahasiswa itu sendiri. Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh kaprodi diatas bahwa mahasiswa itu memiliki peran juga berikut akan dipaparkan penjelasannya:

“Peran mahasiswa disini sasaran kita kan mahasiswa, kita tidak akan ada sampek saat ini jikalau kita tidak punya mahasiswa, kita tidak bisa strang sampek saat ini dan mendapatkan akreditasi A tanpa mahasiswa dan tanpa alumni, jadi apabila dilihat dari komponen manajemen tidak hanya sampai pada mahasiswa akan tetapi pada alumni, keterserapan alumni pada masyarakat sangat berpengaruh dengan pencapaian akreditasi itu sendiri. Kemudian untuk mahasiswa kami berikhtiar dengan masih bahwasanya mahasiswa ini ditemukan ahli dan bakat yang dimiliki sehingga nantinya bisa menunjang juga dalam peran peningkatan mutu pendidikan.”

Jadi tanpa mahasiswa dan alumni tidak mungkin prodi PAI sampai pada titik saat ini artinya tidak mungkin berakreditasi A, oleh karena itu mahasiswa yang memiliki ahli dan bakat tersendiri terus di arahkan pada kemampuan yang dimilikinya sehingga nantinya bisa ikut andil dan berperan dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan yang dilakukan secara berkesinambungan untuk masa yang akan datang.

Apabila berbicara mengenai peran dosen disini peneliti melakukan wawancara kepada bapak Zainol Hasan selaku dosen prodi PAI beliau juga memaparkan sebagai berikut:

“Perannya disini yang pertama yaitu sebagai motivator di dalam meningkatkan mutu mahasiswa, yang kedua sebagai pelaku atau subyek dari peningkatan mutu di prodi PAI kemudian peran dosen juga untuk memberikan masukan-masukan disini juga perlu dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan di prodi PAI.”

Dosen di prodi PAI disini juga memiliki peran dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan diantara perannya disini sebagai motivator, dengan adanya motivator disini bisa membuat mahasiswa memiliki semangat tinggi terhadap ranah-ranah yang menjadi keinginan bersama yang nantinya bisa tercapai secara bersama pula. Selain itu peran dosen disini memberikan masukan-masukan sehingga nantinya masukan-masukan tersebut secara tidak langsung sebagai evaluasi/koreksi dari hal-hal yang masih belum terlaksana sehingga pemberian masukan disini sangat diperlukan dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan.

Sebagaimana hasil wawancara yang sudah disampaikan oleh bapak Zainol Hasan di atas, untuk memperkuat pemaparan data, peneliti juga

melakukan wawancara bersama ibu Sri Nurhayati beliau juga selaku dosen prodi PAI mengenai peran dosen dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan di prodi PAI yaitu sebagai berikut:

“Peran dosen disini yaitu memberikan arahan-arahan, memberikan informasi kepada kaprodi mengenai kebutuhan mahasiswa, memberikan informasi kepada mahasiswa cara mendapatkan informasi yang tepat/benar”.

Peran disini memiliki kedudukan yang penting, karena tanpa peran maka tidak mungkin semuanya dapat berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan termasuk dosen disini memiliki peran penting dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan khususnya di prodi PAI yakni memberikan arahan-arahan, arahan disini memiliki tujuan yang hendak dicapai sehingga nantinya mengarah pada apa yang memang menjadi tujuan bersama, selanjutnya memberikan informasi kepada ketua prodi mengenai hal-hal apa saja yang menjadi kebutuhan mahasiswa, agar nantinya apabila semua kebutuhan yang diinginkan oleh mahasiswa telah tercapai otomatis dalam kegiatan belajar mengajar akan terasa sempurna, meskipun pada hakikatnya tidak ada yang sempurna di dunia ini. Setidaknya apa yang menjadi kebutuhan mahasiswa bisa terpenuhi. Selanjutnya memberikan informasi kepada mahasiswa secara benar ini juga memiliki dampak yang baik dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan khususnya di prodi PAI.

Selain penuturan diatas, peneliti juga melakukan wawancara bersama bapak Mad Sa’i selaku dosen di prodi PAI mengenai peran dosen dalam meningkatkan mutu pendidikan di prodi PAI sebagai berikut:



“Peran dosen disini banyak karena kita kembali ke kewajiban dosen itu adalah tri dharma perguruan tinggi jadi tri dharma disini adalah pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, nah peran dosen sebagai pendidik profesional dan ilmuan ini harus melakukan tiga hal tersebut jikalau pengajaran dan pendidikan itu dipresentasikan melalui kegiatan perkuliahan sesuai dengan edaran rektor untuk saat ini yaitu secara daring, kemudian melalui penelitian dosen meneliti baik penelitian tersebut dibiayai oleh kampus maupun meneliti sendiri baik secara individu maupun kolaborasi dengan dosen maupun dengan mahasiswa kemudian pengabdian kepada masyarakat tidak hanya memiliki tugas dikampus akan tetapi memiliki tugas di masyarakat karena dosen termasuk bagian dari masyarakat sehingga harus berkontribusi dalam kehidupan masyarakat entah itu menjadi penceramah, khotib dan lain sebagainya.”

Apabila berbicara mengenai peran dosen disini yaitu merujuk pada tri dharma perguruan tinggi yang meliputi pendidikan dan pengajaran seperti halnya melalui kegiatan proses belajar mengajar baik itu di kampus maupun secara daring, selanjutnya dosen disini juga melakukan penelitian baik penelitian tersebut dibiayai oleh kampus ataupun meneliti secara individu yang terakhir yaitu pengabdian kepada masyarakat yang mana hal ini secara tidak langsung merupakan suatu kewajiban karena peran dosen bukan hanya sekedar mengajar akan tetapi dosen juga termasuk dari bagian masyarakat oleh karena itu sangat memiliki kontribusi yang penting dalam kehidupan masyarakat misalnya dosen juga menjadi penceramah, pendakwah, khatib dan lain sebagainya. Karena apabila dosen telah terjun kepada masyarakat hal ini bukan hanya menjadi representasi dari IAIN Madura dan masyarakat tidak akan sekedar membaca mereka sebagai dosen saja akan tetapi lembaga kita itu dibaca oleh masyarakat.

Jadi dapat disimpulkan, dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan disini tidak terlepas dari semua peran *stakeholdernya*, yakni ketua prodi, sekretaris prodi, dosen dan mahasiswa. Peran disini memiliki kedudukan yang sangat penting, karena tanpa peran semuanya tidak akan berjalan sebagaimana apa yang diharapkan bersama dalam organisasi tersebut. Peran dosen disini bisa dikatakan cukup banyak karena merujuk pada Tri Dharma perguruan tinggi yang meliputi:

Pertama, pendidikan dan pengajaran seperti halnya melalui kegiatan proses belajar mengajar.

Kedua, melalui penelitian dosen meneliti baik penelitian tersebut dibiayai oleh kampus maupun meneliti sendiri baik secara individu maupun kolaborasi dengan dosen maupun dengan mahasiswa, dengan melakukan pelatihan-pelatihan atau penelitian disini sangat menjadi anjuran karena dengan diadakan pelatihan atau penelitian tersebut bisa membuat mental kita menjadi semakin percaya diri dengan kemampuan yang dimilikinya.

Ketiga, pengabdian kepada masyarakat karena dosen termasuk bagian dari masyarakat sehingga harus berkontribusi dalam kehidupan masyarakat entah itu menjadi penceramah, khotib dan lain sebagainya.

Keempat, sebagai motivator, dengan adanya motivator disini bisa membuat mahasiswa memiliki semangat tinggi terhadap ranah-ranah yang menjadi keinginan bersama yang nantinya bisa tercapai secara bersama pula.

Kelima, peran dosen disini memberikan masukan-masukan sehingga nantinya masukan-masukan tersebut secara tidak langsung sebagai evaluasi/koreksi dari hal-hal yang masih belum terlaksana sehingga pemberian masukan disini sangat diperlukan dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan.

Selanjutnya peran mahasiswa disini yaitu tanpa mahasiswa dan alumni tidak mungkin prodi PAI sampai pada titik saat ini artinya tidak mungkin berakreditasi A, oleh karena itu mahasiswa yang memiliki ahli dan bakat tersendiri terus di arahkan pada kemampuan yang dimilikinya sehingga nantinya bisa ikut andil dan berperan dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan yang dilakukan secara berkesinambungan untuk masa yang akan datang.

## **B. Temuan Penelitian**

Pada temuan penelitian ini akan dijabarkan mengenai hasil yang diperoleh dari lapangan penelitian baik dari hasil pengamatan, wawancara, ataupun analisis dokumentasi skripsi data, temuan penelitian tersebut meliputi: a) bagaimana hasil penerapan, b) apa saja faktor penghambat dan c) pendukung dalam penerapan *total quality management* dalam meningkatkan mutu pendidikan di Prodi PAI fakultas tarbiyah IAIN Madura.

**1. Tingkat keberhasilan penerapan *total quality management* dalam meningkatkan mutu pendidikan di Prodi PAI Fakultas Tarbiyah IAIN Madura**

Keberhasilan penerapan *total quality management* di prodi PAI fakultas tarbiyah dari hasil paparan data diatas dapat diukur dengan tingkat kepuasan para pelanggan baik secara internal maupun eksternal, yakni mahasiswa di prodi PAI sudah merasa puas terhadap layanan yang diberikan dari pihak prodi baik dari segi pelayanan akademik maupun non akademik, selain itu pelayanan yang diberikan oleh pihak kaprodi PAI terhadap mahasiswa nya dengan sifat yang penuh ramah tamah, sopan, selalu diberikan arahan, masukan dan motivasi kepada mahasiswa PAI ketika menghadapi suatu permasalahan atau kesulitan, seperti pemberian pelayanan berupa pengaduan mahasiswa terkait proses pembelajaran yang tidak maksimal oleh dosen, memberikan kemudahan layanan bagi mahasiswa terutama pada masa pandemi, yakni pelayanannya bisa secara online, apabila ada permasalahan dalam suatu pelayanan akademik, admin prodi PAI selalu membantu serta memberikan layanan dalam konsultasi mengenai tugas akhir yakni proposal dan skripsi.

Selain itu juga ada beberapa strategi yang dilakukan diantaranya strateginya disini yaitu melakukan perbaikan secara terus menerus secara berkesinambungan dalam meningkatkan kualitas pendidikan agar kualitasnya disini lebih baik dari tahun-tahun sebelumnya, selanjutnya yaitu melakukan pelatihan-pelatihan seperti halnya workshop ataupun seminar hal ini bisa juga dilakukan secara online karena keadaan seperti

sekarang tidak mendukung jikalau melakukannya secara offline, bisa juga melakukan penelitian baik dari pihak dosen maupun mahasiswa itu sendiri dan juga dalam peningkatan sarana prasarana disini menjadi hal terpenting dalam strategi meningkatkan mutu pendidikan karena semakin lengkap sarpras yang dimiliki maka akan semakin sempurna proses kegiatan belajar mengajarnya.

## **2. Faktor penghambat dalam penerapan *total quality management* dalam meningkatkan mutu pendidikan di Prodi PAI IAIN Madura**

Adapun hal-hal yang menjadi faktor penghambat/kendala dalam penerapan manajemen mutu di Prodi PAI Fakultas Tarbiyah IAIN Madura antara lain sebagai berikut:

- a) Dari faktor SDM yang terkadang belum sepenuhnya
- b) Dari pihak pengelola/dosen yang terkadang masih belum ideal
- c) Latar belakang mahasiswa yang bermacam-macam
- d) Kebijakan mutu, padahal SDM nya sangat berpotensi untuk meningkatkan mutu akan tetapi terkadang kebijakan tidak mendukung
- e) Biaya.

## **3. Faktor pendukung dalam penerapan *total quality management* dalam meningkatkan mutu pendidikan di Prodi PAI IAIN Madura**

- a) adanya dukungan penuh dari pihak pimpinan mengenai perkembangan prodi

- b) adanya komitmen bersama baik dari pihak prodi, mahasiswa ataupun dosen
- c) struktur organisasi yang sudah jelas
- d) adanya kerja sama tim (*team work*) dalam meningkatkan mutu pendidikan di Prodi PAI
- e) keterlibatan mahasiswa, seperti prestasi yang pernah diraih oleh mahasiswa baik tingkat nasional maupun internasional, jumlah mahasiswa, peningkatan mahasiswa setiap tahunnya serta karya tulis mahasiswa.
- f) pengukuran, yakni kepuasan layanan yang diberikan baik dari faktor internal maupun eksternal.

### **C. Pembahasan**

Dalam hal ini peneliti akan melakukan analisis temuan penelitian lapangan yang telah peneliti peroleh, peneliti akan mencoba mendeskripsikan beberapa hal yang berkaitan dengan rumusan masalah yaitu tingkat keberhasilan penerapan *total quality management* serta faktor penghambat dan pendukung dalam penerapan *total quality management* dalam meningkatkan mutu pendidikan di prodi PAI fakultas tarbiyah IAIN Madura.

#### **a. Tingkat keberhasilan penerapan *total quality management* dalam meningkatkan mutu pendidikan di Prodi PAI Fakultas Tarbiyah IAIN Madura**

Keberhasilan penerapan manajemen mutu terpadu (TQM) dalam suatu lembaga pendidikan dapat diukur dari tingkat kepuasan pelanggan, baik

secara eksternal maupun internal. Suatu lembaga pendidikan dikatakan berhasil apabila mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan para pelanggannya. Dengan kata lain lain pelanggan tersebut adalah mahasiswa itu sendiri dan masyarakat merasa puas terhadap layanan kampus, pihak pengguna/penerima lulusan akan merasa puas dengan kualitas yang tinggi dan sesuai harapan para dosen, karyawan pun merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pihak kampus.<sup>17</sup>

Selain itu, kesuksesan dalam penerapan manajemen mutu di suatu lembaga pendidikan tergantung pada visi, misi yang digunakan oleh para dosen, guru besar, dan pimpinan. Sasarannya adalah memperbaiki proses belajar mengajar dengan memberdayakan semua peserta didik dalam meningkatkan tanggung jawabnya dalam proses belajar.

TQM (manajemen mutu) dalam suatu lembaga pendidikan tidaklah mahal, bukan memiliki tujuan untuk membuat kekacauan melainkan ada harapan-harapan yang ingin dicapai dengan melibatkan seluruh sumberdaya yang dimiliki untuk mencapai tujuan mutu pendidikan yang lebih baik. Dibawah naungan TQM yang lebih menitikberatkan pada budaya dari pada teknik, lembaga pendidikan akan bekerja sebagai partner dalam menyediakan kurikulum atau rencana program untuk mendukung TQM dalam meningkatkan mutu pendidikan.<sup>18</sup>

Mutu pendidikan akan terjamin apabila manajer di suatu lembaga tersebut melaksanakan fungsi manajemen dengan baik dan diimbangi dengan

---

<sup>17</sup> Rika Ariyani, "Implementasi TQM di lembaga pendidikan tinggi", 16

<sup>18</sup> Novianty Djafri & Abdul Rahmat, *Buku Ajar Manajemen Mutu Terpadu*, 66-67

komponen-komponen pendidikan yang berkualitas atau dengan adanya sinergi yang berorientasi pada kualitas pendidikan antara pimpinan dengan seluruh civitas akademika yang berada dalam organisasi tersebut.

Pendidikan yang bermutu disini dapat ditentukan oleh beberapa komponen yang terkait, diantaranya mulai dari *input* (masukannya), proses, dan juga *outputnya* (keluaran) serta adanya pengelolaan yang bagus. Keberhasilan lembaga pendidikan sebagai organisasi dalam mencapai prestasi yang membanggakan tidaklah diperoleh dengan begitu saja, akan tetapi sangat diperoleh dengan beberapa faktor yang memang menjadi pendukungnya.<sup>19</sup>

Dari paparan teori diatas kesuksesan/keberhasilan penerapan *total quality management* di Prodi PAI fakultas tarbiyah IAIN Madura dapat diukur dari tingkat kepuasan pelanggan, baik secara internal maupun eksternal. Yakni mahasiswa di prodi PAI bisa dikatakan cukup merasa puas terhadap layanan yang diberikan dari pihak prodi baik dari segi pelayanan akademik maupun non akademik, selain itu pelayanan yang diberikan oleh pihak kaprodi PAI terhadap mahasiswa nya dengan sifat yang penuh ramah tamah, sopan, selalu diberikan arahan, masukan dan motivasi kepada mahasiswa PAI ketika menghadapi suatu permasalahan atau kesulitan, seperti pemberian pelayanan berupa pengaduan mahasiswa terkait proses pembelajaran yang tidak maksimal oleh dosen, memberikan kemudahan layanan bagi mahasiswa terutama pada masa pandemi, yakni pelayanannya bisa secara online, apabila ada permasalahan dalam suatu pelayanan

---

<sup>19</sup> Rika ariyani, implementasi TQM di lembaga pendidikan tinggi, 16.



akademik, admin prodi PAI selalu membantu serta memberikan layanan dalam konsultasi mengenai tugas akhir yakni proposal dan skripsi.

Apabila berbicara mengenai visi dan misi yang sudah dibuat secara bersama oleh pihak prodi dan juga termasuk juga komitmen dari pihak prodi itu sendiri dapat dikatakan sudah terlaksana dengan baik, sebagaimana diantara misi prodi PAI disini yaitu menyelenggarakan kegiatan pendidikan dan pengajaran, menyelenggarakan penelitian, menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat dalam bidang ke-PAI-an secara kompetitif dan religius berbasis pendidikan profetik. Sasarannya disini yaitu untuk memperbaiki proses belajar mengajar dengan memberdayakan semua peserta didik dalam meningkatkan tanggung jawabnya dalam proses belajar.

Sebagaimana yang telah dijabarkan diatas bahwa di prodi PAI telah melaksanakan apa yang menjadi misinya yakni telah melaksanakan pembelajaran, melakukan penelitian dan melakukan pengabdian kepada masyarakat. Hal tersebut juga termasuk dalam kesuksesan dalam penerapan manajemen mutu di suatu lembaga pendidikan.

Apabila berbicara mengenai pendidikan yang bermutu disini dapat ditentukan oleh *input* (masukan) di Prodi PAI sudah dapat dikatakan sesuai standarnya yakni karena karena prodi PAI ini memiliki akreditasi yang unggul otomatis bisa membuka kelas dengan lebih banyak jumlah mahasiswanya, sehingga dengan banyaknya jumlah mahasiswa yang mendaftar dan terlebih dahulu di seleksi kemudian diterima melalui berbagai jalur, hal ini menunjukkan bahwa di prodi PAI dapat dikatakan

bermutu. Selanjutnya dari segi proses, mahasiswa yang telah resmi menjadi keluarga prodi PAI tersebut masih dalam keadaan proses, dibina, dibimbing, diarahkan pada ranah-ranah yang menjadi tujuan bersama melalui jalur kegiatan belajar mengajar yang nantinya bisa tercapai apa yang memang menjadi harapannya. Yang terakhir yaitu dari segi lulusan (*output*) ketika sudah menjadi alumni prodi PAI disini mahasiswa diharapkan mampu memiliki kualifikasi dibidang masing-masing misalnya menjadi calon guru PAI baik disekolah SD - SMA dan memegang pelajaran al-quran, SKI, aqidah akhlaq dan diharapkan semua mahasiswa alumni prodi PAI untuk memenuhi standar kompetensi lulusan sesuai dengan apa yang memang menjadi dari visi dan misi dari prodi PAI tersebut.

Keberhasilan penerapan manajemen mutu di suatu lembaga pendidikan dalam rangka agar memperoleh prestasi yang membanggakan tidaklah diperoleh dengan begitu saja, akan tetapi melalui beberapa tahap proses agar nantinya benar-benar bisa dan mampu menjadi prestasi yang lebih unggul dari sebelum-sebelumnya, hal ini juga di dorong sesuai dengan faktor-faktor yang memang menjadi pendukung dalam penerapan manajemen mutu khususnya di prodi PAI.

**b. Faktor penghambat dalam penerapan manajemen mutu (TQM) dalam meningkatkan mutu pendidikan di Prodi PAI fakultas tarbiyah IAIN Madura**

Terdapat beberapa faktor yang menjadi penyebab dan penghambat dalam menerapkan *total quality management* di suatu lembaga pendidikan diantaranya :

- 1) Pimpinan, perubahan yang terkadang menyeluruh (manajemen, komitmen dan tujuan pelatihan) yang tidak terpenuhi;
- 2) Pola pikir, usaha yang terkadang setengah hati dan harapan yang tidak realistis/harapan yang terlalu berlebihan;

Yakni membutuhkan waktu yang lama untuk melatih, mendidik dan membuat karyawan sadar akan pentingnya kualitas.

- 3) Struktur dan mutu SDM, kesalahan delegasi dari pimpinan, tim, pendekatan terbatas, dan pemberdayaan yang prematur;

Yaitu berinisiatif dalam upaya melakukan perbaikan kualitas secara berkesinambungan yang sepatutnya hendak dimulai dari pihak manajemen dimana mereka harus terlibat secara langsung dalam pelaksanaannya. Dan apabila tanggung jawab tersebut didelegasikan kepada pihak yang lain maka peluang terjadinya kegagalan akan memiliki dampak yang sangat besar.

- 4) Menggunakan pendekatan yang terbatas;

Pendekatan terbatas ini tidak dapat dengan secara fleksibel dalam memenuhi tuntutan perkembangan. Hal ini berarti ada kemandegan atau bahkan akan memberikan kesempatan bagi peningkatan manajemen mutu terpadu. Manajemen mutu terpadu ini

lebih berorientasi kepada pelanggan, pelanggan selalu memiliki kepuasan yang selalu berkembang. Oleh karena itu, pendekatan yang sempit dan terbatas nantinya tidak akan sesuai dengan kepuasan pelanggan.

5) Biaya.<sup>20</sup>

Berdasarkan teori diatas kendala/hambatan dalam penerapan manajemen mutu dalam meningkatkan mutu pendidikan diantaranya sebagai berikut:

- a) Dari faktor SDM yang terkadang belum sepemahaman, karena memiliki kepribadian individu yang berbeda-beda otomatis bisa dikatakan tidak terlepas dari pemikiran yang berbeda pula, misalkan apabila berada dalam ruang lingkup rapat, pemikiran semua dosen tidak sama artinya tidak semua orang yang berada dalam forum tersebut merasa setuju terhadap apa yang menjadi opsi /masukan ataupun hal-hal lain yang berkenaan dengan keadaan tersebut. Mereka memiliki pandangan yang berbeda antara yang satu dengan yang lain, hal ini harus ada yang menangani dan memberikan kesimpulan mengenai pro-kontra antara satu dosen dengan yang lainnya. Akan tetapi perbedaan pendapat ini tidak terlalu penting dan tidak terlalu ditanggapi serius karena sudah wajar adanya perbedaan pendapat antara satu dengan

---

<sup>20</sup> Ulfatur Rahmah. "Implementasi Total Quality Management (TQM) di SD Al-Hikmah Surabaya" *Manajemen Pendidikan Islam*, Volume 3, Nomor 1( Mei 2018), 119.

yang lain, hanya saja hal ini teradang menjadi kendala dalam penerapan manajemen mutu di prodi PAI,

b) Dari pihak pengelola/dosen yang terkadang masih belum ideal

Apabila dilihat dari segi dosen bisa juga dari pengelola yang ada di prodi PAI sudah bisa dikatakan sudah cukup maksimal, karena sudah melakukan sesuai dengan 9 standar pengelola, yaitu berupa standar kompetensi lulusan, standar isi pembelajaran, standar proses pembelajaran, standart penilaian pembelajaran, standar dosen dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana pembelajaran, standar pengelolaan pembiayaan dan standar pembiayaan pembelajaran, pengelola tersebut adalah dosen. Namun, idealnya 1 dosen disini hendaknya bisa membimbing mahasiswa dengan jumlah 20 mahasiswa, akan tetapi rasio dosen mahasiswa disini masih 80 jadi masih kurang ideal, cara untuk mengidealkan disini tentunya yaitu 1 dosen membimbing mahasiswa yaitu dengan jumlah 20 orang, akan tetapi di prodi PAI ini masih kurang.

c) Latar belakang mahasiswa yang bermacam-macam

Karena latar belakang mahasiswa berbeda-beda otomatis hal tersebut secara tidak langsung menuntut prodi PAI bagaimana lebih baiknya supaya (efektif dan efisien ) ketika dalam proses pembelajaran menggunakan metode yang sekiranya semua mahasiswa bisa mengikutinya dan melaksanakannya secara sesuai dengan standar kompetensi lulusan, jadi acuannya nantinya akan mengarah pada

kompetensi lulusan. Artinya semua mahasiswa yang ada di prodi PAI baik yang berlatar belakang pondok pesantren maupun non pesantren (SMK/ SMA) maka tetap diharapkan nantinya akan menghasilkan output yang sama, yakni sama-sama memiliki kualifikasi calon guru PAI baik disekolah (SD-SMA) maupun di madrasah (SDI-MA). Maka setidaknya mereka bisa memegang pelajaran seperti Al-Qur'an Hadits, Sejarah Kebudayaan Islam (SKI), Aqidah Akhlaq dan lain sebagainya. Intinya yang menjadi harapan besar disini nantinya mahasiswa bisa memenuhi standar kompetensi lulusan.

- d) Kebijakan mutu, percuma SDM nya sangat berpotensi untuk meningkatkan mutu akan tetapi terkadang kebijakan tidak mendukung baik dari fakultas maupun instansi. Terkait dengan peningkatan mutu itu tidak bisa dilaksanakan hanya per individu apalagi sifatnya adalah instansi anggap saja prodi yang didalamnya masih ada pihak-pihak tertentu/terkait ikut andil dalam mewarnai prodi/instansi itu sendiri, jadi dapat dikatakan seperti apapun yang kemudian akan diberikan/lakukan oleh instansi/prodi ini akan bernilai percuma dan akan bernilai sia-sia apabila tidak didukung oleh kebijakan kampus baik itu instansi maupun fakultas.
- e) Biaya. Kendala disini ada dua faktor yaitu eksternal dan internal yang eksternal seperti covid, berupa pembiayaan artinya ketika daring membutuhkan banyak biaya terutama untuk membeli pulsa, dosen yang akan menyelenggarakan biaya dengan sistem misal

zoom oleh rektorat tidak di perbolehkan karena dianggap mahal banyak pulsa dan banyak biaya.

Jadi faktor penghambat/ kendala dalam penerapan manajemen mutu terpadu disini yaitu sebagaimana yang telah disebutkan diatas terdapat lima faktor yaitu: Dari faktor SDM yang terkadang belum sepemahaman, karena memiliki kepribadian individu yang berbeda-beda otomatis bisa dikatakan tidak terlepas dari pemikiran yang berbeda pula, karena latar belakang mahasiswa berbeda-beda otomatis hal tersebut secara tidak langsung menuntut prodi PAI bagaimana lebih baiknya supaya (efektif dan efisien ) ketika dalam proses pembelajaran menggunakan metode yang sekiranya semua mahasiswa bisa mengikutinya dan melaksanakannya secara sesuai dengan standar kompetensi lulusan, jadi acuannya nantinya akan mengarah pada kompetensi lulusan.

Dari pihak pengelola/dosen yang terkadang masih belum ideal karena idealnya 1 dosen disini hendaknya bisa membimbing mahasiswa dengan jumlah 20 mahasiswa, akan tetapi rasio dosen mahasiswa disini masih 80 jadi masih kurang ideal, cara untuk mengidealkan disini tentunya yaitu 1 dosen membimbing mahasiswa yaitu dengan jumlah 20 orang, akan tetapi di prodi PAI ini masih kurang. Yang terakhir yaitu dari faktor biaya, faktor disini ada dua faktor yaitu eksternal dan internal yang eksternal seperti covid, berupa pembiayaan artinya ketika daring membutuhkan banyak biaya terutama untuk membeli pulsa.

**c. Faktor pendukung dalam penerapan manajemen mutu (TQM) dalam meningkatkan mutu pendidikan di Prodi PAI Fakultas Tarbiyah IAIN Madura**

Selain faktor penghambat, ada juga faktor yang menjadi pendukung dalam penerapan manajemen mutu (TQM) di suatu lembaga pendidikan diantaranya sebagai berikut:

- 1) Kepemimpinan, dalam manajemen mutu pimpinan memiliki peran sebagai penasehat, pembimbing dan pemimpin tidak boleh sampai terabaikan;
- 2) Adanya pendidikan dan pelatihan, yakni memberikan berbagai macam pendidikan dan pelatihan bagi staf dan karyawan untuk meningkatkan profesionalitasnya masing-masing;
- 3) Adanya struktur pendukung serta struktur organisasi yang jelas;
- 4) Komunikasi, semua orang yang berada di lembaga tersebut harus menerima informasi yang jelas agar mereka bersungguh-sungguh melaksanakan program yang sudah direncanakan agar kualitasnya lebih meningkat;
- 5) Penghargaan, hal ini perlu diberikan kepada tim maupun individu yang telah sukses dalam mengaplikasikan proses peningkatan kualitas. Dengan tujuan agar mereka lebih bersemangat lagi dalam mencapai kesuksesan;
- 6) Pengukuran, ukuran disini ialah kepuasan pelanggan baik secara internal maupun eksternal. Hal yang diperlukan dalam pengukuran ini adalah mengumpulkan data-data secara sistematis



lalu diolah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Untuk menemukan bermacam persoalan yang timbul/terjadi sebagai dasar untuk terus melakukan perbaikan secara terus-menerus melalui program *total quality management*;<sup>21</sup>

- 7) Kerjasama tim, hal ini sangat memiliki peran penting karena dengan adanya kerja tim dan keterlibatan semua komponen nantinya akan terbentuk keefektifan dari sebuah kerja tim;
- 8) Keterlibatan mahasiswa dan orang tua, karena mahasiswa disini sangat memerlukan layanan dalam pendidikan secara maksimal, dalam proses meningkatkan mutu pendidikan sangat diperlukan peran mahasiswa karena mahasiswa merupakan salah satu tolak ukur dalam mutu pendidikan.<sup>22</sup>

Berdasarkan teori diatas faktor yang menjadi pendukung dalam penerapan manajemen mutu dalam meningkatkan mutu pendidikan adalah sebagai berikut:

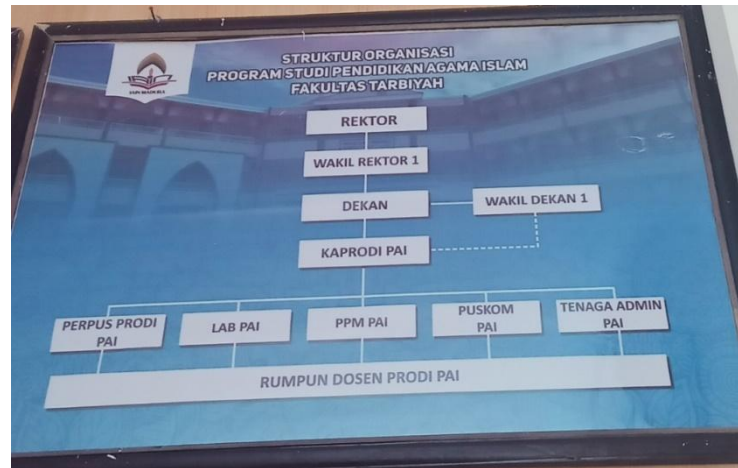
- a) Adanya dukungan penuh dari pihak pimpinan mengenai perkembangan prodi, dukungan dari Pimpinan di Institusi IAIN Madura sangat welcome banget dengan perkembangan masing-masing prodinya, jadi mereka berharap bahwasanya tahun ini dari hasil rangkal kemaren pak rektor menyampaikan yang akreditasi A semoga menuju akreditasi yang unggul, yang B bisa ke A, yg C bisa ke B begitu, jadi dukungan penuh dari institusi dan fakultas

<sup>21</sup> Ulfatur Rahmah. "*Implementasi Total Quality Management (TQM)*, 119.

<sup>22</sup> Rika Ariyani, "*Implementasi Total Quality Management (TQM)*, 16-17.

untuk meningkatkan kompetensi prodi kemudian disamping itu kita bekerja samanya juga banyak tidak hanya di eksternal tapi di internal dengan MoU yg dilakukan oleh prodi PAI kemudian kejasamanya kita juga diasosiasi jadi keberadaan kita biar eksistensinya ada itu mengikuti ditingkat nasional yaitu perkumpulan seluruh indonesia.

- b) Melakukan pelatihan, seperti mengadakan seminar, workshop, penelitian dan lain sebagainya. Di prodi PAI telah melaksanakan pelatihan-pelatihan seperti hal nya workshop ataupun seminar, hal ini bisa juga dilakukan secara online karena keadaan seperti sekarang tidak mendukung jikalau melakukannya secara offline, bisa juga melakukan penelitian baik dari pihak dosen maupun mahasiswa itu sendiri, dan juga dalam peningkatan sarana prasarana disini menjadi hal terpenting dalam strategi meningkatkan mutu pendidikan
- c) Adanya komitmen bersama baik dari pihak prodi, mahasiswa ataupun dosen.
- d) Komunikasi, semua *stakeholder* yang berada di prodi PAI baik itu dosen maupun mahasiswa telah menerima informasi yang jelas agar dapat terlaksana dengan baik program-program yang telah direncanakan bersama.
- e) Struktur organisasi yang sudah jelas.



- f) adanya kerja sama tim (*team work*) dalam meningkatkan mutu pendidikan di Prodi PAI. Artinya semua orang yang berada dalam institusi tersebut juga memiliki peran dalam meningkatkan mutu pendidikan seperti halnya kaprodi, sekretarisnya, dosen nya, mahasiswa, makanya mahasiswa ini memiliki peran yg sangat penting, karena dalam standar nasional pendidikan salah satunya adalah standar peserta didik sama dengan akreditasi ada poin kemahasiswaan, prestasi mahasiswa, jumlah mahasiswa, peningkatan mahasiswa dan hal-hal yg berkaitan dengan karya tulis mahasiswa dan itu juga menopang terhadap peningkatan kualitas prodi PAI.
- g) keterlibatan mahasiswa, seperti prestasi yang pernah diraih oleh mahasiswa baik tingkat nasional maupun internasional, jumlah mahasiswa, peningkatan mahasiswa setiap tahunnya serta karya tulis mahasiswa.
- h) Pengukuran, yakni kepuasan layanan yang diberikan baik dari faktor internal maupun eksternal.

Mengenai kepuasan layanan mahasiswa di prodi PAI ini sudah merasa puas terhadap layanan yang diberikan dari pihak prodi baik dari segi pelayanan akademik maupun non akademik, selain itu pelayanan yang diberikan oleh pihak kaprodi PAI terhadap mahasiswa nya dengan sifat yang penuh ramah tamah, sopan, selalu diberikan arahan, masukan dan motivasi kepada mahasiswa PAI ketika menghadapi suatu permasalahan atau kesulitan, seperti pemberian pelayanan berupa pengaduan mahasiswa terkait proses pembelajaran yang tidak maksimal oleh dosen, memberikan kemudahan layanan bagi mahasiswa terutama pada masa pandemi, yakni pelayanannya bisa secara online, apabila ada permasalahan dalam suatu pelayanan akademik, admin prodi PAI selalu membantu serta memberikan layanan dalam konsultasi mengenai tugas akhir yakni proposal dan skripsi.

Jadi pelayanan di prodi PAI telah berjalan sebagaimana mestinya, yakni pelayanan tersebut dapat dikatakan telah memberikan dampak yang sangat baik karena dari pihak prodi telah memberikan respon secara langsung mengenai permasalahan yang terjadi sehingga permasalahan yang terjadi tersebut tidak terlalu lama dibiarkan begitu saja, akan tetapi langsung mendapat respon sehingga pembelajaran bisa kembali maksimal.