



Peningkatan Kualitas Perguruan Tinggi Melalui Sistem Penjamin Mutu dengan Pendekatan *Total Quality Management* (TMQ)

Abdurrahmansyah¹, Ima Rismawati^{2,*}

¹*Program Studi Pendidikan Agama Islam, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikri KM 3,5 Palembang, Provinsi Sumatera Selatan*

²*Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, PPS Universitas Garut
Jl. Raya Samarang, Rancabango, Kec. Tarogong Kaler, Kabupaten Garut*

**im2risma@gmail.com*

Received: 10 Oktober 2022 ; Accepted: 29 November 2022 ; Published: 06 Desember 2022

DOI: <http://dx.doi.org/10.15575/jp.v6i2.177>

Abstrak

Peningkatan kualitas tidak dapat dicapai tanpa jaminan kualitas yang baik. Peran lembaga penjamin mutu sebagai promotor jaminan kualitas memberikan dampak positif terhadap efektivitas peningkatan kualitas pendidikan tinggi. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis upaya-upaya peningkatan kualitas pendidikan tinggi. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif dengan teknik analisis konten. Upaya peningkatan kualitas perguruan tinggi dilakukan dengan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME) yang dilakukan oleh Lembaga Penjamin Mutu. Lembaga Penjaminan Mutu bertujuan untuk peningkatan, inovasi, komunikasi, motivasi dan pengawasan atau kontrol. Penerapan manajemen mutu dilakukan dengan pendekatan Total Quality Management. Pendekatan TQM mengintegrasikan input, proses dan keluaran. TQM mengembangkan ukuran kinerja atau kualitas institusi seperti peringkat universitas, kepuasan mahasiswa, dan pekerjaan lulusan.

Kata Kunci: Kualitas Perguruan Tinggi, Sistem Penjaminan Mutu, Total Quality Manajemen

Abstract

Quality improvement cannot be achieved without good quality assurance. The role of quality assurance institutions as promoters of quality assurance has a positive impact on the effectiveness of improving the quality of higher education. The purpose of this study is to analyze efforts to improve the quality of higher education. The method used is descriptive qualitative method with content analysis techniques. Efforts to improve the quality of higher

education are carried out with the Internal Quality Assurance System (SPMI) and the External Quality Assurance System (SPME) which are carried out by quality assurance institutions. Quality assurance institutions aim to improve, innovate, communicate, motivate and supervise or control. The implementation of quality management is carried out using the Total Quality Management approach. The TQM approach integrates input, process and output. TQM develops measures of institutional performance or quality such as university rankings, student satisfaction, and graduate employment.

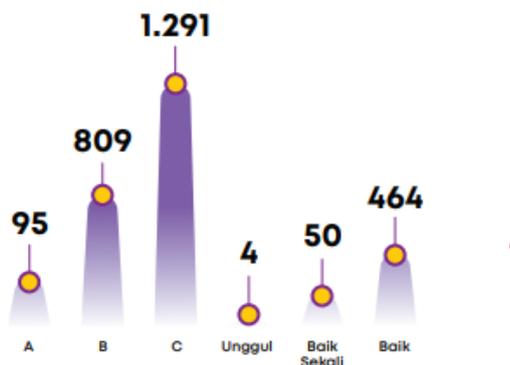
Keywords: *Quality Assurance System, Total Quality Management*

A. Pendahuluan

Kualitas pengajaran dan pembelajaran telah menjadi isu strategis utama dalam sistem pendidikan tinggi di seluruh dunia selama beberapa dekade terakhir. Tantangan terbesar Indonesia dalam bidang pendidikan tidak lagi meningkatkan akses tetapi meningkatkan kualitas. Selain upaya yang dilakukan oleh pemerintah melalui proses akreditasi dan klasterisasi, perguruan tinggi perlu melakukan upaya internal agar mutunya dapat sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan (Mulyawan & Christanti, 2022). Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 754/P/2-2020 tentang Indikator Kinerja Utama Perguruan Tinggi Negeri dan Lembaga Layanan Perguruan Tinggi yang terdiri dari 8 indikator yaitu: 1) kriteria lulusan, 2) kegiatan mahasiswa di luar kampus, 3) dosen di luar kampus, 4) kualifikasi dosen, 5) pelaksanaan penelitian dosen, 6) kemitraan program studi, 7) pembelajaran di kelas dan 8) akreditasi internasional.

Terdapat tiga fokus utama dari IKU PTN diantaranya kualitas lulusan, kualitas dosen, dan kualitas kurikulum. Sebuah studi kualitatif dengan metode Focus Group Discussion (FGD) dengan peserta pimpinan perguruan tinggi mulai dari ketua program studi hingga rektor yang berasal dari 25 perguruan tinggi di seluruh Indonesia menunjukkan hasil bahwa kualitas perguruan tinggi akan menurun jika terjadi kelangkaan dosen yang berkualitas yang berimplikasi pada penurunan jumlah mahasiswa. Terakhir, jika penurunan mahasiswa terjadi terus menerus, maka perguruan tinggi dapat ditutup. Jadi kualitas adalah prioritas utama dalam tata kelola universitas (Sayidah et al., 2019). Capaian kegiatan perguruan tinggi harus dipantau dan dievaluasi secara berkala agar perguruan tinggi dapat selalu meningkatkan kinerjanya. Saat ini, perguruan tinggi di Indonesia berjumlah 4.593, terdapat penurunan sebesar 0,01% dari tahun sebelumnya yang berjumlah 4670 perguruan tinggi dikarenakan proses pemutakhiran data dan peningkatan kualitas. Kualitas perguruan tinggi dilihat dari hasil akreditasi yang telah ditempuh dengan Instrumen Akreditasi 7 Standar hanya sebagian kecil yang mendapat kriteria

A, sebagian besar dalam B dan C. Akreditasi yang dilakukan dengan menggunakan dengan IAPS 4.0 dan IAPT 3.0.dalam kriteria Unggul, Baik Sekali, dan Baik.



Sumber Data: PDDIKTI Desember 2020

Gambar 1. Sebaran Perguruan Tinggi di Indonesia Berdasarkan Jenis Akreditasi

Gambar 1 menunjukkan bahwa hanya 2713 perguruan tinggi yang sudah terakreditasi. Perguruan tinggi yang menggunakan instrumen Akreditasi 7 Standar hanya 95 perguruan tinggi yang mendapatkan kriteria A, 809 perguruan tinggi kriteria B, dan 1291 perguruan tinggi kriteria C. Perguruan tinggi yang diakreditasi menggunakan instrumen Akreditasi 7 Standar hanya kisaran 4% yang mencapai kriteria A dari jumlah perguruan tinggi yang sudah terakreditasi. Sedangkan akreditasi yang dilakukan dengan IAPS 4.0 dan IAPT 3.0 hanya 4 perguruan tinggi yang mencapai kriteria unggul, 50 perguruan tinggi kriteria baik sekali dan sisanya 464 mencapai kriteria baik. Capaian akreditasi dengan IAPS 4.0 dan IAPT 3.0 kurang dari 1% yang dikategorikan unggul. Sebagian besar perguruan tinggi dalam kriteria C ataupun baik. Hal ini menunjukkan perlu adanya strategi dalam peningkatan kualitas pendidikan tinggi agar mencapai standar yang diharapkan terlebih jika disejajarkan dengan memakai akreditasi internasional.

Peningkatan kualitas tidak dapat dicapai tanpa jaminan kualitas yang baik (Mukhopadhyay, 2020). Dukungan manajemen institusi pendidikan tinggi dan kerjasama dengan institusi pendidikan lainnya merupakan prasyarat yang relevan dalam meningkatkan kualitas pendidikan tinggi. Selain itu, peran lembaga penjamin mutu sebagai promotor jaminan kualitas menunjukkan korelasi yang signifikan dengan efektivitas peningkatan kualitas pendidikan tinggi. Sebaliknya, persepsi penjaminan mutu sebagai beban administrasi akan menghasilkan korelasi negatif terhadap peningkatan kualitas pendidikan tinggi (Seyfried & Pohlenz, 2018).

Tulisan ini bertujuan untuk menganalisis strategi dalam peningkatan kualitas pendidikan tinggi serta instrumen yang digunakan dalam meningkatkan kualitas pendidikan tinggi. Metode penulisan studi pustaka diharapkan mampu menganalisis strategi peningkatan kualitas pendidikan tinggi serta factor-factor yang mendorong terhadap peningkatan kualitas tersebut

yang dilakukan dengan dengan menelaah jurnal-jurnal yang mengarah pada peningkatan kualitas pendidikan tinggi.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi pustaka (*library research*). Pengumpulan data dilakukan dengan cara mencari sumber, memahami, menganalisis, dan mengkonstruksi dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, dan riset-riset yang berhubungan peningkatan kualitas pendidikan tinggi. Metode analisis yang digunakan adalah analisis konten analisis dan analisis deskriptif. Bahan pustaka yang didapat dari berbagai referensi dianalisis secara kritis dan mendalam agar dapat mendukung proposisi dan gagasan dalam peningkatan kualitas perguruan tinggi.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Kualitas Perguruan Tinggi

Kualitas telah berkembang dari konsep menjadi praktik, teknik, dan prosedur yang diartikulasikan. Banyak peneliti dan praktisi setuju bahwa kualitas penting untuk kinerja jangka panjang sebuah lembaga. Kualitas dapat didefinisikan dalam berbagai sudut pandang. Putri (tahun, halaman) mengungkapkan dalam bukunya tentang arti kualitas, Philip B. Crosby mengartikan kualitas kesesuaian dengan standar yang di tentukan, Yoseph Juran mengartikan kualitas sebagai tepat guna (*fitness for use*), Soewarso Hardjosudarmo mengartikan kualitas sebagai persepsi pelanggan terhadap produk dan jasa. Menurut Vincent Gaspersz, kualitas merupakan hal yang menggambarkan karakteristik suatu produk mencakup performa, keandalan, kemudahan dalam penggunaan, David Alan Garvin dan Goetsch Davis mengartikan kondisi dinamis yang memenuhi dan atau melebihi harapan pengguna, ISO 2000, mengartikan kualitas adalah totalitas karakteristik suatu produk (barang atau jasa) yang dispesifikasikan atau ditetapkan untuk menunjang kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan.

Menurut Al-Tarawneh dan Mubaslat, kualitas adalah proses pengembangan konstan serta konsisten menuju tingkat perbaikan. Kualitas tidak hanya menandakan kualitas produk/jasa, tetapi juga manajemen kualitas dan reputasi organisasi (Alzahrani et al., 2021). Umumnya, kualitas mengacu pada atribut atau karakteristik khas yang menunjukkan tingkat nilai atau keunggulan yang tinggi. Dalam konteks pengajaran dan pembelajaran, pengajaran dan pembelajaran dikatakan berkualitas jika dapat mengubah persepsi siswa tentang pengetahuan dan cara mereka menerapkan pengetahuan dalam dunia nyata; mengubah konsepsi guru tentang peran mereka sebagai guru, dan budaya lembaga itu sendiri. Kualitas di sini menyiratkan tanggung jawab untuk pengembangan berkelanjutan dari pengetahuan dan keterampilan

melalui kegiatan akademik reflektif dan interaktif. (Yusoff et al., 2018). Gagasan ini mencerminkan argumen bahwa kualitas hanya menjadi mungkin jika digunakan sebagai kekuatan yang berguna bagi akademisi dan individu mahasiswa untuk meningkatkan komitmen mereka untuk belajar dan mengajar (Cheng, 2016).

Kualitas pendidikan tinggi ditunjukkan oleh beberapa indikator diantaranya berikut: 1) pencapaian hasil positif oleh lulusan; 2) proses perbaikan proses pendidikan; 3) kelayakan, yaitu pemenuhan permintaan, kebutuhan dan harapan masyarakat; 4) hasil investasi; 5) transformasi yang mencerminkan perubahan penciptaan kesempatan bagi lulusan dan pengembangan pengetahuan baru. Dalam sebuah penelitian di Rusia untuk menentukan peringkat universitas, ada beberapa kriteria yang harus terpenuhi. Kriteria utama adalah kualitas pendidikan, permintaan lulusan dari pengusaha dan kegiatan ilmiah. Jadi, kualitas pendidikan memainkan peran penting dalam peringkat pertama. Untuk menilai kondisi kualitas pendidikan di universitas tersebut menganalisis 16 kriteria. Kriteria tersebut dibagi menjadi empat kelompok, yaitu: tingkat pengajaran, integrasi internasional, ketersediaan sumber daya dan banyaknya peminat terhadap universitas.

Dalam meningkatkan kualitasnya pendidikan tinggi di Indonesia harus mengacu pada Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2016 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi menyebutkan bahwa Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi yang selanjutnya disingkat SPM Dikti adalah kegiatan sistemik untuk meningkatkan mutu pendidikan tinggi secara berencana dan berkelanjutan. SPM Dikti terdiri dari penjaminan mutu internal dan sistem penjaminan mutu eksternal bertujuan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas perguruan tinggi baik secara nasional maupun internasional.

Terlepas dari beberapa kritik teoretis dan teknis, sebagian besar mengakui posisi peringkat universitas berpengaruh pada preferensi penyedia dana, akademisi dan mahasiswa secara nasional maupun internasional. Sebagai wujud penilaian kinerja terhadap peningkatan kualitas perguruan tinggi. Indikator yang ditetapkan dapat menjadi panduan para pemimpin universitas untuk mengembangkan strategi yang lebih baik dengan menargetkan aspek umum dari sistem peringkat internasional.

Terdapat beberapa indikator sebagai syarat wajib perguruan tinggi bisa mendapatkan peringkat berkala Internasional. Indikator menurut versi *QS WCU Rankings* terdiri dari beberapa faktor, yaitu: 1. Riset, riset merupakan salah satu penilaian yang paling krusial untuk menentukan apakah perguruan tinggi tersebut layak atau tidak masuk pada pemeringkatan internasional; 2. Proses pengajaran, proses pengajaran sangat wajib diperhatikan agar setiap perguruan tinggi bisa menerapkan pola pembelajaran dengan baik; 3. Kemampuan kerja, atau

hasil lulusan menunjukkan reputasi dari perguruan tinggi itu sendiri dengan masuk pada kategori *Employer Reputation*; 4. Internasionalisasi, internasionalisasi salah satu standarnya yaitu perguruan tinggi tersebut memiliki staff, dosen, hingga mahasiswa yang berasal dari luar negeri. Atau sebaliknya dosen dan mahasiswa di kampus tersebut yang sedang mengikuti program pertukaran dosen dan mahasiswa; 5. Fasilitas, fasilitas menjadi salah satu komponen kelayakan universitas dalam mendapatkan peringkat kampus terbaik di kelas dunia. Misalnya saja seperti fasilitas IT, laboratorium, perpustakaan, dan lainnya; 6. Sistem pembelajaran, sistem pembelajaran yang digunakan di sebuah universitas menjadi salah satu indikator penilaian dalam menentukan layak tidaknya sebuah universitas masuk pada kategori perengkingan dunia; 7. Inovasi, perguruan tinggi tersebut mampu memberikan inovasi terbaru untuk dunia pendidikan atau tidak menjadi penilaian terhadap kualitas pendidikan (Uslu, 2020).

Terdapat perbedaan kriteria atau indikator dalam teknik pemeringkatan di dunia. *Quacquarelli Symonds (QS)* adalah lembaga pemeringkat yang mengevaluasi kelemahan dan kelebihan universitas serta menghasilkan penilaian yang menunjukkan peringkat pencapaian. Pemeringkatan QS juga memiliki enam indikator yang diyakini dapat menggambarkan kualitas universitas. Indikator tersebut adalah reputasi akademik, kutipan artikel ilmiah, rasio dosen/mahasiswa, reputasi tenaga kerja, mahasiswa internasional, dan dosen internasional (Prisyanti et al., 2020).

2. Strategi Peningkatan kualitas Perguruan Tinggi melalui Sistem Penjamin Mutu

Proses Peningkatan kualitas dan penguatan perguruan tinggi dalam persaingan global harus terus diupayakan. Upaya penilaian juga dilakukan terhadap berbagai faktor antara lain peningkatan kualitas dosen, pengembangan program studi yang sejalan dengan kebutuhan pembangunan nasional, pengembangan kurikulum pendidikan, peningkatan kualitas pengabdian masyarakat dan penelitian, serta penambahan kerjasama internal dan eksternal. Perguruan tinggi dalam meningkatkan kualitasnya harus senantiasa mampu melakukan jaminan kualitas secara berkesinambungan sesuai dengan kebutuhan dan persaingan global. Hal ini bertujuan untuk memperkuat manajemen dan tata kelola sehingga memiliki kinerja yang baik. Menurut American R. Miller dalam artikelnya "*The Movement for the Quality of Higher Education in Amerika Serikat,*" manajemen kualitas keseluruhan adalah salah satu dari banyak strategi manajemen yang telah menjadi populer dari waktu ke waktu, dan strategi datang dan pergi. Biasanya yang relevan berlangsung tidak lebih dari tujuh tahun. Kemudian ide-ide baru muncul, karena ada cara lain untuk mencapai hasil yang diinginkan (Jamoliddinovich, 2022).

Intitusi pendidikan tinggi berkewajiban untuk mengejar keunggulan dalam beberapa indikator keberhasilan dalam pengajaran, penelitian dan beasiswa, supervisi, administrasi dan manajemen akademik. Selain itu sistem pengembangan dan evaluasi yang baik untuk kinerja

institusi secara berkesinambungan menghasilkan lulusan yang diinginkan, dan memberikan kesempatan kepada dosen dalam mengembangkan kemampuan intelektual dan pedagogi. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Haslinda Yusoff yang memetakan komponen kunci dalam peningkatan kualitas pendidikan tinggi. Tujuh komponen kunci yaitu kualifikasi akademik, keterikatan eksternal, pengajaran dan pembelajaran, supervisi akademik, penelitian dan inovasi, karakter pribadi dan kepemimpinan dan manajemen. Proses belajar mengajar sebagai salah satu komponen utama untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas berpusat pada akademisi yang berkualitas (Yusoff et al., 2018).

Berkenaan dengan strategi, berbagai model telah diperkenalkan ke dalam domain kualitas di pendidikan tinggi. Model-model ini berbeda satu sama lain sesuai dengan perspektif dan strategi yang diterapkan merangkum tujuh model kualitas yang berbeda di sektor pendidikan, yaitu model tujuan untuk spesifikasi, model input sumber daya, model proses, model kepuasan, model legitimasi, tidak adanya masalah dan model pembelajaran organisasi. Berkenaan dengan model penjaminan mutu, banyak model yang berbeda telah diperkenalkan ke dalam domain kualitas di pendidikan tinggi Model-model ini dikatakan berbeda satu sama lain dalam konseptualisasi, kegunaan, dan area evaluasinya (Matei & Iwinska, 2018). Dalam penjelasan lebih lanjut, penulis menekankan bahwa keberadaan beberapa model mutu penting dan berharga, memberikan kemungkinan untuk membangun pemahaman yang komprehensif tentang mutu pendidikan di lembaga pendidikan tinggi. Dalam sebuah studi tentang penerapan standar jaminan kualitas di pendidikan tinggi di Eropa memberikan hasil bahwa model standar mutu nasional yang ditetapkan oleh negara menjadi salah satu dasar strategi dalam peningkatan kualitas pendidikan di perguruan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perguruan tinggi merumuskan sistem penjaminan mutunya sesuai dengan standar nasional atau berdasarkan kebutuhannya sendiri. Penekanan utama dalam penjaminan mutu adalah pada kegiatan belajar mengajar dan pengembangan kurikulum. Perbedaan regulasi yang ditetapkan setiap negara akan mempengaruhi penerapan standar jaminan kualitas dengan menghadirkan kekuatan dan kelemahan dalam penerapan jaminan kualitas (Alzafari & Ursin, 2019).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Prabowo, Ghodzaly, & Vidayanti di 105 perguruan tinggi swasta di Indonesia menunjukkan bahwa sebagian besar tidak memiliki dokumen standar yang ditetapkan oleh pemerintah. 54% sudah menerapkan Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN DIKTI) meskipun belum sepenuhnya. Hanya sekitar 10% yang telah menerapkan standar ini sepenuhnya. Sekitar 25% PTS sudah menggunakan standar yang dipersyaratkan dalam SN-DIKTI. Sisanya tidak memiliki dokumen standar kualitas (Prabowo et al., 2017). Dengan demikian peningkatan jumlah perguruan tinggi harus diringi dengan peningkatan kualitas itu sendiri yang disesuaikan dengan standar kualitas yang telah ditetapkan. Strategi yang dilakukan

dalam peningkatan kualitas tersebut diantaranya dengan penerapan jaminan kualitas pada institusi.

Sebuah penelitian merekomendasikan adanya sistem penjaminan mutu universitas yang akan menghasilkan misi dan tujuan mereka sendiri dan menilai kualitas dalam standar mereka sendiri. Penjaminan mutu di pendidikan tinggi rekomendasi kepada pemerintah tentang alokasi dana untuk universitas yang mampu menunjukkan praktik penjaminan mutu yang efektif dan hasil yang sangat baik (Lim, 2018). Hasil penelitian dapat digunakan di tingkat nasional dimana standar pendidikan tinggi harus mencakup kompetensi dalam tujuan pembangunan berkelanjutan. Di tingkat kelembagaan untuk meningkatkan sistem penjaminan mutu perguruan tinggi dan di tingkat program studi untuk memasukkan standar perguruan tinggi sebagai salah satu persyaratan selama prosedur penjaminan mutu internal (Stukalo & Lytvyn, 2021).

Sesuai dengan Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2016 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi menyebutkan bahwa Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi yang selanjutnya disingkat SPM Dikti adalah kegiatan sistemik untuk meningkatkan mutu pendidikan tinggi secara berencana dan berkelanjutan. SPM Dikti terdiri dari Penjaminan Mutu Internal dan Sistem Penjaminan Mutu Eksternal. Penjaminan Mutu Internal yang selanjutnya disingkat SPMI merupakan kegiatan sistemik penjaminan mutu pendidikan tinggi oleh setiap perguruan tinggi secara otonom untuk mengendalikan dan meningkatkan penyelenggaraan pendidikan tinggi secara berencana dan berkelanjutan. Sistem Penjaminan Mutu Eksternal, yang disingkat SPME, merupakan kegiatan penilaian melalui akreditasi untuk menentukan kelayakan dan tingkat pencapaian mutu program studi dan perguruan tinggi. Mekanisme yang diterapkan dalam SPMI direncanakan, dilaksanakan, dievaluasi, dikendalikan, dan dikembangkan secara otonom oleh perguruan tinggi. Sedangkan SPME direncanakan, dievaluasi, dilaksanakan, dikendalikan, dan dikembangkan oleh BAN-PT dan/atau LAM melalui akreditasi sesuai dengan kewenangan masing-masing. SPMI dan SPME di laksanakan dengan berdasar pada standar pendidikan tinggi yang mencakup pada standar nasional pendidikan tinggi dan standar pendidikan tinggi yang ditetapkan oleh perguruan tinggi.

Berdasar pada Standar Nasional Pendidikan Tinggi yang ditetapkan berdasar aturan Permendikbud No. 3 Tahun 2020, perguruan tinggi harus memenuhi standar minimal yang telah di tetapkan oleh pemerintah dalam penyelenggaraan pendidikannya. Standar Nasional Pendidikan Tinggi merupakan satuan standar yang meliputi Standar Nasional Pendidikan, ditambah dengan Standar Penelitian dan Standar Pengabdian kepada Masyarakat. Standar Nasional Pendidikan terdiri atas: a. Standar kompetensi lulusan; b. Standar isi pembelajaran; c. Standar proses pembelajaran; d. Standar penilaian pendidikan pembelajaran; e. Standar dosen

dan tenaga kependidikan; f. Standar sarana dan prasarana pembelajaran; g. Standar pengelolaan; dan h. Standar pembiayaan pembelajaran. Standar kompetensi lulusan 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.

Ruang lingkup standar penelitian terdiri atas: a. Standar hasil penelitian; b. Standar isi penelitian; c. Standar proses penelitian; d. Standar penilaian penelitian; e. Standar peneliti; f. Standar sarana dan prasarana penelitian; g. Standar pengelolaan penelitian; dan h. Standar pendanaan dan pembiayaan penelitian. Ruang lingkup standar pengabdian kepada masyarakat terdiri atas: a. Standar hasil pengabdian kepada masyarakat; b. Standar isi pengabdian kepada masyarakat; c. Standar proses pengabdian kepada masyarakat; d. Standar penilaian pengabdian kepada masyarakat; e. Standar pelaksana pengabdian kepada masyarakat; f. Standar sarana dan prasarana pengabdian kepada masyarakat; g. Standar pengelolaan pengabdian kepada masyarakat; dan h. Standar pendanaan dan pembiayaan pengabdian kepada masyarakat.

Perguruan tinggi bertugas merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi, mengendalikan, dan mengembangkan SPMI. Perguruan Tinggi menyusun dokumen SPMI yang terdiri atas: 1. Dokumen kebijakan SPMI; 2. Dokumen manual SPMI; 3. Dokumen standar dalam SPMI; dan 4. Dokumen formulir yang digunakan dalam SPMI. Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya perguruan tinggi perlu membentuk unit penjaminan mutu atau mengintegrasikan SPMI pada manajemen perguruan tinggi. Integrasi SPMI pada Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) yang ada di perguruan tinggi dapat memberikan dampak dalam peningkatan proses perbaikan yang berkelanjutan. Bagi dekan SPMI dapat menjadi panduan dalam mengkoordinasikan setiap kegiatan pembelajaran dan pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya berdasarkan standar kualitas kerja yang baik sesuai dengan ketentuan SOP yang ada. Bagi unit penjaminan mutu internal, SPMI lebih meningkatkan kerja sama dan komitmen bersama pimpinan tentang pentingnya pelaksanaan penjaminan mutu internal serta bekerja sama untuk mensosialisasikan standar dalam SPMI kepada seluruh dosen dan pegawai fakultas (Papatung et al., 2021).

Institusi pendidikan tinggi dalam meningkatkan kualitasnya harus mempunyai lembaga atau unit khusus untuk bertanggung jawab untuk meningkatkan kualitas proses dan prosedur peningkatan kualitas. Menyusun standar sistem jaminan kualitas sesuai dengan standar nasional atau berdasarkan kebutuhan institusi. Lembaga penjamin mutu pendidikan tinggi biasanya mencakup semua komponen peningkatan kualitas tetapi penekanannya adalah pada pengajaran dan kegiatan pembelajaran serta pengembangan kurikulum. Peranan pelaksana penjaminan

mutu oleh lembaga dapat menggambarkan manajemen yang baik, sistem informasi yang relevan dan sumber daya yang baik serta pelayanan baik. Peran lembaga memantau dan mengevaluasi program memberikan peluang besar untuk perbaikan (Alzafari & Ursin, 2019). Penjaminan mutu bertujuan untuk peningkatan, inovasi, komunikasi, motivasi dan pengawasan atau kontrol. Penjaminan mutu di perguruan tinggi diimplementasikan dengan penjamin mutu internal dan eksternal. Penjamin mutu internal dalam prosesnya meliputi; 1) kebijakan dan prosedur untuk penjaminan mutu; 2) persetujuan, pemantauan dan tinjauan berkala; 3) penilaian mahasiswa, 4) jaminan kualitas staf pengajar/dosen; 5) sumber belajar dan dukungan siswa; 6) sistem informasi; 7) informasi publik. Penjaminan mutu eksternal dilaksanakan melalui: 1) penggunaan prosedur; 2) pengembangan proses; 3) kriteria untuk keputusan; 4) proses sesuai dengan tujuan; 5) pelaporan; 6) prosedur tindak lanjut; 7) tinjauan pelaksanaan secara berkala; dan 8) analisis seluruh sistem (Fadhli, 2020).

Penerapan pendekatan instrumental untuk penjaminan mutu di pendidikan tinggi hanya dapat berhasil jika sejumlah kondisi terpenuhi. Penjaminan mutu telah berhasil secara signifikan di universitas-universitas di negara-negara maju terutama karena adanya kondisi yang diperlukan telah tercukupi (Lim, 2018). Hasil penelitian mengungkapkan bahwa di sisi kelembagaan, peningkatan kualitas pendidikan tinggi di pengaruhi oleh tiga faktor penting. Pertama, dukungan dari manajemen tinggi atau kepemimpinan. Tidak mengherankan, relevansi dukungan oleh tingkat manajemen yang lebih tinggi berkorelasi positif dengan efektivitas yang dirasakan dari pendekatan kualitas manajemen. Kedua, relevansi persiapan akreditasi berkorelasi dengan efektivitas kerja, hal ini menandakan bahwa akreditasi adalah prosedur formal terkait peningkatan kualitas. Ketiga, kerjasama dengan PT lain menunjukkan korelasi positif dengan efektivitas yang dirasakan dan menunjukkan bahwa kerjasama dan jaringan antara universitas yang berbeda mendukung dalam peningkatan kualitas pendidikan tinggi. Dukungan manajemen tinggi institusi pendidikan tinggi dan kerjasama dengan institusi pendidikan lain merupakan prasyarat yang relevan untuk tingkat efektivitas penjaminan mutu yang dirasakan lebih besar. Selain itu, peran manajer kualitas sebagai promotor jaminan kualitas menunjukkan korelasi yang signifikan dengan efektivitas yang dirasakan. Sebaliknya, sanksi dan persepsi penjaminan mutu sebagai beban administrasi lain mengungkapkan korelasi negatif (Seyfried & Pohlenz, 2018).

Setiap komponen di perguruan tinggi memiliki peran dan tanggung jawab masing-masing. Tiap-tiap peran dan tanggung jawab harus memberi kontribusi fungsional untuk mewujudkan mutu pendidikan nasional. Sebagai sebuah sistem, pendidikan mempunyai komponen-komponen yang sangat kompleks dan saling keterkaitan satu dengan yang lainnya. Oleh karena itu, diperlukan analisis sistem yang dipergunakan untuk memecahkan berbagai masalah

pendidikan (Supadi, 2021). Kualitas pendidikan tercermin dalam kinerja organisasi secara keseluruhan, baik dalam kinerja internal maupun kinerja eksternal. Keadaan ini kemudian menuntut perguruan tinggi untuk terus melakukan peningkatan mutu dari waktu ke waktu (*continuous quality improvement*). Untuk memfasilitasi upaya peningkatan mutu tersebut, penerapan sistem penjaminan mutu haruslah menjadi suatu kebutuhan dan keharusan bagi perguruan tinggi (Cahyono & Wekke, 2019).

Melalui manajemen mutu, satuan pendidikan dapat membuat perencanaan dengan membuat rencana strategis, kebijakan mutu, sasaran mutu, identifikasi penanganan risiko, membuat prosedur kerja, intruksi kerja, SOP, dan formulir kerja. Satuan pendidikan pun harus membagi habis peran dan tanggung jawab masing-masing personil, sehingga dalam pelaksanaannya jelas siapa mengerjakan apa dan bertanggungjawab kepada siapa. Prinsip dari manajemen mutu ini adalah tulis yang dikerjakan dan kerjakan yang ditulis. Tulis yang dikerjakan itu berarti setiap kegiatan atau aktivitas senantiasa tercatat dan dibuat laporan. Kerjakan apa yang ditulis berarti dalam pelaksanaannya senantiasa mengacu kepada perencanaan yang sudah dibuat dan disepakati (Firdaus, dsk., 2021:2).

Pengendalian dilakukan dengan menerapkan audit internal antar unit kerja untuk mengetahui kesesuaian dan ketidaksesuaian program yang sudah dikerjakan. Hasil temuan tersebut dievaluasi melalui *management review*. Kegiatan yang sesuai dengan program maka dilanjutkan dan ditingkatkan, sedangkan temuan ketidaksesuaian harus diperbaiki sehingga muncul istilah perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*). Perbaikan berkelanjutan ini penting untuk dilakukan selain untuk memperbaiki mutu juga bisa dijadikan dasar untuk memperbaiki mutu juga bisa dijadikan dasar untuk membuat perencanaan yang lebih baik untuk masa yang akan datang (Simarmata et al., 2021).

3. Implementasi TQM dalam Peningkatan Kualitas Perguruan Tinggi

Penjamin mutu institusi pendidikan tinggi dalam strategi peningkatan kualitas dapat melalui beberapa pendekatan. Pendekatan tersebut diantaranya adalah: 1) *Total Quality Management* (TQM). TQM adalah manajemen mutu terpadu yang dilakukan oleh setiap tingkat manajemen dan semua unit dalam sistem organisasi yang bertujuan untuk memberikan layanan yang memuaskan kepada pelanggan (Rabiah, 2019); 2) *Integrated Performance Metode Measurement System* (IPMS). IPMS merupakan referensi model pendekatan terdiri dari empat tingkatan tingkat bisnis perusahaan, tingkat unit bisnis, tingkat proses bisnis, dan tingkat aktivitas (Prisyanti et al., 2020).

Dalam artikel ini, penulis menggunakan pendekatan dengan melalui TQM. Secara praktis satuan pendidikan yang menggunakan indikator-indikator sasaran mutu dalam meningkatkan mutu pendidikan secara tidak langsung telah menggunakan TQM sebagai suatu nilai untuk

meningkatkan standar pelayanannya. Untuk itu diperlukan sebuah konsep untuk meningkatkan mutu pengelolaan pendidikan sebagai sebuah upaya untuk peningkatan kualitas pendidikan baik dalam dimensi layanan jasa dengan menggunakan konsep TQM dengan berbagai versi (Simarmata et al., 2021). Konsep dan praktik TQM diperkenalkan pada 1980-an ke industri jasa, termasuk sektor pendidikan. Perkembangan TQM di bidang pendidikan terkait langsung dengan semakin ketatnya persaingan antar lembaga pendidikan, khususnya perguruan tinggi di seluruh dunia dalam proses globalisasi yang semakin cepat (Nasim et al., 2020). Penerapan TQM dalam pendidikan memberi dampak yang sangat baik dalam keseluruhan sistem. Seperti yang dapat kita katakan bahwa penerapan manajemen mutu total dalam pendidikan dapat memastikan perubahan kelembagaan yang lebih efektif dan sukses. Teori yang diperoleh dari TQM yaitu perubahan lingkungan kelembagaan, keberhasilan yang berkelanjutan, dan inovasi yang mengungkapkan hubungan antara lembaga pendidikan dan peran manajemen kualitas total (Khan et al., 2018). Dalam pendidikan tinggi penilaian dan akreditasi berfokus pada *input* dan *output*, pendekatan TQM mengintegrasikan input, proses dan keluaran.

Para peneliti telah penerapan TQM dari berbagai sudut, termasuk jaminan kualitas dan akreditasi berfokus pada peningkatan dalam pendekatan pengajaran, dan pengalaman belajar siswa. Penting untuk dicatat bahwa penelitian tentang penerapan TQM telah menarik perhatian para akademisi yang bekerja pada di pendidikan tinggi di negara-negara berkembang. Boyle dan Bowden menganggap pembelajaran siswa sebagai tujuan utama dalam peningkatan kualitas di perguruan tinggi (Khan et al., 2018). Hal ini sejalan dengan acuan utama pemerintah dalam menentukan mutu pendidikan berfokus pada standar kompetensi lulusan dan kompetensi lulusan digunakan sebagai dasar pengembangan seluruh srtandar yang telah ditetapkan. Proses belajar mengajar sebagai salah satu komponen utama untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas berpusat pada akademisi yang berkualitas. (Yusoff et al., 2018). Dalam meningkatkan kualitas dosen dalam menghasilkan lulusan terbaik, harus memiliki beberapa kriteria sebagaimana yang tergambar dalam gambar di bawah ini.



Gambar 2. Standar Kualifikasi Dosen

Pendekatan TQM berfokus pada efektivitas peningkatan proses dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan peningkatan kualitas produk, kualitas layanan dan kualitas keseluruhan organisasi untuk memberikan solusi atau layanan terbaik kepada pelanggan. Prinsip utama manajemen mutu terpadu dalam pengelolaan pendidikan mencakup empat sasaran yaitu kepuasan pelanggan, respek terhadap setiap orang, manajemen berdasarkan fakta, perbaikan kesinambungan. Implementasi TQM dapat dibagi menjadi 3 tahap (1) tahap persiapan, (2) tahap Perencanaan dan (3) tahap pelaksanaan. (Fitriani & Kemenuh, 2021). TQM kerangka kerja harus mencakup sumber daya yang dapat dimobilisasi dan dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas, seperti sumber daya fakultas, sumber daya fasilitas, sumber daya mahasiswa, dan sumber daya luar sebuah universitas. Penting untuk dicatat bahwa siswa tidak hanya berperan sebagai pelanggan dalam layanan pendidikan tinggi tetapi pemain aktif dalam penelitian dan keterlibatan dengan *stakeholder*. Penting untuk memperlakukan mahasiswa sebagai sumber daya input dan memobilisasi mereka untuk peningkatan kualitas. Dalam proses, kerangka kerja mencakup semua proses dan pengelolaan aktivitas, penelitian dan keterlibatan industri dengan pemangku kepentingan di luar universitas. Di sisi keluaran, kerangka kerja harus terlebih dahulu mempertimbangkan kualitas hasil kegiatan TQM dan kemudian menghubungkan peningkatan kualitas di bidang-bidang lain dengan kinerja keseluruhan institusi pendidikan tinggi (Khan et al., 2018). Hal ini sangat penting untuk mengembangkan ukuran kinerja atau kualitas institusi seperti peringkat universitas, kepuasan mahasiswa, dan pekerjaan lulusan.

D. Simpulan

Peningkatan kualitas dapat dengan diupayakan melalui adanya sistem penjamin mutu. Pelaksanaan sistem penjaminan mutu sesuai dengan Permen Ristek Dikti Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2016. Sistem Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi yang selanjutnya disingkat SPM Dikti terdiri dari Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME). SPMI merupakan kegiatan sistemik penjaminan mutu pendidikan tinggi direncanakan, dilaksanakan, dievaluasi, dikendalikan, dan dikembangkan secara otonom oleh perguruan tinggi secara berkelanjutan. SPME merupakan kegiatan penilaian melalui akreditasi untuk menentukan kelayakan dan tingkat pencapaian mutu program studi dan perguruan tinggi yang direncanakan, dievaluasi, dilaksanakan, dikendalikan, dan dikembangkan oleh BAN-PT dan/atau LAM. SPMI dan SPME di laksanakan dengan berdasar pada standar pendidikan tinggi yang mencakup pada standar nasional pendidikan tinggi yang ditetapkan berdasar aturan Permendikbud No. 3 Tahun 2020 dan standar pendidikan tinggi yang ditetapkan oleh perguruan tinggi.

Lembaga penjaminan mutu bertujuan untuk peningkatan, inovasi, komunikasi, motivasi dan pengawasan atau kontrol. Penerapan manajemen mutu dilakukan dengan membuat rencana strategis, kebijakan mutu, sasaran mutu, identifikasi penanganan risiko, membuat prosedur kerja, intruksi kerja, SOP, dan formulir kerja. Prinsip dari manajemen mutu adalah kerjakan yang tertulis dan tulis yang dikerjakan. Tiap-tiap peran dan tanggung jawab harus memberi kontribusi fungsional untuk mewujudkan mutu pendidikan nasional.

Penerapan TQM dalam pendidikan memberi dampak yang sangat baik dalam keseluruhan sistem. Penerapan manajemen mutu total dalam pendidikan dapat memastikan perubahan kelembagaan yang lebih efektif dan sukses. Dalam pendidikan tinggi penilaian dan akreditasi berfokus pada *input* dan *output*, pendekatan TQM mengintegrasikan input, proses dan keluaran. TQM mengembangkan ukuran kinerja atau kualitas institusi seperti peringkat universitas, kepuasan mahasiswa, dan pekerjaan lulusan.

Daftar Pustaka

- Alzafari, K., & Ursin, J. (2019). Implementation of quality assurance standards in European higher education: Does context matter? *Quality in Higher Education*, 25(1), 58–75.
- Alzahrani, B., Bahaitham, H., Andejany, M., & Elshennawy, A. (2021). How ready is higher education for quality 4.0 transformation according to the LNS research framework? *Sustainability*, 13(9), 5169.
- Cahyono, D., & Wekke, I. S. (2019). *Langkah Demi Langkah Membangun Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi*. Deepublish.
- Cheng, M. (2016). *Quality in higher education: Developing a virtue of professional practice*. Springer.
- Fadhli, M. (2020). Sistem Penjaminan Mutu Internal Dan Eksternal Pada Lembaga Pendidikan Tinggi. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(2), 171–183.
- Fitriani, L. P. W., & Kemenuh, I. A. A. (2021). PENINGKATAN SISTEM PENJAMINAN MUTU PERGURUAN TINGGI MELALUI IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU DALAM PENDIDIKAN. *PINTU: Jurnal Penjaminan Mutu*, 2(2).
- Jamoliddinovich, U. B. (2022). FUNDAMENTALS OF EDUCATION QUALITY IN HIGHER EDUCATION. *INTERNATIONAL JOURNAL OF SOCIAL SCIENCE & INTERDISCIPLINARY RESEARCH ISSN: 2277-3630 Impact Factor: 7.429*, 11(01), 149–151.
- Khan, U. R., Khan, S., Aslam, S. M., Mateen, S., & Punhal, N. (2018). Total quality management in education. *International Journal of Science and Business*, 2(2), 182–197.

- Lim, D. (2018a). *Quality assurance in higher education: A study of developing countries*. Routledge.
- Lim, D. (2018b). *Quality assurance in higher education: A study of developing countries*. Routledge.
- Matei, L., & Iwinska, J. (2018). Diverging paths? Institutional autonomy and academic freedom in the European Higher Education Area. In *European higher education area: The impact of past and future policies* (pp. 345–368). Springer, Cham.
- Mukhopadhyay, M. (2020). *Total quality management in education*. SAGE Publications Pvt. Limited.
- Mulyawan, B., & Christanti, T. S. V. (2022). *An Application Performance Measurement Model for Higher Education in Indonesia*. 2051–2055.
- Nasim, K., Sikander, A., & Tian, X. (2020). Twenty years of research on total quality management in Higher Education: A systematic literature review. *Higher Education Quarterly*, 74(1), 75–97.
- Paputungan, I., Ansar, A., & Mas, S. R. (2021). Keefektifan Pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal. *Pedagogika*, 77–92.
- Prabowo, H., Farida, G., & Vidayanti, D. (2017). Implementing the Quality Assurance Sistem in Indonesian Higher Education. *Aktual'ni Problemy Ekonomiky= Actual Problems in Economics*.
- Prisyanti, A., Nurhayati, O., & Widodo, A. (2020). *Evaluation university ranking system using quacquarelli Symonds and integrated performance measurement system approach*. 1524(1), 012098.
- Rabiah, S. (2019). Manajemen Pendidikan tinggi dalam meningkatkan mutu pendidikan. *Jurnal Sinar Manajemen*, 6(1), 58–67.
- Sayidah, N., Ady, S. U., Suprijati, J., Winedar, M., Mulyaningtyas, A., & Assagaf, A. (2019). Quality and university governance in Indonesia. *International Journal of Higher Education*, 8(4), 10–17.
- Seyfried, M., & Pohlenz, P. (2018). Assessing quality assurance in higher education: Quality managers' perceptions of effectiveness. *European Journal of Higher Education*, 8(3), 258–271.
- Simarmata, H. M. P., Hidayatulloh, A. N., Revida, E., Hasibuan, A., Komariyah, I., Kuswandi, S., Hutabarat, M. L. P., Purba, S., Firdaus, E., & Tjiptadi, D. D. (2021). *Organisasi: Manajemen dan Kepemimpinan*. Yayasan Kita Menulis.
- Stukalo, N., & Lytvyn, M. (2021). Towards sustainable development through higher education quality assurance. *Education Sciences*, 11(11), 664.

- Supadi, M. P. (2021). *MANAJEMEN MUTU PENDIDIKAN*. UNJ PRESS.
- Uslu, B. (2020). A path for ranking success: What does the expanded indicator-set of international university rankings suggest? *Higher Education*, 80(5), 949–972.
- Yusoff, H., Baba, J., Ariffin, S., & Embong, R. (2018). Quality academics in higher education: Mapping the key components. *International Journal of Asian Social Science*, 8(11), 948–957.