

Penjaminan Mutu: Penerapan, Pemenuhan, Dan Pengendalian Standar Mutu Serta Implementasinya Dalam Dunia Pendidikan

Apriyanti Widiansyah

Universitas Bhayangkara Jakarta Raya/Fakultas Ilmu Pendidikan
e-mail: apriyanti.widiansyah@ubharajaya.ac.id

Cara Sitasi: Widiansyah, A. (2019). Penjaminan Mutu: Penerapan, Pemenuhan, Dan Pengendalian Standar Mutu Serta Implementasinya Dalam Dunia Pendidikan. *Cakrawala*, 19(2), 189–194. Retrieved from doi: <https://doi.org/10.31294/jc.v19i2>.

Abstract - The study was conducted to determine the application, fulfillment, and control of quality standards and their implementation in the world of education. Qualitative methods are used with Descriptive Research types. The results and discussion of efforts to maintain the quality of education are difficult to release in relation to quality management. In quality management all management functions carried out by education managers are directed so that all services provided to the maximum extent possible or exceed customer expectations. In connection with these efforts, efforts are needed to control quality or quality control. In the perspective of quality management, controlling the quality of a product after it is produced can face the risk of a number of products that do not meet the expected standards. This means that the production process is more expensive. In the field of education this logic also applies.

Keywords: Implementation, Quality Assurance, Education

PENDAHULUAN

Berbicara mutu menjadi hal yang menarik dalam konteks apapun, karena mutu sangat erat hubungannya dengan "Content dan Delivery" jasa pendidikan sehingga akan berdampak pada "Value Creation". Selanjutnya konsep quality akan berkembang mengikuti filosofi *slippery Concept*" dimana akan ditentukan manajemen mutu. Manajemen mutu tersebut sangat kompleks mulai struktur organisasi; tanggapan/komitmen; prosedur; proses; dan sumber daya yang berkualitas untuk implementasi dalam manajemennya.

Adapun faktor-faktor umum yang terkandung dalam proses penjaminan mutu lembaga termasuk lembaga pendidikan, antara lain, konsep mutu, standar mutu, pengendalian mutu, yang keseluruhan harus jelas dan transparan.

Untuk memudahkan dalam memahami tentang konsep penjaminan mutu, maka terlebih dahulu akan dikemukakan pandangan teoretis tentang kata "Mutu". Mutu merupakan istilah yang banyak diperdebatkan. Beberapa kalangan melihatnya secara relatif seperti keindahan yang tergantung siapa yang melihatnya, sedangkan yang lain meyakini mutu sebagai sifat tertentu yang dapat diidentifikasi secara obyektif. Kata mutu dalam bahasa Inggris *Quality* yang berasal dari kata Latin: *Qualis* yang artinya *what kind of* (seperti apa). Dengan beragam makna dan konotasi preffer dan coote (dalam Sallis) yang licin (*a slippery concept*)'. (Sallis, 1994)

Sedangkan pakar lain dalam bidang manajemen mutu yaitu Joseph Juran, W. Edward Deming, Crosby, dan Ishikawa telah berhasil menjadikan mutu sebagai *mindset* yang berkembang terus dalam kajian manajemen, khususnya manajemen mutu.

Menurut Juran, mutu adalah kesesuaian untuk penggunaan (*fitness for use*), ini berarti bahwa suatu produk atau jasa hendaklah sesuai dengan apa yang diperlukan atau diharapkan oleh pengguna. Sementara Edward W. Deming menyatakan bahwa mutu mencakup kesesuaian atribut produk dengan tuntutan konsumen, namun mutu harus lebih dari itu. Crosby dengan sangat singkat mendefinisikan mutu sebagai "*Quality is free and zero defect*" (Mutu tidak mahal dan tanpa cacat). Ishikawa mengajukan mutu dengan pendekatan analisis melalui diagram tulang ikan (*Fish-bone Diagram*), orientasi mutu adalah memuaskan pelanggan.

Berdasarkan hal tersebut, terdapat 2 (dua) sudut pandang dari pemikiran para pakar di atas yaitu; mutu dilihat dari pandangan produsen dan mutu dilihat dari pandangan konsumen. Dalam pandangan produsen mutu bermakna kesesuaian dengan penggunaan, dan ini mengindikasikan standar-standar yang harus dipenuhi oleh suatu produk/jasa dapat terpenuhi, sementara itu dari pandangan konsumen mutu itu apabila barang/jasa sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi yang diharapkan dan Sallis menyebutnya *Quality in Fact*

untuk yang pertama dan *Quality in perception* untuk yang kedua.

Dengan memperhatikan pendapat para tokoh mutu di atas, nampak bahwa mereka menawarkan beberapa pandangan yang penting dalam bidang mutu, pada intinya dapat dipahami bahwa semua yang berkaitan dengan manajemen mutu atau perbaikan kualitas, hendaknya berdasarkan pada konsep, standar dan pengendalian yang terukur. Dengan demikian memerlukan pemahaman yang jelas tentang konsep dan standar penjaminan mutu berikut standar pengendaliannya.

Sonalia (2013) berpendapat Standar mutu meliputi bahan baku, proses produksi dan produk jadi. Menurut Feigenbaum (1992), pengendalian mutu adalah pengukuran kinerja produk, membandingkan dengan standar dan spesifikasi produk, serta melakukan tindakan koreksi apabila terdapat penyimpangan. Ariani (2002) menyatakan bahwa piranti atau alat pengendalian mutu dibedakan atas alat yang menggunakan data numerik atau kuantitatif dan alat yang menggunakan data verbal atau kualitatif. Alat yang digunakan untuk mengolah data numerik, yaitu Kertas periksa (*check sheet*), Pareto chart, Histogram, diagram Pencar (*scatter diagram*), Grafik Kendali dan diagram Perjalanan (*run chart*). Sedangkan yang menggunakan data verbal adalah diagram Alur (*flow chart*), Brainstorming, Fishbone diagram, diagram Gabungan (*affinity diagram*), dan diagram Pohon keputusan (*decision tree diagram*). (Widiansyah, 2019)

Upaya menjaga mutu pendidikan sulit dilepaskan keterkaitannya dengan manajemen mutu. Dalam manajemen mutu semua fungsi manajemen yang dijalankan oleh para manajer pendidikan diarahkan agar semua layanan yang diberikan semaksimal mungkin sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Berkaitan dengan upaya tersebut diperlukan upaya untuk mengendalikan mutu atau *quality control*. Dalam perspektif manajemen mutu, mengendalikan mutu suatu produk setelah dihasilkan bisa menghadapi resiko terjadinya sejumlah produk yang tidak sesuai dengan standar yang diharapkan. Hal tersebut berarti bahwa proses produksi lebih mahal. Dalam bidang pendidikan logika inipun berlaku.

Oleh karena itu, diperlukan suatu upaya pengelolaan mutu dalam bentuk jaminan atau assurance, bahwa semua aspek yang terkait dengan layanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah mencapai standar mutu tertentu sehingga output yang dihasilkan sesuai dengan harapan. Konsep yang terkait dengan hal ini dalam manajemen mutu dikenal dengan *Quality Assurance* atau Penjaminan Mutu. (Meirawan, 2010)

Penetapan penjaminan mutu (*quality assurance*) bagi seluruh Perguruan Tinggi melalui Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (SPM Dikti) telah lama diumumkan pemerintah.

Berdasarkan Undang-undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, SPM Dikti meliputi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME) atau yang lebih dikenal dengan Akreditasi. SPM Dikti merupakan sistem penjaminan mutu internal dan eksternal. Adanya kebijakan tentang sistem penjaminan mutu Pendidikan tinggi dari Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Kementerian Riset dan Teknologi sebagai sebuah program induk pengembangan pendidikan tinggi sebagai upaya peningkatan mutu pendidikan tinggi.

Sistem penjaminan mutu pendidikan tinggi tersebut, merupakan integrasi dari sistem penjaminan mutu internal dan eksternal setelah dikeluarkannya Peraturan Pemerintah (PP) No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Pendidikan Nasional yang antara lain menyebutkan bahwa setiap satuan pendidikan pada jalur formal dan nonformal wajib melakukan penjaminan mutu pendidikan. (Bancin, 2017)

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, untuk mempertegas dan mengarahkan penelitian, maka fokus penelitian yang dikaji adalah, "Bagaimana Konsep Penjaminan Mutu; Penerapan, Pemenuhan, Serta Pengendalian Standar Mutu Dan Implementasinya Dalam Dunia Pendidikan?"

METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitatif dengan Jenis Penelitian Deskriptif, untuk memperoleh gambaran tentang Konsep Penjaminan Mutu; Penerapan, Pemenuhan, Serta Pengendalian Standar Mutu Dan Implementasinya Dalam Dunia Pendidikan. Dengan harapan terbangun sebuah pemikiran substantif yang utuh. Setelah didapati data kualitatif, untuk kemudian dianalisis berdasarkan pengamatan atau penemuan yang terdapat di lapangan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah teknik observasi, teknik wawancara, dan dokumentasi. Berikut ini akan dijelaskan teknik-teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala atau gejala-gejala pada obyek penelitian". (Nawawi, 1992)

Dengan adanya observasi, peneliti dapat mengetahui kegiatan pengumpulan data dengan teknik observasi partisipan, dengan melakukan kegiatan langsung dalam pelaksanaan proses kegiatan penulisan.

2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti akan

melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. (Sugiyono, 2010)

Dalam memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan, penulis melakukan wawancara pada subjek penelitian. Informan pada wawancara tersebut adalah para praktisi pendidikan.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah informasi yang berasal dari catatan penting baik dari lembaga atau organisasi maupun dari perorangan. Dokumentasi penelitian tersebut merupakan pengambilan gambar oleh peneliti untuk memperkuat hasil penelitian. (Hamidi, 2004) Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. (Sugiyono, 2013)

Untuk melengkapi penelitian, penulis menggunakan teknik pengumpulan data berupa Dokumentasi.

Berdasarkan hal tersebut, penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif, dengan menggambarkan secara jelas dimensi-dimensi korelatifitas-sinergisitas mengenai Konsep Penjaminan Mutu; Penerapan, Pemenuhan, Serta Pengendalian Standar Mutu Dan Implementasinya Dalam Dunia Pendidikan secara objektif yang menggambarkan keadaan subjek/objek berdasarkan fakta-fakta yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penerapan Standar Mutu

Standar mutu adalah dokumen tertulis berisi berbagai kriteria, ukuran, patokan atau spesifikasi dari seluruh kegiatan penyelenggaraan suatu mutu organisasi untuk mewujudkan visi dan misinya, agar dapat dinilai bermutu sesuai dengan ketentuan sehingga memuaskan para pemangku kepentingan internal dan eksternal mutu organisasi.

Metode untuk mendorong mencapai produk bermutu lebih baik adalah membangun kepemilikan sertifikasi standar mutu internasional yang dikenal dengan International Standard Mutu Organization (ISO).

Beberapa contoh penerapan standar mutu yang telah dikembangkan oleh negara-negara maju, seperti Amerika dan Jepang yang melakukan improvisasi standar mutu dengan melihat perkembangan persaingan gerakan mutu yang terjadi dalam dunia bisnis yang volumenya semakin sulit dan kompleks.

Amerika Serikat, dengan keadaan yang nyata mengenai iklim persaingan yang makin kompetitif

menyadari bahwa pasar mereka semakin berkurang. Hal ini dimulai pada saat mereka mengalami krisis pada tahun 1980. Defisit perdagangan pada tahun 1986 mencapai 170 trilyun dollar di mana untuk beberapa sector industri mereka kehilangan pasar hingga melebihi 50 % sejak tahun 1960.

Sementara Jepang, sebagaimana salah satu temuan dari hasil studi MIT pada tahun 1987 adalah bahwa Jepang memiliki manajemen yang menguatkan area R&D, produksi, dan kerjasama dalam organisasi dengan pemasok maupun konsumen. Untuk R&D mereka melakukan suatu hal agar memudahkan bagian produksi untuk memanufaktur produk dengan mengenali suatu produk dan prosesnya agar dapat dikerjakan dengan kemungkinan gagal sekecil- kecilnya. Hal tersebut berkorelasi terhadap kegagalan eksternal.

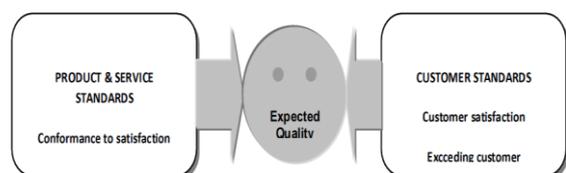
Jepang mengalokasikan lebih besar R&D-nya pada usaha meningkatkan proses teknologinya daripada Amerika. Mereka juga mengorganisasikan spesialis peningkatan prosesnya sehingga mereka lebih dekat kepada di mana peningkatan tadi dilakukan agar bila terjadi suatu masalah maka akan mendapat bantuan dari orang ini, sekaligus sebelumnya terlebih dahulu pekerja yang bekerja di area tersebut didorong untuk memikirkan proses bagaimana efektifnya.

Jepang secara dekat memonitor kinerja dari produk di tangan pelanggan. Produk didesain ulang untuk membuatnya menjadi mudah digunakan dan dipastikan kesesuaiannya menurut kebutuhan pelanggan. Menurut data yang diperoleh oleh Mansfield (1988), ternyata bahwa 2/3 proyek R&D Jepang dihasilkan dari saran- saran penggunanya.

Sedangkan di Indonesia, sertifikasi ISO 9000 mulai ramai pada tahun 1996 hingga sekarang. Sertifikasi itu terjadi karena dorongan pasar ekspor yang memaksa industri lokal untuk mampu bersaing dan menjual produknya pada pasar asing terutama Eropa dan Amerika. Bila sertifikasi tadi berupa bagian awal dari Pengendalian Mutu Terpadu, maka pebisnis ataupun perusahaan di Indonesia telah tertinggal kemampuannya dalam pengertian akan mutu.

B. Pemenuhan Standar Mutu

Isi sebuah standar hendaknya mengandung *product & service standards, expected quality, customer satisfaction* sebagaimana dalam bagan berikut:



Gambar 1. *Product & service standards, expected quality, customer satisfaction*

Di mana dokumen standar mutu tersebut berfungsi sebagai:

1. Alat untuk mewujudkan visi, misi, dan tujuan mutu organisasi;
2. Indikator mutu untuk menunjukkan tingkat (level) mutu organisasi;
3. Tolok ukur yang harus dicapai oleh semua pihak di dalam mutu organisasi sehingga menjadi *faktor* pendorong untuk bekerja dengan, atau bahkan melebihi standar;
4. Bukti otentik kepatuhan mutu organisasi terhadap peraturan perundang-undangan dan bukti kepada publik bahwa mutu organisasi yang bersangkutan benar memiliki dan memberikan layanan dengan menggunakan standar.

Berdasarkan hal tersebut, standar yang baik harus memenuhi unsur A (*Audience*), B (*Behaviour*), C (*Competence*), dan D (*Degree*), yang masing-masing berarti:

1. *Audience*: subyek yang harus melakukan sesuatu; atau pihak yang harus melaksanakan dan mencapai isi standar;
2. *Behaviour*; apa yang harus dilakukan, diukur, dicapai atau dibuktikan;
3. *Competence*, (kompetensi, kemampuan, spesifikasi, target, kriteria yang harus dicapai);
4. *Degree*: tingkat, periode, frekuensi, waktu.

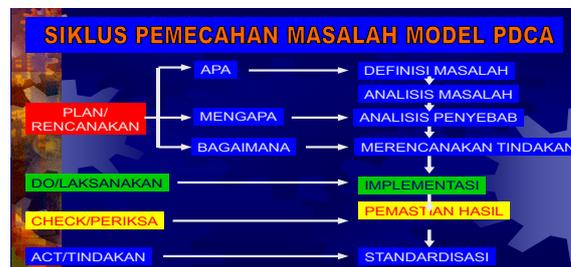
Dalam merancang berbagai standar mutu kelembagaan, maka sebuah lembaga hendaknya:

1. Menjadikan Visi, Misi, dan Tujuan institusi/lembaga sebagai sumber inspirasi;
2. Menjadikan peraturan sebagai rambu-rambu dan batasan-batasan yang tidak boleh diabaikan atau menyimpang;
3. Menjadikan masukan dan saran dari pemangku kepentingan eksternal institusi yaitu pengguna, dan stake holders sebagai bahan pertimbangan;
4. Melibatkan sedapat mungkin semua pemangku kepentingan internal mutu organisasi seperti karyawan dan staf;
5. Menggunakan berbagai standar diantaranya, standar nasional indonesia (SNI), International Standart Organization (ISO).

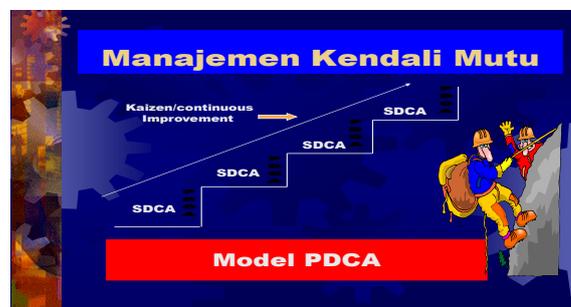
C. Pengendalian Standar Mutu

Secara umum, arah pengendalian standar mutu dalam paradigma baru pendekatan penjaminan mutu cenderung mengadopsi model yang dirancang oleh para pakar manajemen mutu seperti W.E Deming yang mengembangkan konsep Total Quality management (TQM). Salah satu metode yang diterapkan dalam TQM tersebut adalah menggunakan siklus Deming (*Deming Sicle*) yang merupakan model perbaikan secara berkesinambungan dengan langkah- langkah PDCA (*Plan, Do, Check, Action*) yang akan menghasilkan kaizen atau pengembangan berkelanjutan (*continuous improvement*). Secara keseluruhan mutu akan diawali dengan merencanakan, melaksanakan,

mengevaluasi serta diakhiri dengan menindaklanjuti. Sehingga akan terjadi perbaikan secara terus menerus yang menuju kepada peningkatan mutu. Hal tersebut dapat dilihat pada bagan berikut ini:



Gambar 2. Siklus Pemecahan Masalah Model PDCA



Gambar 3. Manajemen Kendali Mutu Bagan Kaizen

D. Implementasi Konsep Penjaminan Mutu dalam Dunia Pendidikan

Pengelolaan mutu dalam pendidikan banyak mengadopsi konsep manajemen mutu terpadu (TQM). Sebagaimana ditegaskan oleh E. Sallis bahwa “TQM is a philosophy improvement, which can provide any educational institution with a set of practical tools for meeting and according present and future customers need, wants, and expectations”. Oleh karena itu untuk meningkatkan mutu secara menyeluruh, maka pendekatan konsep manajemen modern dapat dipakai. Salah satu dari konsep tersebut adalah *Total Quality Management* (TQM). (Edward Sallis, 2006)

Berdasarkan uraian di atas, bahwa inti manajemen mutu terpadu adalah menekankan pada dua konsep utama, yaitu: *Pertama*, sebagai suatu filosofi dari perbaikan terus-menerus (*continuous improvement*), dan *kedua*, berhubungan dengan alat-alat dan teknik perbaikan mutu seperti “*brainstorming*” dan “*force field analysis*” (analisis kekuatan lapangan), yang digunakan untuk mencapai kebutuhan dan harapan pelanggan. Aplikasi TQM dalam satuan pendidikan dapat pula disebut *Total Quality School (TQS)*.

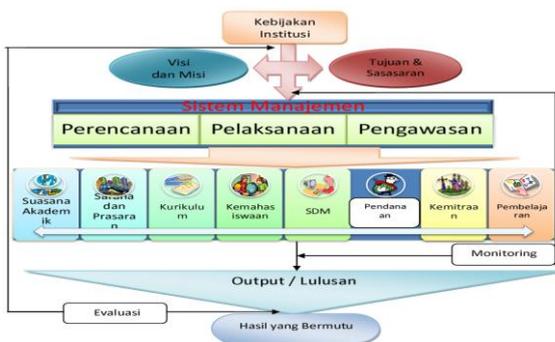
Manajemen Mutu Terpadu merupakan pendekatan manajemen untuk meningkatkan mutu pendidikan melalui peningkatan mutu semua komponen terkait (terpadu), diantara peserta didik,

pendidik, kurikulum, PBM, dana, dan masyarakat. Manajemen mutu terpadu perlu diterapkan secara konsisten dalam pendidikan untuk menampilkan layanan pendidikan yang unggul dalam hal mutu, kompetitif terhadap sektor lain, dan iklim kompetitif yang perlu dihidupkan diantara institusi pendidikan. Istilah utama yang terkait dengan kajian *Total Quality Management (TQM)* ialah *continous improvement* (perbaikan berkelanjutan) dan *quality improvement* (perbaikan mutu).

Oleh karena itu manajemen mutu terpadu merupakan salah satu strategi manajemen untuk menjawab tantangan eksternal suatu organisasi guna memenuhi kepuasan pelanggan.

Dalam mengembangkan sistem manajemen mutu pada dunia pendidikan dapat mengikuti tahapan-tahapan sebagai berikut:

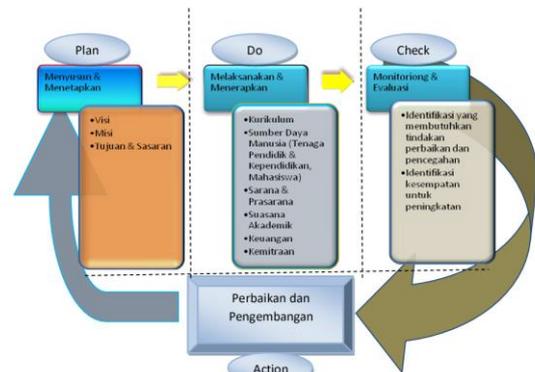
1. Identifikasi semua proses penataan/pengelolaan mutu dalam organisasi, proses ini biasa disebut sebagai proses bisnis, misalnya dari rekrutmen sampai pensiun;
2. Tetapkan nama proses bisnis misalnya evaluasi & pengembangan kurikulum;
3. Tetapkan input dan output setiap proses mutu alokasikan sumber daya yang dibutuhkan dalam suatu proses mutu tersebut tetapkan pelanggan untuk setiap proses termasuk kebutuhan dan persyaratannya Tetapkan pemilik proses tersebut (misalnya evaluasi kurikulum menjadi tanggung jawab kepala program studi diperguruan tinggi/wakil kepala sekolah bidang kurikulum pada lembaga pendidikan di sekolah menengah);
4. Tentukan urutan dan interaksi proses-proses penataan mutu yang ada (dengan prosedur di buat interaksi);
5. Sahkan, dokumentasikan & distribusikan proses-proses mutu tersebut;
6. Tentukan kriteria dan metode yang diperlukan untuk memastikan efektivitas operasi dan pengendalian proses-proses tersebut;
7. Tetapkan karakteristik hasil dari suatu proses, kriteria keberhasilan (melalui evaluasi);
8. Tetapkan proses komunikasi.



Gambar 2 : Analisis Posisi Manajemen Mutu

Gambar 4. Analisis Posisi Manajemen Mutu

Setelah diketahui kerangka analisisnya, selanjutnya perlu ditindak lanjuti dengan pengembangan yang terus berkelanjutan dalam rangka meningkatkan manajemen mutu di organisasi pendidikannya, yaitu sebagai berikut:



Gambar 3 : Kerangka PDCA di Organisasi Pendidikan

Gambar 5. Kerangka PDCA Pada Organisasi Pendidikan

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan di atas, pihak organisasi pendidikan harus melakukan atau menetapkan perbaikan dan pengembangan yang berkelanjutan bagi tercapainya upaya penjaminan manajemen mutunya, yaitu dengan melakukan atau menciptakan:

1. Keberadaan budaya akademik (*academic culture*) dan suasana akademik (*academic atmosphere*) yang kondusif;
2. Terdapat komitmen institusi melalui visi, misi, serta peraturan dan sistem di dalam perguruan tinggi yang memungkinkan terselenggaranya upaya penjaminan mutu;
3. Terdapat dukungan sumber daya manusia (kepala sekolah, guru, staf non guru, siswa) yang mempunyai komitmen tinggi terhadap peningkatan mutu;
4. Ketersediaan fasilitas yang memadai (pentingnya *resource sharing* dan *networking*);
5. Merealisasikan jalinan kerjasama yang telah terbentuk dengan *stakeholder* dalam rangka meningkatkan kemampuan dan kreativitas para mahasiswa sehingga dapat inovatif;
6. Merealisasikan kesempatan-kesempatan yang tersedia dalam bidang penelitian dan pengabdian untuk menunjang wawasan alمامater.

Implementasi dalam rangka proses manajemen mutu yang berkelanjutan dari peningkatan mutu dapat dilihat dari gambaran berikut di bawah ini:



Gambar 6. Peningkatan Mutu yang Berkelanjutan

Beberapa gambaran tersebut diharapkan dapat memberi keyakinan pada organisasi dan stakeholder bahwa Organisasi Pendidikan mampu memberikan produk/output yang taat azas dalam memenuhi persyaratan yang dibutuhkan stakeholder untuk memenuhi tingkat kepuasan yang diharapkan.

Berdasarkan gambaran tersebut, untuk mengetahui bagaimana manajemen mutu dapat dibangun di lingkungan Organisasi Pendidikan adalah sebagai berikut:

1. Menentukan kebutuhan dan harapan stakeholder atau masyarakat dan pihak yang berkepentingan lainnya;
2. Menetapkan kebijakan mutu dan tujuan mutu organisasi;
3. Menentukan proses dan tanggungjawab yang diperlukan untuk mencapai tujuan mutu;
4. Menentukan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan mutu;
5. Menetapkan metode untuk mengukur keefektifan dan efisiensi tiap proses;
6. Menerapkan pengukuran tersebut untuk menentukan keefektifan dan efisiensi tiap proses;
7. Menentukan sarana pencegahan ketidaksesuaian dan penghilangan penyebabnya;
8. Menetapkan dan menerapkan proses perbaikan berlanjut dari system manajemen mutu dengan menyusun Standar Operasional Prosedur dan Manual Prosedur Implementasi penjaminan mutu internal yang menjelaskan tentang 3 hal yaitu:
 - 1) Kebijakan mutu akademik,
 - 2) Sistem penjaminan mutu akademik, serta;
 - 3) Organisasi, tanggung jawab dan wewenang.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan tersebut, sebuah organisasi pendidikan seharusnya selalu melakukan pengembangan-pengembangan strategi yang disesuaikan dengan tuntutan dan kebutuhan lingkungan agar mampu bertahan dan bersaing dengan organisasi pendidikan yang lainnya.

Untuk mencapai hal tersebut, agar bisa mencapai daya saing global di dunia pendidikan, selayaknya setiap organisasi pendidikan harus selalu melakukan *continously improvement* di dalam berbagai komponen manajemen pendidikan sehingga mampu memenuhi keinginan stakeholder yang dijadikan patokan atau standar dalam rangka mencapai daya saing secara global.

REFERENSI

- Bancin, A. (2017). Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi. *Manajemen Pendidikan*, 9(1), 1–12.
- Edward Sallis. (2006). *Total Quality Management in Education*. Jogjakarta: IRCiSoD.
- Hamidi. (2004). *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: UMM Pres.
- Meirawan, D. (2010). Penjaminan Mutu Satuan Pendidikan Sebagai Upaya Pengendalian Mutu Pendidikan Secara Nasional dalam Otonomi Pendidikan. *EDUCATIONIST*, IV(2), 126–137.
- Nawawi, H. dan M. M. H. (1992). *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sallis, E. (1994). *Total Quality Management in Education*. London: Kogan Page Limited.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Widiansyah, A. (2019). Pengendalian Mutu : Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia , Optimalisasi Fungsi Pengendalian Dalam Dunia Pendidikan. *Cakrawala Humaniora Universitas Bina Sarana Informatika*, 2(2), 21–26.

PROFIL PENULIS

Apriyanti Widiansyah, S.S, M.Pd yang merupakan Dosen Tetap Fakultas Ilmu Pendidikan di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Saat ini sedang menyelesaikan Studi Doktor (S3) Program Studi Manajemen Pendidikan di Universitas Negeri Jakarta sejak 2013 dan sedang dalam proses penulisan Disertasi.