

BAB II

KONSEP PENJAMINAN MUTU

A. Pengertian Penjaminan Mutu

Menurut Suparlan Penjaminan Mutu adalah perbuatan menjamin kualitas yang lebih menekankan pada masalah prosesnya.¹ Dalam artian melaksanakan proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan secara konsisten dan berkelanjutan sehingga konsumen, produsen dan pihak lain yang berkepentingan memperoleh kepuasan.

Dari definisi tersebut terdapat tiga hal yang perlu diperjelas, pertama tentang penjaminan, kedua tentang mutu dan ketiga tentang usaha yang dilakukan agar penjaminan mutu dapat terwujud

Term pertama yakni tentang penjaminan, yang berasal dari kata *jamin* yang berarti *tanggung* dan apabila diberi awalan *pen-* dan akhiran *-an* akan mempunyai arti *penanggungan*. Dan dapat di beri pengertian penanggung jawaban atas kepercayaan yang diberikan oleh seseorang terhadap orang lain agar yang berkepentingan terpuaskan.²

Supaya lebih spesifik lagi, maka term kedua yakni tentang mutu akan dijelaskan secara terperinci, karena biasanya seseorang sulit untuk menjelaskan makna dari mutu itu sendiri, yang mana biasanya dikaitkan dengan suatu barang

¹ Suparlan, *Menjadi Guru Efektif*, (Yogyakarta; Hikayat, 2005), 178

² Pius A Partanto dan M. Dahlan al-Barry, *Kamus Populer*, (Surabaya; Arkola, 1994), 283

yang mahal, bagus dan bermerek. Namun satu hal yang bisa kita yakini, yakni mutu merupakan suatu yang membedakan antara yang baik dan yang sebaliknya.

Menurut Jerome S.Arcaro mutu adalah sebuah proses terstruktur untuk memperbaiki keluaran yang dihasilkan dan didasari upaya positif yang dilakukan individu.³ Jadi setiap individu mempunyai peran yang sangat penting dalam menghasilkan sesuatu.

Mutu juga diartikan sebagai gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang ditentukan atau yang tersirat.⁴ Dalam artian apa yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pemakai dan dapat diandalkan.

Sedangkan menurut pandangan Juran, mutu dapat dijamin dengan cara memastikan bahwa setiap individu memiliki bidang yang diperlukan untuk menjalankan pekerjaan dengan tepat. Dengan perangkat yang tepat para pekerja akan membuar produk dan jasa yang secara konsisten sesuai dengan harapan kostumer.⁵

Edward Sallis dalam bukunya *total Quality Managemen in Education*, yang diterjemahkan oleh Ahmad Ali Riyadi Fahrurrazi menyatakan bahwa mutu merupakan suatu ide yang dinamis. Sedangkan definisi yang kaku sama sekali

³ Jerome S. Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu : Prinsip-prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan*, (Yogyakarta; Pustaka Pelajar, 2007), 75

⁴ Nevizond Chatab, *Mendokumentasikan Sistem ISO 9000*, (Yogyakarta; Andi, 1997), 1

⁵ Jerome S. Arcaro, *Pendidikan ...*, 8

tidak membantu.⁶ Oleh karenanya beliau mendefinisikan mutu dalam dua konsep, yakni konsep yang absolut dan konsep relatif.

Pertama, konsep absolut tentang mutu yakni dalam artian mutu dalam percakapan sehari-hari sering difahami sebagai sesuatu yang absolut, yang mana mutu sama halnya dengan sifat baik, cantik dan benar. Sesuatu yang bermutu merupakan bagian dari standar yang sangat tinggi, yang tidak dapat diungguli. Produk-produk yang bermutu adalah sesuatu yang dibuat dengan sempurna dan dengan biaya yang mahal. Produk-produk tersebut dapat dinilai serta membuat puas dan bangga para pemiliknya. Mutu dalam pandangan ini digunakan untuk menyampaikan keunggulan status dan posisi kepemilikan terhadap sesuatu yang memiliki *mutu* akan membuat pemiliknya berbeda dengan orang lain yang tidak mampu memilikinya, mutu dalam pengertian ini disebut dengan *high quality* atau *top quality* (mutu tinggi).⁷

Kedua, konsep relatif tentang mutu, definisi relatif memandang mutu bukan sebagai suatu akibat produk atau layanan, tetapi suatu yang dianggap berasal dari produk atau layanan tersebut. Mutu dapat dikatakan ada apabila sebuah layanan memenuhi spesifikasi yang ada dan merupakan sebuah cara yang menentukan apakah produk terakhir sesuai dengan standar atau belum. Produk atau layanan dalam konsep ini tidak harus mahal dan eksklusif. Produk tersebut dapat cantik, tetapi tidak harus selalu demikian dan tidak harus asli, wajar dan

⁶ Edward Sallis, *Manajemen Mutu Pendidikan*, Terjemah: Ahmad Ali Riyadi Fahrurrozi, (Jogjakarta: IRCiSoD, 2007), 51

⁷ Ibid., 51-52

familiar. Dalam artian mutu memiliki dua aspek. *Pertama* adalah menyesuaikan diri dengan spesifikasi dan *kedua* adalah memenuhi kebutuhan pelanggan. Pengertian yang demikian ini disebut dengan mutu sesungguhnya (*quality in fact*) dan merupakan dasar sistem jaminan mutu yang dianggap sesuai dengan *British Standards Institution* dalam standar BS5750 atau standar internasional yang identik dengan ISO9000.⁸

Lembaga pendidikan adalah suatu organisasi produksi yang menghasilkan jasa pendidikan yang dibeli oleh para konsumen, konsumen utamanya ialah para siswa atau mahasiswa. Namun disamping itu masih banyak konsumen lain. Apabila produsen tidak mampu memasarkan hasil produksinya dalam hal ini jasa pendidikan yang disebabkan karena mutunya tidak disenangi konsumen, tidak memberikan nilai tambah bagi pribadi individu, layanan tidak memuaskan. Maka produk jasa yang ditawarkan tidak akan laku. Akibatnya lembaga pendidikan akan mundur dan peminat tidak ada sehingga lembaga pendidikan itu ditutup. Apabila pendidikan ditutup karena ketidak mampuan para pengelolanya, maka akan menimbulkan sebuah bencana pada sebuah masyarakat.⁹ Menilik dari pentingnya mutu dan banyaknya tuntutan dari masyarakat, maka pemerintah mengeluarkan Undang-undang No. 20/2003 tentang sistem pendidikan nasional yang mencakup tentang penjaminan mutu yang mana tertuang dalam pasal 35 ayat 3.

⁸ Ibid., 53-55

⁹ Buchari Alma, *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan: Fokus Pada Mutu dan Layanan Prima*, (Badung: Alfabeta, 2008), 13

Penjaminan mutu adalah sebuah cara memproduksi produk yang bebas dari cacat dan kesalahan serta memenuhi spesifikasi produk secara konsisten atau menghasilkan produk yang selalu baik sejak awal (*right first time every time*) dan dilakukan untuk memuaskan para pelanggan.¹⁰ Menurut hemat peneliti penjaminan mutu adalah program untuk melaksanakan pemantauan, evaluasi dan koreksi sebagai tindakan penyempurnaan yang kontinyu dan sistematis sehingga yang berkepentingan memperoleh kepuasan.

Sedangkan definisi penjaminan mutu pendidikan tinggi di perguruan tinggi adalah proses penetapan dari pemenuhan standar mutu pengelolaan pendidikan tinggi secara konsisten dan berkelanjutan sehingga *stakeholders* (mahasiswa, orang tua, dunia kerja, pemerintah, tenaga penunjang, serta pihak lain yang berkepentingan) memperoleh kepuasan.¹¹

Persoalan mutu mulai ditangani lebih serius pada tahun 1996 dan usaha perbaikan mutu serta relevansi perguruan tinggi mendapat tekanan khusus dalam Strategi Pembangunan Pendidikan Tinggi Jangka Panjang (SPPT-JP-1996-2000), akan tetapi usaha ini belum sempat dilakukan dengan giat dan seksama dikarenakan Indonesia jatuh ditimpa krisis ekonomi paling berat pada tahun 1997, yang mana dampak dari krisis ekonomi ini berimbas pada dunia pendidikan kita, perguruan tinggi dihadapkan pada tiga masalah berat, yaitu *pertama*, krisis ekonomi dan keuangan yang dampaknya berimbas pada sektor kehidupan,

¹⁰ Edward Sallis, *Manajemen ...*, 58-59

¹¹ Rinda Hedwing dan Geraldus Polla, *Model Sistem Penjaminan Mutu dan Proses Penerapannya di Perguruan Tinggi*, (Yogyakarta; Graha Ilmu, 2006), 6

termasuk melorotnya subsektor anggaran negara bidang pendidikan, *kedua*, Reformasi tatanan nasional, baik politik, hukum, ekonomi, sosial, dan budaya menuju terwujudnya masyarakat madani yang demokratis telah menyebabkan terjadinya berbagai perubahan struktural. Perguruan tinggi sebagai salah satu subsistem nasional juga didesak untuk berubah dan beradaptasi dengan situasi baru. *Ketiga*, dampak globalisasi diberbagai aspek kehidupan telah ikut menginternasionalisasikan berbagai bentuk kegiatan perguruan tinggi, termasuk internasionalisasi standar mutu, sistem penjaminan mutu, sistem evaluasi dan akreditasi.¹²

Rinda Hedwig menambahkan dalam bukunya model sistem penjaminan mutu dan proses penerapannya di perguruan tinggi bahwasanya faktor lain yang menyebabkan perlunya diadakan penjaminan mutu dalam penyelenggaraan pendidikan khususnya pendidikan tinggi adalah penerapan teknologi baru dan maju dalam menyebarkan informasi, dalam artian tidak ada informasi apapun yang tidak dapat diketahui sehingga pengendalian pun mulai beralih dari pengendalian fisik menjadi pengendalian informasi, dan yang memiliki informasi yang memiliki kekuatan nyata, serta menyebabkan timbulnya perbedaan yang cukup besar antara pemilik informasi dan yang tidak memilikinya. Disamping itu akibat dari penggunaan teknologi adalah persaingan menjadi sangat tinggi serta tidak membedakan antara negara bahkan antar

¹² Hanif Saha Ghafur, *Manajemen Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi di Indonesia: Suatu Analisis Kebijakan*, (Jakarta; Bumi Aksara, 2008), 3

manusia, semua dianggap sama dan ini menyeluruh didunia, yang mana dalam hal tersebut menimbulkan konsep baru dalam pendidikan dan perlu mendapatkan perhatian yang antara lain; (1) pembagian manfaat pendidikan tersebut kepada masyarakat maupun untuk alumnus, (2) sistem swadaya dan swasembada yang mulai diberlakukan diperguruan tinggi, (3) efisiensi tanpa mengurangi aktifitas serta produktifitas lembaga, (4) penekanan pada kepuasan *stakeholder* (mahasiswa, dosen, alumni, pengguna lulusan, orang tua dan pemerintah), (5) pemusatan kepada belajar dan bukan mengajar (*learning centered education*), (6) penekanan bahwa pendidikan ini adalah hal dinamis yang senantiasa berubah berdasarkan perkembangan yang terjadi, (7) pendidikan yang ada saat ini sebaiknya relevan dengan kebutuhan masyarakat, negara dan dunia, (8) tanggung jawab pendidikan bukan hanya menjadi milik pendidikan melainkan harus sama-sama dilakukan oleh si pendidik dan mahasiswa, (9) pemberdayaan dalam pendidikan merupakan syarat mutlak yang tidak dapat ditawar.¹³

Dalam konteks demikian maka pemerintah Indonesia menentukan tujuan pendidikan yang telah disepakati bersama yang mana sebagai suatu kesepakatan tujuan pendidikan bukanlah merupakan suatu dogma yang tidak berubah akan tetapi merupakan patokan yang terus bergerak kedepan dan berbagai undang-undang dan peraturan yang dibuat bukan diartikan sebagai pembatasan akan tetapi

¹³ Rinda Hedwing dan Geraldus Polla, *Model ...*, 4-5

justru untuk perbaikan.¹⁴ Dalam hal ini khususnya pendidikan tinggi telah ditetapkan dalam UU No. 20 tahun 2003 tentang SIKDIKNAS pasal 51 ayat 2 yang berbunyi ” pengelolaan satuan pendidikan tinggi dilaksanakan berdasarkan prinsip otonomi, akuntabilitas, jaminan mutu dan evaluasi yang transparan”.¹⁵ Penjaminan mutu disini mempunyai peran yang penting dalam pengelolaan dan upaya peningkatan suatu perguruan tinggi.

Penjaminan mutu bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan mutu pendidikan tinggi secara berkelanjutan, yang dijalankan oleh suatu perguruan tinggi baik secara internal maupun eksternal dalam rangka mewujudkan visi dan misi yang ditetapkan dan diembankan, serta untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan *stakeholder* melalui tiga unsur utama penyelenggaraan perguruan tinggi yang terangkum dalam Tri Darma perguruan tinggi.¹⁶

Walaupun dalam sistem penjaminan mutu perguruan tinggi terdapat dua sistem yaitu penjaminan mutu internal dan penjaminan mutu eksternal, disini lebih ditekankan pada kepada penjaminan mutu internal yang definisinya digambarkan sebagai berikut, *pertama* penjaminan mutu internal mengacu kepada sistem penjaminan mutu yang ditetapkan dan dilakukan sendiri oleh sebuah institusi (AEC Publication, 2007), *kedua* penjaminan mutu internal mengacu kepada kebijakan dan mekanisme masing-masing institusi atau program untuk

¹⁴ Tilaar, *Manifesto Pendidikan Nasional: Tinjauan dari Perspektif Postmodernisme dan Studi Kultural*, (Jakarta: PT. Kompas Media Nusantara, 2005), 112

¹⁵ Undang-undang Republik Indonesia, No. 20 tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional, (Bandung; Citra Umbara, 2003), 34

¹⁶ Indonesia-Australia, *Specialised Training Project Phase II: Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi*, (Sucofindo: Australia-Indonesia Patnersip, 2008), 17

memastikan bahwa mutu tersebut memenuhi tujuan dan standar yang diberlakukan kepada institusi perguruan tinggi pada umumnya atau kepada profesi dan disiplin ilmu kebijakan pada khususnya (IIEP-UNESCO, 2007), *ketiga* penjaminan mutu internal adalah penjaminan mutu yang dilakukan oleh institusi perguruan tinggi dengan cara yang ditetapkan perguruan tinggi pelaksana (DITJEN DIKTI DEPDIKNAS, 2006).¹⁷ Menurut Hanif Saha Ghafur penjaminan mutu internal (*internal quality assurance*) bentuknya berupa evaluasi diri yang dilakukan oleh program studi atau institusi perguruan tinggi yang bertujuan untuk memperbaiki kinerja dan memberi penjaminan mutu internal, khususnya kepada para *stakeholder* internal perguruan tinggi, seperti para pimpinan, dosen, peneliti, karyawan dan mahasiswa.¹⁸

Terdapat beberapa prinsip yang harus melandasi pola pikir dan pola tindak dalam penjaminan mutu internal diantaranya adalah *Quality First* yakni semua pikiran dan tindakan pengelola pendidikan tinggi harus memprioritaskan mutu, *stakeholder-in* yaitu semua pikiran dan tindakan pengelola pendidikan harus ditujukan pada kepuasan *stakeholders*, *the next process is our stakeholders*, yakni setiap orang yang melaksanakan tugas dalam proses pendidikan tinggi harus menganggap orang lain yang menggunakan hasil pelaksanaan tugasnya sebagai *stakeholder* yang harus dipuaskan, *speak with data*, artinya setiap orang pelaksana pendidikan tinggi harus melakukan tindakan dan mengambil keputusan

¹⁷ Ibid., 3

¹⁸ Hanif Saha Ghafur, *Manajemen ...*, 90

berdasarkan analisis data yang telah diperolehnya terlebih dahulu dan bukan berdasarkan pengandaian atau rekayasa, *upstream management*, yaitu semua pengambilan keputusan didalam proses pendidikan tinggi dilakukan secara partisipatif bukan otoritatif.¹⁹

B. Langkah-langkah Penjaminan Mutu

Penjaminan di perguruan tinggi bisa dilakukan secara menyeluruh maupun dalam batas berjenjang yang dimaksud dengan menyeluruh adalah seluruh proses yang terkait didalam perguruan tinggi, seperti penerimaan mahasiswa baru, perkuliahan hingga proses meluluskan mahasiswa dijaminakan mutunya, sedangkan yang dimaksud dengan bertahap adalah perguruan tinggi bisa melakukan penjaminan bukan seluruh proses yang dilakukan perguruan tinggi melainkan hanya Tri Darma (pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat) atau hanya salah satu darma saja bahkan bisa hanya dilakukan pada satu fakultas/jurusan/program studi/unit saja, tetapi kemudian terus ditingkatkan hingga seluruh proses kegiatan di perguruan tinggi dijaminakan, jika dilakukan secara bertahap, penentuan mana yang lebih dulu hendak dijaminakan tergantung pada kesepakatan dari pimpinan perguruan tinggi tersebut.²⁰

Dengan demikian langkah-langkah penjaminan mutu sebagai usaha menjaminakan dan meningkatkan mutu perguruan tinggi sangat diperlukan, dalam

¹⁹ Indonesia, Specialised, 4

²⁰ Rinda Hedwing dan Geraldus Polla, *Model ...*, 11

hal ini terdapat beberapa langkah dalam melaksanakan penjaminan mutu, diantaranya adalah: (1) penetapan standar (2) pelaksanaan dan monitoring (3) evaluasi diri dan evaluasi kolega eksternal (audit internal) (4) peningkatan mutu dan *benchmarking*

1. Penetapan Standar

Pendidikan merupakan suatu proses yang bertujuan, setiap proses yang bertujuan mempunyai ukuran atau *yardstick*, sudah sampai mana perjalanan kita dalam mencapai tujuan tersebut. Dalam konteks pendidikan nasional Indonesia diperlukan standar yang perlu dicapai didalam kurun waktu tertentu dalam rangka mewujudkan tujuan pendidikan.²¹

Perguruan Tinggi (PT) memilih dan menetapkan sendiri standar pendidikan tinggi untuk setiap satuan pendidikan, standar ini dibutuhkan oleh PT sebagai acuan dasar dalam rangka mewujudkan visi dan menjalankan misinya. Acuan dasar tersebut antara lain meliputi kriteria minimal dari beberapa aspek yang terkait dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi, selain itu standar juga dimaksudkan memacu PT agar dapat meningkatkan kinerjanya dalam memberikan layanan yang bermutu sebagai perangkat untuk mendorong terwujudnya transparansi dan akuntabilitas publik dalam penyelenggaraan tugas pokoknya.²²

²¹ Tilaar, *Standarisasi Pendidikan Nasional: Suatu Tinjauan Kritis*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), 75

²² Aam, *Penjaminan Mutu*, <http://www.kopertis.or.id>.E-mail:kopwil4@bdg.centrin.net.id

a. Lingkup Standar Nasional Pendidikan

Dalam PP No. 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan ditetapkan 8 lingkup Standar Nasional Pendidikan, yang meliputi:²³

- 1) Standar Isi; adalah ruang lingkup materi dan tingkat kompetensi yang dituangkan dalam kriteria tentang kompetensi tamatan, kompetensi bahan kajian, kompetensi mata pelajaran dan silabus pembelajaran yang harus dipenuhi oleh peserta didik pada jenjang dan jenis pendidikan tertentu.
- 2) Standar Proses; adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan pelaksanaan pembelajaran pada satu satuan pendidikan untuk mencapai standar kompetensi lulusan
- 3) Standar Kompetensi Lulusan; adalah kualifikasi kemampuan lulusan yang mencakup sikap, pengetahuan dan keterampilan.
- 4) Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan; adalah kriteria pendidikan prajabatan dan kelayakan fisik maupun mental, serta pendidikan dalam jabatan
- 5) Standar sarana dan Prasarana; adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan kriteria minimal tentang ruang belajar, tempat berolah raga, tempat beribadah, perpustakaan, laboratorium, bengkel

²³ Peraturan Pemerintah RI No. 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, (Direktorat Jendral Pendidikan, Departemen Agama RI, 2006), 154-197

kerja, tempat bermain, tempat berekreasi dan rekreasi, serta sumber belajar lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran, termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.

- 6) Standar Pengelolaan; adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan pendidikan pada tingkat satuan pendidikan, kabupaten/kota, provinsi, atau nasional agar tercapai efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan pendidikan.
- 7) Standar Pembiayaan; adalah standar yang mengatur komponen dan besarnya biaya operasi satuan pendidikan yang berlaku selama satu tahun.
- 8) Standar Penilaian Pendidikan; adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan mekanisme, prosedur dan instrumen penilaian hasil belajar peserta didik.

Dalam hal ini Standar Nasional Pendidikan (NSP) disempurnakan secara terencana, terarah dan berkelanjutan sesuai dengan tuntutan perubahan kehidupan, yang mana berarti perguruan tinggi wajib menambah lingkup standarnya agar dapat meningkatkan kualitasnya dan meningkatkan daya saing.

b. Mekanisme Penetapan Standar

Mekanisme penetapan standar pada dasarnya mengikuti beberapa tahap-tahap yaitu; ²⁴

- 1) Pembentukan tim; tim dibentuk sesuai dengan jenis standar yang akan disusun, PT atau satuan pendidikan membentuk tim yang beranggotakan antara lain unsur pimpinan, unsur dosen, staf penunjang dan profesional, serta dunia usaha yang disetujui oleh segenap anggota satuan pendidikan.
- 2) Analisis Kebutuhan Standar; bagi PT yang belum mempunyai standar, analisis akan sangat bermanfaat dalam menentukan ruang lingkup, jenis dan jumlah butir standar yang dibutuhkan, sedangkan untuk PT yang sudah mempunyai standar, penilaian kebutuhan ini dilakukan sebagai bagian dari tindak lanjut atas hasil evaluasi terhadap penetapan standar.
- 3) Pengumpulan Informasi dan Identifikasi Alternatif; standar dirumuskan berdasarkan peraturan terkait yang ada, hasil evaluasi diri tentang kinerja yang sedang berjalan, masukan dari *stakeholder* dan hasil studi pelacakan (kalau diperlukan)
- 4) Perumusan Standar; alternatif standar dianalisis dengan mempertimbangkan kondisi dan kemampuan PT / satuan pendidikan, membandingkan dengan standar yang telah ada, ataupun

²⁴ Aam, *Penjaminan ...*, <http://www.kopertis.or.id>. E-mail: kopwil4@bdg.centrin.net.id

benchmarking keluar PT. standar ditetapkan dengan meramu visi program studi dengan kebutuhan *stakeholder*.

- 5) Pengujian dan Review Standar; sebelum disahkan, konsep standar disosialisasikan kepada seluruh sivitas akademika, umpan balik (apabila ada) dan perumusan ulang oleh tim.
- 6) Pengesahan Standar; standar perlu disahkan oleh pimpinan satuan pendidikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di masing-masing PT.

2. Pelaksanaan dan Monitoring

Pelaksanaan penjaminan mutu didasarkan atas dokumen, yaitu dokumen akademik dan dokumen mutu. Dokumen akademik sebagai rencana atau standar yang memuat tentang arah atau kebijakan, visi, misi, standar pendidikan, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat serta peraturan akademik, sedangkan dokumen mutu sebagai instrumen mutu terdiri dari manual mutu, manual prosedur, intruksi kerja, dokumen pendukung dan barang dan untuk menjamin bahwa standar yang telah ditetapkan telah dilaksanakan, dipenuhi, dievaluasi dan ditingkatkan dalam kerangka pengawalan dan pengendalian aktifitas atau kegiatan satuan pendidikan. Untuk pemenuhan standar perlu dilakukan monitoring dan evaluasi (*monev*) agar kinerja satuan pendidikan selalu terpantau sehingga menjadi efektif dan

efisien. Dalam pelaksanaan dan monitoring penjaminan mutu ini terdapat beberapa prosedur, yakni;²⁵

- a. LPM menyusun rencana dan jadwal pelaksanaan siklus SPM-PT yang selanjutnya diserahkan kepada wakil/pembantu rektor bidang akademik
- b. Wakil/pembantu rektor bidang akademik menetapkan rencana pelaksanaan siklus SPM-PT
- c. Wakil/pembantu rektor mengirimkan rencana dan jadwal pelaksanaan siklus SPM-PT kesemua dekan
- d. Dekan menunjuk dan mengeluarkan SK pengangkatan untuk penanggung jawab pelaksanaan SPM, ketua, sekretaris, anggota Lembaga Penjaminan Mutu Fakultas (LPMF) dan anggota Lembaga Penjaminan Mutu Jurusan/bagian/prodi (LPMJ)
- e. Senat Fakultas (SF) merumuskan dan mengesahkan dokumen akademik yang baru atau tetap memakai yang lama dan dalam menetapkan pengesahan SF dapat meminta masukan dari LPMF
- f. LPMF dan wakil/pembantu dekan bidang akademik/penanggung jawab pelaksana sistem penjaminan mutu menyusun dokumen mutu tingkat fakultas yang baru atau tetap memakai yang lama.
- g. Ketua jurusan (dan ketua program studi) menyusun kompetensi lulusan dan spesifikasi program studi yang baru atau tetap yang lama dan LPMJ dapat membantu prosesnya

²⁵ Ibid.

- h. LPMJ melakukan pemantauan dan evaluasi proses pembelajaran semester
- i. LPMF menyusun laporan evaluasi diri dan rencana tindak lanjut untuk peningkatan mutu proses pembelajaran dan melaporkan kepada dekan.
- j. Dekan mempelajari laporan LPMF dan menyusun rencana tindak lanjut untuk peningkatan mutu proses belajar
- k. LPMF dan LPMJ melaksanakan peningkatan mutu proses pembelajaran
- l. Dekan menetapkan SK pengangkatan Manajer Program Audit Mutu Akademik Internal (MP-AMAI) atas usul wakil/pembantu dekan bidang akademik/penanggung jawab pelaksana sistem penjaminan mutu
- m. MP-AMAI membentuk tim audit akademik internal tingkat fakultas dan mengkordinasi pelatihan audit internal dan MP-AMAI dapat meminta bantuan teknis kepada auditor mutu akademik tingkat universitas melalui LPM
- n. MP-AMAI bersama dengan Tim Audit Mutu Akademik Internal tingkat fakultas merencanakan pelaksanaan audit
- o. Tim Audit Mutu Akademik Internal tingkat fakultas melalui audit
- p. Tim Audit Mutu Akademik Internal tingkat fakultas menyerahkan laporan audit dan Permintaan Tindakan Koreksi (PTK) kepada MP-AMAI yang akan meneruskan ke Dekan
- q. Pimpinan fakultas melakukan tindakan koreksi sesuai dengan PTK dan melaporkan hasil tindakan koreksi kepada wakil / pembantu rektor bidang akademik dengan tembusan ke LPM

- r. Dekan melaporkan hasil evaluasi diri, hasil audit dan tindak lanjut PTK kepada SF dan SF merekomendasikan kebijakan dan peraturan baru di tingkat fakultas untuk peningkatan mutu pendidikan
- s. LPM melakukan; (1) audit pelaksanaan penjaminan mutu tingkat fakultas, (2) pemantauan pelaksanaan AMAI tingkat fakultas, (3) pemantauan pelaksanaan tindakan koreksi, (4) penyusunan rencana peningkatan sistem penjaminan mutu, (5) melaporkan hasil kerjanya kepada wakil/ pembantu rektor bidang akademik.
- t. Wakil/pembantu rektor bidang akademik mempelajari laporan LPM menyusun rencana peningkatan mutu serta menyampaikannya kepada rektor. Rektor meminta masukan tentang rencana peningkatan mutu akademik kepada senat akademik
- u. Wakil/pembantu rektor bidang akademik melakukan tindak lanjut peningkatan mutu akademik
- v. LPM melakukan penyempurnaan sistem penjaminan mutu

3. Evaluasi Diri dan Evaluasi Kolega Eksternal (Audit Internal)

a. Evaluasi Diri

Direktorat jendral pendidikan tinggi merumuskan evaluasi diri sebagai upaya sistematis untuk menghimpun dan mengelola data (fakta dan informasi) yang handal dan shahih sehingga dapat disimpulkan kenyataan yang dapat digunakan sebagai landasan tindakan manajemen

untuk mengelola kelangsungan lembaga atau program. Pada dasarnya pihak yang paling membutuhkan evaluasi adalah pimpinan satuan pendidikan karena dengan evaluasi pimpinan dapat melihat hasil kerjanya selama periode tertentu untuk meningkatkan kinerja atau memberikan tekanan serta perbaikan pada satuan pendidikan sesuai dengan jangka waktu tertentu, jangka waktu tertentu ini dapat difahami sebagai sesuatu langkah logis dan realistis sesuai pertumbuhan suatu penyelenggaraan kedewasaan serta tingkat kematangan satuan pendidikan. Tujuan dilakukannya evaluasi diri adalah.²⁶

- 1) Perlunya diketahui efektifitas penyelenggaraan satuan pendidikan
- 2) Perlunya mendokumentasikan bahwa tujuan satuan pendidikan telah terpenuhi
- 3) Perlunya penyediaan informasi tentang pelayanan satuan pendidikan yang telah dilakukan yang akan bermanfaat bagi seluruh staf maupun pihak lain
- 4) Mempermudah kemungkinan perubahan program satuan pendidikan untuk peningkatan mutu serta efisiensi
- 5) Mengetahui kelebihan,kelemahan,peluang dan ancaman satuan pendidikan

Evaluasi ini hanya bisa dilakukan jika hasil monitoring telah didapatkan oleh karenanya proses monitoring dan evaluasi perlu

²⁶ Ibid.

diterapkan secara terus menerus dengan penekanan bahwa kegiatan ini bukan mencari-cari kesalahan melainkan untuk melakukan tindakan perbaikan terus menerus. Proses monitoring dan evaluasi internal (MonEvIn) dapat dilaksanakan oleh tim yang berdiri sendiri dan terdiri dari beberapa personil, yang mana personil tersebut harus bebas dari kepentingan dalam artian bukan yang akan diaudit unitnya, memiliki sikap yang jujur, egaliter, tidak memihak, serta tidak mencari-cari kesalahan. Berikut adalah tugas dan fungsi dari MonEvIn.²⁷

Tabel 2.1

Tugas dan Fungsi MonEvIn

Pemeriksaan	Penilaian	Evaluasi
<ul style="list-style-type: none"> - Meninjau pemenuhan persyaratan dan sistem yang diwajibkan - Meninjau kepatuhan persyaratan dan sistem yang diwajibkan - Meninjau kepatuhan terhadap rencana dan program kerja - Proses yang dijalankan sesuai dengan apa yang ditulis - Pemeriksaan manual, catatan mutu, prosedur kerja, instruksi kerja, wewenang dan tanggung jawab, formulir sudah dijalankan sesuai dengan ketentuan 	<ul style="list-style-type: none"> - Mengkaji dan menilai seberapa baik rencana dan produk memenuhi kepuasan <i>stakeholder</i> - Mengkaji apakah standar yang ditetapkan sudah dipenuhi - Meninjau adakah masalah dengan produk - Meninjau bagaimana produksi dikembangkan lagi - Mendeteksi secara diri masalah hambatan dan penyimpangan terhadap proses yang berlangsung - Mengirim pesan kepada pimpinan dan penanggungjawab kegiatan atas 	<ul style="list-style-type: none"> - Menilai dan menentukan apakah produk yang dihasilkan penting atau tidak penting, pantas atau tidak pantas, bagus atau buruk, benar atau salah, sesuai atau tidak sesuai - Menilai dan menentukan apakah produk yang dihasilkan menarik, sukar, berguna, efektif, secara fungsional, mahal, terlalu banyak, terlalu rumit, terlalu sedikit, atau berantakan - Hasil audit atau asesmen dievaluasi dan dijadikan bahan pengambilan

²⁷ Rinda Hedwing, *Sistem Penjaminan Mutu di Perguruan Tinggi : Monitoring dan Evaluasi Internal* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), 3-4

- Pelaporan hasil audit dalam bentuk <i>comply not comply (major and minor)</i> observasi	penyimpangan yang terjadi - Pelaporan hasil berupa rekaman bagus tidaknya spesifikasi produk, proses dan rekomendasi dijadikan bahan <i>feedback</i> kepada yang berwenang	keputusan, tinjauan manajemen, tindakan koreksi dan perbaikan mutu secara terus menerus
---	---	---

b. Prosedur Evaluasi Diri

Langkah atau prosedur evaluasi diri yang dilakukan agar dapat berjalan dengan baik adalah sebagai berikut :²⁸

- 1) Satuan pendidikan menetapkan periode dan waktu evaluasi diri, pelaksanaan evaluasi dilakukan sesuai dengan satuan siklus SPM-PT
- 2) Pembentukan tim evaluasi diri (sebaiknya berjumlah gasal) yang dapat diterima segenap anggota satuan pendidikan, MONEVIN yang sudah ada dapat dilibatkan
- 3) Pemberian wewenang kepada tim dengan SK pimpinan satuan pendidikan
- 4) Tujuan dan cakupan evaluasi diri seharusnya disetujui pimpinan satuan pendidikan
- 5) Jadwal dan rencana kerja disampaikan kepada segenap anggota satuan pendidikan

²⁸ Aam, *Penjaminan...*, <http://www.kopertis.or.id>. E-mail: kopwil4@bdg.centrin.net.id

- 6) Pelaksanaan evaluasi diri dilakukan anggota tim dibantu staf yang lain serta staf administrasi
- 7) Analisis data sesuai dengan standar dan cakupan evaluasi diri yang telah ditetapkan
- 8) Analisis keseluruhan terhadap berbagai analisis yang telah dilakukan
- 9) Pemaparan dilakukan untuk klarifikasi dan penyempurnaan dokumen
- 10) Penyempurnaan dokumen dilakukan oleh tim
- 11) Kegiatan evaluasi diri diakhiri dengan pengesahan dokumen oleh pimpinan satuan pendidikan

c. Audit Mutu Akademik Internal (AMAI)

Audit mutu adalah suatu pemeriksaan yang sistematis dan *independent* untuk menentukan apakah kegiatan menjaga mutu serta hasilnya telah dilaksanakan secara efektif sesuai dengan rencana yang ditetapkan untuk mencapai tujuan. Tujuan dari AMAI sendiri adalah memeriksa kesesuaian atau ketidaksesuaian unsur-unsur sistem mutu dengan standar yang telah ditentukan dan juga pemeriksaan keefektifan pencapaian tujuan mutu, memfasilitasi teraudit dalam penetapan langkah peningkatan mutu dan memperbaiki sistem mutunya dan juga menemukan akar penyebab dari suatu ketidaksesuaian yang ada serta memenuhi syarat-

syarat peraturan atau perundangan. Sedangkan prosedur pelaksanaan AMAI adalah:²⁹

- 1) Rektor/Dekan memerintahkan atau mendisposisikan permintaan dekan kepada MP-AMAI Universitas/Fakultas untuk menunjuk ketua AMAI
- 2) MP-AMAI Universitas/Fakultas menunjuk ketua tim AMAI Universitas/Fakultas untuk melaksanakan audit
- 3) Ketua tim AMAI Universitas/Fakultas minimal 3 orang auditor yang terdiri dari ketua, sekretaris dan anggota. Kemudian meminta persetujuan teraudit
- 4) Rektor menerbitkan surat tugas untuk tim AMAI Universitas/Fakultas
- 5) Tim AMAI Universitas/Fakultas menyusun tujuan, kewenangan, dan tanggung jawab AMAI sesuai dengan ruang lingkupnya merujuk surat tugas rektor atau permintaan dekan
- 6) Tujuan, kewenangan dan tanggungjawab AMAI disahkan oleh rektor/dekan
- 7) Tim AMAI Universitas/Fakultas menyusun rencana dan jadwal AMAI bersama teraudit
- 8) Teraudit menyerahkan dokumen yang diperlukan kepada ketua tim AMAI Universitas/Fakultas sesuai dengan waktu yang telah disepakati
- 9) Pembagian tugas tim AMAI Universitas/Fakultas untuk audit sistem

²⁹ Ibid.

- 10) Melaksanakan audit dokumen yang tersedia sesuai dengan standar yang disepakati dan menyusun *checklist* untuk persiapan audit kepatuhan
- 11) Ketua tim AMAI Universitas/Fakultas mengkomunikasikan jadwal visitas kepada teraudit untuk disetujui
- 12) Berdasarkan daftar pengecekan bukti dikumpulkan melalui wawancara, pemekrisaan dokumen (IK, DP dan BO) pengamatan aktifitas dan keadaan dilokasi secara komprehensif, ketidaksesuaian yang signifikan dicatat, walaupun tidak tercakup dalam daftar pengecekan
- 13) Semua hasil temuan audit didiskusikan dengan teraudit untuk mendapatkan persetujuan. Ketidak sesuaian minor (BO) harus segera diperbaiki dalam waktu yang disepakati
- 14) Laporan dibuat sesuai jadwal berdasarkan hasil temuan yang telah disepakati oleh teraudit
- 15) Laporan audit diserahkan kepada MP-AMAI Universitas/Fakultas untuk diteruskan kepada rektor/dekan untuk ditindaklanjuti
- 16) Tim AMAI Universitas dibubarkan oleh wakil/pembantu rektor bidang akademik dan tim AMAI Fakultas dibubarkan oleh wakil/pembantu dekan bidang akademik; atas permintaan MP-AMAI Universitas/Fakultas dengan SK pemberitahuan

4. Peningkatan Mutu dan Benchmarking

a. Peningkatan Mutu

Siklus penjaminan mutu dimulai dengan penetapan standar mutu yang ingin dicapai dalam kurun waktu tertentu dan selanjutnya standar tersebut dilaksanakan dengan upaya semaksimal mungkin agar dapat terpenuhi. Untuk melihat kemajuan pelaksanaan standar tadi dan memastikan bahwa arah pelaksanaan ini sesuai dengan rencana, perlu dilakukan monitoring dan evaluasi. Evaluasi diri dilakukan terutama untuk melihat kekuatan dan kelemahan satuan pendidikan kaitannya dengan upaya pemenuhan standar. Tahap selanjutnya adalah audit mutu akademik internal untuk melihat kepatuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan. Hasil yang diperoleh dari tahapan monitoring dan evaluasi, evaluasi diri dan audit mutu internal serta ditambah dengan masukan dari seluruh *stakeholders* digunakan sebagai pertimbangan dalam melakukan peningkatan mutu.³⁰

Untuk mencapai sebuah mutu dalam pendidikan, setiap organisasi membutuhkan kerja keras yang harus dilakukan dalam periode waktu yang panjang. Edward Deming menegaskan bahwa transformasi mutu memerlukan waktu 5 tahun sebelum sebuah organisasi menyadari beberapa manfaat dari upaya peningkatan mutu.³¹

³⁰ Ibid.

³¹ Jerome S Arcaro, *Pendidikan ...*, 35

Ada dua macam peningkatan mutu, yaitu peningkatan mutu untuk mencapai standar mutu yang telah ditetapkan dan peningkatan mutu dalam konteks peningkatan standar mutu yang telah dicapai melalui *benchmarking*. Apabila hasil evaluasi diri dan audit menunjukkan bahwa standar mutu yang telah ditetapkan belum tercapai maka harus segera dilakukan tindakan perbaikan untuk mencapai standar tersebut. Sebaliknya, apabila hasil evaluasi diri dan audit menyatakan bahwa standar mutu yang telah ditetapkan telah tercapai maka pada proses perencanaan berikutnya standar mutu tersebut ditingkatkan melalui *benchmarking* atau upaya perbandingan standar, baik antar bagian internal organisasi maupun dengan standar eksternal secara berkelanjutan dengan tujuan untuk peningkatan mutu.³²

b. Benchmarking

Benchmarking adalah pendekatan yang secara terus menerus mengukur dan membandingkan produk barang dan jasa dan proses-proses serta praktek-prakteknya terhadap standar ketat yang ditetapkan oleh para pesaing atau mereka yang dianggap unggul dalam bidang tersebut. Dengan melakukan *benchmarking* ini suatu organisasi dapat mengetahui telah seberapa jauh mereka dibandingkan dengan yang terbaiknya. Dan tanpa disadari dalam banyak cara dan bentuk pendidikan tinggi telah senantiasa

³² Aam, *Penjaminan...*, <http://www.kopertis.or.id>. E-mail: kopwil4@bdg.centrin.net.id

bergelut dengan *benchmarking*, mereka telah membandingkan diri mereka dengan kolega dan PT lain, disertai pengharapan peningkatan pada jumlah mahasiswa yang diterima, dana yang diterima, nilai akreditasi dan prestasi dan hal ini sudah lama terjadi pada perguruan tinggi karena memiliki tradisi *knowledge sharing* (berbagi pengetahuan) yang direalisasikan melalui pertemuan-pertemuan ilmiah, seminar, publikasi, mailing-list, dan kegiatan bersama lainnya.³³

Benchmarking bukanlah mengcopy atau menjiplak, akan tetapi suatu proses mempelajari, mengamati orang lain atau organisasi lain dan mengadaptasi praktek-praktek baik mereka untuk dapat diterapkan dalam organisasinya sendiri, dalam hal ini harus memahami prosedur kerja internal sendiri dan mencari "praktek terbaik" pada organisasi atau lembaga lain, kemudian mencocokkan dengan yang telah diidentifikasi dan akhirnya mengadaptasi praktek-praktek itu dalam organisasinya sendiri untuk meningkatkan kinerjanya. Dalam hal ini terdapat prosedur yang harus dilakukan yang antara lain:³⁴

- 1) Pimpinan satuan pendidikan membentuk tim peningkatan mutu atau menugaskan salah satu komponen struktur organisasi penjaminan mutu yang ada dengan penerbitan SK

³³ Ibid.

³⁴ Ibid.

- 2) Tim peningkatan mutu mengumpulkan data laporan, monitoring dan evaluasi diri, audit mutu dan masukan dari *stakeholders*
- 3) Tim peningkatan mutu menganalisis data laporan monitoring dan evaluasi, evaluasi diri, audit mutu dan masukan dari *stakeholders* serta melakukan *benchmarking*
- 4) Tim peningkatan mutu menyerahkan rekomendasi pada pengelola satuan pendidikan
- 5) Tim peningkatan mutu merumuskan rekomendasi kepada pengelola satuan pendidikan
- 6) Pengelola satuan pendidikan membubarkan tim peningkatan mutu
- 7) Pengelola satuan pendidikan melakukan peningkatan mutu dengan mempertimbangkan rekomendasi tim peningkatan mutu

Sesuai dengan prosedur yang ada maka proses *benchmarking* biasanya terdiri dari enam langkah, yaitu:³⁵

- 1) Menentukan apa yang akan di *benchmark* dalam artian hampir sama segala hal dapat di *benchmark*: suatu proses lama yang memerlukan perbaikan; suatu permasalahan yang memerlukan solusi; suatu perencanaan proses baru; suatu proses yang upaya-upaya perbaikannya. Selama ini belum berhasil. Oleh karenanya dibentuk tim yang akan mendefinisikan proses yang menjadi target, batas-batasnya

³⁵ Ibid.

operasi-operasi yang dicakup dan urutannya, masukan (input) serta keluarannya (output)

- 2) Menentukan apa yang akan diukur, yaitu ukuran atau standar yang dipilih untuk dilakukan *benchmark*-nya harus yang paling kritis dan besar kontribusinya terhadap perbaikan dan peningkatan mutu, dan yang bertugas me-review elemen-elemen dalam proses dalam suatu bagian alir dan melakukan diskusi tentang ukuran serta standar yang menjadi fokus adalah tim
- 3) Menentukan kepada siapa akan dilakukan *benchmark* ialah tim peningkatan mutu menentukan organisasi yang akan menjadi tujuan *benchmarking* ini. Pertimbangan yang perlu adalah memilih organisasi lain yang dipandang mempunyai reputasi baik bahkan terbaik dalam kategori itu.
- 4) Pengumpulan data atau kunjungan yaitu tim peningkatan mutu mengumpulkan data tentang ukuran dan standar yang telah dipilih terhadap organisasi yang akan di-*benchmark*. Pencarian informasi ini dapat dimulai dengan yang telah dipublikasikan, misalnya hasil-hasil studi, survei pasar, survei pelanggan, jurnal, majalah, dan lain-lain. Tim dapat juga merancang dan mengirim kuesioner kepada lembaga yang akan di-*benchmark* dan pada saat kunjungan langsung, tim *benchmarking* mengamati proses yang menggunakan ukuran dan

standar yang berkaitan dengan data eksternal yang telah diidentifikasi dan dikumpulkan sebelumnya.

- 5) Analisa data, yang berarti tim peningkatan mutu membandingkan data yang diperoleh dari proses yang di-*benchmark* dengan data proses yang dimiliki (internal) untuk menentukan adanya kesenjangan (gap) di antara mereka. Perlu juga membandingkan situasi kualitatif misalnya tentang sistem, prosedur, organisasi dan sikap, tim mengidentifikasi mengapa terjadi kesenjangan dan apa saja yang dapat dipelajari dari situasi. Hal yang sangat penting adalah menghindari penolakan, jika ada perbedaan yang nyata maka kenyataan harus diterima dan disadari bahwa harus ada hal-hal yang diperbaiki.
- 6) Merumuskan tujuan dan rencana tindakan, yaitu tim peningkatan mutu menentukan target perbaikan yang harus dapat dicapai dan realistis dalam pengertian waktu, sumber daya dan kemampuan yang ada saat ini, juga sebaliknya terukur, spesifik dan didukung oleh manajemen dan orang-orang yang bekerja dalam proses tersebut. Kemudian tim dapat diperluas dengan melibatkan multidisiplin yang akan memecahkan persoalan dan mengembangkan suatu rencana untuk memantapkan tindakan spesifik yang akan diambil, tahap-tahapan waktunya, dan siapa-siapa yang harus bertanggung jawab. Hasil ini akan diserahkan kepada para pelaksana penjaminan mutu (*executive*) untuk kemudian memantau kemajuan dan mengidentifikasi persoalan-

persoalan yang timbul. Ukuran dan standar dievaluasi secara bertahap, barangkali diperlukan penyesuaian-penyesuaian terhadap rencana untuk dapat mengatasi halangan persoalan yang muncul. Juga para pelaksana memerlukan umpan balik dari mereka yang berkepentingan terhadap proses dan hasilnya (*stakeholders*).

C. Tugas dan Strategi Penjaminan Mutu

Organisasi penjaminan mutu suatu perguruan tinggi selain dapat bersifat inhern dalam proses manajemen perguruan tinggi tersebut juga dapat dibentuk satuan/badan/lembaga penjaminan mutu yang merupakan alat manajemen perguruan tinggi yang bertanggung jawab kepada rektor yang mana tugas dan fungsi organisasi penjaminan mutu perguruan tinggi antara lain:³⁶

1. Mengembangkan dan melaksanakan sistem penjaminan mutu perguruan tinggi
2. Menyusun perangkat atau standar yang diperlukan dalam rangka pelaksanaan sistem penjaminan mutu
3. Menyelenggarakan sosialisasi pelatihan dan kerja sama penjaminan mutu
4. Mengkoordinasikan, memfasilitasi dan memotivasi kegiatan penjaminan mutu pada setiap unit kerja
5. Melakukan evaluasi pelaksanaan sistem penjaminan mutu

³⁶ Buchari Alma, *Manajemen ...*, 84

6. Melaporkan secara berkala pelaksanaan penjaminan mutu untuk setiap periode mutu

Sedangkan menurut Rinda Hedwing, tugas dan fungsi dari pusat/biro/unit/kantor penjaminan mutu adalah:³⁷

1. Menjaga seluruh proses yang dijamin mutunya
2. Melihat bagaimana proses itu mempengaruhi satu unit dengan unit lainnya
3. Mengkoordinasi rapat tinjauan manajemen untuk membahas jalannya penjaminan mutu diunit terkait
4. Melaporkan setiap kemajuan dan hambatan yang terjadi dalam implementasi penjaminan mutu
5. Mencari kemungkinan penyimpangan yang akan terjadi terhadap suatu proses bersama panel auditor atau MonEvIn
6. Melakukan evaluasi yang berpengaruh terhadap mutu
7. Menerima masukan dari stakeholder untuk ditindak lanjuti

Untuk mencapai tujuan penjaminan mutu, perguruan tinggi nasional dapat merancang dan melaksanakan strategi penjaminan tinggi yang mengacu pada pedoman penjaminan mutu yang ditetapkan oleh Direktorat Pendidikan Tinggi, Departemen Pendidikan Nasional atau pedoman atau standar lain yang relevan seperti *ISO9001:2000* dan Malcolm Bardrige. Strategi penjaminan mutu yang dapat dipilih dan dilaksanakan oleh suatu perguruan tinggi, sebagai berikut :³⁸

³⁷ Rinda Hedwing dan Geraldus Polla, *Model...*, 14

³⁸ Buchari Alma, *Manajemen ...*, 77

1. Mengembangkan sistem penjaminan mutu dan perangkat implementasinya
2. Membangun atau meningkatkan komitmen pimpinan dan seluruh unit kerja untuk melaksanakan penjaminan mutu setiap kegiatan yang diselenggarakannya sesuai dengan sistem penjaminan mutu yang ditetapkan dan perangkat implementasinya
3. Menetapkan sasaran atau standar mutu perguruan tinggi dan unit kerja di lingkungan perguruan tinggi yang bersangkutan untuk setiap periode mutu
4. Merancang organisasi dan mekanisme kerja penjaminan mutu serta melaksanakannya secara konsisten
5. Mengidentifikasi satuan kegiatan untuk setiap butir mutu pada setiap tahap dalam proses bisnis perguruan tinggi serta menetapkan kegiatan yang mutunya dijamin.