

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dunia pendidikan saat ini dibuat kacau oleh banyaknya kasus-kasus yang terjadi dalam tubuh pendidikan itu sendiri, mulai dari masalah mutu pengajaran yang rendah, fasilitas yang tersedia tidak memadai, manajemen penyelenggaraan yang membingungkan, hingga ketidakmampuan menghasilkan mutu lulusan dengan daya saing tinggi. Banyak hal yang menyebabkan munculnya masalah-masalah tersebut, diantaranya adalah kecurangan-kecurangan yang dilakukan oleh penikmat pendidikan itu sendiri dan juga kecurangan-kecurangan di lingkungan pemerintahan. Padahal pendidikan itu bertujuan untuk mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman, berakhlak mulia, berilmu, kreatif, bertanggung jawab serta menjadi warga negara yang demokratis.

Memasuki era globalisasi saat ini, yang dibutuhkan oleh bangsa Indonesia adalah kesadaran baru untuk melihat bahwasanya Indonesia tidak lagi berdiri sendiri, akan tetapi berada di tengah-tengah dunia yang serba terbuka, sehingga setiap orang bebas berbicara berbagai hal termasuk rendahnya mutu pendidikan, yang mana biasanya dijadikan sebagai kambing hitam dari keterbelakangan suatu masyarakat atau bangsa. Oleh karenanya untuk mengangkat harkat bangsa

Indonesia dan meninggalkan keterbelakangan yang selama ini membelenggu bangsa kita, maka unsur yang pertama kali harus ditingkatkan adalah pendidikan

Dalam dunia pendidikan khususnya pendidikan perguruan tinggi, yang akan meluluskan calon-calon pemimpin bangsa, maka harus menjaga dan terus meningkatkan mutu atau kualitas pendidikannya karena perguruan tinggi yang tidak memperhatikan mutu atau kualitas pendidikannya tidak akan diminati dan akan gagal mempertahankan eksistensinya.

Kualitas atau mutu merupakan suatu pengertian sehari-hari dimana orang-orang mencari produk yang berkualitas, servis yang berkualitas, dan pendidikan yang berkualitas. Kualitas pendidikan sulit diukur, karena merupakan suatu yang intangible, yang sukar diukur kecuali dengan upaya mengkuantitaskan segala sesuatu. Kualitas pendidikan dapat dilihat dari segi ekonomi, dari segi sosial politis, sosial budaya, dari perpektif pendidikan itu sendiri (educational perspective) dan dari perspektif proses globalisasi.¹

Kualitas atau mutu yang tinggi adalah kunci untuk kebanggaan. Oleh karenanya mutu memerlukan suatu proses perbaikan yang terus menerus (continous improvement process) dengan individu yang dapat diukur, komporat dan tujuan performa nasional.² Dan untuk proses perbaikan serta peningkatan mutu ini perguruan tinggi mengelola secara mandiri pengawasan atas pendidikan

¹ Tilaar, *Standarisasi Pendidikan Nasional; Suatu Tinjauan Kritis* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), 66

² Amin Widjaja Tunggal, *Manajemen Mutu Terpadu; Suatu Pengantar* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1993), 2-3

tinggi yang diselenggarakannya. Hal ini sesuai dengan program otonomi daerah yang digulirkan pemerintah pada era reformasi yang menekankan segi pengelolaan berbagai bidang oleh masyarakat daerah yang melingkupinya dan juga lingkungan perguruan tinggi.

Pada hakikatnya otonomi bertujuan untuk memandirikan seseorang atau suatu lembaga atau suatu daerah, lembaga-lembaga yang dimaksud diharapkan mampu mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri tanpa banyak dipengaruhi dan tergantung dengan pihak lain.³ Otonomi inilah yang mengamanatkan bahwa perguruan tinggi harus mengelola secara mandiri pengawasannya.

Pengawasan ini bertujuan agar perguruan tinggi menaati semua persyaratan penyelenggaraan pendidikan tinggi yang ditetapkan pemerintah, sehingga pada hakikatnya menjamin mutu perguruan tinggi. Proses penjaminan mutu pendidikan di perguruan tinggi ini merupakan kegiatan mandiri yang dirancang, dijalankan dan dikendalikan sendiri oleh perguruan tinggi yang bersangkutan tanpa adanya campur tangan dari pemerintah.

Hal ini tercantum dalam Peraturan Pemerintah No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 24 ayat (2) yang berbunyi “Perguruan tinggi memiliki otonomi untuk mengelola sendiri lembaganya sebagai pusat penyelenggaraan pendidikan tinggi, penelitian ilmiah dan pengabdian kepada

³ Hasbullah, *Otonomi Pendidikan; Kebijakan Otonomi Daerah dan Implikasinya terhadap Penyelenggaraan Pendidikan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), 127-128

masyarakat”⁴ dan pasal 50 ayat (6) yang berbunyi “Perguruan tinggi menentukan kebijakan dan memiliki otonomi dalam mengelola pendidikan di lembaganya”.⁵

Penjaminan mutu diperguruan tinggi merupakan strategi Direktur Jendral Pendidikan Tinggi untuk meningkatkan kualitas perguruan tinggi di Indonesia sebagai mana tertuang dalam *Higher Education Long Term Strategy (HELTS) 2003-2010* berikut:

“penjaminan mutu pendidikan tinggi di perguruan tinggi adalah proses penerapan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan dan pendidikan tinggi secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga *stake holder* (mahasiswa, orang tua, dunia kerja, pemerintah, dosen tenaga penunjang, serta pihak lain yang berkepentingan) memperoleh kepuasan”.⁶

Di setiap perguruan tinggi terdapat lembaga yang melaksanakan penjaminan mutu, hal ini karena standar mutu yang dimiliki oleh tiap-tiap perguruan tinggi tidak sama. Tiap perguruan tinggi memiliki spesifikasi yang berlainan, antara lain dalam ukuran, visi dan misi, sejarah, struktur, kepemimpinan dan sumber daya objek dan sekaligus subjek yang dapat melaksanakan penjaminan.

⁴ Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Bandung: Citra Umbara, 2003), 16

⁵ Ibid, 33

⁶ Rinda Hodwig, *Sistem Penjamin Mutu di Perguruan Tinggi; Monitoring dan Evaluasi Internal*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), 1

Berkaitan dengan hal tersebut, maka meneliti tentang studi konsep dan operasionalisasi penjaminan mutu IAIN Sunan Ampel Surabaya adalah sangat menarik dan akan menjadi pengalaman yang bisa dipetik hikmahnya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan tugas yang harus diperankan serta tantangan yang dihadapi oleh lembaga penjaminan mutu, maka penelitian ini difokuskan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana konsep penjaminan mutu di IAIN Sunan Ampel Surabaya?
2. Bagaimana pelaksanaan penjaminan mutu di IAIN Sunan Ampel Surabaya?
3. Sejauhmana efektifitas penjaminan mutu dalam rangka meningkatkan kualitas lembaga pendidikan?

C. Tujuan Penelitian

Dalam setiap penelitian pasti terdapat tujuan yang ingin dicapai karena dengan adanya tujuan tersebut suatu usaha penelitian akan bermanfaat. Dan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui konsep penjaminan mutu di IAIN Sunan Ampel Surabaya.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan penjaminan mutu di IAIN Sunan Ampel Surabaya
3. Untuk mengetahui efektifitas penjaminan mutu dalam meningkatkan kualitas lembaga pendidikan.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritik

Dapat memberikan informasi ilmiah tentang konsep dan operasionalisasi penjaminan mutu IAIN Sunan Ampel Surabaya.

2. Secara Praktis

Dapat memberikan masukan pada pihak-pihak yang terkait yang meliputi:

- a. Peneliti sendiri, untuk menambah wawasan peneliti dalam kaitannya dengan pelaksanaan penjaminan mutu di IAIN Sunan Ampel Surabaya dan juga untuk pengembangan profesi keguruan yang profesional
- b. Pihak yang terkait di lembaga pendidikan IAIN Sunan Ampel Surabaya, agar lebih proaktif kerjasama dengan lembaga penjaminan mutu dalam peningkatan profesionalisme
- c. Kantor penjaminan mutu, sebagai masukan dalam pengembangan dan perbaikan
- d. Fakultas Tarbiyah (KI), untuk subangan kepustakaan dan pemikiran dalam rangka pengembangan serta aplikasi akademis di Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya.

E. Definisi Operasional

Skripsi ini berjudul ‘Studi konsep dan operasionalisasi penjaminan mutu di IAIN Sunan Ampel Surabaya’. Dan untuk mendapatkan deskripsi yang jelas tentang pengertian judul skripsi tersebut, penulis akan menguraikan keterkaitan kata-kata dalam suatu definisi operasional sebagai berikut:

- Studi : Dalam hal ini yang dimaksud adalah suatu penyelidikan atau penelitian.⁷
- Konsep : Ide umum, pengertian, pemikiran, rancangan, rencana dasar.⁸
- Operasionalisasi : Penyelenggaraan (operasi) pengoperasian.⁹
- Penjaminan mutu : Adalah perbuatan menjamin kualitas yang lebih menekankan pada masalah prosesnya¹⁰

Pelaksanaan penjaminan mutu adalah melaksanakan proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan secara konsisten dan berkelanjutan sehingga *stake holders* memperoleh kepuasan.

- Institut Agama Islam : Merupakan lembaga pendidikan tinggi agama Islam yang Negeri Sunan berstatus negeri, yang diberi nama Sunan Ampel yang Ampel Surabaya bertempat di Jl. A.Yani 117 Surabaya.

⁷ W.J.S. Poerwadarminto, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1984), 965

⁸ Pius A. Partanto dan M. Dahlan Al-Barry, *Kamus Ilmiah Populer* (Surabaya: Arkola, 1994), 362

⁹ Ibid, 543

¹⁰ Suparlan, *Menjadi Guru Efektif*, (Yogyakarta: Hikayat, 2005), 178

F. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Skripsi yang berjudul ‘Studi konsep dan operasionalisasi penjaminan mutu di IAIN Sunan Ampel Surabaya’ ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, yang menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip oleh Lexy adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.¹¹ Biasanya permintaan informasi bersifat menerangkan dalam bentuk uraian atau penjelasan dan tidak diwujudkan dalam bentuk angka-angka.

Alasan peneliti menggunakan jenis penelitian ini adalah peneliti ingin mencari pengalaman dan wawasan yang sebanyak-banyaknya dan juga karena daya ingat statistik atau perhitungan peneliti lemah. Oleh karenanya menurut hemat peneliti jenis penelitian kualitatiflah yang paling cocok untuk digunakan.

Disamping itu beberapa peneliti yang berlatar belakang bidang pengetahuan seperti antropologi atau yang terkait dengan orientasi filsafat seperti fenomenologi, biasanya dianjurkan untuk menggunakan jenis penelitian kualitatif guna mengumpulkan dan menganalisis data. Hal ini karena jenis penelitian kualitatif dapat digunakan untuk mendapatkan wawasan tentang sesuatu yang baru sedikit diketahui dan juga memberi

¹¹ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2001), 3

rincian yang kompleks tentang fenomena yang sulit diungkapkan oleh jenis penelitian kuantitatif.¹²

2. Objek Penelitian

Dengan adanya objek penelitian ini diharapkan ada kejelasan tentang fokus masalah yang ada. Dan berdasarkan dari latar belakang di atas, yang menjadi objek penelitiannya adalah penjamin mutu dan upaya yang dilakukan lembaga penjamin mutu untuk meningkatkan kualitas pendidikan di IAIN Sunan Ampel Surabaya.

3. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh. Dalam penelitian ini jenis dan sumber data diklasifikasikan menjadi tiga, yaitu:

- a. Person, sumber data berupa orang
- b. Place, sumber data berupa tempat
- c. Paper, sumber data berupa simbol¹³

Pertama, sumber data berupa orang, yaitu sumber data yang bisa memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara atau jawaban tertulis melalui angket, sumber datanya disebut dengan responden. Sumber data berupa orang ini menurut peneliti diantaranya adalah ketua KPM, staf

¹² Alselm Strauss dan Juliet Corbin, *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif; Tata Langkah dan Teknik-Teknik Teorisasi Data*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003), 5

¹³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1998), 114

KPM, rektor, dosen, mahasiswa, maupun orang-orang yang mempunyai keterkaitan dengan penjaminan mutu.

Kedua, sumber data berupa tempat yang menyajikan tampilan dalam keadaan diam dan bergerak, seperti ruangan, aktivitas, kinerja, kegiatan belajar mengajar dan lain sebagainya, yang merupakan objek untuk penggunaan metode observasi. Sumber data berupa tempat ini meliputi kantor penjaminan mutu, rektorat, akademik, lembaga penelitian dan lain sebagainya.

Ketiga, sumber data berupa simbol yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambar, foto dan sebagainya, yang cocok untuk penggunaan metode dokumentasi. Dan bisa didapatkan peneliti melalui lembaga penjaminan mutu, rektorat, akademik, lembaga penelitian maupun dosen IAIN Sunan Ampel Surabaya.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan oleh peneliti untuk menggali dan memperoleh data, antara lain :

- a. Observasi
- b. Wawancara
- c. Catatan lapangan
- d. Dokumen

Pertama, observasi adalah pengamatan atas perilaku seseorang baik dengan cara mengamati orang-orang yang sedang mengisi angket, maupun catatan ekspresi orang-orang yang sedang diwawancarai.¹⁴

Artinya, kejadian apapun yang dilihat, didengar dan diamati direfleksikan dalam bentuk angan-angan maupun dalam bentuk tulisan dan kemudian dituangkan dalam materi yang valid tanpa ada usaha yang disengaja untuk mempengaruhi, mengatur atau memanipulasinya.

Dengan adanya observasi ini, peneliti menjadi bagian yang integral dari situasi yang dipelajarinya sehingga kehadirannya tidak mempengaruhi situasi dalam kewajarannya. Peneliti bisa mengenal situasi itu dengan baik karena berada didalamnya dan dapat mengumpulkan keterangan yang banyak.¹⁵

Kedua, wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seseorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan tujuan tertentu.¹⁶ Wawancara itu bersifat luwes, karena susunan pertanyaan dan kata-katanya dapat diubah pada saat wawancara, disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi pada saat wawancara. Dan yang menjadi responden untuk diwawancarai dalam penelitian ini mencakup ketua KPM, staf KPM, rektor,

¹⁴ Koeswara, *Metode dan Masalah Penelitian Sosial*, (PT. Aresco, 1992), 285

¹⁵ S. Nasution, *Metode Research*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1996), 107

¹⁶ Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2004), 180

pegawai akademik, dosen, mahasiswa dan semua yang berhubungan dengan penjaminan mutu.

Dengan metode wawancara ini prosentase hasil yang diperoleh lebih tinggi karena hampir semua orang dapat diajak bekerja sama dengan keterangan yang diperoleh lebih dijamin kebenarannya, karena peneliti dapat menerangkan daftar pertanyaan kepada responden sehingga responden memberikan jawaban yang diteliti. Apabila responden dengan sengaja memalsukan jawabannya, maka peneliti akan mencoba menyadarkannya dengan menggunakan pendekatan khusus untuk mendapatkan jawaban yang benar. Disamping itu bahasa survei dapat disesuaikan dengan kemampuan dan tingkat pendidikan responden agar lebih mudah untuk menghindari salah pengertian atau salah pengarahan dari pertanyaan yang ada.¹⁷

Keempat, catatan lapangan, menurut Bogdan dan Biklen adalah catatan tertulis tentang apa yang didengar, dilihat, dialami dan difikirkan dalam rangka pengumpulan data dan refleksi terhadap data dalam penelitian kualitatif. Catatan lapangan ini sangat penting dalam penelitian kualitatif yang mengandalkan pengamatan atau wawancara dalam pengumpulan data di lapangan, karena tanpa adanya catatan lapangan peneliti tidak bisa mengetahui apa yang akan dianalisis serta konsep, hipotesis dan teori apa yang telah ditemukan pada saat di lapangan, disamping itu penemuan

¹⁷ Josep R. Taringan dan Suparmoko, *Metode Pengumpulan Data*, (Yogyakarta: BPFE, 1995), 30-31

pengetahuan atau teori harus didukung oleh data kongkret, bukan ditopang oleh ingatan.¹⁸ Oleh karenanya catatan lapangan ini akan selalu menemani peneliti kemanapun peneliti berusaha mencari data.

Kelima, dokumen adalah rekaman peristiwa yang lebih dekat dengan percakapan, menyangkut persoalan pribadi dan memerlukan interpretasi yang berhubungan sangat dekat dengan konteks rekaman peristiwa tersebut.¹⁹

Menurut Suharsimi Arikunto, dokumen berarti barang-barang tertulis. Dalam pelaksanaan pengumpulan data dengan dokumen ini peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, peraturan-peraturan, majalah, notulen rapat, catatan harian, lenger, transkrip dan sebagainya.²⁰

5. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan upaya mencari data dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain.²¹

Menurut Lexy J. Moleong proses analisa data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber yaitu dari wawancara, pengamatan yang sudah ditulis dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi dan sebagainya. Setelah dibaca dipelajari dan ditelaah

¹⁸ Moleong, *Metode Penelitian* ..., 153

¹⁹ Burhan Bugin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2001), 130-131

²⁰ Arikunto, *Prosedur Penelitian*..., 236

²¹ Noeng Muhadjir, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Rake Sarasin, 1992), 183

serta diedit. Maka langkah berikutnya ialah mengadakan reduksi data yang dilakukan dengan jalan membuat abstraksi. Abstraksi merupakan usaha membuat rangkuman yang inti, proses dan pernyataan-pernyataan yang perlu dijaga sehingga tetap berada di dalamnya.²²

Dalam penelitian analisis merupakan bagian yang sangat penting, karena dengan analisa inilah data yang ada akan tampak manfaatnya terutama dalam memecahkan masalah penelitian dan mencapai tujuan akhir penelitian. Dalam analisa data perlu dilakukan pemaknaan agar tidak terjebak dengan data yang tidak penting atau tidak sesuai, karena data adalah alat untuk memperjelas pikiran kita dan mencari generalisasi ide kita.

Langkah analisis selama pengumpulan data diangkat peneliti dari Miles dan Huberman, yang antara lain:

- a. Meringkas data kontak langsung dengan orang, kejadian dan situasi dilokasi penelitian, termasuk juga memilih dan meringkas dokumen yang relevan.
- b. Pengkodean, dalam hal ini hendaknya memperhatikan :
 - 1) Digunakan simbol atau ringkasan
 - 2) Kode dibangun dalam suatu struktur tertentu
 - 3) Kode dibangun dalam tingkat rana tertentu
 - 4) Keseluruhannya dibangun dalam suatu sistem yang integratif

²² Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002), 190.

- c. Selama pengumpulan data merupakan pembuatan catatan objektif. Peneliti perlu mencatat sekaligus mengklarifikasikan dan mengedit jawaban atau situasi bagaimana adanya, faktual atau objektif-deskriptif.
- d. Membuat catatan reflektif, yaitu menulis apa yang terangan dan terfikir oleh peneliti dalam sangkut paut dengan catatan obyektif.
- e. Membuat catatan marginal, merupakan komentar peneliti mengenai substansinya.
- f. Penyimpanan data, yang harus diperhatikan :
 - 1) Pemberian label
 - 2) Mempunyai format yang uniform dan memperhatikan normalitas tertentu
 - 3) Menggunakan angka indeks dengan sistem yang terorganisasi dengan baik
- g. Analisis selama pengelompokan data merupakan pembuatan memo, memo yang dimaksud oleh Miles dan Huberman adalah teorisasi ide atau konseptualisasi ide dimulai dengan pengembangan pendapat atau proposisi.
- h. Analisis antara lokasi, ada kemungkinan studi dilakukan pada lebih dari satu lokasi.

- i. Pembuatan ringkasan sementara antara lokasi, isinya lebih bersifat matriks tentang ada tidaknya data yang dicari pada setiap lokasi.²³

G. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman dan penulisan skripsi ini maka perlu adanya penyusunan yang sistematis. Adapun sistematika pembahasannya adalah sebagai berikut :

Bab I merupakan bab pendahuluan yang berisi tentang gambaran umum apa yang menjadi alasan penulis mengkaji masalah konsep operasionalisasi penjaminan mutu dalam meningkatkan mutu pendidikan. Bab ini berisi : latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II merupakan bab kajian teori yang menjelaskan tentang konsep dasar penjaminan mutu serta membaginya menjadi sub bab-sub bab secara sistematis sehingga mudah untuk dimengerti. Sub bab tersebut antara lain sebagai berikut : pengertian penjaminan mutu, langkah-langkah penjaminan mutu, serta tugas dan strategi penjaminan mutu

Bab III, bab ini membahas pelaksanaan penjaminan mutu di IAIN Sunan Ampel yang meliputi selang pandang IAIN, sejarah KPM IAIN, Visi dan misi KPM IAIN, struktur dan tugas staf KPM IAIN, program dan kegiatan KPM

²³ Noeng Muhadjir, *Metodologi Penelitian* , 51-53

IAIN, sistem penjaminan mutu KPM IAIN, serta usaha-usaha peningkatan penjaminan mutu IAIN.

Bab IV, dalam bab ini membahas hasil penelitian yang meliputi analisa terhadap pengelolaan dan pelaksanaan penjaminan mutu dalam upaya peningkatan mutu IAIN Sunan Ampel Surabaya.

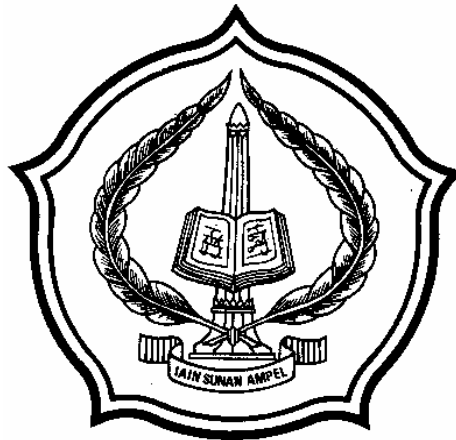
Bab V, Bab ini merupakan penutup yang berisikan kesimpulan yang merupakan jawaban dari permasalahan yang ada di bab I serta saran-saran.

**STUDI KONSEP DAN OPERASIONALISASI PENJAMINAN
MUTU DI IAIN SUNAN AMPEL SURABAYA**

SKRIPSI

OLEH :

IDA SHOFIYAH
NIM : D03205053



**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
FAKULTAS TARBIYAH
JURUSAN KEPENDIDIKAN ISLAM
SURABAYA
2010**