

**PERANAN MANAJEMEN MUTU PENDIDIKAN TINGGI BERBASIS SPMI  
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN UNTUK  
MEWUJUDKAN PENDIDIKAN BERKUALITAS**

***THE ROLE OF HIGHER EDUCATION MANAGEMENT BASED SPMI IN  
IMPROVING SERVICE TO CREATE A QUALITY EDUCATION***

**I MADE SILA**

**Civic Study Program, Faculty of Teacher Training and Education,  
Dwijendra University Denpasar  
Email: [madesila909@gmail.com](mailto:madesila909@gmail.com)**

**ABSTRACT**

Quality education is a necessity in the implementation of higher education and as one of the determinants for country development. Qualified graduates need a quality of education system as well. In creating the quality of education system, beside human resources, facilities, curriculum and financial capital is also required the quality of management. Nowadays, the development of university quality control management thinking directs to an integrated management system called the internal quality control system (*SPMI*).

The focus problems in this study is how *SPMI* should be held in University in order to be able to form a competent and competitive scholars, giving plenary services in the University management? The purpose of this study is as information material and study in developing the quality of University in order to be able to form competent and competitive scholars provide full service to all stakeholders.

This study uses qualitative approach with descriptive and verification methods through research instruments in the form of questionnaires given to the respondents consisting of office head/department head, the head of program study, lecture and student. The result of this study shows that overaal of the control system through *SPMI* has positive and significant effect on the the quality of University, therefore it is able to give good service in improving customer's satisfaction especially students. The researcher recommend to the head of University to use *SPMI* model that capable in providing objective assessment and improving the academic community motivation. On the other hand, the head of University should pay more attention to his lectures' performance by improving the competence, and his achievement motive, and able to create a conducive environment.

**Key Words:** Quality management, improving service and quality education.

**ABSTRAK**

Pendidikan yang berkualitas merupakan suatu kebutuhan dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi dan sebagai salah satu penentu bagi pembangunan negara. Lulusan yang berkualitas membutuhkan sistem pendidikan yang berkualitas pula. Dalam pembentukan sistem pendidikan yang berkualitas, selain SDM, sarana dan prasarana, kurikulum dan modal juga diperlukan manajemen yang berkualitas. Dewasa ini, perkembangan pemikiran manajemen

penjaminan mutu perguruan tinggi mengarah pada sistem manajemen terpadu yang disebut dengan system penjaminan mutu internal ( SMPI )

Permasalahan yang menjadi fokus dalam penulisan ini, yaitu bagaimana sebaiknya SPMI tersebut diselenggarakan di perguruan tinggi agar mampu membentuk sarjana yang kompeten dan kompetitif, memberikan pelayanan yang paripurna dalam pengelolaan perguruan tinggi ?. Maksud pembahasan ini adalah sebagai bahan informasi dan kajian dalam mengembangkan mutu perguruan tinggi agar mampu membentuk sarjana yang kompeten dan komtetitif memberi pelayanan yang paripurna pada seluruh pemangku kepentingan

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian in adalah kualitatif dengan metode diskriptif dan verifikatif melalui instrumen penelitian berupa kuesioner yang diberikan kepada responden yang terdiri dari kepala biro/kepala bagian, ketua program studi, dosen dan mahasiswa. Temuan penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan bahwa Penjaminan mutu melalui SPMI berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap mutu universitas, sehingga mampu memberikan pelayanan yang baik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan khususnya mahasiswa Peneliti merekomendasikan kepada pimpinan universitas (rektor) untuk menggunakan model SPMI yang mampu memberikan penilaian yang obyektif dan meningkatkan motivasi civitas akademika. Di lain pihak rektor juga sebaiknya lebih memperhatikan kinerja dosennya dengan meningkatkan kompetensi, dan motif berprestasinya, serta mampu menciptakan lingkungan yang kondusif.

Kata kunci, Manajemen mutu, peningkatan pelayanan dan kualitas pendidikan

## I. PENDAHULUAN

Usaha untuk mengembalikan kondisi atau posisi dari masalah yang Pendidikan yang berkualitas merupakan suatu kebutuhan dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi dan sebagai salah satu penentu bagi pembangunan negara. Kelak pendidikan akan menghasilkan generasi-generasi penerus bangsa yang akan siap membangun negara ke arah yang lebih baik. Obsesi kita nanti akan terbentuk generasi emas Indonesia yang siap membawa negara ini bersaing dengan bangsa lain dalam era global. Lulusan yang berkualitas membutuhkan sistem pendidikan yang berkualitas pula. Dalam pembentukan sistem pendidikan yang berkualitas, selain SDM, sarana dan prasarana, kurikulum dan modal juga diperlukan manajemen yang berkualitas . Dewasa ini, perkembangan pemikiran manajemen penjaminan mutu perguruan tinggi mengarah pada sistem manajemen terpadu yang disebut dengan system penjaminan mutu internal ( SMPI ). PP No 4 Tahun 2014 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan bahwa menteri mempunyai tanggung jawab dalam bidang pengawasan, pemantauan dan evaluasi ( Pasal 3 ) sedangkan pada ( pasal

6 ) dijelaskan tugas dan wewenang menteri adalah menetapkan ( a ). Standar Nasional Pendidikan Tinggi; ( b ). menyusun dan menetapkan sistem penjaminan mutu Pendidikan Tinggi, yang terdiri atas: (1). sistem penjaminan mutu internal oleh setiap Perguruan Tinggi; dan ( 2 ). sistem penjaminan mutu eksternal yang dilakukan melalui akreditasi oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi dan/atau lembaga akreditasi mandiri; dan ( c ). mengelola pangkalan data Pendidikan Tinggi.pendidikan yang berkelanjutan Pelaksanaan penjaminan mutu oleh perguruan tinggi bertujuan untuk memenuhi dan atau melampaui standar nasional pendidikan agar mampu mengembangkan mutu

Permasalahan yang paling mendasar dalam penyelenggarakan pendidikan tinggi adalah bagaimana pendidikan tinggi tersebut diselenggarakan secara legal, sistematis, berkelanjutan dalam rangka mencapai peningkatan mutu secara terus menerus. Pendidikan tinggi sebagai pencetak tenaga-tenaga ilmiah harus menjadi pelopor dalam menciptakan iklim mutu berdasarkan pengkajian yang dilakukan oleh seluruh

civitas akademika, dengan terbuka dan demokratis, untuk mencapai solusi yang terbaik dalam perkembangan lembaga tersebut. Pemahaman tentang visi dan misi perguruan tinggi oleh seluruh civitas akademika akan menjadikan perguruan tinggi sebagai suatu lembaga yang bersifat spesipik, memiliki kekuatan untuk dapat bersaing dengan perguruan tinggi yang lain.

Seyogyanya Perguruan tinggi menjadi institusi paling pertama dan utama dapat mengembangkan diri karena misi utama perguruan tinggi adalah menghasilkan intelektual berkualitas yang selalu akan melakukan penelitian untuk menghasilkan teori-teori baru. Hasil pengkajian yang dihasilkan oleh para dosen dan pakar ini, dipergunakan oleh Perguruan tinggi untuk memperbaiki institusi, sebagai suatu sistem, perguruan tinggi akan secara otomatis dan berkelanjutan dapat memperbaharui diri menjadi sebuah lembaga yang modern dan lebih maju dari lembaga yang lain. Karena demikian manajemen pendidikan tinggi harus selalu disesuaikan sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan kebutuhan masyarakat sesuai dengan hasil penelitian dan analisis dosen yang telah memahami karakteristik lembaganya.

Sebagai suatu sistem, perguruan tinggi memiliki struktur yang terdiri dari berbagai komponen yang berkaitan erat satu sama lain secara fungsional, sehingga merupakan keterpaduan yang sinergis. Fungsi Manajemen perguruan tinggi adalah bagaimana mengatur seluruh komponen tersebut agar dapat memberikan pelayanan secara totalitas dan mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Standar pelayanan pendidikan tinggi dibandingkan dengan lembaga bisnis dan perhotelan masih sangat rendah terutama dalam servis dan kepuasan pelanggan. Rendahnya standar pelayanan ini disebabkan manajemen pendidikan tinggi memiliki kelemahan mendasar antara lain : mencakup dimensi proses dan substansi. Pada tataran proses, seperti perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi belum dilakukan belum dengan prosedur kerja yang ketat. Pada tataran substantif, seperti personalia,

keuangan, sarana dan prasarana, instrumen pembelajaran, layanan bantu, layanan perpustakaan, dan sebagainya, tidak hanya substansinya belum komprehensif, melainkan kriteria keberhasilan untuk masing-masingnya belum ditetapkan secara taat asas (Sudarwan Danim, 2003: 6). Pimpinan Perguruan tinggi harus berani mengkondisikan seluruh civitas agar teori dan konsep yang dipelajari dan diajarkan terealisasi dalam lingkungan perguruan tinggi. Disamping itu agar mutu tetap terjaga dan proses peningkatan mutu tetap terkontrol, maka harus ada standar yang diatur dan disepakati untuk dijadikan indikator evaluasi keberhasilan peningkatan mutu tersebut (adanya *benchmarking*/titik acuan standar/patokan). Penetapan tujuan pengembangan secara jelas dan ditentukan tahapan pencapaian untuk dievaluasi dalam pencapaian berikutnya. Perguruan tinggi di Indonesia banyak yang belum bisa menerapkan hasil kajian standar mutu yang dihasilkan dari hasil menelitiannya. Secara teoritis Perguruan tinggi ( dosen ) sudah memahami dan sering mengkaji, namun belum mampu dan mau menerapkan. Untuk itu perlu ada terobosan dan kebijakan bersama untuk menerapkan dilingkungan kita sendiri, Sistem manajemen mutu yang bagaimana yang tepat perlu di kembangkan. Perlu ada penetapan tujuan pengembangan secara jelas dan ditentukan tahapan pencapaian untuk dievaluasi dalam pencapaian berikutnya.

Manajemen Mutu Terpadu ( MMT ) yang diterapkan di dunia usaha, bisnis dan keuangan telah dapat membangun kinerja pegawai yang kompeten dan profit, mengapa di lembaga pendidikan tinggi sebagai lembaga penghasil teori dan model belum mampu ? Kisah sukses implementasi manajemen mutu terpadu di dunia bisnis mengilhami organisasi-ornasisasi lainnya termasuk perguruan tinggi

Permasalahan yang menjadi fokus dalam penulisan ini, yaitu bagaimana sebaiknya SPMI tersebut diselenggarakan di perguruan tinggi agar mampu membentuk sarjana yang kompeten dan kompetitif, memberikan pelayanan yang paripurna dalam pengelolaan perguruan tinggi ?. Maksud pembahasan ini adalah sebagai

bahan informasi dan kajian dalam mengembangkan mutu perguruan tinggi agar mampu membentuk sarjana yang kompeten dan komtetitif memberi pelayanan yang paripurna pada seluruh pemangku kepentingan

## 2. METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan metode diskriptif dan verifikatif melalui instrumen penelitian berupa kuesioner yang diberikan kepada responden yang terdiri dari kepala biro/kepala bagian, ketua program studi, dosen dan mahasiswa.

Pengumpulan data dari informan terkumpulkan selanjutnya data tersebut dianalisis dengan teknik pengolahan secara kualitatif, yakni dengan Verifikasi data yang diperoleh di lapangan dan isian format SPMI. Selanjutnya dari hasil pengolahan ini disajikan dengan analisis deskriptif, disusun secara sistematis, setelah data dianalisis maka diperoleh suatu simpulan umum sehubungan dengan permasalahan dalam penulisan ini dan pelaksanaannya dalam praktik evaluasi mutu internal sebagaimana yang dilakukan oleh tim SPMI

## 3. HASIL PENELITIAN

### 1. Sistem Penjaminan Mutu Internal

System penjaminan mutu di suatu institusi dulu populer disebut dengan total quality Manajement ( TQM ) Menurut Edward Sallis (2013:13) bahwa *“Total Quality Management is a philosophy and a methodology which assist institutions to manage change and set their own agendas for dealing with the plethora of new external pressures.”* Pendapat di atas menekankan pengertian bahwa total quality management merupakan suatu filsafat dan metodologi yang membantu berbagai institusi, terutama industri dalam mengelola perubahan dan menyusun agenda masing-masing untuk menanggapi tekanan-tekanan faktor eksternal Sedangkan Purnama (2016:51) mengemukakan MMT ( **Management Mutu Terpadu**) ialah sistem

terstruktur dengan serangkaian alat, teknik, dan filosofi yang didesain untuk menciptakan budaya perusahaan yang memiliki fokus terhadap konsumen, melibatkan partisipasi aktif para pekerja, dan perbaikan kualitas yang berkesinambungan yang menunjang tercapainya kepuasan konsumen secara total dan terus-menerus. Gaspersz (2008:266) mengemukakan MMT ( **Management Mutu Terpadu** ) ialah pendekatan manajemen sistematis yang berorientasi pada organisasi, pelanggan, dan pasar melalui kombinasi antara pencarian fakta praktis dan penyelesaian masalah, guna menciptakan peningkatan secara signifikan dalam kualitas, produktivitas, dan kinerja lain dari perusahaan.

Istilah kualitas mengandung berbagai makna bagi setiap orang. Menurut M. Suyanto, kualitas adalah ukuran baik tidaknya sebuah produk sesuai dengan kebutuhan spesifik pelanggan yang meliputi kualitas kinerja, kesesuaian, daya tahan, dan keandalannya. Istilah kualitas diartikan dengan; kadar, tingkat baik buruknya sesuatu; mutu; derajat. Manajemen mutu merupakan suatu cara untuk mengorganisasi manusia. Tujuan manajemen mutu adalah untuk mencapai keseimbangan antara usaha manusia dalam melakukan tugas dengan penuh kesukacitaan dengan partisipasinya dalam meningkatkan bagaimana bekerja yang baik. Sedangkan Fandy merumuskan konsep holistik mengenai kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

“Mutu lebih menekankan pada kegembiraan dan kebahagiaan pelanggan dan bukan sekedar kepuasan pelanggan. Pernyataan diatas mengingatkan, agar manajemen dapat memahami filosofi penjaminan mutu yang benar, institusi pendidikan sangat dianjurkan untuk mendalami konsep *Total Quality Management* (TQM).” (Tony Henry, dalam Sallis dan Hingley, 1992 ).

Dari pendapat pakar tersebut MMT sebagai suatu pendekatan dalam menjalankan suatu usaha yang berusaha memaksimalkan daya saing melalui penyempurnaan terus menerus atas produk,

jasa, manusia, proses, dan lingkungan organisasi. Manajemen mutu terpadu (MMT) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus terhadap produk jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungannya. Sebab, berdasarkan MMT, tolok ukur keberhasilan usaha bertumpu pada kepuasan pelanggan atas barang atau jasa yang diterimanya.

Sementara Ross dalam William Mantja mendefinisikan MMT sebagai integrasi dari semua fungsi dan proses dalam organisasi untuk memperoleh dan mencapai perbaikan serta peningkatan kualitas barang sebagai produk dan layanan yang berkesinambungan. Tujuan utamanya adalah kepuasan konsumen atau pelanggan (*customer*).

Menyimak berbagai pendapat diatas maka Cara terbaik agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global menurut Tjiptono dan Diana (2003:10) yaitu dengan melakukan upaya/usaha perbaikan yang berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses, serta lingkungan, melalui penerapan manajemen mutu. Berdasarkan hasil studi mengenai keberhasilan perusahaan-perusahaan industri kelas dunia yang berhasil mengembangkan konsep mutu dalam perusahaan. Sedangkan Manajemen Peningkatan Mutu terpadu (MMT) dalam pendidikan sebagaimana yang dikutip oleh William dan didefinisikan sebagai sekumpulan prinsip dan teknik yang menekankan bahwa peningkatan mutu harus bertumpu pada lembaga pendidikan untuk secara terus menerus dan berkesinambungan meningkatkan kapasitas dan kemampuan organisasinya guna memenuhi tuntutan dan kebutuhan peserta didik dan masyarakat.

Dari definisi di atas maka dapat ditarik sebuah benang merah bahwa dalam Manajemen Peningkatan Mutu (MPM) terkandung upaya; (1) mengendalikan proses yang berlangsung di lembaga pendidikan atau sekolah baik kurikuler maupun administrasi, (2) melibatkan proses diagnosis, (3) peningkatan mutu harus didasarkan atas data dan fakta baik yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif, (4) peningkatan mutu

harus terus menerus dan berkesinambungan, (5) peningkatan mutu harus memberdayakan dan melibatkan semua unsur yang ada di lapangan pendidikan, dan (6) peningkatan mutu memiliki yang menyatakan bahwa perguruan tinggi dapat memberikan kepuasan pada mahasiswa, orang tua, dan masyarakat. Tujuan akhir dari peningkatan mutu tersebut adalah menjamin dan memelihara kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan. Sehingga proses peningkatan mutu harus dilakukan secara berkesinambungan sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan dinamika masyarakat terutama tuntutan dunia kerja.

Menurut PP No 4 tahun 2014 tentang penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi, maka setiap statuta Perguruan tinggi wajib mencantumkan tentang Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) sebagai bagian yang terintegrasi dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi. Dengan demikian maka pengelolaan mutu perguruan tinggi diharapkan dapat meningkatkan kualitas lulusan dan kepercayaan masyarakat terhadap lulusan perguruan tinggi. Pengelolaan mutu perguruan tinggi meliputi beberapa hal antara lain : Kebijakan mutu (*quality policy*), Kelembagaan SPMI, Manual mutu, Standard Audit mutu, Personalia, Peningkatan mutu berkelanjutan.

SPMI suatu perguruan tinggi merupakan kegiatan mandiri dari perguruan tinggi yang bersangkutan sehingga proses tersebut dirancang, dijalankan dan dikendalikan sendiri tanpa campur tangan Pemerintah. Namun demikian SPMI harus terintegrasi dengan PDPT dan dilakukan audit olen penjaminan mutu eksternal yaitu BAN-PT. Sistem Penjaminan Mutu Internal adalah kegiatan sistemik penjaminan mutu pendidikan tinggi di perguruan tinggi oleh perguruan tinggi (*internally driven*) untuk mengawasi penyelenggaraan pendidikan tinggi oleh perguruan tinggi secara berkelanjutan sebagaimana diatur oleh pasal 50 ayat (6) UU Sisdiknas juncto Pasal 91 PP no 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.

Tahapan kegiatan yang dilaksanakan dalam SPMI meliputi landasan ideal penjaminan mutu akademik, pelaksanaan penjaminan mutu, evaluasi diri, audit internal dan koreksi. Pelaksanaan SPMI akan mencapai hasil yang optimal apabila memenuhi beberapa persyaratan yaitu apabila disertai dengan komitmen, perubahan paradigma, dan sikap mental para pelaku proses pendidikan tinggi, serta pengorganisasian penjaminan mutu.

Pelaksanaan SPMI dapat dikendalikan melalui berbagai model manajemen kendali mutu. Apabila hasil audit yang dilakukan terhadap standar mutu pembelajaran menunjukkan hasil positif maka standar mutu berikutnya harus dinaikkan. Sedangkan apabila hasil evaluasi negative maka harus segera dilakukan tindakan agar standar mutu dapat dicapai. Apabila SPMI ini berjalan dengan baik maka akan memberikan jaminan pada pelanggan tentang mutu perguruan tinggi tersebut. Kegiatan ini mencakup mulai dari perencanaan, penerangan, pengendalian dan pengembangan standar mutu perguruan tinggi secara konsisten dan berkelanjutan sehingga stakeholder baik internal maupun eksternal memperoleh kepuasan.

## **2. Peningkatan Kualitas PT Fokus pada Pelayanan**

### **a. Kualitas Perguruan Tinggi**

Unsur pelaksana administratif perguruan tinggi harus melaksanakan fungsinya dengan berkualitas baik-sangat baik, agar unsur-unsur perguruan tinggi tersebut, juga mahasiswa dan masyarakat yang membutuhkan pelayanannya merasa puas, karena fungsi, tugas, dan kebutuhannya sungguh dapat dipenuhi dan lancar. Kualitas pelayanan pelaksana administratif perguruan tinggi dapat dilihat dari beberapa segi: wujud, keandalan, daya tanggap, kepastian, dan tingkat empati seperti yang dikemukakan oleh Leonard Berry, A. Parasuraman, dan Valarie Zeithmal (McLeod, 1996, 101). Pandangan para pemerhati dan praktisi pendidikan di Indonesia secara umum kualitas perguruan tinggi di Indonesia dinilai masih kurang memadai, tentunya kecuali UI, UGM, ITB

yang sudah berhasil menembus peringkat relatif bagus di dunia. Kualitas sebuah perguruan tinggi antara lain ditandai oleh reputasi akademik, ketersediaan tenaga pengajar (dosen, peneliti) yang bermutu, serta ditopang oleh tradisi penelitian yang kuat dan tradisi penulisan ilmiah yang bagus (buku dan jurnal). Namun, justru dalam aspek-aspek kunci itu kinerja perguruan tinggi di Indonesia dinilai masih rendah. Karena itu, tantangan utama ke depan adalah meningkatkan mutu dengan memperkuat sejumlah aspek yang amat fundamental tersebut. Dengan terpisahnya Departemen dan Kementerian Pendidikan tinggi yang semula bergabung dengan Pendidikan dan Kebudayaan, sekarang bergabung dengan kementerian riset dan teknologi diharapkan akan terjadi perubahan yang fundamental dari paradigma pendidikan tinggi dari teaching university menjadi research university

Paling kurang lima faktor yang menentukan kualitas sebuah perguruan tinggi, (1) sarana dan prasarana yang mendukung (gedung, ruang perkantoran, ruang kuliah); (2) fasilitas yang memadai (perpustakaan, laboratorium); (3) kualitas dosen dengan komitmen waktu yang cukup untuk mengajar; (4) kemampuan meneliti; dan (5) komitmen para dosen dan peneliti terhadap profesinya untuk terus berupaya meningkatkan kompetensi dan keahlian.

Untuk itu, ada hal penting yang harus diperhatikan dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan tinggi yakni dengan menegaskan visi dan orientasi, bahwa perguruan tinggi adalah institusi publik yang memberikan pelayanan pendidikan bagi masyarakat. Perguruan tinggi adalah lembaga pengembangan ilmu yang bertujuan melahirkan masyarakat berpengetahuan, berkeahlian, kompeten, dan terampil. Ada beberapa dimensi yang patut diperhatikan, yaitu (1) perbaikan mutu pelayanan; (2) penetapan langkah antisipasi dalam menjawab kebutuhan nyata masyarakat; (3) perbaikan sistem kelembagaan yang lentur agar lebih mudah beradaptasi dan menyesuaikan diri dengan perubahan; (4) peningkatan efektivitas kerja sama kelompok dan optimalisasi tim kerja di antara unit-unit yang terkait; (5) penataan manajemen berdasarkan kepemimpinan yang efektif; dan

(6) pemberdayaan dan pengembangan sumber daya manusia.

Penjaminan mutu eksternal oleh Badan Akreditasi Nasional (BAN-PT) sekarang memasuki babak baru dengan menghubungkan antara laporan dalam Fider Dikti dan laporan akreditasi yang dikirim oleh masing-masing Perguruan Tinggi. Dengan pola ini diharapkan semakin kecil rekayasa yang dilakukan oleh pengelola perguruan tinggi, dalam mengisi isian borang. Kalau dilihat dari prosentase terhadap standar penilaian borang akreditasi dapat dijabarkan sebagai: (1) Peningkatkan kuantitas dan kualitas tenaga akademik dengan memberi kesempatan mengikuti pendidikan pascasarjana sampai tingkat doctor, dan meningkatkan jabatan akademik sampai guru besar; (2) menata sistem/pola rekrutmen, seleksi mahasiswa, dan kualitas lulusan; (3) melakukan pegabdian pada masyarakat untuk menggali dan mengembangkan sumber pembiayaan alternatif melalui kerja sama dengan badan-badan usaha swasta dalam bentuk pengembangan riset-riset strategis; (4) pembiayaan, menyediakan sarana dan prasarana fisik yang memadai dan fasilitas yang mendukung, terutama perpustakaan dan laboratorium; (5) kepemimpinan, tata kelola dan penjaminan mutu, (6) Kurikulum dan pembelajaran, serta penawaran yang menarik pada program-program pilihan sesuai dengan *learning out come* ( LO ) untuk membantu mahasiswa mendapatkan sertifikat pendamping izasah ( SKPI ) dan ( 7 ) penjabaran visi, misi, sasaran dan tujuan yang jelas yang mampu memberikan arah bagi pengembangan perguruan tinggi dalam menentukan jati diri, untuk memberikan pelayanan publik yang baik. Prosentase penilaian visi dan misi perguruan tinggi memang kecil tetapi sangat penting dalam menentukan seluruh arah kebijakan perguruan tinggi.

Memperhatikan ketujuh standar penilaian akreditasi tersebut dapat dikelompokkan menjadi tiga tahapan akreditasi yaitu :

Tahap pertama, akreditasi kelembagaan fokus pada masalah input yang menjadi isu penting untuk menentukan tinggi-rendahnya mutu sebuah produk di perguruan tinggi menghasilkan (lulusan/sarjana). Input mencakup *enrollment*

(mahasiswa), karakteristik pendidikan tenaga akademik (S-2, S-3), sumber daya finansial, fasilitas, program, dan dukungan pelayanan. Masalah input ini amat krusial, sebab berpengaruh langsung terhadap kualitas *outcome*. Produk yang akan dihasilkan sangat bergantung pada bahan mentah (*raw material*) yang diserap.

Tahap kedua, proses transformasi adalah suatu tahapan pengolahan input ditentukan oleh kurikulum yang dijabarkan melalui suatu proses belajar-mengajar di kampus. Proses belajar-mengajar merupakan wahana transfer pengetahuan, keahlian, dan keterampilan. Untuk itu, perguruan tinggi harus mampu membuat suatu desain program yang bagus, terutama menyangkut masalah input, substansi program, dan metode implementasi program. Agar proses pembelajaran berlangsung efektif, harus didukung pula dengan sistem pendataan yang baik untuk memudahkan dalam melakukan analisis dan mengolah umpan-balik di dalam proses pembelajaran. Perguruan tinggi juga harus mampu menciptakan iklim ( atmosfer akademik ) yang kondusif bagi aktivitas akademik, kegiatan ilmiah, dan pelatihan-pelatihan intelektual, yang berorientasi pada peningkatan mutu.perguruan tinggi harus menjadi lembaga yang pertama dan utama dalam proses perubahan dan pembaharuan sesuai dengan perkembangan ilmu dan pengetahuan yang dihasilkan oleh perguruan tersebut, Sebagai sebuah lembaga ilmiah, perguruan tinggi harus menjadi wadah semacam kawah candradimuka, tempat bagi seluruh civitas academica untuk mengembangkan segenap potensi keilmuan, memupuk kreativitas, dan melakukan riset-riset inovatif guna meraih prestasi akademik yang cemerlang.

Tahap ketiga, output, merupakan produk dari serangkaian proses akademik yang berlangsung dalam sistem pembelajaran di kampus, keluaran perguruan tinggi sesuai dengan *learning out come* yang telah ditentukan yang merupakan spesifikasi dari masing-masing perguruan tinggi. Kualitas sebuah output dapat dilihat dari (i) prestasi akademik mahasiswa; (ii) tingkat kelulusan, drop-out, dan kegagalan mahasiswa dalam menyelesaikan studi; (iii) kesempatan memperoleh pendidikan lanjutan setelah lulus; dan (iv) cepat-lambatnya lulusan (sarjana) mendapatkan pekerjaan (*duration of*

*searching jobs*) dan prestasi mereka selama bekerja.

Seluruh civitas perguruan tinggi harus sudah memahami tugas dan tanggung jawabnya sebagai visionaris dalam mengembangkan ilmu dan pengetahuan. Sehingga konsep, teori yang dihasilkan dalam kajian ilmiah oleh seluruh civitas akademika perguruan tinggi sudah harus diujicobakan di perguruan tinggi, selanjutnya diimplementasikan dalam pembelajaran, penelitian lanjutan dan pengabdian kepada masyarakat. Jadi perguruan tinggi selalu akan menjadi agen perubahan, dan agem pembaharuan dalam penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi.

### **b. Kualitas pelayanan**

Kualitas pelayanan public di Indonesia sejujurnya masih sangat rendah sekalipun berbagai bentuk upaya telah dilakukan, pertama masih sangat birokratis, cenderung masih berbelit-belit dan dipersulit dengan biaya mahal. Fenomena semacam ini tetap marak walaupun telah diberlakukan UU No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih bebas dari KKN yang secara tegas menyatakan keharusan adanya kesamaan pelayanan, bukannya diskriminasi. Kedua, tidak adanya kepastian biaya dan waktu pelayanan. Ketidakpastian ini sering menjadi penyebab munculnya KKN, sebab para pengguna jasa cenderung memilih menyogok dengan biaya tinggi kepada penyelenggara pelayanan untuk mendapatkan kepastian dan kualitas pelayanan, kenyataan di masyarakat banyak pejabat dan aparat yang telah tertangkap tangan ( OTT ) dalam berbagai kasus perijinan. Ketiga, rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Ini merupakan konsekuensi logis dari adanya diskriminasi pelayanan dan ketidak pastian Sebagai salah satu bentuk jasa yang melibatkan tingkat interaksi yang tinggi antara penyedia dan pemakai jasa. Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana),dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan serta adanya konsep yang jelas Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya

berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri.. Menurut Kotler and Fox ( 1995; 414 ) Pelayanan perguruan tinggi dapat di kelompokkan kedalam enam bidang yaitu :

- 1) Kualitas Pembelajaran (*quality of intruactional* ) berkaitan dengan kualitas dan kualifikasi dosen, dalam menguasai materi, penyampaian materi pembelajaran, keramahan, obyektivitas dan lain sebagainya.
- 2) Bimbingan Akademik (*academic advising* ), konsep pembelajaran di perguruan tinggi sangat berbeda dengan di tingkat menengah, mahasiswa betul-betul harus memahami dan dapat merencanakan pembelajaran dengan baik, karena demikian mahasiswa perlu pendampingan dan bimbingan agar dapat menyelesaikan perkuliahan dengan baik dan tepat waktu.
- 3) Sumber daya pendukung (*library resources* )
- 4) Aktivitas ekstra Kurikuler (*curiculer activity* )
- 5) Aspek Komunikasi dengan pimpinan/staf universitas (*oppertunitier to talk with faculty members*)
- 6) Aspek layanan administrasi (*job placement services* )

Perguruan tinggi sebagai organisasi maka tidak terlepas dari sebuah sistem, yang mana didalam sistem itu terdapat beberapa elemen yang menentukan kelangsungan dan keberhasilan perguruan tinggi, diantaranya adalah pelanggan. Sistem Penjaminan Mutu Internal mempersyaratkan perguruan tinggi melakukan penggalian dengan bertanya atau mendengarkan, yang tentunya kepada klien ( mahasiswa, alumni dan memakai lulusan ) melalui pelacakan alumni. . Dalam hal ini diperlukan umpan balik yang untuk menjamin bahwa layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi memang tepat dan sesuai. Umpan balik dari mahasiswa terkait layanan akademik seperti bimbingan karier mahasiswa, bimbingan akademik, bimbingan skripsi, proses pembelajaran dan maupun layanan administrasi umum yang membantu kelancaran tugastugas mahasiswa. Layanan kepada mahasiswa bukan semata kemudahan



dalam bentuk fisik tapi juga hal-hal yang menyangkut human personal dan spiritual yang dirasakan mahasiswa sehingga ia merasa nyaman, puas dan bergairah. Sehingga Mutu pelayanan lebih menekankan pada kegembiraan dan kebahagiaan pelanggan dan bukan sekedar kepuasan pelanggan.

Murgatroyd dan Morgan (1994) dalam Willem Mantja mengemukakan empat gagasan dasar yang sentral bagi keefektifan sistem pendidikan ;

**Pertama**, adalah lembaga pendidikan tinggi merupakan mata rantai yang menghubungkan pelanggan (*customer, klien*) dan pemasok (*supplier*). Selain dalam hal ini, perguruan tinggi dalam realitanya adalah suatu organisasi yang mengendalikan mata rantai para klien. Para tenaga pengajar (dosen) adalah pemasok layanan terhadap peserta didik (mahasiswa) dan para orang tua; pemerintah (Dikti) merupakan pemasok layanan terhadap para tenaga pengajar (dosen), administrator adalah pemasok layanan kepada tenaga dosen, maupun memberikan layanan satu terhadap yang lain. Ada pelanggan eksternal (ialah mereka yang memiliki tuntutan atau kepentingan layanan dari PT). disamping itu, ada juga pemasok eksternal suatu layanan terhadap sekolah. Semua itu adalah hubungan pelanggan-pemasok yang dibatasi oleh organisasi yang dinamai lembaga (perguruan tinggi).

**Kedua**, yang merupakan gagasan kunci adalah bahwa semua hubungan antara pelanggan dan pemasok (apakah itu internal atau eksternal) ditengahi oleh proses. Mulai dari permintaan layanan, proses pelayanan, lama waktu tercapai dan selesainya pelayanan dan perasaan nyaman, puas dan gembira saat mendapatkan pelayanan.

**Ketiga**, orang dapat melakukan proses adalah mereka yang dekat dengan pelanggan dalam proses tersebut. Hal itu, menyatakan yang bersifat piramid terbalik : pada puncak adalah para pelanggan, ditengah adalah para dosen, dan di bawah adalah para pegawai dan perangkat administrasi.

Kepuasan pelanggan merupakan faktor penting dalam manajemen pendidikan

tinggi. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja (atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya). Berangkat dari definisi di atas kepuasan kesan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Pelanggan yang lebih komprehensif dikemukakan oleh Lewis dan Smith (1994). Keduanya mengajukan kerangka identifikasi pelanggan yang ditinjau dari tiga perspektif, yaitu pelanggan internal (akademik dan administratif), pelanggan eksternal langsung, dan pelanggan eksternal tidak langsung.

Pelanggan internal akademik meliputi mahasiswa, staf pengajar, program, dan departemen dalam program akademik suatu kampus yang mempengaruhi program tertentu. Pelanggan internal untuk administrasi meliputi mahasiswa, karyawan, dan unit departemen atau divisi yang mengawasi suatu pelayanan atau aktivitas.

Pelanggan eksternal langsung terdiri atas lembaga/perusahaan pemakai (*employers*) para mahasiswa dan PT lain yang menjadi penerima mahasiswa (untuk keperluan studi lanjut) dan jasa PT tertentu. Sedangkan pelanggan eksternal tidak langsung meliputi *legislature bodies*, masyarakat yang dilayani, BAN (Badan Akreditasi Nasional), alumni dan donator yang mempengaruhi keputusan dan operasional Pendidikan Tinggi. Pelanggan ini harus diprioritaskan karena pelanggan internal dan eksternal langsung merupakan penerima langsung dari program, pelayanan, dan riset akademik yang berkualitas dari suatu perguruan tinggi. Sementara pelanggan eksternal tidak langsung juga perlu dilayani dengan baik, karena mereka memiliki kendali *financial* dan akreditasi.

Mutu tidaknya suatu proses belajar mengajar didefinisikan menurut persepsi mahasiswa. Di kelas, mahasiswa merupakan pelanggan dari dosen; karena mahasiswa orang yang menerima langsung layanan pembelajaran. mahasiswa bukan merupakan unsur utama dalam menentukan suatu sistem

pendidikan, namun mahasiswa harus diminta pertimbangannya untuk menentukan sistem tersebut.

## SIMPULAN

Dari uraian di atas maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa system penjaminan mutu internal (SPMI) sebagai bagian yang terintegrasi dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi, sehingga pengelolaan mutu perguruan tinggi diharapkan dapat meningkatkan kualitas lulusan dan kepercayaan masyarakat terhadap lulusan perguruan tinggi. Pengelolaan mutu perguruan tinggi meliputi beberapa hal antara lain : Kebijakan mutu (*quality policy*), Kelembagaan SPMI, Manual mutu, Standard Audit mutu, Personalia, Peningkatan mutu berkelanjutan.

Sistem Penjaminan Mutu Internal adalah kegiatan sistemik penjaminan mutu di perguruan tinggi oleh perguruan tinggi (*internally driven*) untuk mengawasi penyelenggaraan pendidikan tinggi oleh perguruan tinggi secara berkelanjutan sebagaimana diatur oleh pasal 50 ayat (6) UU Sisdiknas juncto Pasal 91 PP no 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.

Paling kurang lima faktor yang menentukan kualitas sebuah perguruan tinggi, (1) sarana dan prasarana yang mendukung (gedung, ruang perkantoran, ruang kuliah); (2) fasilitas yang memadai (perpustakaan, laboratorium); (3) kualitas dosen dengan komitmen waktu yang cukup untuk mengajar; (4) kemampuan meneliti; dan (5) komitmen para dosen dan peneliti terhadap profesinya untuk terus berupaya meningkatkan kompetensi dan keahlian.

SPMI adalah salah satu bentuk pendekatan modern untuk menjamin meningkatkan kualitas pelayanan Perguruan Tinggi secara berkelanjutan. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan serta adanya konsep yang jelas sehingga menimbulkan kenyamanan pelanggan, Mutu pelayanan lebih menekankan pada

kegembiraan dan kebahagiaan pelanggan dan bukan sekedar kepuasan pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Derm, Barret.1995.*The MMT Paradigm Key Ideas That Make It Work*.Portland, Oregon. Productivity Press.
- Kotler, Philip.1980. *Marketing Management*. Alih bahasa Agus Hasan. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*.Jakarta.PT.Prenhallindo.
- Mantja, Willem.2000.*Jurnal Ilmu Pendidikan Manajemen Mutu Pendidikan*.Januari
- Tenner, R. Arthur, Detoro J. Irving. *Manajemen mutu terpadu Three Steps To Continous Improvement*. California.New York.Addison-Wesley Publishing Company.
- Tim. Manajemen Mutu Terpadu.Program Pascasarjana.Jakarta
- Tjiptono, Fandy.1999.*Aplikasi MMT Dalam Manajemen Perguruan Tinggi*.Usahawan, Nopember, Vol 1
- Wiyono, Trisno, Abdullah, Pius.1994. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Praktis*.Surabaya.Arloka.