

Keefektifan Pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal

Inggit Putri I. Paputungan¹, Ansar², Sitti Roskina Mas³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan

Universitas Negeri Gorontalo

Email: inggitpaputungan@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian untuk mengetahui: (1) pelaksanaan sistem penjaminan mutu internal, (2) monitoring dan evaluasi sistem penjaminan mutu internal, dan (3) tindak lanjut sistem penjaminan mutu internal. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif eksplanatori. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan angket, observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif dengan menggunakan formula presentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) pelaksanaan sistem penjaminan mutu internal berada pada kategori efektif, (2) monitoring dan evaluasi sistem penjaminan mutu internal berada pada kategori efektif, dan (3) tindak lanjut sistem penjaminan mutu internal berada pada kategori efektif. Untuk itu disarankan: (1) bagi Lembaga Pengembangan, Pembelajaran dan Penjaminan Mutu (LP3M) universitas perlunya peningkatan dalam proses perbaikan yang berkelanjutan dalam penjaminan mutu internal, (2) bagi dekan, memandu dan mengkoordinasikan terlaksananya setiap kegiatan pembelajaran dan lebih memperhatikan kualitas kerja dari pihak-pihak yang terkait dengan pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya berdasarkan standar yang terpola dengan baik sesuai dengan ketentuan yang ada dalam SOP, (3) bagi unit penjaminan mutu internal, 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.

Kata kunci: Penjaminan Mutu Internal; Standar Operasional Prosedur; Tim *Task Force*

ABSTRACT

The research objectives were to determine: (1) the implementation of the internal quality assurance system, (2) monitoring and evaluation of the internal quality assurance system, and (3) the follow-up of the internal quality assurance system. This research uses quantitative research methods with explanatory descriptive research. Data collection techniques using questionnaires, observation, interviews and documentation. The data analysis technique used is descriptive analysis technique using a percentage formula. The results showed that: (1) the implementation of the internal quality assurance system is in the effective category, (2) the monitoring and evaluation of the internal quality assurance system is in the effective category, and (3) the follow-up of the internal quality assurance system is in the effective category. For this reason, it is suggested: (1) for the University Development, Learning and Quality Assurance (LP3M) Institute the need for improvement in the process of continuous improvement in internal quality assurance, (2) for the dean, guide and coordinate the implementation of each learning activity and pay more attention to the quality of work of parties related to the implementation of their duties and responsibilities based on well-patterned standards in accordance with the provisions in the SOP, (3) for the internal quality assurance unit, to further enhance cooperation and commitment with the leadership regarding the importance of implementing internal quality assurance and work together to socialize the standards in SPMI to all lecturers and faculty staff.

Keywords: Internal Quality Assurance; Standard Operating Procedures; Task Force Team

PENDAHULUAN

Kondisi perguruan tinggi di Indonesia masih banyak yang belum melaksanakan kegiatan pembelajaran sesuai dengan standar mutu, hingga pada akhirnya kredibilitas perguruan tinggi masih belum memuaskan para *stakeholders*. Bila penyelenggara pendidikan tinggi di Indonesia tidak segera melakukan upaya-upaya nyata meningkatkan kualitas *input, proses, output* maupun *outcome*, maka eksistensi perguruan tinggi tersebut akan semakin surut.

Pemerintah Indonesia pada tahun 2003 melalui Direktorat Akademik mulai menggagas kegiatan penjaminan mutu (*quality assurance*) di perguruan tinggi. Merujuk pada Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, *Higher Education Long Terms Strategy* (HELTS) 3002-1010, dan Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan pelaksanaan penjaminan mutu di perguruan tinggi merupakan kegiatan yang wajib dilakukan.

Berdasarkan UU Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (UU Dikti), dengan mengurnya di dalam satu bab tersendiri, yaitu Bab III UU Dikti, Pasal 53 dalam Bab III UU Dikti tersebut mengatur bahwa SPM Dikti terdiri atas : (1) Sistem Penjaminan Mutu

Internal (SPMI) yang dikembangkan oleh perguruan tinggi, dan (2) Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME) yang dilakukan melalui akreditasi.

Dengan demikian, sesuai dengan peraturan perguruan tinggi sebagaimana diuraikan di atas, maka kebijakan dan implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) yang merupakan suatu sistem di dalam (internal) perguruan tinggi harus merupakan sistem yang otonom, ditetapkan oleh perguruan tinggi itu sendiri. Unit penjaminan mutu internal fakultas yang merupakan bagian dari unit penjaminan mutu universitas, bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas pengawasan (monitoring), pengendalian, dan evaluasi secara internal terhadap seluruh unit kerja di lingkungan fakultas. Maka untuk pedoman pelaksanaan tugas tersebut, bagian unit internal fakultas mengeluarkan standar unit internal agar pelaksanaan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Seperti yang kita tahu bahwa kebanyakan perguruan tinggi atau program studi lebih meningkatkan akreditasi atau SPME dari pada memperhatikan keefektifan proses SPMI, memang akreditasi selalu menjadi tujuan peningkatan mutu program studi atau perguruan tinggi. Begitu akreditasi keluar,

institusi tidak lagi melakukan evaluasi mutu secara internal. Proses SPMI harus dilakukan perguruan tinggi minimal setiap setahun sekali, mulai dari bagaimana pelaksanaanya, monitoring, evaluasi sampai dengan tindak lanjut. Jika program studi atau perguruan tinggi hanya meningkatkan mutu semata-mata guna mencapai nilai akreditasi yang baik dan tidak berfokus dalam bagaimana menjalankan SPMI secara efektif, maka ada kecenderungan mutu internal tidak akan meningkat.

Hal terpenting guna mencapai akreditasi yang baik adalah dengan menerapkan pola penjaminan mutu yang diharapkan tumbuh budaya mutu mulai dari bagaimana menetapkan standar, melaksanakan standar, mengevaluasi pelaksanaan standar, dan secara berkelanjutan berupaya meningkatkan standar. Dengan meningkatkan mutu internal terlebih dahulu, dapat dipastikan proses akreditasi juga akan baik.

Menurut buku pedoman SPMI yang disusun oleh Kemenristek Dikti Direktorat Penjaminan Mutu 2018 terdapat beberapa jenis SPMI, yaitu SPMI jenis pendidikan akademik, SPMI jenis pendidikan vokasi dan jenis pendidikan profesi. Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan pada implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam SPMI yang menyangkut dengan proses kegiatan pembelajaran di Fakultas Ilmu

Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo (FIP UNG).

Salah satu sasaran jangka pendek rencana strategik (renstra) FIP UNG tahun 2015-2018 adalah menciptakan kondisi atmosfer akademik melalui pengembangan sistem layanan dan penjaminan mutu akademik sesuai standar layanan prosedur. Penetapan sasaran tersebut dalam rangka memantapkan kinerja organisasi dan otonomi institusi, melalui implementasi sistem dan mekanisme tolak ukur yang baik.

Beberapa kendala yang ada bukan semata masalah kinerja organisasi didalamnya, tetapi juga menyangkut masalah kebijakan makro dan implementasinya dilapangan. Hal ini tentunya tidak hanya memperlemah penjaminan mutu internal tetapi juga memperlemah perbaikan mutu secara keseluruhan.

Menurut pedoman Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi Dikti 2018, sebagaimana ditetapkan dalam pasal 53 UU Dikti, SPM Dikti terdiri atas SPMI dan SPME atau akreditasi. SPMI adalah kegiatan sistemik penjaminan mutu pendidikan tinggi oleh setiap perguruan tinggi secara otonom atau mandiri untuk mengendalikan dan meningkatkan penyelenggaraan pendidikan tinggi secara berencana dan berkelanjutan.

Dengan demikian, setiap perguruan tinggi dapat mengembangkan sendiri SPMI antara

lain sesuai dengan latar belakang sejarah, nilai dasar yang menjiwai pendirian perguruan tinggi itu, jumlah program studi dan sumber daya perguruan tinggi tersebut tanpa campur tangan pihak lain.

Setiap perguruan tinggi dapat mengembangkan SPMI secara otonom atau mandiri, namun terdapat hal mendasar yang harus ada di dalam SPMI setiap perguruan tinggi. Di dalam Pasal 52 ayat (2) UU Dikti disebutkan bahwa penjaminan mutu dilakukan melalui lima langkah utama yang di singkat PPEPP, yaitu: (1) Penetapan Standar Dikti, yang merupakan kegiatan penetapan standar yang terdiri atas SN Dikti dan standar yang telah ditetapkan oleh perguruan tinggi, (2) Pelaksanaan Standar Dikti, yang merupakan kegiatan pemenuhan standar yang terdiri atas SN Dikti dan standar yang telah ditetapkan oleh perguruan tinggi, (3) Evaluasi pelaksanaan Standar Dikti, yang merupakan kegiatan pembandingan antara luaran kegiatan pemenuhan standar dengan standar yang terdiri atas SN Dikti dan Standar Dikti yang telah ditetapkan oleh perguruan tinggi, (4) Pengendalian pelaksanaan Standar Dikti, yang merupakan kegiatan analisis penyebab standar yang terdiri atas SN DIkti dan Standar DIkti yang telah ditetapkan oleh perguruan tinggi yang tidak tercapai untuk dilakukan tindakan koreksi, dan (5) Peningkatan Standar Dikti, yang merupakan kegiatan perbaikan standar

yang terdiri atas SN Dikti dan Standar Dikti agar lebih tinggi dari pada standar yang terdiri atas SN Dikti dan Standar Dikti yang telah ditetapkan. Hal ini berarti bahwa kelima langkah utama tersebut harus ada dalam melaksanakan SPMI, bahkan merupakan inti dari SPMI di setiap perguruan tinggi.

Lima langkah utama yaitu PPEPP seperti yang sudah dijelaskan diatas, dalam SPMI di suatu peguruan tinggi merupakan proses implementasi Standar Dikti dalam SPMI. Menurut Pasal 54 UU Dikti, standar yang harus digunakan di dalam SPMI setiap perguruan tinggi adalah Standar Dikti yang terdiri atas SN Dikti yang ditetapkan oleh Menteri, dan Standar Dikti yang ditetapkan oleh setiap perguruan tinggi dengan mengacu pada SN Dikti.

Menurut pasal 3 ayat (2) Permenristekdikti No. 62 Tahun 2006 tentang SPM Dikti, SPMI disuatu perguruan tinggi direncanakan, dilaksanakan, dievaluasi, dikendalikan dan dikembangkan oleh perguruan tinggi. SPMI adalah kegiatan sistemik penjaminan mutu pendidikan tinggi di perguruan tinggi oleh perguruan tinggi (*internally driven*), untuk mengawasi penyelenggaraan pendidikan tinggi oleh perguruan tinggi secara berkelanjutan (*continuous improvement*), sebagaimana diatur oleh Pasal 50 ayat (6) UU Sisdiknas Pasal 91 PP No. 19 Tahun 2005 tentang SNP.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa SPMI merupakan proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pendidikan secara mandiri, konsisten dan berkelanjutan sehingga *stakeholders* memperoleh kepuasan, serta untuk menjamin agar mutu sesuai dengan kompetensi yang ditetapkan atau dijanjikan sehingga mutu dapat dipertahankan secara konsisten dan ditingkatkan secara berkelanjutan.

Marzuki Mahmud (2012: 23) menjelaskan bahwa SOP adalah pedoman dan tata cara, prosedur atau acuan dan alat penilaian kinerja organisasi dalam melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta tata kerja satuan masing-masing yang didasarkan pada indikator-indikator teknis administratif. Tujuan SOP adalah member petunjuk dan menciptakan komitmen mengenai apa yang akan dikerjakan oleh satuan kerja.

Dari beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa SOP adalah sebagai landasan atau pedoman dalam menjalankan tugas, alat ukur kinerja, dan juga dapat memberikan rasa percaya diri pada setiap anggota di dalam suatu organisasi untuk melakukan setiap langkah kerja. Ekotama (2011: 19) mengemukakan bahwa SOP atau yang diterjemahkan menjadi PSO (Prosedur Standar Operasi) adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan

menertibkan pekerjaan kita. Sistem ini merupakan suatu proses yang berurutan untuk melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, menjelaskan bahwa SOP adalah suatu standar dan prosedur yang digunakan sebagai acuan dalam bekerja dan digunakan pula untuk mengukur kinerja atau sebagai tolak ukur dalam menilai kinerja agar pekerjaan dapat berjalan sesuai dengan standar dan prosedur, maka kinerja maupun pekerjaan harus sesuai dengan SOP yang ada dan yang digunakan tersebut.

Wibowo (2010) mengungkapkan SOP merupakan standar kegiatan yang harus dilakukan secara berurutan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dan apabila ditaati akan membawa akibat seperti, lancarnya koordinasi, tidak terjadi tumpang tindih datu duplikasi, terbinanya hubungan kerja yang serasi, kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap pegawai.

Menurut Tambunan (2013: 86) SOP (*Standard Operating Procedure*) pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi yang merupakan anggota organisasi agar berjalan efektif dan

efisien, konsisten, standar dan sistematis. Tambunan (2013: 5) juga menjelaskan bahwa SOP juga menjadi jalan untuk mencapai tujuan. SOP adalah jalan atau jembatan yang menghubungkan satu titik dengan titik lainnya. Karena itu, SOP akan menentukan apakah tujuan dapat dicapai secara efektif, efisien dan ekonomis.

Sedangkan menurut Hakim (2010: 121) diantara kotak-kotak dalam organisasi terdapat garis-garis yang menghubungkan satu sama lain. Garis-garis itu menunjukkan adanya kontak-kontak komunikasi antar pejabat yang ada dalam organisasi. Jenis-jenis komunikasi yang dilakukan antara lain berupa intruksi, laporan, koordinasi atau sekedar informasi. Di samping itu, ada hal lain yang cukup penting terkandung dalam garis-garis tersebut, yaitu adanya mekanisme baku yang harus dilakukan secara standar disertai formalitas tertentu, dalam melaksanakan keperluan-keperluan tertentu. Mekanisme tersebut adalah apa yang biasa dinamakan sebagai SOP (*Standard Operation Procedure*). Dalam bahasa Indonesia istilah ini dikenal sebagai “sisdur” (sistem prosedur).

Menurut uraian diatas bahwa SOP disusun dalam rangka untuk meningkatkan efektifitas kinerja seluruh unit kerja dalam melaksanakan aktivitas dan sebagai sarana mengkomunikasikan pelaksanaan aktivitas sesuai dengan kebijakan dan standar yang telah

ditetapkan, serta untuk melaksanakan penilaian terhadap proses dan mengendalikan aktivitas.

Jadi, SOP menjadi sebuah mekanisme vital, apabila tidak dibuat dan dilaksanakan dengan baik, maka proses manajemen di suatu institusi atau organisasi kemungkinan besar akan menjadi kacau. Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan sistem penjaminan mutu internal di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo, (2) Untuk mengetahui bagaimana monitoring dan evaluasi sistem penjaminan mutu internal di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo, (3) Untuk mengetahui bagaimana tindak lanjut dari sistem penjaminan mutu internal di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif eksplanatori guna memperkuat hasil dari keterangan, informasi, data yang sudah ada sebelumnya. Indikator pada penelitian ini yaitu (1) pelaksanaan sistem penjaminan mutu internal, (2) monitoring dan evaluasi sistem penjaminan mutu internal, (3) tindak lanjut sistem penjaminan mutu internal. Subjek dalam penelitian ini adalah tim *task force* dan pegawai di Fakultas Ilmu Pendidikan

Universitas Negeri Gorontalo sebanyak 20 orang. Adapun jumlah tim *task force* yakni sebanyak 14 orang dan pegawai berjumlah 6 orang. Adapun teknik pengambilan sampel yakni menggunakan teknik *nonprobability sampling* yaitu *sampling purpose*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, angket, wawancara dan dokumentasi. Jenis angket penelitian ini adalah angket tertutup dengan menggunakan

skala *likert* yaitu sangat sesuai, sesuai, cukup sesuai, kurang sesuai dan tidak sesuai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka didapatkan data terkait keefektifan hasil presentasi terkait dengan sistem penjaminan mutu internal yang terlihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Rangkuman presentase skor keefektifan pelaksanaan SPMI

No.	Sub Indikator	Rata-Rata Skor	Presentase (%)	Kriteria
		Sub Indikator		
1	Pelaksanaan SPMI	86	86.15%	Sesuai
2	Monitoring dan Evaluasi SPMI	85	85.50%	Sesuai
3	Tindak Lanjut SPMI	88	88.69%	Sesuai
Rata-Rata		86	86.78%	Sesuai

Tabel 1 menunjukkan keefektifan pelaksanaan SPMI di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo berada pada kategori sesuai dengan perolehan rata-rata 86 dan dengan presentase 86.78%. Hasil yang diperoleh dari setiap indikator

menunjukkan bahwa keefektifan SPMI dalam pelaksanaannya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan. Hasil penelitian tersebut dapat dilihat pada diagram berikut ini.

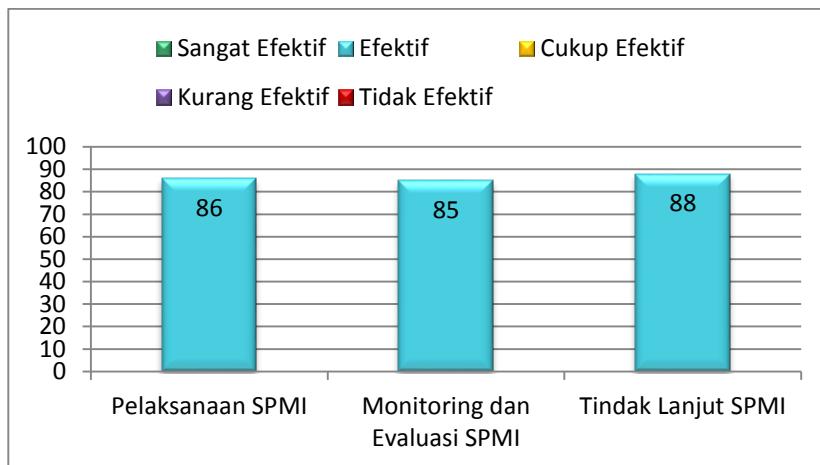


Diagram 1. Keefektifan Pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal

2. Pembahasan

Pelaksanaan SPMI

Pelaksanaan SPMI (Standar Dikti), yaitu kegiatan pemenuhan standar yang terdiri atas SN Dikti dan Standar Dikti yang telah ditetapkan oleh perguruan tinggi. SN Dikti merupakan satuan standar yang meliputi standar nasional pendidikan ditambah dengan standar nasional penelitian dan standar nasional pengabdian kepada masyarakat. Sementara itu, Standar Dikti yang ditetapkan oleh setiap perguruan tinggi terdiri atas sejumlah standar dalam bidang akademik dan bidang non akademik yang melampaui SN Dikti. SN Dikti sebagai standar yang ditetapkan oleh pemerintah, telah ditetapkan dalam Permenristek Dikti No. 44 Tahun 2005 tentang SN Dikti.

Menurut Pasal 3 ayat (2) Permenristekdikti No. 62 Tahun 2016 tentang SPM Dikti, SPMI di suatu perguruan tinggi direncanakan, dilaksanakan,

dievaluasi, dikendalikan dan dikembangkan oleh perguruan tinggi. Pelaksanaan SPMI dilakukan dengan menerapkan isi dari semua dokumen SPMI yang telah disusun dan ditetapkan dalam perencanaan. Dokumen SPMI menurut pasal 9 ayat (4) huruf b Permenristekdikti No. 16 Tahun 2016, Dokumen SPMI terdiri atas dokumen kebijakan SPMI, dokumen manual SPMI, dokumen standar dalam SPMI (Standar Dikti), dan dokumen formulir yang digunakan dalam SPMI.

Hasil yang ditemui di unit penjaminan mutu fakultas bahwa dokumen SOP yang telah disusun dan diserahkan oleh LP3M universitas kepada unit penjaminan mutu internal fakultas setelah itu unit penjaminan mutu internal ini berkoordinasi dengan pimpinan fakultas tentang pelaksanaan atau penerapan setiap standar di masing-masing jurusan/program studi yang ada di Fakultas Ilmu Pendidikan.

Berdasarkan hasil temuan juga menunjukkan bahwa standar tersebut telah dilaksanakan. Akan tetapi, untuk memaksimalkan pelaksanaan SOP tersebut memang butuh waktu dan dukungan tidak hanya dari segi dokumen, tetapi mengenai kelengkapan sarana prasarana, SDM, komitmen dari tim internal, kerja sama dari semua pihak agar unit penjaminan mutu internal dapat bekerja secara maksimal. Jackson (1998: 4) memberikan penekanan bahwa pelaksanaan penjaminan mutu bersifat relative dan beragam.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Deming (1986), TQM adalah sebuah kerja keras. Untuk mengembangkan sebuah kultur mutu, diperlukan waktu. Kerja keras dan waktu adalah dua hal penting yang harus diperhatikan. Karena jika dua hal tersebut tidak berjalan dengan baik, maka perjalanan mekanisme kerja mutu akan terhambat. TQM membutuhkan mental juara yang mampu menghadapi tantangan dan perubahan dalam pendidikan. Peningkatan mutu merupakan proses yang membutuhkan kewaspadaan dan kehati-hatian. Karena, diam di tempat di saat para pesaing terus berkembang adalah tanda-tanda kegagalan.

Hasil penelitian tentang pelaksanaan SPMI berada pada kategori sesuai dengan nilai presentase yang diperoleh yaitu 86.15%. Hal tersebut menunjukkan bahwa

pelaksanaan SPMI yang ada di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada. Sebagaimana yang telah dibahas pada bab II kajian teori bahwa SOP merupakan mekanisme yang harus dilalui untuk melakukan suatu aktivitas atau suatu proses dari seluruh standar dalam SPMI yang ditetapkan.

Dedy Sugiar Wibisono (2016) yang dalam penelitiannya menunjukkan bahwa semua pihak dilibatkan dalam pelaksanaan program-program penjaminan mutu mulai dari unit kerja yang paling atas hingga unit kerja yang paling bawah. Berdasarkan hal tersebut, bahwa pelaksanaan SPMI merupakan kegiatan yang dilakukan oleh semua pihak yang secara struktural bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya bertanggung jawab, bekerja sama, konsisten serta loyal dalam pelaksanaan standar dalam SPMI.

Beberapa program/kegiatan telah dilaksanakan serta telah dilakukan evaluasi oleh unit penjaminan mutu Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo, namun kendala yang dihadapi adalah tim internal fakultas belum sepenuhnya menjalankan tugas dengan maksimal karena mereka terlalu sibuk dengan tugas dan tanggung jawab di masing-masing jurusan/program studi yang dijalankan.

Sehingga pimpinan universitas maupun fakultas harus bisa lebih menyadarkan bahwa penjaminan mutu penting untuk dijalankan. Dalam pengembangan penjaminan mutu diperlukan sikap profesional ialah mereka yang berkomitmen secara penuh tanggung jawab pada tugasnya menuju keunggulan mutu (Elton, 1995).

Abseni (2013) mengatakan melalui implementasi SPMI pada suatu institusi, diharapkan kemandirian instansi tersebut dapat tercipta dengan sendirinya. Penilaian kelayakan tidak semata-mata bergantung pada pemerintah, tetapi kualitas instansi lebih diarahkan pada penilaian dan pemenuhan kebutuhan masyarakat. SPMI mencakup seluruh aspek penyelenggaraan pendidikan dengan memanfaatkan berbagai sumberdaya untuk mencapai Standar Nasional Pendidikan (SNP).

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian diatas, bahwa keefektifan pelaksanaan SPMI ini perlu adanya sosialisasi atau keterbukaan mengenai isi SOP dan lebih meningkatkan pemahaman, komitmen, loyalitas dan konsistensi tentang pentingnya penjaminan mutu internal serta kualitas kerja yang harus berdasarkan standar yang terpola dengan baik dari pihak-pihak yang terkait dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan ketentuan yang ada dalam SOP sehingga berdampak baik pada proses

pencapaian tujuan agar berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Dengan demikian, dalam pelaksanaannya menjadi tugas dari setiap pihak, baik pimpinan fakultas dan ketua jurusan/program studi, tim dari unit penjaminan mutu itu sendiri, dosen, tenaga kependidikan yang bukan dosen dan juga mahasiswa, sesuai dengan isi masing-masing prosedur. Pelaksanaan standar dan prosedur dalam SPMI secara keseluruhan tidak hanya menjadi tugas dan tanggung jawab lembaga atau unit penjaminan mutu.

Monitoring dan Evaluasi SPMI

Sebagaimana telah dijelaskan dalam buku pedoman SPMI yang disusun oleh Kemenristek Dikti Direktorat Penjaminan Mutu 2018, monitoring dan evaluasi pelaksanaan standar dalam SPMI (Standar Dikti) adalah tindakan penjabat struktural pada setiap tingkat perguruan tinggi, termasuk lembaga/unit penjaminan mutu, untuk menilai apakah isi berbagai standar dalam SPMI (Standar Dikti) telah dilaksanakan dan dipenuhi. Dengan kata lain, mereka menilai kesesuaian antara pelaksanaan standar dengan standar yang telah ditetapkan.

Hasil penelitian tentang monitoring dan evaluasi SPMI berada pada kategori sesuai dengan nilai presentase yang diperoleh yaitu 85.50%. Hal tersebut menunjukkan dari hasil

monitoring dan evaluasi bahwa pelaksanaan standar dan prosedur dalam SPMI di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo telah sesuai dengan SOP yang ditetapkan. Monitoring dan evaluasi dilakukan menggunakan format instrumen/angket dari unit penjaminan mutu internal. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ngiu (dalam Manajeman Pendidikan Orientasi Mutu, Teori dan Implementasi pada Aras Lokal, 2013) bahwa monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan perkuliahan/pembelajaran yang bekerja sama dengan tim monev fakultas dan tim audit dari BPM-PI telah dilaksanakan. Angket disebarluaskan kepada 5 (lima) orang mahasiswa di setiap jurusan/program studi untuk menarik masukan dari mahasiswa dalam meningkatkan kualitas pembelajaran di UNG. Angket ini menurut sekertaris BPM-PT ada 24 item yang akan mengevaluasi bagaimana pelaksanaan perkuliahan/pembelajaran oleh dosen di setiap jurusan yang ada di UNG. Jika sudah dievaluasi oleh mahasiswa kemudian hasilnya diserahkan kepada tim audit untuk membuat laporan atas evaluasi tersebut, sehingga dapat diketahui apa saja kekurangan dan kelebihan dari setiap dosen untuk diadakan perbaikan selanjutnya, dengan

membuat program/kebijakan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pembelajaran.

Sebagaimana Marzuki (2012: 37-38) menjelaskan bahwa kunci keberhasilan penerapan SOP adalah melalui monitoring untuk mengetahui sejauh mana setiap pelaksana menguasai SOP yang telah ditetapkan. Monitoring dilakukan agar setiap pelaksana dapat bertanggung jawab atas kinerja pelaksanaan tugasnya sesuai dengan SOP yang berlaku. SOP perlu secara terus menerus dievaluasi agar prosedur-prosedur dalam organisasi selalu merujuk pada akuntabilitas dan kinerja yang baik serta berorientasi mutu pelayanan. Evaluasi, sebagai langkah tindak lanjut dari tahapan monitoring, dapat dilakukan dengan melihat substansi SOP itu sendiri atau berkaitan dengan proses penerapannya.

Berdasarkan temuan di Fakultas Ilmu Pendidikan, monitoring dan evaluasi juga dilakukan secara manual seperti melihat pada absen di tiap-tiap mata kuliah. Monitoring dan evaluasi juga selalu dilakukan pada saat rapat rutin diawal maupun diakhir semester atau rapat yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan. Terdapat pula monitoring dan evaluasi melalui *group whatsapp* fakultas yang didalamnya dosen-dosen sering diingatkan oleh pimpinan fakultas mengenai kelancaran kegiatan-kegiatan seperti proses perkuliahan, apakah frekuensi sudah

terpenuhi atau belum. Evaluasi dilakukan secara berkala dan penilaian kinerja telah dilakukan di masing-masing jurusan/prodi melalui situs siat.ung.ac.id.

Edward Sallis (dalam buku *Total Quality Management in Education* Manajemen Mutu Pendidikan, 2011: 236-238) menjelaskan bahwa pengawasan dan evaluasi adalah elemen kunci dalam perencanaan strategis. Jika sebuah institusi mau belajar dari pengalaman dan tidak statis, maka proses evaluasi dan umpan balik harus menjadi elemen esensial dalam kulturnya. Proses evaluasi harus fokus pada pelanggan dan mengeksplorasi dua isu yaitu: (1) tingkatan dimana institusi mampu memenuhi kebutuhan individual para pelanggannya, baik internal maupun eksternal; dan (2) sejauh mana institusi mampu mencapai misi dan tujuan strategisnya.

Untuk dapat mengevaluasi, diperlukan ketersediaan bahan, data, informasi, keterangan dan alat bukti yang menjadi obyek evaluasi. Bahan ini dikumpulkan dari instrumen penilaian yang dibagikan dan penjelasan dari pihak pelaksana melalui rapat yang diselenggarakan oleh unit penjaminan mutu internal sebagaimana yang dilakukan oleh unit penjaminan mutu internal Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo. Hasil presentase yang diperoleh dalam penelitian ini belum sampai pada nilai

skor tertinggi karena masih terdapat beberapa kekurangan dalam proses monitoring dan evaluasi.

Penilaian dan evaluasi kinerja di setiap jurusan/program studi, fakultas dapat memonitoring dan memperbaiki kinerja-kinerja secara keseluruhan, sehingga kemajuan mutu yang diharapkan dapat diwujudkan. Dengan adanya penilaian tersebut, fakultas dapat melihat langsung mana jurusan/program studi yang memerlukan *treatment* khusus untuk menaikan kinerja agar dapat meningkatkan mutu jurusan/program studi lebih baik lagi. Data-data ini juga sangat membantu kerja universitas agar dapat memfokuskan diri dalam menaikan kinerja fakultas dan jurusan/program studi secara baik.

Tindak Lanjut SPMI

Hasil penelitian tentang tindak lanjut SPMI berada pada kategori sesuai dengan nilai presentase yang diperoleh yaitu 88.69%. Hal tersebut menunjukkan bahwa tindak lanjut pelaksanaan standar dalam SPMI dilaksanakan sesuai dengan SOP yang ditetapkan. SOP yang telah dikeluarkan oleh unit penjaminan mutu internal ini tidak hanya semata-mata dilaksanakan serta di monitoring dan di evaluasi tapi setelah itu ditindak lanjuti secara terus menerus demi perbaikan mutu. Marizka (2013) SPMI sebagai sebuah siklus juga memerlukan

perbaikan kualitas secara berkelanjutan, bukan hanya bersifat sementara, karena lingkungan yang mempengaruhi lingkup organisasi pun dari waktu ke waktu sangatlah dinamis, oleh karena itu dalam penerapannya pelaksanaan sistem penjaminan mutu internal harus dilakukan secara sistematik dan berkelanjutan. Sistematik artinya penjaminan mutu dilakukan dengan kerangka waktu dan target-target capaian mutu yang jelas dan terukur.

Hasil dari monitoring dan evaluasi yang dilakukan ini menjadi tolak ukur dari proses tindak lanjut ini. Apakah hasil tersebut sudah baik dan bisa dilanjutkan pelaksanaannya atau justru masih terdapat penyimpangan dalam pelaksanaannya dan atau adanya ketidak lengkapan dokumen SOP yang harus segera diperbaiki dalam jangka waktu yang telah disepakati antara tim unit internal dan tim unit kerja.

Wijono (dalam Mas, 2017) menyebutkan sepuluh langkah proses perencanaan penjaminan mutu, salah satunya adalah melaksanakan dan mengevaluasi upaya-upaya peningkatan mutu. Untuk mendapatkan solusi maka perlu direncanakan secara cermat dalam memonitoringnya. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan adalah siklus yang biasanya dikenal dengan PDCA (*Plan, Do, Check, Action*). Dalam penjaminan mutu model PDCA akan

menghasilkan falsafah *kainzen/ perkembangan berkelanjutan (continuous improvement)* mutu pendidikan (Imai, 1991). Model ini akan memberikan petunjuk bahwa setiap pekerjaan yang akan dilaksanakan dalam sistem penjaminan mutu harus direncanakan, diujicobakan, dievaluasi dan diterapkan dengan sungguh-sungguh setelah dilakukan perbaikan dari hasil proses evaluasi.

Dalam buku pedoman SPMI yang disusun oleh Kemenristek Dikti Direktorat Penjaminan Mutu 2018, peningkatan standar dalam SPMI (Standar Dikti) adalah kegiatan perguruan tinggi untuk menaikkan atau meninggikan isi standar dalam SPMI (Standar Dikti). Kegiatan ini sering disebut *kaizen* atau *continuous quality improvement* (CQI), dan hanya dapat dilakukan apabila standar dalam SPMI (Standar Dikti) telah melalui keempat tahap siklus SPMI yaitu PPEPP pelaksanaan standar dalam SPMI (Standar Dikti). Peningkatan standar dalam SPMI (Standar Dikti) untuk meningkatkan mutu perguruan tinggi sesuai perkembangan kebutuhan masyarakat, kemajuan ilmu dan teknologi, serta peningkatan tuntutan kebutuhan pemangku kepentingan internal dan eksternal perguruan tinggi. Kaizen setiap standar dalam SPMI (Standar Dikti) dapat dilakukan secara bersamaan atau serentak, atau secara parsial. Artinya tidak mungkin

seluruh standar ditingkatkan mutunya lima tahun sekali atau setiap tahun sekali. Hal ini sangat tergantung pada isi masing-masing standar.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan peneliti yang mengkaji tentang keefektifan pelaksanaan SPMI di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Pelaksanaan SPMI di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo telah efektif dengan perolehan berada pada kategori sesuai dengan SOP, Monitoring dan Evaluasi SPMI di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo telah efektif dengan perolehan berada pada kategori sesuai dengan SOP, Tindak Lanjut SPMI di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo telah efektif dengan perolehan berada pada kategori sesuai dengan SOP.

REFERENSI

- Arikunto, Jabar. 2004. *Evaluasi Program Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Abdul, Syaiful, Tasman dkk. 2013. *Manajemen Pendidikan Orientasi Mutu, Teori dan Implementasi pada Aras Lokal*. Gorontalo: Ideas Publishing
- Abseni, Ahmad Tihardi. 2013. Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal Perguruan Tinggi (Suatu Studi tentang Standar Operasional Prosedur) di Politeknik Negeri Sambas. *Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Universitas Tajungpura. Vol 1 (0001)
- Arikunto dan Jabar. 2010. *Evaluasi Program Pendidikan*. Pedoman Teoritis Praktis Bagi Mahasiswa dan Praktisi Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara
- Atmoko, Tjipto. 2011. Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. Vol 5, No. 2
- Crosby, Philip B. 1986. *Quality Is Free*. New York. Mentor Books
- Davis, K&J. W. Newstrom. 1990. Perilaku dalam Organisasi. Terjemahan. Jakarta: Erlangga
- Deming, W Edwards. 1986. *Out of the Criss*. Cambridge. Cambridge University Press
- Ekotama, Suryono. 2011. *Cara Gampang Bikin Standard Operating Procedure Agar Roda Usaha Lebih Tertata*, Yogyakarta: Media Pressindo
- Lewis, Elton. 1995. *Quality Assurance in Teaching*. Baston: Longman
- Hakim, Rusman. 2010. *Break Through: Bisnis Itu Permainan, Bukan Ilmu Pengetahuan*, Jakarta: PT Gramedia
- Insani, Istyadi. 2010. *Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai Pedoman Pelaksanaan Administrasi Perkantoran dalam Rangka Peningkatan Pelayanan dan Kinerja Organisasi Pemerintah*. Penyempurnaan Makalah pada Workshop Manajemen Perkantoran

- di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika Bandung
- Imai, M. 1991. *Kaizen The Key To Japan's Competitive Success*. Singapore: McGraw-Hill Book Co
- Jackson, N. 1998. *Understanding Standard Based Qualitative Assurance Part 2, Nuts and Bolts of Dearing Policy Work. Qualitative Assurance in Education* 6 (4)
- Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran, Jilid I dan II*. Jakarta: PT. Indeks Gramedia
- Komariah, Aan dan Satori Djam'an. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Levin, H.M dan Rumberger, R.W. 1989. *Education, Work, And Employment: Present Issues And Future Challenges In Developed Countries*. Dalam F. cailods (Ed.) *The Prospect For Educational Planning*. Paris: unesco-IIEP
- Mahmud, Marzuki. 2012. *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta: Rajawali
- Manullang, M. 1995. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Marizka, Yana Dwi dan Soesila Zauhar. 2013. Implementasi *TQM (Total Quality Management)* pada Organisasi Publik (Studi tentang SPMI (Sistem Penjaminan Mutu Internal) di Universitas Brawijaya Malang).
- Mas, S. Roskina. 2017. *Pengelolaan Penjaminan Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: Zahir Publishing
- Nazir, Moh. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Karapetrovic, S. dan Walter Willborn. 2000. "Quality Assurance and Effectiveness of Audit Systems". *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 17 Iss 6:679-703.
<http://dx.doi.org/10.1108/02656710010315256>. Diakses pada 15/11/2019
- Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Direktorat Jenderal Pembelajaran dan Kemahasiswaan Direktorat Penjaminan Mutu. 2018. *Pedoman Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi*.
<https://spmi.ristekdikti.go.id.pdf>. Diunduh pada 06/05/2019
- Purnamasari, Evita P. 2009. *Panduan Menyusun Standard Operating Procedure (SOP)*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Standar Operasional Prosedur (SOP)*. 2015. Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo
- Sudjana. 2005. *Metode Statistika*. Bandung: PT. Tarsito Bandung
- Sugiyono, 2004. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sulaiman, A dan Udk Budi Wibowo. 2016. *Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Pendidikan di Universitas Gadjah Mada*. Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan. Vol 4 (1): 17-32

Tambunan, Rudi M. 2013. *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedure (SOP)*. Jakarta: Maistas Publishing

Thoha, M.C. 1990. *Teknik Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: CV. Rajawali

Wibiso, Dedy Sugiar. 2016. *Implementasi Total Quality Management (TQM) pada Pelaksanaan Penjaminan Mutu Internal di Sekolah Tinggi Angkatan Laut*. Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya: PPs Universitas Negeri Surabaya

Wibowo. 2010. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Press.