

# MANAJEMEN SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL PERGURUAN TINGGI DALAM MENINGKATKAN MUTU LULUSAN

Muhammad Sularno, Iim Wasliman, Hendi Suhendraya Muchtar, Waska Warta.

Universitas Islam Nusantara Bandung

[msularno43@gmail.com](mailto:msularno43@gmail.com)

[iim\\_wasliman@yahoo.com](mailto:iim_wasliman@yahoo.com)

[hendi.suhendraya@gmail.com](mailto:hendi.suhendraya@gmail.com)

[waska.warta@gmail.com](mailto:waska.warta@gmail.com)

## ABSTRAK

Masalah penelitian ini adalah lulusan belum sesuai dengan kebutuhan dunia kerja. Hasil penelitian adalah (1) Perencanaan manajemen mutu lulusan terdiri dari indikator Visi dan misi, Tujuan, Program, Time line, Rencana money, Tindak lanjut telah direncanakan baik (2) Pelaksanaan manajemen mutu internal terdiri dari indikator persiapan, pengarahan, pelaksanaan program, masalah yang dihadapi, solusi masalah, dan hasil pelaksanaan telah diatur dengan baik. (3) Evaluasi manajemen mutu internal terdiri dari indikator tujuan evaluasi, alat evaluasi, hasil evaluasi, dan rencana tindak lanjut evaluasi telah dilaksanakan sesuai dengan kriteria yang berlaku (4) Pengendalian manajemen mutu internal terdiri dari indikator tujuan pengendalian, jenis pengendalian, dan hasil pengendalian telah dilaksanakan sesuai dengan standar operasional yang telah disahkan. (5) Peningkatan manajemen mutu internal terdiri dari indikator perencanaan pengembangan, pengorganisasian pengembangan, pelaksanaan pengembangan, dan evaluasi pengembangan telah ditingkatkan sesuai dengan saran dan rekomendasi hasil langkah pengendalian (6) Masalah manajemen mutu internal terdiri dari indikator masalah perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian, dan peningkatan masih ada tetapi dapat diselesaikan dengan solusi yang tepat. (7) Solusi masalah manajemen mutu internal yang terdiri dari indikator masalah perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian, dan peningkatan dapat diberikan solusinya dengan baik. (8) Mutu lulusan mahasiswa, meliputi indikator prestasi akademik dan prestasi non akademik telah dicapai dengan baik.

**Kata Kunci: Manajemen, Mutu, Lulusan**

## 1. PENDAHULUAN

Perguruan tinggi memiliki Tri Dharma (tiga tugas utama), yaitu: pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat sehingga perguruan tinggi berkewajiban untuk meningkatkan perannya dalam mencerdaskan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Razak, 2016). UU No. 12 Tahun 2012, Pasal 1 Ayat 9 mengatakan bahwa Tridharma Perguruan Tinggi adalah kewajiban Perguruan Tinggi untuk menyelenggarakan Pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Poin pertama pada Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu Pendidikan dan Pengajaran. Hal ini sangat perlu dilakukan dalam keberlangsungan pendidikan di suatu institusi pendidikan baik itu universitas, Institut, Sekolah Tinggi, Akademi, ataupun bentuk lainnya. Pendidikan dan pengajaran merupakan suatu usaha dalam pembentukan pribadi agar sesuai dengan pedoman yang berlaku. Selain itu, pendidikan merupakan usaha sadar yang sudah direncanakan untuk dapat mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar mahasiswa dapat mengembangkan potensi dirinya. Adapun jika proses belajar mengajar tidak dilakukan dengan baik, maka akan berefek pada kemajuan bangsa itu sendiri, dimana Sumber Daya Manusia memiliki kualitas yang minimal. Untuk itu, pendidikan dan pengajaran menjadi poin yang paling penting dilakukan oleh perguruan tinggi.

Poin kedua dari Tri Dharma Perguruan Tinggi adalah mengadakan penelitian dan pengembangan. Hal ini untuk mencapai tujuan Perguruan Tinggi yaitu memiliki Sumber Daya Manusia yang kreatif, cerdas, dan kritis. Sebagai contoh, negara maju yang ada di Dunia sudah memiliki sistem penelitian dan pengembangan yang tinggi. Oleh karenanya, negara-negara yang memiliki tingkat penelitian tinggi, kini berkembang sangat pesat baik dari segi teknologi atau pun produk lainnya. Salah satu bentuk kontribusi agar bangsa terus maju dan berkembang yakni dengan menerapkan penelitian dan pengembangan. Kedua hal tersebut akan berdampak positif pada bidang ekonomi, pendidikan, sosial dan sektor lainnya. Maka dari itu, sebagai mahasiswa maupun tenaga pendidik, harus terbiasa membuat penelitian, laporan melaksanakan tugas sesuai bidangnya. Hal ini untuk memajukan perguruan tinggi agar lebih berkualitas.

Selanjutnya poin Tri Dharma Perguruan Tinggi terakhir adalah pengabdian kepada masyarakat, yakni dengan terjun langsung ke lapangan untuk membantu masyarakat tertentu dalam beberapa aktivitas. Salah satu contoh untuk dapat mengabdikan kepada masyarakat yakni mengadakan *workshop* atau seminar. Dimana dalam pengadaan *workshop* atau seminar harus memiliki tim yang solid dan satu tujuan yang sama. Tanpa jiwa dan semangat pengabdian kepada masyarakat, tentu saja tidak ada artinya. Mahasiswa hanya menjadi cikal bakal manusia yang egois dan tidak peduli terhadap masyarakat. Hal itu tentu bukan sesuatu yang baik, dimana mahasiswa merupakan harapan besar bangsa ini dan diharapkan mampu tumbuh, berkembang, dan menjadi harapan masa depan bangsa.

Lebih lanjut dari penjelasan di atas, standar kompetensi lulusan yang dinyatakan dalam rumusan capaian pembelajaran lulusan sebagaimana dimaksud pada bahasan diatas, digunakan sebagai acuan utama pengembangan standar isi Pembelajaran, standar proses Pembelajaran, standar penilaian Pembelajaran, standar Dosen dan Tenaga Kependidikan, standar sarana dan prasarana Pembelajaran, standar pengelolaan Pembelajaran, dan standar pembiayaan Pembelajaran. Dimana masing-masing dari hal diatas akan di bahas dalam bab berikutnya sebagai pendalaman tulisan.

Rumusan untuk mencapai mutu lulusan perguruan tinggi yang baik adalah mengacu pada deskripsi capaian Pembelajaran lulusan KKNI; dan perguruan tinggi wajib memiliki kesetaraan dengan jenjang kualifikasi pada KKNI.

Selanjutnya dari pembahasan diatas, dan sesuai dengan UU nomor 20 tahun 2003 mengenai sistem pendidikan, mengatakan bahwa perguruan tinggi diselenggarakan dengan sistem terbuka artinya dapat dimasuki oleh setiap warga negara Indonesia (bahkan warga negara lain) asal memenuhi syarat yang ditentukan, baik syarat akademik, kepribadian dan administrative (Razak, 2016:103).

Perguruan tinggi juga memiliki tujuan yang tercantum pada PP nomor 60 tahun 1999, tentang Perguruan Tinggi, pasal 2, yaitu: 1) Menyiapkan peserta didik (mahasiswa) menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan atau profesional yang dapat menerapkan, mengembangkan dan/atau memperkaya khasanah ilmu pengetahuan, teknologi dan/atau kesenian, 2) Mengembangkan dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi dan/atau kesenian serta mengupayakan penggunaannya untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat dan memperkaya kebudayaan nasional (Indonesia, 1999).

Undang-undang No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menyatakan bahwa Sistem Pendidikan Nasional adalah keseluruhan komponen pendidikan yang saling terkait secara

terpadu untuk mencapai tujuan pendidikan nasional, yaitu untuk mengembangkan kemampuan serta meningkatkan mutu kehidupan dan martabat manusia Indonesia. Peningkatan kemampuan untuk mengelola dan mengembangkan perguruan tinggi sudah sangat dirasakan perlu, termasuk untuk menggunakan prinsip-prinsip manajemen modern yang berorientasi pada mutu/kualitas. Hakekat dari sistem manajemen mutu perguruan tinggi berinti pada perbaikan terus menerus untuk memperkuat dan mengembangkan mutu lulusan sehingga dapat diserap oleh kalangan instansi dan pasar tenaga kerja.

Untuk menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan bermartabat, pembangunan sektor pendidikan merupakan bagian penting dan oleh karena itu pendidikan harus dilaksanakan secara lebih terencana dan terprogram. Undang-Undang No 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional mengamanatkan: "Sistem Pendidikan Nasional harus mampu menjamin pemerataan kesempatan pendidikan, peningkatan mutu serta relevansi dan efisiensi manajemen pendidikan untuk menghadapi tantangan sesuai dengan tuntutan perubahan lokal, nasional, dan global sehingga perlu dilakukan pembaharuan pendidikan secara terencana, terarah, dan berkesinambungan." Makna dari Sistem Pendidikan Nasional menjelaskan tentang pembangunan sektor pendidikan akan menghadapi tiga tantangan utama yaitu (1) pemerataan kesempatan dan akses pendidikan, (2) peningkatan mutu, relevansi, dan daya saing serta (3) peningkatan tata kelola, akuntabilitas dan pencitraan publik yang terkait dengan efisiensi manajemen pendidikan.

Peran perguruan tinggi sesungguhnya menghadapi berbagai tantangan besar. Karena itu lembaga pendidikan tinggi lebih dituntut untuk melakukan terobosan-terobosan di bidang iptek dalam mengisi milenium baru ini. Selain itu perguruan tinggi harus dapat mejadi tempat pembelajaran yang kondusif bagi para ilmuwan untuk bekerja dan menghasilkan kerja atau penemuan. Perguruan tinggi juga dituntut untuk dapat mendidik pemimpin dan profesional masa depan. Oleh karena itu untuk menghadapi berbagai tantangan kedepan, suka atau tidak suka, pengelolaan perguruan tinggi harus direformasi agar dapat mendukung proses pembelajaran yang optimal, pengembangan keilmuan yang kreatifinovatif dan pengabdian kepada masyarakat yang relevan dan bertanggung jawab sesuai dengan tuntutan kemajuan iptek dan perkembangan kebutuhan masyarakat pengguna iptek.

Kualitas/mutu merupakan isu globalisasi dewasa ini, terutama dalam dunia pendidikan. Untuk dapat menjalankan peran sebagai pengawal budaya akademik dan ilmiah, perguruan tinggi berbentuk lembaga independen, dengan tata kelola yang berbasis otonomi yang akuntabel (UU No.12/2012 tentang pendidikan tinggi). Tata kelola perguruan tinggi mampu kebebasan akademik dan ilmiah bagi civitas akademiknya sehingga memberikan mereka mampu berkembang secara maksimal menjadi akademisi dan ilmuwan unggulan. Dalam hal ini konsep otonomi perguruan tinggi sangat berkaitan dengan penjaminan mutu atas proses pembelajaran serta produknya, dalam rangka memenuhi akuntabilitas perguruan tinggi kepada *stakeholder* atau pemangku kepentingan.

Berbagai komponen yang menjadi akuntabilitas kinerja (managerial) perguruan tinggi, mengacu pada UU No.12 tahun 2012 tentang Perguruan Tinggi terdiri atas komponen-komponen utama dan penunjang di pendidikan tinggi, yang pada dasarnya mencakup komponen utama yaitu : 1) proses pembelajaran, 2) kurikulum, 3) dosen, 4) fasilitas pembelajaran, 5) pendanaan, dan 6) penelitian, yang didukung oleh *supporting components* atau komponen pendukung yaitu : 1) manajemen dan 2) kepemimpinan. Mutu lulusan tidak terjadi begitu saja, ia harus direncanakan secara sistematis dengan menggunakan proses manajemen peningkatan mutu lulusan yang diharapkan. Manajemen peningkatan mutu ini meliputi penyusunan perencanaan peningkatan mutu, pengorganisasian, pelaksanaan manajemen peningkatan mutu, serta monitoring dan evaluasi peningkatan mutu lulusan. Mutu lulusan dapat dikatakan sebagai benih sumber daya manusia yang akan datang. Rendahnya mutu lulusan juga menjadi permasalahan tersendiri. Mutu dari hasil pendidikan berupa lulusan tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Masyarakat dan dunia kerja menerima sumber daya manusia sesuai dengan tinggi rendahnya mutu lulusan.

Kualitas kelulusan pendidikan tinggi saat ini masih menjadi suatu masalah yang harus dicarikan jalan keluarnya, lulusan pendidikan tinggi belum memenuhi standar kompetensi kerja nasional Indonesia yang diharapkan, masih banyak dijumpai adanya keluhan pengguna kelulusan pendidikan tinggi yang belum siap untuk bekerja, masih memerlukan training dan pengalaman kerja lebih lanjut, hal ini menunjukkan bahwa sistem pembelajaran yang dilakukan pada jenjang pendidikan tinggi masih belum optimal. Peningkatan mutu pendidikan agar lulusan Perguruan Tinggi (PT) mumpuni di bidangnya senantiasa diupayakan baik oleh pemerintah maupun pihak swasta. Perlunya peningkatan mutu pendidikan ini dapat dikemukakan beberapa fakta, misalnya: banyaknya lulusan PT yang

mengganggu, lebih banyak lagi lulusan PT yang bekerja tidak sesuai dengan bidangnya dan lulusannya tak diakui, banyak lulusan PT yang hanya sebagai buruh/pekerja.

Mutu lulusan merupakan pilar untuk menghasilkan sumber dayamanusia yang baik dan handal, sehingga dengan demikian usaha-usaha peningkatannya harus selalu dilakukan secara terus menerus. Tetapi pada kenyataannya, usaha-usaha tersebut masih belum maksimal dan memuaskan. Pada umumnya indikator untuk mengukur mutu lulusan antara lain (1) IPK; (2) Lama studi; (3) Predikat kelulusan. Namun untuk dapat mencapai keberhasilan, perguruan tinggi perlu menjamin agar dapat meningkatkan kualitas hidup lulusan dengan mengisi dunia kerja. Apabila upaya ini berhasil berarti perguruan tinggi tersebut akan mendapatkan pengakuan dari masyarakat terkait mutu pendidikan yang sudah dilaksanakan. Persoalan mutu lulusan telah menjadi salah satu isu sentral yang selalu hangat dan menarik didiskusikan oleh berbagai kalangan saat ini. Mutu lulusan nasional ini belum mampu dianggakan secara signifikan sehingga memuaskan semua pihak terutama pemakai hasil pendidikan. Karenanya, pembahasan demi pembahasan, diskusi demi diskusi, seminar, lokakarya dan pertemuan sejenisnya terus saja digelar untuk mencari solusi dari permasalahan mutu lulusan baik nasional maupun regional (Susanti, 2018:34).

Di dalam menghadapi era global persoalan mutu atau kualitas, setiap pimpinan perguruan tinggi dan elemen-elemen yang berada di bawahnya sudah semestinya berfikir secara terencana dan simultan bagaimana cara meningkatkan mutu lulusan, hasil penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dapat dijamin sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang semakin kompleks. Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu tersebut adalah dengan membangun dan menerapkan sistem penjaminan mutu pendidikan tinggi agar visi dan misi perguruan tinggi bisa tercapai. Perguruan tinggi di era globalisasi harus berbasis pada mutu, bagaimana perguruan tinggi dalam kegiatan jasa pendidikan maupun pengembangan sumber daya manusia yang memiliki keunggulan-keunggulan.

Kenyataan yang ada pada dewasa ini menunjukkan mutu lulusan perguruan tinggi itu tidak selalu dapat diterima dan mampu untuk bekerja sebagaimana yang diharapkan dunia kerja. Maraknya perguruan tinggi berpotensi merosotnya mutu lulusan, mengingat standarisasi mutu lulusan tidak menjadi tujuan; tetapi hanya dilihat dari aspek kuantitas; yakni bagaimana mendapatkan jumlah mahasiswa sebanyak-banyaknya. Dalam penelitian ini terdapat fenomena yang berkaitan dengan penjaminan mutu, yang ditandai oleh penjaminan mutu yang belum diakreditasi oleh BAN-PT dan Sistem Penjaminan Mutu Internal yang belum mengacu sepenuhnya pada SPM-PT. Selain itu, pada saat ini telah dilakukan berbagai usaha perbaikan manajemen dosen di STIMA IMMI, tetapi pelaksanaannya belum terintegrasi dan masih menggunakan pedoman/ kriterianya sendiri, misalnya sistem rekrutmen, sistem pembinaan, remunerasi, dan sebagainya. Pengelolaan semacam ini menyebabkan kondisi dosen berbeda-beda, demikian pula mutu dosen menjadi tidak sama karena tidak menggunakan parameter yang seragam. Fenomena tersebut harus diatasi supaya institusi dapat menghasilkan mutu lulusan yang diharapkan *user*, sehingga institusi tersebut banyak diminati pelanggan (orang tua/mahasiswa). Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk mempertahankan dan meningkatkan mutu pendidikan yaitu melalui pelaksanaan penjaminan mutu internal.

Menurut Adina (dalam jurnal Fitrah dkk, 2018:45) penjaminan mutu di perguruan tinggi secara keseluruhan sangat penting sebab sasaran pendidikan bukan hanya untuk akademik semata, akan tetapi keseluruhan pribadi. SPMI juga berperan penting untuk menjawab berbagai masalah terkait pendidikan serta sebagai alat untuk menganalisis tantangan pendidikan perguruan tinggi. Penjaminan mutu di perguruan tinggi dilakukan untuk mengukurseberapa efektif kebijakan akademik yang diterapkan dan seberapa tinggi mutu lulusan yang dihasilkannya. Sistem penjaminan mutu internal (SPMI) di suatu perguruan tinggi merupakan kegiatan mandiri dari perguruan tinggi yang bersangkutan, sehingga proses tersebut dirancang, dijalankan, dan dikendalikan sendiri oleh perguruan tinggi yang bersangkutan tanpa campur tangan dari Pemerintah, dalam hal ini Direktorat Penjaminan Mutu. Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) adalah kegiatan sistemik penjaminan mutu pendidikan tinggi oleh setiap perguruan tinggi secara otonom untuk mengendalikan dan meningkatkan penyelenggaraan pendidikan tinggi secara berencana dan berkelanjutan (Permenristekdikti No. 62 TAHUN 2016).

Kegiatan penjaminan mutu perguruan tinggi dilaksanakan dalam sebuah sistem yang disebut sistem penjaminan mutu internal perguruan tinggi yang bertujuan untuk menjamin mutu pendidikan tinggi yang diselenggarakan oleh setiap PT, melalui penyelenggaraan Tridharma Perguruan Tinggi, dalam rangka mewujudkan visi serta memenuhi kebutuhan pemangku kepentingan internal perguruan tinggi (Debby Willar, 2015:193). Meski setiap perguruan tinggi dapat mengembangkan SPMI secara

otonom atau mandiri, tetapi terdapat hal mendasar yang harus ada di dalam SPMI setiap perguruan tinggi. Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi Pasal 52 ayat (1) dan (2) menyatakan bahwa : 1) Penjaminan mutu pendidikan tinggi merupakan kegiatan sistemik untuk meningkatkan mutu pendidikan tinggi secara berencana dan berkelanjutan. 2) Penjaminan mutu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui penetapan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian, dan peningkatan standar pendidikan tinggi.

Sistem penjaminan mutu internal (SPMI) perguruan tinggi serta evaluasi implementasinya mulai diterapkan oleh perguruan-perguruan tinggi di seluruh Indonesia, baik perguruan tinggi negeri (PTN) maupun perguruan tinggi swasta (PTS). SPMI merupakan salah satu upaya untuk mencapai tujuan pengendalian internal yang dikemukakan oleh *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)* pada tahun 1992, yakni efektivitas dan efisiensi operasi. Mulyadi (2001:43) menyatakan bahwa dalam setiap melakukan kegiatan harus mempertimbangkan faktor efisiensi, apabila ada kegiatan yang kurang efisien maka manajemen harus memperhatikan dan mencari penyebab dari ketidakefisienan kegiatan tersebut, dengan menemukan penyebab ketidakefisienan maka akan dapat dicarikan jalan keluar untuk perbaikan. Dengan demikian, kegiatan yang dilakukan dapat berjalan secara efisien.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 50 Tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi, tujuan SPMI pendidikan tinggi ialah menjamin pemenuhan Standar Pendidikan Tinggi secara sistemik dan berkelanjutan, sehingga tumbuh dan berkembang budaya mutu di setiap perguruan tinggi di Indonesia. Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi pasal 53 menyatakan bahwa Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (SPMPT) terdiri atas Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) yang dikembangkan dan dilakukan oleh perguruan tinggi yang bersangkutan, serta Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME) yang dikembangkan dan dilakukan melalui akreditasi. Namun dalam penelitian ini hanya SPMI yang diteliti karena perguruan tinggi mengelola sistem penjaminan mutu internal yang berdampak pada mutu lulusan. Salah satu perguruan tinggi yang menerapkan SPMI serta membentuk komite audit internal untuk melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan SPMI adalah STIMA IMMI dan STIA MENARA SISWA. Setiap tahunnya, STIMA IMMI dan STIA MENARA SISWA mengadakan evaluasi SPMI sebagai salah satu bentuk upaya pengembangan budaya mutu di universitas. STIMA IMMI dan STIA MENARA SISWA merupakan perguruan tinggi yang termasuk ke dalam tingkat pengangguran yang cukup tinggi di Provinsi DKI Jakarta dan Jawa Barat. Berikut adalah data yang menunjukkan tingkat pengangguran yang ada di beberapa provinsi yang ada di Indonesia:

**Tabel 1. Data Tingkat Pengangguran di Beberapa Provinsi yang Ada di Indonesia**

Provinsi	2016		2017		2018		2019		2020	
	Feb	Ags								
<b>Jawa Tengah</b>	5,53%	6,01%	5,45%	5,68%	5,31%	4,99%	4,20%	4,63%	4,15%	4,57%
<b>DI Yogyakarta</b>	3,75%	3,24%	2,16%	3,33%	4,07%	4,07%	2,81%	2,72%	2,84%	3,02%
<b>Jawa Timur</b>	3,97%	4,30%	4,02%	4,19%	4,31%	4,47%	4,14%	4,21%	4,10%	4,00%
<b>DKI Jakarta</b>	9,64%	8,63%	9,84%	8,47%	8,36%	7,23%	5,77%	6,12%	5,36%	7,14%
<b>Jawa Barat</b>	8,88%	9,16%	8,66%	8,45%	8,40%	8,72%	8,57%	8,89%	8,49%	8,22%

Sumber: bps.go.id

Berdasarkan data tingkat pengangguran khususnya untuk Provinsi DKI Jakarta dan Jawa Barat, terlihat bahwa tingkat pengangguran cukup tinggi dibandingkan dengan provinsi lainnya. Pada bulan Agustus 2020, tingkat pengangguran di DKI Jakarta sebesar 7,14% dan di Jawa Barat sebesar 8,22%. Dari data tersebut, salah satunya terdapat pengangguran yang merupakan lulusan Sarjana. Menurut Seftiawan (2018), Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi mencatat sekitar 8,8% dari

total 7 juta pengangguran di Indonesia adalah sarjana. Kondisi tersebut sangat mengkhawatirkan mengingat persaingan untuk mendapatkan pekerjaan akan semakin ketat.

Seperti yang diketahui, sistem penjaminan mutu memiliki tiga unsur, yakni struktur, proses produk, dan alat. Struktur merupakan sebuah organisasi untuk melakukan penjaminan mutu, atau dengan kata lain sebuah unit penjaminan mutu yang bertugas memberi penjaminan proses untuk menghasilkan produk perguruan tinggi tersebut dapat dipertanggungjawabkan di masyarakat. Proses produk merupakan proses aktivitas lembaga yang menghasilkan jasa pendidikan. Proses ini dapat berupa proses pendidikan, pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat karena tidak mungkin melakukan semua itu dalam waktu yang bersamaan, maka perguruan tinggi dapat menentukan skala prioritas atau mengambil alternatif yang dapat dilakukan, yakni melakukan proses-proses tersebut secara bertahap. Alat merupakan sistem yang dapat digunakan untuk mengendalikan dan mengevaluasi proses agar dapat menghasilkan produk jasa pendidikan yang sesuai dengan visi maupun misi perguruan tinggi. Untuk perguruan tinggi swasta sistem manajemen yang dapat digunakan adalah sistem manajemen mutu yang diterapkan oleh ISO 9001.

Sistem penjaminan mutu dalam sebuah perguruan tinggi harus ada karena (1) mutu pendidikan bervariasi antar perguruan tinggi dan antar daerah; (2) setiap mahasiswa berhak mendapatkan layanan pendidikan bermutu; serta (3) perbaikan mutu perguruan tinggi yang berkelanjutan sebagai kebutuhan. Selain itu, dengan sebuah sistem penjaminan mutu, dapat memberikan jaminan bahwa kegiatan operasi yang dilakukan telah efisien. Efisiensi kegiatan operasi dapat meminimalisasi pengeluaran-pengeluaran dan biaya-biaya yang tidak dibutuhkan sehingga dapat membantu menjaga sumber daya yang berada di perguruan tinggi. Peningkatan mutu harus menjadi prioritas utama bagi para pengelola lembaga, terlebih pada masa kini dengan tumbuhnya banyak lembaga baru yang menawarkan keunggulan-keunggulan yang menarik minat masyarakat dengan program yang berkualitas dengan berbagai inovasi dan kreatifitas sumber daya manusia yang dimilikinya. Hal yang semacam itu akan menjadi perhatian masyarakat yang selama ini mendambakan pendidikan yang berkualitas bagi putra-putrinya, sehingga diharapkan setelah keluar dari lembaga tersebut terdapat perubahan, baik secara jasmani, rohani maupun religi.

Upaya penjaminan dan peningkatan mutu pendidikan sulit dilepaskan keterkaitannya dengan manajemen mutu, dimana semua fungsi manajemen yang dijalankan diarahkan semaksimal mungkin dapat memberikan layanan yang sesuai dengan atau melebihi standar nasional pendidikan. Berkaitan dengan hal tersebut diperlukan upaya untuk mengendalikan mutu (*quality control*). Pengendalian mutu dalam pengelolaan pendidikan tersebut dihadapkan pada kendala keterbatasan sumber daya pendidikan. Oleh karena itu diperlukan suatu upaya pengendalian mutu dalam bentuk jaminan atau *assurance*, agar semua aspek yang terkait dengan layanan pendidikan yang diberikan oleh Perguruan tinggi sesuai dengan atau melebihi standar nasional pendidikan. Konsep yang terkait dengan hal ini dalam manajemen mutu dikenal dengan *Quality Assurance* atau penjaminan mutu.

Implementasi penjaminan dan peningkatan mutu pendidikan hingga saat ini masih menghadapi berbagai macam permasalahan antara lain: (1) *belum tersosialisasikannya* secara utuh Standar Nasional Pendidikan sebagai acuan mutu pendidikan; (2) pelaksanaan penjaminan dan peningkatan mutu pendidikan *masih terbatas pada pemantauan* komponen mutu di satuan pendidikan; (3) pemetaan mutu masih dalam bentuk pendataan pencapaian mutu pendidikan yang *belum terpadu* dari berbagai penyelenggara pendidikan; dan (4) *tindak lanjut hasil* pendataan mutu pendidikan yang belum terkoordinir dari para penyelenggara dan pelaksana pendidikan pada berbagai tingkatan.

Penerapan Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi dinilai baik yaitu dengan melihat kesesuaian perencanaan dan pelaksanaan, adanya dokumen akademik, dokumen mutu, manual mutu, standar mutu, kebijakan mutu, SOP mutu, dan formulir mutu, baik dilakukan di tingkat Universitas, Fakultas hingga program studi. Dalam buku Pedoman Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi oleh Ditjen dikti menjelaskan tentang pelaksanaan penjaminan mutu di Perguruan Tinggi: “Agar penjaminan mutu pendidikan tinggi di Perguruan Tinggi dapat dilaksanakan, maka terdapat beberapa prasyarat yang harus dipenuhi agar pelaksanaan penjaminan mutu tersebut dapat mencapai tujuannya, yaitu *komitmen, perubahan paradigma, dan sikap mental* para pelaku proses Pendidikan Tinggi, serta *pengorganisasian* penjaminan mutu di Perguruan Tinggi” (Ditjen Dikti Depdiknas, 2003).

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Teori Manajemen**

Menurut Afandi (2018:1) Manajemen adalah proses kerja sama antar karyawan untuk mencapai tujuan organisasi sesuai dengan pelaksanaan fungsifungsi perencanaan, pengorganisasian, personalia, pengarahan, kepemimpinan, dan pengawasan. Proses tersebut dapat menentukan pencapaian sasaran-sasaran yang telah ditentukan dengan pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya untuk mencapai hasil lebih yang efisien dan efektif. Menurut Feriyanto, Andri dan Shyta, Endang Triana. (2015) mengatakan bahwa manajemen adalah inti dari administrasi hal tersebut dikarenakan manajemen merupakan alat pelaksana administrasi dan berperan sebagai alat untuk mencapai hasil melalui proses yang dilakukan oleh anggota organisasi. Pengertian Manajemen menurut Malayu S.P Hasibuan (2016:9) mengemukakan bahwa “manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu”. Dari definisi diatas peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa manajemen merupakan aktivitas yang dilakukan untuk mengarahkan dan mengawasi segala aktivitas kerja agar mencapai hasil yang diinginkan dan bertujuan untuk pencapaian visi dan misi bersama.

### **2.2 Teori Mutu**

Berkenaan dengan mutu Sallis dalam Riyadi (2008:52-53), mengatakan: “Mutu dalam TQM adalah konsep yang absolut dan relatif. Mutu absolut mutu yang idealismenya tinggi dan harus dipenuhi, berstandar tinggi dengan sifat produk, mahal, mewah dan jarang dimiliki orang. Mutu relatif adalah sebuah alat dimana produk dan jasa dinilai apakah telah memenuhi standar yang telah ditetapkan. Mutu relatif mencakup aspek prosedural dan transformasional. Aspek prosedural adalah mutu jasa atau produk yang dihasilkan sudah sesuai dengan spesifikasi standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Aspek transformasional adalah ukuran mutu lebih mengarah pada peningkatan mutu dan perubahan organisasi”.

### **2.3 Teori Manajemen Peningkatan Mutu**

Menurut pandangan Zamroni (2008) peningkatan mutu berkaitan dengan target yang harus di capai, proses untuk mencapai dan faktor-faktor yang terkait. Dalam peningkatan mutu ada dua aspek yang perlu mendapat perhatian, yakni aspek kualitas hasil dan aspek proses mencapai hasil tersebut. Peningkatan mutu adalah suatu konsep pelayanan berdasarkan standar yang telah ditetapkan yang bertujuan untuk mewujudkan terjaminnya mutu pelayanan kesehatan secara kontinyu. Pencapaian mutu lebih menekankan kepada proses pelaksanaan kegiatan pelayanan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan sehingga diharapkan mencegah terjadinya kegiatan pelayanan yang tidak memenuhi standar. Peningkatan mutu yang dilakukan secara terus menerus dapat terlaksana jika diterapkan sistem mutu dalam pengelolaan pelayanan yang baik dan benar. Dari definisi tersebut, maka dapat dikatakan bahwa manajemen peningkatan mutu merupakan sebagai konsep pelayanan berdasarkan standar yang telah ditetapkan bertujuan untuk mewujudkan terjaminnya mutu pelayanan secara kontinyu.

### **2.4 Teori Sistem Penjaminan Mutu Internal**

Pendidikan yang bermutu adalah Pendidikan yang menimbulkan kesinambungan antara input, proses dan hasil pembelajaran peserta didik. Definisi Penjaminan mutu oleh Sani (2015:7) menyebutkan “Suatu sistem manajemen yang terus menerus mengusahakan perbaikan dan peningkatan mutu yang diarahkan untuk meningkatkan kepuasan stakeholders dengan biaya yang paling efisien”. Sistem penjaminana mutu dalam Pendidikan kejuruan merupakan cara untuk mengelola potensi pendidikan sesuai dengan standar nasional pendidikan untuk mewujudkan lulusan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan dunia industri tanpa menggunakan anggaran yang besar. Perkembangan teknologi yang semakin pesat menuntut Pendidikan kejuruan untuk terus berupa meningkatkan kualitas peserta didik. Peningkatan kualitas ini harus terus dilakukan untuk mengimbangi perubahan tuntutan pasar yang terus berubah-ubah. Perubahan sistem penjaminan mutu oleh pendidikan kejuruan dilakukan secara kontinyu dan terus menerus memerlukan sumberdaya yang mampu berinovasi secara kritis dan dinamis mengikuti perkembangan teknologi

### 3. METODE

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif (menggambarkan) dengan pendekatan kualitatif. Menurut Nazir (2013:55), penelitian deskriptif yakni tipe penelitian untuk membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian, hal tersebut didasarkan karena penelitian ini menghasilkan data-data berupa kata-kata menurut informan, apa adanya sesuai dengan pertanyaan penelitiannya, kemudian dianalisis pula dengan kata-kata yang melatarbelakangi responden berperilaku (berpikir, berperasaan, dan bertindak), direduksi, ditriangulasi, di simpulkan (diberi makna oleh peneliti), dan diverifikasi, adapun tujuannya adalah untuk menggambarkan secara tepat mengenai suatu keadaan, sifat-sifat individu atau gejala yang terjadi terhadap kelompok tertentu. Penelitian ini dilaksanakan pada Sekolah Tinggi Manajemen IMMI dan Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Menarasiswa.

Data primer penulis dapatkan secara langsung dari obyek penelitian atau narasumber. Untuk memperoleh data primer dilakukan dengan penyebarankuesioner dan wawancara mendalam (depth interview) sehingga menghasilkancatatan dan rekaman wawancara. Dalam pemilihan informan, peneliti menggunakan teknik Snowball sampling dimana artinya adalah teknik pengambilan sampel sumber data, yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar. Hal ini dilakukan karena dari jumlah sumber data yang sedikit itu tersebut belum mampu memberikan data yang memuaskan, maka mencari orang lain lagi yang dapat digunakan sebagai sumber data. Dengan demikian jumlah sampel sumber data akan semakin besar, seperti bola salju yang menggelinding, lama-lama menjadi besar

### 4. HASIL PEMBAHASAN

#### 4.1 Perencanaan manajemen sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu lulusan di STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa

- a. Visi dan misi. Visi dari kedua Sekolah Tinggi tersebut adalah meluluskan Ahli Madya, Sarjana Manajemen dan Magister Manajemen berbasis IT di Indonesia tahun 2027 dan Pada Tahun 2027 Menjadi Sekolah Tinggi Yang Berperan Aktif Dalam Pengembangan Ilmu Administrasi Yang Berdaya Saing Global. Kedua visi tersebut, memiliki kesamaan yaitu ingin mengembangkan sumber daya manusia agar pada tahun 2027, lulusannya dapat bersaing secara nasional dan global. Misi dari kedua Sekolah Tinggi tersebut yaitu menyelenggarakan program pendidikan dan pengajaran secara profesional, melaksanakan penelitian terapan dan pengabdian masyarakat yang menunjang pengembangan ilmu pengetahuan, dan menjalin kerjasama dengan instansi pemerintah dan swasta untuk meningkatkan kualitas lulusan.
- b. Tujuan. Tujuan dari kedua Sekolah Tinggi tersebut yaitu ingin menghasilkan lulusan-lulusan yang memiliki kemampuan akademik dan dapat menerapkan, mengembangkan serta memperluas ilmunya sehingga lulusan dapat mendapatkan pekerjaan yang sesuai dengan kompetensinya.
- c. Program. Program yang diselenggarakan oleh kedua Sekolah Tinggi tersebut untuk meningkatkan standar mutu lulusan sudah sangat baik karena program tersebut sudah mengarah kepada peningkatan standar mutu lulusan.
- d. Time line. Time line yang disusun sudah dilaksanakan dengan baik sehingga rencana perencanaan manajemen sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu lulusan di STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa berjalan dengan baik.
- e. Rencana monev. Perencanaan monev diawali dengan mengidentifikasi hal-hal yang akan dimonitor, variabel apa yang akan dimonitor serta indikator apa yang akan digunakan sesuai dengan tujuan program. meningkatkan mutu lulusan sehingga monev bertujuan untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan dari perencanaan manajemen sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu lulusan di STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa.
- f. Tindak lanjut. Setelah dilakukan monev, langkah selanjutnya adalah tindak lanjut yang bertujuan untuk menindaklanjuti hasil temuan monev perencanaan manajemen sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu lulusan di STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa.

#### 4.2 Pelaksanaan manajemen sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu lulusan di STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa.

- a. **Persiapan.** Dalam persiapan pelaksanaan, diadakan rapat untuk menentukan standar yang ingin dicapai, dan menentukan strategi apa yang akan digunakan untuk mencapai standar tersebut, dan menentukan tugas pokok dan fungsi untuk melaksanakan manajemen sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu lulusan di STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa.
- b. **Pengarahan.** Pengarahan pelaksanaan manajemen sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu lulusan di STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa dilakukan oleh pimpinan yang bertujuan untuk memberikan arahan kepada semua civitas akademika untuk membantu mewujudkan standar mutu lulusan dapat dicapai dengan baik.
- c. **Pelaksanaan program.** Pelaksanaan manajemen sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu lulusan di STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa dilaksanakan dengan melakukan persiapan teknis dan atau administratif pelaksanaan standar SPMI yang disesuaikan dengan isi standar, menyiapkan prosedur kerja/Standar Operasional Prosedur (SOP), instruksi kerja atau sejenisnya sesuai dengan isi standar untuk pelaksanaan isi standar yang telah ditetapkan, melakukan sosialisasi Standar SPMI yang diberlakukan kepada seluruh pejabat struktural, karyawan akademik (dosen dan tenaga kependidikan) dan karyawan non-akademik (karyawan administrasi, sopir, dan satpam), serta mahasiswa dan alumni secara periodik dan konsisten, dan melaksanakan kegiatan penyelenggaraan pendidikan dengan menggunakan isi standar SPMI yang telah ditetapkan sebagai tolok ukur pencapaian/pemenuhan Standar SPMI.
- d. **Masalah yang dihadapi.** Masalah yang dihadapi oleh STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa yaitu masalah sosialisasi yang belum maksimal dan koordinasi.
- e. **Solusi masalah.** Solusi dari masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan manajemen sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu lulusan di STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa yaitu pelaksanaan manajemen sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu lulusan di STIMA IMMI harus disosialisasikan dengan baik dan berkoordinasi dengan semua unit dan berkoordinasi dengan baik.
- f. **Hasil pelaksanaan.** Hasil pelaksanaan manajemen sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu lulusan di STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa yaitu dihasilkannya sebuah dokumen yang memuat Standar Kompetensi Lulusan (Mahasiswa) yang sudah disusun dengan mengacu kepada visi dan misi.

#### **4.3 Evaluasi manajemen sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu lulusan di STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa**

- a. **Tujuan evaluasi.** Tujuan Evaluasi manajemen sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu lulusan di STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa yaitu Evaluasi Pelaksanaan Standar dalam SPMI (Standar Dikti) dimaksudkan untuk mencegah atau untuk memperbaiki penyimpangan yang tidak sesuai dengan isi Standar dalam SPMI (Standar Dikti) yang telah ditetapkan, khususnya standar mutu lulusan.
- b. **Alat evaluasi.** Alat evaluasi untuk evaluasi manajemen sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu lulusan di STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa yaitu : Alat evaluasi yang digunakan untuk mengevaluasi manajemen sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu lulusan di STIMA IMMI adalah Evaluasi Diagnostik dilakukan pada saat setiap Standar Dikti dilaksanakan, untuk mengetahui hambatan dalam pelaksanaan standar tersebut. Evaluasi Formatif dilakukan pada saat setiap Standar Dikti dilaksanakan, untuk mengoptimalkan pelaksanaan standar tersebut. Evaluasi Sumatif dilakukan pada saat pelaksanaan setiap Standar Dikti sudah selesai, sehingga capaian dapat diukur dan perbaikan dapat dilakukan untuk siklus berikutnya.
- c. **Hasil evaluasi.** Hasil evaluasi manajemen sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu lulusan di STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa yaitu hasil evaluasi adalah rekomendasi mengenai standar mutu lulusan yang berasal dari hasil audit. Hasil audit standar mutu lulusan yaitu 1. Lulusan STIMA IMMI harus mampu menjabarkan dan mengabdikan ilmunya sebagai usaha untuk membangun bangsa dan Negara. 2. Lulusan STIMA

IMMI harus mampu menjalankan tugas sesuai dengan bidang keahliannya secara profesional. 3. Lulusan STIMA IMMI harus mampu menjaga nama baik lembaga di tengah-tengah masyarakat. 4. Lulusan STIMA IMMI harus mampu bersaing dengan lulusan dari perguruan tinggi lain, serta harus mampu berdiri diatas kekuatan pengetahuan dan keahlian yang dimilikinya. 5. Lulusan STIMA IMMI harus memiliki jiwa kewirausahaan, agar mampu menciptakan lapangan kerja dan standar mutu lulusan STIA Menara Siswa adalah 1. Menghasilkan lulusan yang memiliki kemampuan akademik dan dapat menerapkan, mengembangkan serta memperluas ilmu administrasi negara. 2. Menghasilkan lulusan yang mampu mengadakan penelitian dalam bidang ilmu administrasi negara dan hasilnya diimplementasikan untuk kebutuhan masyarakat di lapangan. 3. Menghasilkan lulusan yang mampu mengimplementasikan pengetahuan dan keterampilannya dalam bidang ilmu administrasi negara secara profesional kepada masyarakat. 3. Menghasilkan lulusan yang mampu menjalin kerjasama dengan pihak terkait dalam upaya mengembangkan institusi dan sumber daya manusia (lulusan) yang profesional, berkualitas, dan berdaya saing tinggi dalam bidang ilmu administrasi negara.

- d. Rencana tindak lanjut evaluasi. Rencana tindak lanjut evaluasi manajemen sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu lulusan di STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa yaitu rencana tindak lanjutnya yaitu perlu adanya perbaikan dan pengendalian. Perbaikan ini juga diikuti dengan rekomendasi untuk melakukan bimbingan dan pelatihan untuk meningkatkan standar mutu lulusan.

#### **4.4 Pengendalian manajemen sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu lulusan di STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa.**

- a. Tujuan pengendalian. Tujuan pengendalian manajemen sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu lulusan di STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa yaitu mengukur kesesuaian dan ketercapaian standar, dibandingkan dengan standar SPMI yang telah ditetapkan sehingga standar SPMI yang ditetapkan tercapai dan terpenuhi. Sebagai sarana dalam upaya meningkatkan kinerja peningkatan proses penyelenggaraan dan meningkatkan mutu serta sebagai perangkat untuk terwujudnya budaya mutu dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi di STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa secara terus menerus dan berkelanjutan.
- b. Jenis pengendalian. Jenis pengendalian manajemen sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu lulusan di STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa yaitu STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa wajib mempertahankan dan memperbaiki pencapaian dan harus melampaui standar yang telah direncanakan. Bila STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa telah melampaui Standar Dikti maka STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa mempertahankan pelampauan dan berupaya lebih meningkatkan standarnya. Apabila STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa belum mencapai Standar Dikti maka STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa wajib melakukan tindakan perbaikan pelaksanaan standar agar perguruan tinggi mengembalikan pelaksanaan standarnya pada standar yang telah ditetapkan dan ditentukan.
- c. Hasil pengendalian. Hasil pengendalian manajemen sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu lulusan di STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa yaitu perbaikan standar mutu lulusan yang dianggap masih belum terstandar pada standar Dikti, dan standar yang sudah terstandar Dikti dikembangkan lagi.

#### **4.5 Pengembangan manajemen sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu lulusan di STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa.**

- a. Perencanaan pengembangan. Perencanaan pengembangan manajemen sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu lulusan di STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa yaitu dilakukan rapat rencana program pengembangan hasil pengendalian yang dihadiri oleh orang-orang yang dianggap mampu untuk mengembangkan manajemen sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu lulusan di STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa.

- b. Pengorganisasian pengembangan. Pengorganisasian pengembangan manajemen sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu lulusan di STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa yaitu beberapa orang diminta untuk menangani pengembangan manajemen sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu lulusan di STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa dan saya memberikan tugas pokok dan fungsinya.
- c. Pelaksanaan pengembangan. Pelaksanaan pengembangan manajemen sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu lulusan di STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa yaitu Kami menggunakan PDCA adalah singkatan dari *Plan, Do, Check, and Action* yang merupakan metode manajemen untuk menyelesaikan masalah. *Plan, Do, Check, dan Action*.
- d. Evaluasi pengembangan. Evaluasi pengembangan manajemen sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu lulusan di STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa yaitu evaluasi pengembangan dilakukan dengan evaluasi diri untuk mendapatkan standar mutu lulusan yang dikembangkan untuk melampaui standar dikti.

#### **4.6 Masalah manajemen sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu lulusan di STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa.**

- a. Masalah perencanaan. Masalah perencanaan manajemen sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu lulusan di STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa yaitu masalah dalam perencanaan adalah waktu rapat dan koordinasi yang belum terlaksana dengan baik.
- b. Masalah Pelaksanaan. Masalah Pelaksanaan manajemen sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu lulusan di STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa yaitu budaya penolakan (*resistance*) yang kuat terhadap setiap perubahan, termasuk perubahan ke arah perbaikan mutu, dari pejabat struktural, dosen, guru maupun tenaga kependidikan dan kelemahan dalam sosialisasi terhadap seluruh pemangku kepentingan, termasuk juga kesalahan strategi pengelolaan organisasi.
- c. Masalah evaluasi. Masalah evaluasi manajemen sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu lulusan di STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa yaitu Keterbatasan jumlah dan kompetensi SDM pada STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa yang paham tentang SPMI secara utuh dan benar sehingga dalam proses evaluasi masih butuh bimbingan dan pelatihan.
- d. Masalah pengendalian. Masalah pengendalian manajemen sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu lulusan di STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa yaitu sikap dan pendapat bahwa tanggungjawab untuk menjamin, meningkatkan, dan membudayakan sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu lulusan di STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa hanya terletak pada Pimpinan atau para pejabat struktural, dan bukan pada setiap individu yang terlibat dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi. Artinya tanggung jawabnya sangat lemah pada masalah pengendalian.
- e. Masalah peningkatan. Masalah peningkatan manajemen sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu lulusan di STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa yaitu pembiayaan menjadi masalah utama dalam mengembangkan standar mutu lulusan karena membutuhkan biaya yang sangat mahal.

#### **4.7 Solusi masalah manajemen sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu lulusan di STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa**

- a. Solusi masalah perencanaan. Solusi masalah perencanaan manajemen sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu lulusan di STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa yaitu kendala dalam perencanaan adalah waktu rapat, di mana kita harus mau mendengarkan pendapat orang lain dan menghargai orang lain dalam menyampaikan pendapatnya. Koordinasi antara unit juga menjadi masalah dalam menentukan waktu rapat perencanaan maka solusinya adalah harus ada koordinasi yang lebih baik lagi dan kita semua harus saling menghormati pendapat orang lain.

- b. Solusi masalah pelaksanaan. Solusi masalah Pelaksanaan manajemen sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu lulusan di STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa yaitu budaya penolakan (resistance) yang kuat terhadap setiap perubahan, termasuk perubahan ke arah perbaikan mutu, dari pejabat struktural, dosen, guru maupun tenaga kependidikan dan kelemahan dalam sosialisasi terhadap seluruh pemangku kepentingan, termasuk juga kesalahan strategi pengelolaan organisasi dan solusinya adalah sosialisasi yang menyeluruh dan edukasi terhadap semua orang yang terlibat dalam pelaksanaan standar mutu lulusan.
- c. Solusi masalah evaluasi. Solusi masalah evaluasi manajemen sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu lulusan di STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa yaitu keterbatasan jumlah dan kompetensi SDM pada STIMA IMMI yang paham tentang SPMI secara utuh dan benar sehingga dalam proses evaluasi masih butuh bimbingan dan pelatihan dan solusinya adalah melatih para tim SPMI agar memiliki kompetensi yang baik di bidangnya.
- d. Solusi masalah pengendalian. Solusi masalah pengendalian manajemen sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu lulusan di STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa yaitu Sikap dan pendapat bahwa tanggungjawab untuk menjamin, meningkatkan, dan membudayakan sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu lulusan di STIMA IMMI hanya terletak pada Pimpinan atau para pejabat struktural, dan bukan pada setiap individu yang terlibat dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi. Artinya tanggung jawabnya sangat lemah pada masalah pengendalian dan solusinya adalah pembinaan mengenai arti penting kebersamaan dan tanggung jawab.
- e. Solusi masalah peningkatan. Solusi masalah peningkatan manajemen sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu lulusan di STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa yaitu masih pembiayaan menjadi masalah utama dalam mengembangkan standar mutu lulusan karena membutuhkan biaya yang sangat mahal dan solusinya adalah Yayasan harus mendukung pembiayaan untuk meningkatkan standar mutu lulusan.

## 5. KESIMPULAN

Perencanaan manajemen sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu lulusan di STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa yang terdiri dari indikator Visi dan misi, Tujuan, Program, Time line, Rencana monev, dan Tindak lanjut telah direncanakan dengan baik dan sistematis. Pelaksanaan manajemen sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu lulusan di STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa yang terdiri dari indikator persiapan, pengarahan, pelaksanaan program, masalah yang dihadapi, solusi masalah, dan hasil pelaksanaan telah diatur dengan baik dan sesuai dengan peraturan dan kebijakan yang telah disahkan. Evaluasi manajemen sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu lulusan di STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa yang terdiri dari indikator tujuan evaluasi, alat evaluasi, hasil evaluasi, dan rencana tindak lanjut evaluasi telah dilaksanakan sesuai dengan kriteria yang berlaku. Pengendalian manajemen sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu lulusan di STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa yang terdiri dari indikator tujuan pengendalian, jenis pengendalian, dan hasil pengendalian telah dilaksanakan sesuai dengan standar operasional yang telah disahkan. Peningkatan manajemen sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu lulusan di STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa yang terdiri dari indikator perencanaan pengembangan, pengorganisasian pengembangan, pelaksanaan pengembangan, dan evaluasi pengembangan telah ditingkatkan sesuai dengan saran dan rekomendasi hasil langkah pengendalian. Masalah manajemen sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu lulusan di STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa yang terdiri dari indikator masalah perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian, dan peningkatan masih ada tetapi dapat diselesaikan dengan solusi yang tepat. Solusi masalah manajemen sistem penjaminan mutu internal (SPMI) Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu lulusan di STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa yang terdiri dari indikator masalah perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian, dan peningkatan dapat diberikan solusinya

dengan baik. Mutu Lulusan Mahasiswa di STIMA IMMI dan STIA Menara Siswa, meliputi indikator Prestasi Akademi dan Prestasi Non Akademik telah dicapai dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Sani, Ridwan. (2018). *Penjamin Mutu Sekolah*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Adriani, Gita. (2014). *Peningkatan Budaya Mutu Untuk Pencapaian Akreditasi Di Sekolah Dasar Widoro Yogyakarta*. Skripsi tidak diterbitkan. Yogyakarta: FIP UNY.
- Arifudin, O. (2019). Manajemen Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Perguruan Tinggi. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 3(1), 161-169.
- Arikunto, Suharsimi. (2012). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bancin, A. (2017). Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi. *Jurnal Manajemen Pendidikan Indonesia*, 9(1), 1-12.
- Daryanto dan tutik Rachmawati (2015) *Supervisi Pembelajaran*, Yogyakarta, Gava Media.
- Edy, Sutrisno. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Fadhli, M. (2020). Sistem Penjaminan Mutu Internal Dan Ekstenal Pada Lembaga Pendidikan Tinggi. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(2), 171-183.
- Fadhli, Muhammad. (2016). *Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan*. Itqan, Vol. VII, No. 1.
- Fitrah, M. (2018). Urgensi sistem penjaminan mutu internal terhadap peningkatan mutu perguruan tinggi. *Jurnal Penjaminan Mutu*, 4(01), 76-86.
- Frinces, Z. Heflin. (2011). *Manajemen SDM: Kiat Memenangkan Persaingan Global*. Yogyakarta: Gradasi Media.
- Ghillyer, A. W. (2016). *Business Ethics Now, Fourth edition*, McGraw-Hill.
- Gustini, N., & Mauliy, Y. (2019). Implementasi sistem penjaminan mutu internal dalam meningkatkan mutu pendidikan dasar. *Jurnal Isema: Islamic Educational Management*, 4(2), 229-244.
- Hart, Christopher W. L., and Christopher E. Bogan. (1992). *The Beldrige*. New York: McGraw-Hill.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi. Revisi*. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.
- Hendrawan, A., & Yulianeu, A. (2017). Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI)(di Akademik Kebidanan Respati Sumedang). *Jurnal Manajemen Informatika (JUMIKA)*, 4(1).
- Husaini, Usman. (2010). *Manajemen: teori,praktik dan riset pendidikan Edisi 3, Cetakan 1*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jalaluddin dan Idi, Abdullah. (2012). *Filsafat Pendidikan : Manusia, Filsafat, dan Pendidikan*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada.
- Kujala, J.P. Ullrank. (2013). *Total Quality Management as a Cultural Phenomenon*. *Quality Management Journal*, 11(4), 43-55.
- Lestari, Indriana. (2012). *Pengaruh Sistem Penjamin Mutu Internal dan Sistem Manajemen Mutu ISO 900:2008 Terhadap Kinerja Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya Jakarta*. Tesis : Universitas Indonesia.
- Merchant, K.A & Van der Stede, W.A. (2012). *Management Control System, Third Edition Published*. England : Pearson Education.
- Middlehurst, Robin. (2012). *“Leadership and Management in Higher Education: A Research Perspective”* Kingston University and Leadership Foundation for Higher Education, UK.
- Nasrul Amin dkk., (2018). *Membangun Budaya Mutu yang Unggul Dalam Organisasi lembaga Pendidikan Islam*. Al-tanzim Jurnal Manajemen Pendidikan Islam. Volume 2 Nomor 1.
- Nazir, Moh. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Novita, D. (2018). Strategi Pengembangan Program Studi Dalam Meningkatkan Perolehan Jumlah Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta. *Jurnal Manajemen KINERJA (Ejournal)*, 4(1), 30-45.
- Nur Zazin. (2011). *Gerakan Menata Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media. Purwanto.
- Purnama, Nursya'bani. (2016). *Manajemen Kualitas*. Yogyakarta: EKONISIA.

- Putra, R. A., Dewi, P. R., Jalaludin, A., & Amrullah, A. M. K. (2021). Strategi Pengembangan Kurikulum Perspektif Pendekatan Total Quality Management (Tqm) Di Pendidikan Tinggi. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 3(5), 2135-2145.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2013). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Razak, Ismail et, al. (2016). *The Impact of Product Quality and Price on Customer Satisfaction with the Mediator of Customer Value*. *Journal of Marketing and Consumer Research*, Vol. 30.
- Reknati, P. (2019). Implementasi Sistem Penjamin Mutu Internal dalam Meningkatkan Mutu di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran. *Meteor STIP Marunda*, 12(1), 73-81.
- Ridwan Sani. (2015) *Pembelajaran Sainifik untuk Implementasi Kurikulum*. 2013. Jakarta: Bumi Aksara
- Rifa'i Muhammad. (2011). *Sosiologi Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-ruzz media.
- Robbins, S. (2012) . *Perilaku organisasi*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Robbins, Stephen P and Mary Coulter. (2009). *Manajemen*. Pearson. United State America. Edisi Kedelapan Jilid 2.
- Said, Akhmad. (2015). *Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Melestarikan Budaya Mutu Sekolah*. Evaluasi. Vol.2, No. 1.
- Samson, Danny, dan Daft, Richard L. (2012) *Management*. Cengage Learning.
- Sastrawan, Ketut Bali. (2016). *Profesionalisme Guru Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pembelajaran*. *Jurnal Penjaminan Mutu*, 2(2), 65-73.
- Satryo Soemantri Brodjonegoro (2011). *Beberapa Pemikiran dalam Rangka Peningkatan Mutu dan Daya Saing Perguruan Tinggi*”. *Modul dalam Teaching Improvement Whorkshop Enginnering Education Development Project*.
- Sauri, R. S. (2019). Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Di Universitas Islam Nusantara Bandung. *Media Nusantara*, 16(1), 27-40.
- Schermerhorn Jr, John R., et, all. (2011) *Introduction to Management*. 11th edition. John Wiley & Sons. (Asia) Pte Ltd.
- SILA, I. M. (2017). Peranan Manajemen Mutu Pendidikan Tinggi Berbasis SPMI Dalam Meningkatkan Pelayanan Untuk Mewujudkan Pendidikan Berkualitas. *Widya Accarya*, 8(2).
- Soenarto, dkk. (2011). *Model Evaluasi Penjaminan Mutu Sekolah*. Laporan Penelitian Hibah Penelitian Tim Pascasarjana-HPTP (Hibah Pasca) – Tahun Ke I : Pascasarjana Universitas Negeri Yogyakarta (Online).
- Sonia, N. R. (2021). Total Quality Management dalam Lembaga Perguruan Tinggi. *Southeast Asian Journal of Islamic Education Management*, 2(1), 125-139.
- Suban, A. (2021). Sistem Penjaminan Mutu Dan Pengawasan Pendidikan Tinggi. *al-fikrah: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 8(2), 79-94.
- Sugiono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan. Kombinasi (Mixed Methods)*. Edisi Keempat. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Sulaiman, A., & Wibowo, U. B. (2016). Implementasi sistem penjaminan mutu internal Sebagai upaya meningkatkan mutu pendidikan di Universitas Gadjah Mada. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 4(1), 17-32.
- Suprpto, Tommy.(2011). *Pengantar Ilmu Komunikasi dan Peran Manajemen dalam Komunikasi*. Jakarta : PT. Buku Seru.
- Suti, M., Syahdi, M. Z., & Didiharyono, D. (2020). Tata Kelola Perguruan Tinggi dalam Era Teknologi Informasi dan Digitalisasi. *JEMMA (Journal of Economic, Management and Accounting)*, 3(2), 203-214.
- Sutrisno, Edy. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Kelima*. Yogyakarta: Prenada Media.

- Triyana, I Gusti Ngurah. (2017). *Penjaminan Mutu Pendidikan Melalui Teknologi Informasi Di Institut Hindu Dharma Negeri Denpasar*. Institut Hindu Dharma Negeri Denpasar. *Jurnal Penjaminan Mutu*.
- Wafiyah dan Awaludin Pimay. (2013). *Sejarah Dakwah*. Semarang: Rasail.
- Watson, M. A., Gryna, F.M. (2013). *Quality Culture in Small Business: Four Case Studies*. *Quality Progress*, 34 (1).
- Wicaksono, Galih Wasis dan Andi Al-Rizki. (2016). *Peningkatan Kualitas Evaluasi Mutu Akademik Universitas Muhammadiyah Malang melalui Sistem Informasi Mutu (SIMUTU)*. Universitas Muhammadiyah Malang. *Kinetik*, Vol. 1, No. 1, Mei 2016, Hal. 1-8.
- Zahrok, A. L. N. (2020). Implementasi sistem penjaminan mutu internal di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 8(2), 196-204

