
**SURVEI KEPUASAN DALAM SIKLUS PPEPP
SEBAGAI STRATEGI PENJAMINAN MUTU BERKELANJUTAN**

Agus Salim Chamidi, Maesaroh, Siti Fatimah, Fibriyan Irodadi, Muna Fauziah, Tahrir Rosadi,
Siti Ngatikoh, Annisa Mangole, Arif Widodo, Akhmad Nurkholis, Muzayyin
agussalimchamidiok@gmail.com

IAINU Kebumen

Abstract

The implementation of the Internal Quality Assurance System (SPMI) in Indonesian higher education is governed by the PPEPP cycle (Setting, Implementation, Evaluation, Control, and Improvement). This article aims to analyze the strategic role of stakeholder satisfaction surveys as a primary instrument in the Evaluation and Control phases of quality. Using a case study at IAINU Kebumen in 2026, the research explores how satisfaction data from various stakeholders (students, lecturers, staff, alumni, and partners) are integrated into institutional policies and follow-up action plans (RTL). The methodology is descriptive qualitative with document analysis of the 2026 Satisfaction Survey Report encompassing ten study programs across four faculties and the Quality Assurance Coordination Meeting Report. The findings show that structured satisfaction surveys using the SERVQUAL dimensions (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy) provide an empirical basis for the Control phase, where gaps between expectation and perception are converted into measurable RTL. The overall results indicate satisfaction in the Very Good category, yet critical improvement areas remain: digital infrastructure, integrated information systems, research funding, and graduates technological competence. Synchronization among work units (LPM, GPM, and Study Programs) is the determining factor in achieving Continuous Quality Improvement. The study concludes that evidence-based quality assurance through structured stakeholder engagement strengthens institutional quality culture and contributes to IAINU Kebumens strategic vision as a superior and referential Islamic higher education institution by 2029.

Keywords: Quality Assurance, PPEPP Cycle, Satisfaction Survey, SERVQUAL, IAINU Kebumen, SPMI.

Abstrak

Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di perguruan tinggi Indonesia diatur melalui siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan). Artikel ini bertujuan menganalisis peran strategis survei kepuasan stakeholder sebagai instrumen utama dalam tahap Evaluasi dan Pengendalian mutu. Dengan mengambil studi kasus pada IAINU Kebumen tahun 2026, penelitian ini mengeksplorasi bagaimana data kepuasan dari berbagai stakeholder (mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, pengguna lulusan, dan mitra) diintegrasikan ke dalam kebijakan institusional dan rencana tindak lanjut (RTL). Metodologi yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan analisis dokumen Laporan Survei Kepuasan 2026 yang mencakup sepuluh program studi di empat fakultas, serta Laporan Rapat Koordinasi Penjaminan Mutu. Hasil kajian menunjukkan bahwa survei terstruktur menggunakan dimensi SERVQUAL memberikan landasan empiris bagi tahap Pengendalian, di mana temuan negatif dikonversi menjadi RTL yang terukur. Secara umum tingkat kepuasan berada pada kategori Sangat Baik, namun terdapat area perbaikan kritis: infrastruktur digital,

sistem informasi terintegrasi, pendanaan penelitian, dan kompetensi teknologi lulusan. Sinkronisasi antarunit kerja (LPM, GPM, dan Prodi) menjadi faktor determinan keberhasilan peningkatan mutu berkelanjutan.

Kata Kunci: Penjaminan Mutu, Siklus PPEPP, Survei Kepuasan, SERVQUAL, IAINU Kebumen, SPMI

PENDAHULUAN

Manajemen mutu dalam dunia pendidikan tinggi saat ini bukan lagi sekadar tren, melainkan keniscayaan strategis untuk memastikan keberlangsungan dan daya saing institusi di tengah kompetisi global yang semakin ketat. Penjaminan mutu internal yang efektif memerlukan integrasi yang konsisten antara standar yang ditetapkan dengan kenyataan penyelenggaraan di lapangan, serta mekanisme umpan balik yang sistematis dari seluruh pemangku kepentingan. IAINU Kebumen, sebagai lembaga pendidikan tinggi Islam yang mengedepankan nilai-nilai keunggulan dan ketaqwaan, menerapkan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dengan menggunakan siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan) sebagaimana diamanatkan Permendikbud Nomor 3 Tahun 2020 dan Permendikbudristek Nomor 53 Tahun 2023 (Gasperz, 2015:42). Siklus ini memastikan bahwa mutu tidak hanya berhenti pada dokumen administratif, tetapi terus bergerak secara dinamis dan responsif. Prinsip evaluasi dan perbaikan berkelanjutan tersebut sejalan dengan firman Allah Swt. dalam QS. Ar-Ra'd [13]:11:

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.”

Ayat tersebut menegaskan pentingnya perubahan, evaluasi diri, dan peningkatan berkelanjutan sebagai fondasi dalam membangun tata kelola lembaga yang bermutu. Latar belakang penulisan artikel ini didasari oleh pelaksanaan Survei Kepuasan Tahun 2026 yang melibatkan seluruh program studi di lingkungan IAINU Kebumen, mulai dari Fakultas Tarbiyah (PAI, PGMI, MPI), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (ES, PS), Fakultas Syariah dan Ushuluddin (KPI, IAT, AS), hingga Pascasarjana (S2 MPI dan S2 HKI). Survei ini menunjukkan perlunya sinkronisasi data evaluasi ke dalam kebijakan manajerial yang terukur dan berkelanjutan (LPM IAINU, 2026:5). Seringkali, hasil evaluasi hanya berakhir sebagai tumpukan data tanpa tindak lanjut yang nyata – suatu kondisi yang disebut oleh Sallis (2014:47) sebagai "kegagalan penutupan siklus mutu".

Tujuan artikel ini adalah memaparkan strategi integrasi hasil survei kepuasan stakeholder ke dalam mekanisme rapat koordinasi (Rakor) sebagai bagian dari tahap pengendalian dan peningkatan mutu. Secara spesifik, artikel ini berupaya: (1) mendeskripsikan profil kepuasan stakeholder IAINU Kebumen berdasarkan dimensi SERVQUAL; (2) menganalisis mekanisme konversi temuan evaluasi menjadi Rencana Tindak Lanjut (RTL); dan (3) mengkaji landasan teoritis manajemen yang menopang proses tersebut. Metode yang digunakan adalah studi kasus dengan analisis dokumen deskriptif-analitis terhadap data primer Laporan Survei Kepuasan 2026 dan Laporan Hasil Rakor LPM Mei 2026 (Sugiyono, 2019:120).

Artikel ini diharapkan memberikan kontribusi teoretis dan praktis. Secara teoretis, memperkaya khazanah studi penjaminan mutu pendidikan tinggi Islam di Indonesia. Secara praktis, menyediakan model yang dapat diadopsi oleh perguruan tinggi lain dalam mengintegrasikan survei kepuasan ke dalam siklus PPEPP secara efektif.

KAJIAN TEORITIS

Total Quality Management (TQM) dalam Pendidikan Tinggi

Total Quality Management (TQM) merupakan pendekatan manajemen yang menempatkan kualitas sebagai inti dari seluruh aktivitas organisasi. Deming (1986) dalam konsep PDCA-nya menekankan bahwa peningkatan mutu harus bersifat siklus dan berkelanjutan (Plan, Do, Check, Act) yang secara konseptual sejajar dengan siklus PPEPP dalam konteks pendidikan tinggi Indonesia. Creech (dalam Rochaety, 2005) mengidentifikasi lima pilar TQM yang saling berkaitan, yaitu produk, proses, organisasi, kepemimpinan, dan komitmen. Kelima pilar ini tidak dapat berdiri sendiri. Kualitas produk pendidikan hanya dapat dicapai apabila proses dikelola dengan benar dalam organisasi yang dipimpin oleh pemimpin berkomitmen tinggi.

Sallis (2014:21) dalam karyanya *Total Quality Management in Education* menegaskan bahwa dalam konteks pendidikan, "mutu adalah apa yang diinginkan oleh pelanggan." Pandangan ini menempatkan kepuasan stakeholder sebagai parameter utama keberhasilan institusi pendidikan. Lebih lanjut, Sallis membedakan antara *quality control* (pengendalian mutu) yang bersifat reaktif dan *quality assurance* (penjaminan mutu) yang bersifat proaktif dan sistemik. SPMI yang diterapkan IAINU Kebumen mengadopsi pendekatan proaktif ini melalui survei berkala yang terstruktur.

Nasution (2015:67) menambahkan bahwa implementasi TQM di lembaga pendidikan memerlukan sepuluh karakteristik kritis, yaitu fokus pada pelanggan, kepemimpinan berorientasi mutu, keterlibatan semua pihak, perbaikan berkelanjutan, pendekatan sistem, komitmen jangka panjang, pengembangan SDM, kebebasan terkendali, manajemen berbasis fakta, dan hubungan baik dengan pemasok. Karakteristik ke-9 – manajemen berbasis fakta – menjadi fondasi utama penggunaan survei kepuasan sebagai basis pengambilan keputusan di IAINU Kebumen, sesuai dengan prinsip *evidence-based quality management* (manajemen mutu berbasis bukti).

Model SERVQUAL: Mengukur Gap Kualitas Layanan

Model SERVQUAL dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2010) sebagai instrumen terstandar untuk mengukur kualitas layanan jasa dengan cara mengidentifikasi kesenjangan (gap) antara ekspektasi dan persepsi pengguna. Lima dimensi SERVQUAL yang digunakan dalam Survei IAINU Kebumen 2026 dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Dimensi SERVQUAL dan Temuan Survei Kepuasan IAINU Kebumen 2026

Dimensi SERVQUAL	Deskripsi	Temuan Survei IAINU 2026
Tangibles	Fasilitas fisik, sarana prasarana, peralatan, dan penampilan staf	Masih perlu peningkatan: laboratorium, akses internet merata, fasilitas digital
Reliability	Kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara andal dan akurat	Skor tertinggi; dosen dinilai kompeten dan konsisten dalam pelaksanaan pembelajaran
Responsiveness	Kemauan membantu pengguna dan memberikan pelayanan cepat tanggap	Baik; pimpinan dan staf dinilai responsif meski perlu optimalisasi layanan digital
Assurance	Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan menumbuhkan kepercayaan	Sangat baik; dosen dan pimpinan dinilai mampu membangun rasa aman dan kepercayaan akademik
Empathy	Perhatian personal dan kemudahan komunikasi dengan pengguna	Baik; komunikasi terbuka antara pimpinan, dosen, dan mahasiswa; perlu penguatan layanan personal

Sumber: Adaptasi dari Parasuraman et al. (2010) dan LPM IAINU Kebumen (2026)

Gap terbesar yang ditemukan survei IAINU Kebumen 2026 terdapat pada dimensi *Tangibles*, terutama ketersediaan sarana prasarana digital dan laboratorium. Sebaliknya, dimensi *Reliability* dan *Assurance* mendapat skor tertinggi, mengindikasikan bahwa



kompetensi akademik dan kredibilitas dosen diakui tinggi oleh mahasiswa. Temuan ini konsisten dengan penelitian Marliza, dkk. (2021) yang menemukan pola serupa pada perguruan tinggi Islam swasta bahwa kinerja SDM umumnya melampaui kualitas infrastruktur fisik.

Tjiptono dan Diana (2020:89) mengingatkan bahwa dalam manajemen jasa pendidikan, pengelolaan gap tidak cukup dilakukan pada satu dimensi saja, akan tetapi diperlukan pendekatan holistik yang memperhatikan interaksi antardimensi. Keunggulan pada *Reliability*, misalnya, dapat tergerus apabila *Tangibles* yang buruk mengganggu pengalaman belajar mahasiswa secara keseluruhan.

Siklus PPEPP sebagai Kerangka Operasional SPMI

Siklus PPEPP merupakan adaptasi siklus Deming (PDCA) yang disesuaikan dengan konteks regulasi pendidikan tinggi Indonesia. Berdasarkan Permendikbudristek Nomor 53 Tahun 2023, setiap perguruan tinggi wajib mengimplementasikan SPMI yang mencakup lima tahap: (1) Penetapan standar mutu; (2) Pelaksanaan standar; (3) Evaluasi pelaksanaan standar; (4) Pengendalian pelaksanaan standar; dan (5) Peningkatan standar mutu. Survei kepuasan stakeholder berfungsi sebagai instrumen kunci pada tahap Evaluasi dan Pengendalian dengan menyediakan data empiris yang objektif tentang sejauh mana standar yang ditetapkan telah tercapai dalam persepsi pengguna.

Menurut Direktorat Penjaminan Mutu Kemendikbudristek (2023), kualitas implementasi siklus PPEPP sangat bergantung pada keandalan data evaluasi. Data yang tidak valid atau tidak representatif akan menghasilkan pengendalian yang tidak tepat sasaran dan peningkatan yang semu. Oleh karena itu, desain survei yang menggunakan instrumen tervalidasi seperti SERVQUAL, pelibatan seluruh program studi, dan pengolahan data yang transparan menjadi prasyarat mutlak efektivitas siklus PPEPP.

Manajemen Strategis dan Integrasi Data Evaluasi

Dari perspektif manajemen strategis, integrasi hasil survei ke dalam kebijakan merupakan langkah adaptif institusi terhadap dinamika lingkungan internal dan eksternal. Porter (1985) dalam kerangka *Competitive Advantage*-nya menegaskan bahwa keunggulan organisasi tidak terletak pada sumber daya statis, melainkan pada kapasitas organisasi untuk belajar dan beradaptasi secara berkelanjutan. Dalam konteks pendidikan tinggi, kapasitas adaptif ini tercermin dalam kemampuan institusi mengubah data evaluasi menjadi tindakan perbaikan yang terukur.

Balanced Scorecard (BSC) yang dikembangkan Kaplan dan Norton (1996) memberikan kerangka berguna untuk memahami bagaimana data kepuasan stakeholder (perspektif pelanggan) perlu diintegrasikan dengan perspektif keuangan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Rakor LPM IAINU 2026 menunjukkan sinkronisasi antara temuan evaluasi dengan alokasi sumber daya institusi. Ini sebuah praktik yang sejalan dengan prinsip BSC. Wibisono (2013:55) menegaskan bahwa data empiris dari survei berfungsi sebagai input bagi perencanaan strategis tahun berikutnya, mengubah evaluasi dari aktivitas administratif menjadi *driver* strategis peningkatan mutu.

David (2011:5) dalam *Strategic Management: Concepts and Cases* menjelaskan bahwa organisasi yang unggul adalah yang mampu melakukan *environmental scanning* secara sistemik, yaitu mengumpulkan, menganalisis, dan merespons informasi dari lingkungan eksternal dan internal. Survei kepuasan multi-stakeholder yang dilakukan LPM IAINU Kebumen merupakan bentuk operasionalisasi *environmental scanning* di level institusi pendidikan tinggi.

Teori Kontingensi dan Konteks Penjaminan Mutu

Teori Kontingensi (Lawrence dan Lorsch, 1967; Fiedler, 1964) menyatakan bahwa tidak ada satu model manajemen yang universal; efektivitas sebuah model bergantung pada konteks dan variabel situasional yang melingkupinya. Dalam konteks SPMI, implikasi teori ini adalah bahwa mekanisme survei kepuasan dan RTL perlu dikalibrasi sesuai dengan karakteristik masing-masing program studi, tingkat kematangan tata kelola, dan kapasitas sumber daya yang tersedia.

Senge (1990) dalam *The Fifth Discipline* memperkenalkan konsep *learning organization* – organisasi yang secara terus-menerus memperluas kapasitasnya untuk menciptakan hasil yang diinginkan. Institusi pendidikan tinggi yang mengintegrasikan survei kepuasan ke dalam siklus PPEPP secara sistemik pada dasarnya sedang membangun atribut *learning organization*: sistem berpikir (*systems thinking*), penguasaan diri (*personal mastery*), model mental, visi bersama, dan pembelajaran tim. IAINU Kebumen menunjukkan trajektori menuju *learning organization* ini, meskipun penguatan sistem informasi manajemen mutu yang terintegrasi masih menjadi agenda kritis yang harus diselesaikan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif-analitis dengan strategi studi kasus tunggal (single case study) pada IAINU Kebumen. Yin (2018:18) menjelaskan bahwa studi kasus tepat digunakan untuk menjawab pertanyaan "bagaimana" dan "mengapa" suatu fenomena terjadi dalam konteks alamiahnya. Ini menjadikannya pilihan metodologis yang sesuai untuk menganalisis mekanisme integrasi survei kepuasan ke dalam siklus PPEPP.

Sumber data primer terdiri atas: (1)Laporan Survei Kepuasan IAINU Kebumen Tahun 2026 yang disusun LPM dan sepuluh GPM program studi; (2)Laporan Hasil Rapat Koordinasi Penjaminan Mutu Mei 2026; dan (3)dokumen pendukung SPMI institusi. Data dikumpulkan melalui analisis dokumen (*document analysis*) dengan teknik verifikasi silang (triangulasi sumber) untuk menjamin validitas temuan (Creswell, 2014:251).

Survei kepuasan yang menjadi sumber data primer dilaksanakan pada bulan Mei 2026 menggunakan pendekatan kuantitatif dengan instrumen kuesioner berbasis Skala Likert 1–4. Populasi mencakup dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, alumni, pengguna lulusan, dan mitra kerja sama IAINU Kebumen. Pengambilan sampel dilakukan secara *random sampling* pada semua program studi. Skor kepuasan dikategorikan sebagai berikut: <2,50 (Kurang), 2,50–3,00 (Cukup), 3,01–3,50 (Baik), dan 3,51–4,00 (Sangat Baik).

Analisis data dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan\verifikasi (Miles, Huberman, dan Saldaña, 2014:14). Temuan dianalisis menggunakan kerangka teoritis TQM, SERVQUAL, manajemen strategis, dan teori pembelajaran organisasi untuk menghasilkan interpretasi yang komprehensif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Kepuasan Stakeholder

Hasil Survei Kepuasan IAINU Kebumen Tahun 2026 menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pemangku kepentingan berada pada kategori Sangat Baik di semua aspek yang disurvei. Tabel 2 berikut merangkum hasil survei berdasarkan aspek, kategori temuan, dimensi SERVQUAL yang menonjol, dan prioritas perbaikan.

Tabel 2. Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Stakeholder IAINU Kebumen 2026

Aspek yang Disurvei	Kategori Hasil	Dimensi Menonjol	Poin Perbaikan Utama
Tata Pamong dan Tata Kelola	Sangat Baik	Assurance, Empathy	Percepatan layanan digital; koordinasi antarunit
Pengelolaan SDM	Sangat Baik	Reliability, Assurance	Sistem evaluasi kinerja terukur; pengembangan karier dosen
Sarana dan Prasarana	Sangat Baik	Tangibles	Pemerataan internet; laboratorium; fasilitas digital
Layanan Akademik	Sangat Baik	Reliability, Responsiveness	Optimalisasi layanan digital; sistem informasi terintegrasi
Penelitian dan PkM	Sangat Baik	Assurance	Pendanaan riset; jejaring publikasi nasional/internasional
Mitra Kerja Sama	Sangat Baik	Empathy, Assurance	Kemampuan teknologi & bahasa asing lulusan
Tracer Study & Pengguna Lulusan	Sangat Baik	Reliability, Assurance	Kompetensi digital dan bahasa asing lulusan

Sumber: LPM IAINU Kebumen (2026), diolah

Pada aspek tata pamong dan tata kelola, para responden memberikan penilaian positif terhadap transparansi kebijakan, responsivitas pimpinan, dan efektivitas koordinasi internal. Dosen menilai komunikasi antara pimpinan dan sivitas akademika berlangsung terbuka dan konstruktif. Mahasiswa mengapresiasi kemudahan akses informasi akademik dan keterbukaan pimpinan program studi terhadap kritik dan saran. Hal ini mengindikasikan bahwa institusi telah menginternalisasi prinsip *Good University Governance* (GUG) yang mencakup akuntabilitas, transparansi, responsibilitas, independensi, dan kewajaran (Tjiptono, 2020:121).

Aspek pengelolaan SDM mendapat penilaian sangat baik, khususnya pada keterbukaan akses terhadap pelatihan, workshop, dan seminar pengembangan kompetensi. Dosen mengapresiasi dukungan institusi terhadap produktivitas akademik. Namun, evaluasi kinerja berbasis indikator yang terukur dan transparan masih menjadi titik lemah yang perlu diperbaiki, dan ini sebuah tantangan umum yang dihadapi perguruan tinggi swasta Indonesia (Chamidi, 2021).



Pada aspek sarana dan prasarana, meskipun mendapat kategori sangat baik secara keseluruhan, dimensi *Tangibles* menyimpan catatan penting: pemerataan kualitas akses internet, pemeliharaan fasilitas pembelajaran, dan pengembangan laboratorium mendapat sorotan dari responden lintas program studi. Ini konsisten dengan temuan nasional bahwa kesenjangan infrastruktur digital masih menjadi hambatan signifikan transformasi pendidikan tinggi di Indonesia (Direktorat Penjaminan Mutu, 2023).

Hasil tracer study dan survei pengguna lulusan memberikan gambaran yang sangat menggembarakan: lulusan IAINU Kebumen dinilai memiliki integritas, etika, kompetensi profesional, kemampuan komunikasi, dan etos kerja yang baik. Sebagian besar alumni memperoleh pekerjaan dalam waktu relatif singkat setelah lulus. Namun, pengguna lulusan dan mitra secara konsisten menyoroti perlunya penguatan kompetensi teknologi dan kemampuan bahasa asing. Ini dua aspek kritis di era transformasi digital dan globalisasi.

PEMBAHASAN

TQM dan Customer Focus: Survei sebagai Instrumen Strategis

Temuan survei IAINU 2026 mengonfirmasi relevansi prinsip *Customer Focus* dalam TQM. Sallis (2014:21) menekankan bahwa dalam pendidikan, mutu adalah apa yang diinginkan oleh pelanggan. Dengan melibatkan enam kelompok stakeholder (mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, pengguna lulusan, dan mitra) IAINU Kebumen telah menerapkan pendekatan *multi-stakeholder satisfaction* yang komprehensif. Hal ini melampaui sekadar pengukuran kepuasan mahasiswa sebagai satu-satunya indikator mutu, dan menuju konsep kepuasan holistik yang diadvokasi oleh Kotler (2007:36) melalui dua dimensi: kinerja versus harapan.

Pendekatan Deming (1986) melalui *System of Profound Knowledge* mengajarkan bahwa organisasi berkinerja tinggi memahami sistem mereka secara holistik. Dalam konteks ini, kepuasan mitra dan pengguna lulusan bukan sekadar indikator output, melainkan cermin dari keseluruhan sistem pendidikan, dari kurikulum, proses pembelajaran, pengembangan karakter, hingga layanan pendukung. Tingginya kepuasan mitra terhadap profesionalisme mahasiswa yang terlibat dalam program kerja sama mengindikasikan keselarasan antara proses pendidikan dengan kebutuhan dunia kerja.

Juran (1988) dalam konsep *Quality Trilogy* (*Quality Planning, Quality Control, dan Quality Improvement*) memberikan perspektif komplementer yang relevan. Survei kepuasan

berfungsi sebagai mekanisme *Quality Control*, memberikan data tentang kesenjangan antara standar yang direncanakan dengan kinerja aktual. Temuan survei kemudian menjadi input bagi *Quality Improvement* yang sistematis melalui RTL. Institusi yang mampu mengeksekusi ketiga tahap *Quality Trilogy* secara konsisten akan membangun reputasi mutu yang berkelanjutan.

SERVQUAL dan Manajemen Gap: Dari Data ke Aksi

Penerapan dimensi SERVQUAL dalam survei IAINU Kebumen 2026 membuktikan nilai analitisnya dalam mengidentifikasi area perbaikan yang spesifik dan terukur. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2010:34) mengidentifikasi lima gap dalam model kualitas layanan: gap antara persepsi manajemen dan ekspektasi pelanggan, gap antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas, gap antara spesifikasi dan penyampaian layanan, gap antara penyampaian layanan dan komunikasi eksternal, serta gap antara ekspektasi dan persepsi pelanggan (gap layanan). Analisis survei IAINU 2026 secara implisit menyentuh kelima gap ini, meskipun penekanan utama ada pada gap ke-5.

Gap pada dimensi *Tangibles*, terutama infrastruktur digital dan laboratorium, mengindikasikan adanya ketidaksesuaian antara standar layanan yang dijanjikan (spesifikasi) dengan kapasitas infrastruktur yang tersedia. Ini adalah gap ke-3 dalam taksonomi Parasuraman et al., yang memerlukan intervensi investasi fisik dan digital yang terencana. RTL yang dihasilkan dari Rakor LPM 2026 mencakup pengadaan peralatan laboratorium, peningkatan bandwidth internet, dan pengembangan platform pembelajaran digital, semua langkah yang secara langsung menutup gap ini.

Sebaliknya, skor tinggi pada *Reliability* dan *Assurance* menunjukkan bahwa kompetensi SDM, khususnya dosen, merupakan keunggulan kompetitif IAINU Kebumen yang perlu dipertahankan dan dikembangkan. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990:26), *Reliability* adalah dimensi paling kritis dalam persepsi kualitas layanan; pelanggan yang mendapatkan layanan yang andal cenderung lebih toleran terhadap kekurangan pada dimensi lain. Ini memberikan "angin segar" strategis bagi IAINU Kebumen untuk memprioritaskan perbaikan *Tangibles* tanpa khawatir kehilangan kepercayaan stakeholder dalam jangka pendek.

Integrasi Strategis: Dari Evaluasi ke Pengendalian

Mekanisme konversi temuan evaluasi menjadi RTL yang dibahas dalam Rakor LPM 2026 merupakan jantung dari tahap Pengendalian dalam siklus PPEPP. Tabel 3 menyajikan pemetaan temuan kritis survei, sumbernya, RTL yang dirumuskan, dan unit penanggung jawab.

Tabel 3. Pemetaan Temuan Survei & Rencana Tindak Lanjut IAINU Kebumen 2026

No.	Temuan/Gap	Sumber Temuan	Rencana Tindak Lanjut (RTL)	Penanggung Jawab
1	Sarana prasarana digital dan laboratorium belum merata	Survei Mahasiswa, Dosen (Tangibles)	Pengadaan dan upgrade fasilitas laboratorium; pemerataan akses internet kampus	Wakil Rektor II, Kaprodi
2	Sinkronisasi data mutu antarunit belum real-time	Survei Dosen & Tendik; Rakor LPM	Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Mutu (SIMM) terintegrasi	LPM, IT Center
3	Evaluasi kinerja SDM belum berbasis indikator terukur	Survei Dosen & Tendik (Reliability)	Penyusunan rubrik penilaian kinerja berbasis KPI; sistem reward & recognition	Wakil Rektor I, BAAK
4	Kompetensi teknologi dan bahasa asing lulusan masih lemah	Survei Mitra, Tracer Study (Tangibles)	Program sertifikasi TIK; kelas bahasa asing intensif; integrasi kurikulum	Dekanat, Kaprodi
5	Dukungan pendanaan penelitian dan PkM terbatas	Survei Dosen (Assurance)	Peningkatan alokasi anggaran riset; program pendampingan proposal hibah eksternal	LPPM, Keuangan
6	Layanan akademik berbasis digital belum optimal	Survei Mahasiswa & Tendik (Responsiveness)	Pengembangan portal akademik terintegrasi; SOP layanan digital; pelatihan staf	BAAK, IT Center, LPM

Sumber: LPM IAINU Kebumen (2026), diolah dan dikembangkan.

Tabel di atas menunjukkan bahwa RTL yang dirumuskan tidak hanya bersifat reaktif (merespons keluhan), tetapi juga proaktif (mengantisipasi kebutuhan masa depan). Ini sejalan dengan konsep *proactive quality assurance* yang diadvokasi oleh Feigenbaum (1991), bahwa mutu yang dibangun ke dalam sistem, bukan sekadar diinspeksi setelah terjadi kegagalan.

Dari perspektif manajemen strategis, proses ini merepresentasikan apa yang Mintzberg (1987) sebut sebagai *realized strategy*, suatu strategi yang muncul dari interaksi antara *intended strategy* dan faktor-faktor lapangan yang teridentifikasi melalui evaluasi. Rakor LPM berfungsi sebagai forum di mana *intended strategy* (standar mutu yang ditetapkan) dikalibrasi dengan *realized reality* (temuan survei), menghasilkan *emergent actions* yang responsif dan kontekstual.



Sinkronisasi LPM-GPM-Prodi

Hasil kajian secara konsisten menunjukkan bahwa sinkronisasi antarunit kerja antara LPM (tingkat institusi), GPM (tingkat fakultas), dan Program Studi (tingkat operasional) merupakan faktor penentu (determinan) keberhasilan implementasi PPEPP. Laporan Rakor LPM 2026 secara eksplisit mencatat bahwa sistem monitoring capaian standar secara real-time belum terwujud, dan koordinasi data antara LPM, GPM, dan Prodi masih perlu ditingkatkan (LPM IAINU, 2026:8).

Teori Sistem dari Churchman (1968) mengingatkan bahwa dalam sistem yang kompleks, kelemahan pada salah satu subsistem akan mempengaruhi kinerja keseluruhan sistem. Dalam konteks SPMI, jika GPM tidak menyampaikan data evaluasi secara tepat waktu dan akurat ke LPM, maka siklus PPEPP tidak dapat berjalan dengan semestinya. Oleh karena itu, pengembangan Sistem Informasi Manajemen Mutu (SIMM) yang terintegrasi bukan sekadar kebutuhan teknis, melainkan kebutuhan sistem yang fundamental.

Amin (2017) dalam penelitiannya tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan akademik menegaskan tiga prinsip utama TQM di perguruan tinggi, yaitu kebersamaan tujuan, perbaikan sistem berkelanjutan, dan pelibatan seluruh komunitas kampus dan eksternal. Ketiga prinsip ini hanya dapat diwujudkan apabila ada infrastruktur koordinasi yang solid, yang dalam hal ini, mekanisme Rakor yang terjadwal, terstruktur, dan berorientasi output berupa RTL yang dapat dieksekusi.

Senge (1990) menambahkan bahwa dalam *learning organization*, "*team learning*" merupakan disiplin kritis yang memungkinkan kecerdasan kolektif melampaui kecerdasan individu. Rakor LPM yang efektif adalah manifestasi dari *team learning* ini di mana LPM, GPM, dan Prodi tidak hanya berbagi data, tetapi juga membangun pemahaman bersama tentang masalah, solusi, dan komitmen aksi.

Budaya Mutu: Dari Compliance ke Quality Culture

Wibisono (2013:55) dan Sutopo (2021:112) sama-sama menyoroti perbedaan krusial antara *quality compliance* (sekadar memenuhi persyaratan akreditasi dan regulasi) dengan *quality culture* (internalisasi nilai-nilai mutu dalam keseharian organisasi). Temuan Survei IAINU 2026 menunjukkan bahwa institusi telah bergerak melampaui *compliance* dan menuju *quality culture*. Indikatornya: survei dilaksanakan secara mandiri dan komprehensif (10 prodi),

hasilnya dibahas dalam forum koordinasi institusional, dan rekomendasi dikonversi menjadi RTL dengan unit penanggung jawab yang jelas.

Crosby (1979) dalam konsep *Zero Defects* dan *Cost of Quality* mengemukakan bahwa investasi dalam pencegahan (*prevention*) jauh lebih ekonomis daripada biaya kegagalan (*failure costs*). Dalam konteks pendidikan tinggi, biaya kegagalan mutu mencakup: kehilangan mahasiswa potensial, penurunan akreditasi, kehilangan kepercayaan mitra, dan degradasi reputasi institusional. Survei kepuasan yang terstruktur adalah investasi *prevention* yang relatif murah namun berdampak besar apabila hasilnya benar-benar digunakan untuk perbaikan.

Transformasi menuju *quality culture* juga memerlukan kepemimpinan yang transformatif. Bass dan Avolio (1994) dalam *Transformational Leadership Theory* menekankan bahwa pemimpin transformatif menginspirasi, memotivasi, dan memberdayakan anggota organisasi untuk melampaui kepentingan pribadi demi tujuan kolektif yang lebih tinggi. Komitmen para pimpinan di lingkungan IAINU Kebumen untuk menjadikan survei kepuasan sebagai bagian integral dari siklus PPEPP – bukan sekadar ritual administratif – merupakan manifestasi gambaran nyata kepemimpinan transformatif dalam konteks penjaminan mutu.

Strategi menuju visi IAINU Kebumen sebagai PTNU Unggul dan Rujukan Tahun 2029 (Renstra IAINU, 2024-2029) memerlukan pendekatan yang terintegrasi dari peningkatan mutu akademik, penguatan tata kelola, pengembangan infrastruktur, dan pemberdayaan SDM. Kesemuanya itu harus berjalan secara sinergis dan konsisten. Survei kepuasan yang terstruktur dan berbasis SERVQUAL menyediakan "kompas strategis" yang memandu arah peningkatan secara empiris dan terukur, dan sekaligus menghindarkan institusi dari jebakan perencanaan yang tidak berbasis realitas lapangan.

KESIMPULAN

Integrasi survei kepuasan stakeholder dalam siklus PPEPP di IAINU Kebumen merupakan model penjaminan mutu yang efektif karena berbasis data lapangan (*evidence-based*). Beberapa kesimpulan utama dapat ditarik dari kajian ini. *Pertama*, secara keseluruhan, kepuasan stakeholder IAINU Kebumen 2026 berada pada kategori Sangat Baik di semua aspek yang disurvei, menunjukkan komitmen institusi terhadap kualitas layanan pendidikan yang holistik. *Kedua*, dimensi Reliability dan Assurance mendapat skor tertinggi, mengonfirmasi kompetensi akademik dosen sebagai keunggulan kompetitif IAINU Kebumen. Sebaliknya, dimensi Tangibles, khususnya infrastruktur digital dan laboratorium, merupakan area



perbaikan paling kritis. *Ketiga*, mekanisme Rakor LPM sebagai forum sinkronisasi antara temuan evaluasi dan perumusan RTL terbukti efektif dalam menerjemahkan data kepuasan menjadi tindakan perbaikan yang terukur dan akuntabel. *Keempat*, sinkronisasi antara LPM, GPM, dan Prodi merupakan faktor determinan keberhasilan siklus PPEPP, dan pengembangan SIMM terintegrasi menjadi kebutuhan sistem yang mendesak. *Kelima*, IAINU Kebumen menunjukkan trajektori yang jelas dari sekadar *quality compliance* menuju *quality culture*, suatu prasyarat untuk mewujudkan visi sebagai PTNU Unggul dan Rujukan Tahun 2029.



DAFTAR PUSTAKA

- Amin, S. (2017). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademika pada Sekolah Tinggi. *Jurnal Wahana Akademika*, 4(2), Oktober 2017.
- Arifin, Z. (2014). *Evaluasi Pembelajaran: Prinsip, Teknik, dan Prosedur*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). *Improving Organizational Effectiveness through Transformational Leadership*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Chamidi, A. S. (2021). Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) pada Program Studi Pendidikan Agama Islam IAINU Kebumen. *Jurnal An-Nidzam*, 8(2), Desember 2021.
- Chamidi, A. S., dkk. (2026). *Laporan Survei Kepuasan IAINU Kebumen Tahun 2026*. Kebumen: LPM IAINU Press.
- Churchman, C. W. (1968). *The Systems Approach*. New York: Delacorte Press.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Crosby, P. B. (1979). *Quality Is Free: The Art of Making Quality Certain*. New York: McGraw-Hill.
- David, F. R. (2011). *Strategic Management: Concepts and Cases* (13th ed.). Upper Saddle River: Pearson.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. Cambridge: MIT Press.
- Direktorat Penjaminan Mutu Kemendikbudristek. (2023). *Pedoman Implementasi SPMI di Perguruan Tinggi*. Jakarta: Kemendikbudristek.
- Fandy, T., & Diana, A. (2020). *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Feigenbaum, A. V. (1991). *Total Quality Control* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Gasperz, V. (2015). *Total Quality Management: Konsep dan Aplikasi untuk Pendidikan dan Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- IAINU Kebumen. (2024). *Rencana Strategis IAINU Kebumen Tahun 2024-2029*. Kebumen: IAINU.
- Juran, J. M. (1988). *Juran on Planning for Quality*. New York: Free Press.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action*. Boston: Harvard Business School Press.
- Kotler, P. (2007). *Marketing Management* (12th ed.). Upper Saddle River: Pearson Prentice Hall.
- Lawrence, P. R., & Lorsch, J. W. (1967). *Organization and Environment: Managing Differentiation and Integration*. Boston: Harvard Business School Press.
- LPM IAINU Kebumen. (2026). *Laporan Hasil Rapat Koordinasi Penjaminan Mutu (Rakor) Tahun 2026*. Kebumen: IAINU.
- Marliza, O., dkk. (2021). Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan dengan Pendekatan Service Quality. *Jurnal Edukasi Islami*, 10(02), 45-60.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Mintzberg, H. (1987). The Strategy Concept I: Five Ps for Strategy. *California Management Review*, 30(1), 11-24.
- Nasution, M. N. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2010). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.
- Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.



-
- Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 53 Tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi.
- Porter, M. E. (1985). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. New York: Free Press.
- Sallis, E. (2014). *Total Quality Management in Education*. London: Routledge.
- Senge, P. M. (1990). *The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization*. New York: Doubleday.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutopo, H. B. (2021). *Manajemen Mutu Pendidikan di Era Digital*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
- Wibisono, D. (2013). *Panduan Penyusunan Skripsi, Tesis & Disertasi*. Jakarta: Andi.
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods (6th ed.)*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: Free Press.
- Zulian, Y. (2015). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.