



QUALITY ASSURANCE: STUDI KASUS DI UNIVERSITAS PASIFIK MOROTAI MALUKU UTARA

Irawati Sabban^{1*}, Abdul Azis Wahab¹, Danny Meirawan¹, Endang Herawan¹, Yayah Huliatusisa²

¹Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia, Indonesia

²Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Tangerang, Indonesia

Correspondence: *E-mail: irawatisabban@upi.edu

ABSTRACTS

This study aims to evaluate the implementation of internal quality assurance at Pacific Morotai University and provide detailed findings regarding the constraints faced by the Pacific Morotai University Quality Assurance Institute (LPM), North Maluku. The approach used in this study is a qualitative approach with a case study method at the Pacific University of Morotai, North Maluku; Data was collected based on document search, observation, and interviews. The results of the study show that the implementation of internal quality assurance at Pacific Morotai University faces the problem of a lack of auditors who have an understanding and a number of human resources in carrying out monitoring and evaluation tasks. The technical implementing unit formed by LPM in carrying out its duties only consists of six people spread across six faculties with details of one person for each faculty. The impact is due to the lack of auditors who are experts in quality assurance, so that it has an impact on quality assurance or external accreditation. In fact, the university does not yet have institutional accreditation status and eleven study programs have the same accreditation rating, namely C. Thus, the implementation of quality assurance is not carried out optimally and properly monitored, making it difficult to measure university quality achievements in setting higher education standards.

Keywords: Accreditation, Higher Education Quality, Internal Quality Assurance

ARTICLE INFO

Article History:

Submitted/Received 27 Apr 2021

First Revised 12 May 2021

Accepted 19 Nov 2021

First Available online 26 Nov 2021

Publication Date 01 Apr 2022

1. PENDAHULUAN

Otonomi perguruan tinggi ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional yang menyatakan bahwa perguruan tinggi menentukan kebijakan dan memiliki otonomi dalam mengelola pendidikan di lembaganya. Artinya bahwa kemandirian perguruan tinggi merupakan tanggung jawab mengelola sendiri, menjalankan sendiri, dan mengontrol sendiri lembaganya. Sehingga, mutu perguruan tinggi bergantung pada desiminasi penyelenggaraan pendidikan tinggi. Betapa pentingnya pemberian pendidikan tinggi yang bermutu, pemerintah mengeluarkan kembali kebijakan tentang penjaminan mutu pendidikan yang dituangkan dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 63 Tahun 2009 yang menyebutkan bahwa Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan yang selanjutnya disebut SPMP adalah subsistem dari Sistem Pendidikan Nasional yang fungsi utamanya meningkatkan mutu pendidikan. Tujuan akhir penjaminan mutu pendidikan adalah tingginya kecerdasan kehidupan manusia dan bangsa sebagaimana dicitacitakan oleh Pembukaan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang dicapai melalui penerapan Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan.

Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (SPM Dikti) merupakan kegiatan yang terencana dan *continuous improvement* sebab SPM menganut filosofi *total quality management*. Pencapaian Standar Pendidikan Tinggi merupakan tujuan SPM. Oleh karena SPM berfungsi sebagai pengendali penyelenggaraan pendidikan tinggi. Upaya pemenuhan spesifikasi secara konsisten dan *continuous improvement* merupakan jaminan mutu (Al-Kurdi et al., 2020). Kegiatan *monitoring* dan evaluasi merupakan kegiatan utama penjaminan mutu yang bertujuan untuk membangun kepercayaan, memenuhi harapan *stakeholders*, dan memenuhi standar (Aryonawati dan Trihantoyo, 2018). Sebagai satu-satunya Perguruan Tinggi Swasta yang berlokasi di Kabupaten Pulau Morotai, Provinsi Maluku Utara, Perguruan Universitas Pasifik Morotai didirikan pada tanggal 10 Januari 2013 dengan izin menyelenggarakan Pendidikan Strata satu dengan enam Fakultas dan Program Studi berjumlah sebelas. Fakultas meliputi: Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Fakultas keguruan dan ilmu Pendidikan, Fakultas Ilmu Kelautan, Fakultas Ekonomi, Fakultas Teknik, dan Fakultas MIPA. Sedangkan program studi meliputi: Program studi Administrasi Negara, Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD), Bahasa Inggris, Teknik Lingkungan, Teknik Sipil, Teknik Informatika, Teknik Industri, Ilmu Kelautan, Teknologi Hasil Penangkapan, Akuntansi dan Matematika.

Universitas Pasifik Morotai telah memiliki Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) yang dibentuk untuk memberikan kontribusi dalam peningkatan daya saing pendidikan tinggi. Studi pendahuluan yang dilakukan peneliti berkesimpulan bahwa keberhasilan jaminan mutu internal tidak terfokuskan pada aspek akademik saja. Pernyataan ini didukung dari beberapa kajian penelitian terdahulu. Ferils dan Syafaruddin dalam studinya terhadap implementasi sistem penjaminan mutu memberikan hasil penelitian pelaksanaan sistem penjaminan mutu internal dapat dilihat dari penilaian sistem penjaminan mutu eksternal (Ferils dan Syafaruddin, 2020).

Penelitian lainya memberikan kesimpulan bahwa monitoring dan evaluasi menunjukkan bahwa terselenggaranya audit internal secara baik apabila fokus perhatian pada kebijakan mutu dan sasaran mutu yang didukung oleh dokumen-dokumen analisis mutu secara konsisten. Kriteria pendidikan yang bermutu oleh Badan Akreditasi Perguruan Tinggi tahun 2017 adalah pendidikan tinggi yang memenuhi SNPT dan melampaui SNPT, serta

memiliki daya saing, mampu menjawab tuntutan dan tantangan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Penjaminan mutu mencakup *input*, *proses* dan *output* (Maskur, 2018).

Implementasi jaminan mutu di Perguruan Tinggi juga harus memperhatikan faktor pendukung dan penghambat. Sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Basuki, 2013) tentang kendala penjaminan mutu pada FKIP Unlam menunjukkan bahwa komunikasi adalah penentu keberhasilan jaminan mutu. Komitmen dari pejabat dan dosen kurang maksimal. Sedangkan faktor pendukung implementasi jaminan mutu di Perguruan tinggi yang merujuk pada penelitian (Dewi, 2014) menemukan kesimpulan bahwa banyak faktor pendukung yang mempengaruhi kesuksesan penerapan jaminan mutu di Perguruan Tinggi namun yang menjadi faktor utama yang berpengaruh adalah tipe kepemimpinan, kompetensi pimpinan, komitmen, dan tim yang solid, peningkatan mutu dapat terlihat pada *human development index* (Bora et al., 2021).

Implementasi sistem penjaminan mutu di Universitas Pasifik Morotai menemui beberapa kendala antara lain; komitmen dosen dan pegawai untuk meningkatkan mutu pendidikan masih kurang dibuktikan dengan minimnya kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat. Pemahaman tentang jaminan mutu masih sangat minim. Keterlibatan stakeholders masih rendah, dibuktikan dengan bentuk kerjasama selama ini hanya dengan pemerintah daerah tanpa ada dunia industri atau dunia usaha. Kekurangan anggaran internal mengakibatkan sumber daya manusia yang ahli dalam bidang jaminan mutu masih minim sehingga berimbas juga pada penggunaan teknologi untuk mendukung sistem penjaminan mutu internal. Persoalan mutu yang bersifat dinamis membutuhkan waktu yang Panjang (Zamroji, 2020).

Jadi, peningkatan mutu pendidikan tinggi diaplikasikan lewat penjaminan mutu. Pernyataan ini sesuai dengan yang dikutip dari Skripsi Fitria (2021) yang berjudul *Manajemen Pembelajaran Daring dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di SMKN 2 Ponorogo*; bahwa proses pendidikan berjalan semestinya sesuai standar dan bersifat oriented merupakan tujuan *quality assurance*. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menemukan bukti obyektif implementasi sistem penjaminan mutu di Universitas Morotai untuk dapat dijadikan sebagai temuan ilmiah dalam meminimalisir kesalahan-kesalahan dan merumuskan strategi perbaikan mutu, perbaikan mutu membutuhkan sikap yang menyeluruh dalam organisasi (Kuntoro, 2019).

2. METODE PENELITIAN

Metode yang dipilih dalam menyelesaikan masalah pada penelitian ini adalah metode studi kasus. Studi kasus merupakan desain penelitian pendekatan kualitatif. Jika sebuah penelitian yang dimulai dengan *how* atau *why* maka strategi yang cocok digunakan adalah studi kasus. Kasus yang menjadi fokus penelitian ini adalah bagaimana implementasi SPMI di Universitas Pasifik Morotai di Maluku Utara, dan mengapa SPMI yang dijalankan tidak memberikan dampak pada SPME Universitas.

Peneliti sebagai instrumen kunci dalam mengumpulkan data penelitian, didukung dengan panduan observasi, pedoman wawancara, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan kepala lembaga penjaminan mutu Universitas Pasifik Morotai, dan unit jaminan mutu yang terdiri dari enam orang tersebar di enam fakultas. Setelah data dikumpulkan, peneliti melakukan analisis data dengan menggunakan langkah-langkah: (1)

display, (2) conclusion, dan (3) verifying. Pengecekan data atau triangulasi dilakukan dengan mengecek kembali hasil transkrip kepada infroman.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 HASIL PENELITIAN

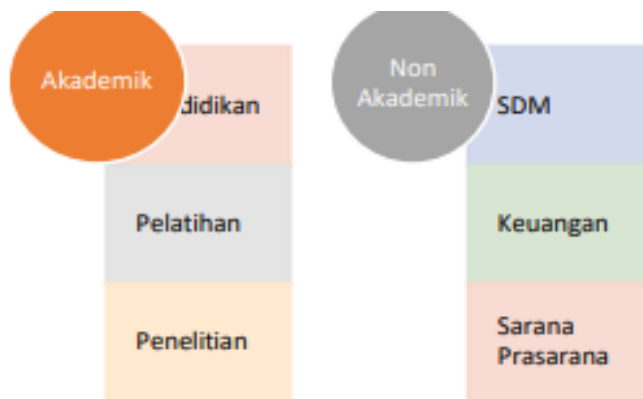
Universitas Pasifik Morotai di Maluku Utara merupakan perguruan tinggi yang dibangun sebagai wujud nyata dari visi dan misi Bupati Rusli Sibua dan Wakil Bupati Weni R. Paraisu, yang mempunyai komitmen membangun Sumber daya Manusia (SDM) di Kabupaten Pulau Morotai. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional No.45/E/0/2013 pada tanggal 5 Februari 2013, secara sah dan berdasar hukum maka penyelenggaraan pendidikan tinggi dilaksanakan di Kabupaten Pulau Morotai. Kebijakan penjaminan mengarah pada peningkatan mutu, bukan malahan menjadi mutu yang rendah, sehingga mutu itu berada pada lingkaran setan (Aziz, 2015).

Universitas Pasifik Morotai melaksanakan kebijakan penjaminan mutu dengan mengembangkan konsep Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI). Konsep SPMI yang dijalankan berdasarkan pada siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP) yang ditampilkan dalam **Gambar 1** berikut.



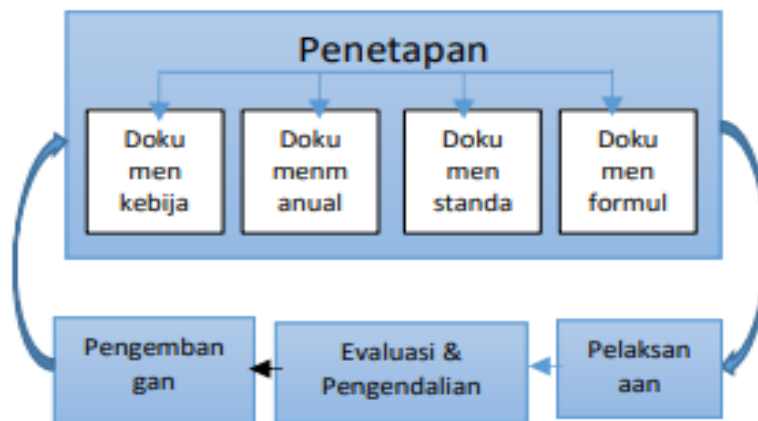
Gambar 1. Siklus Penjaminan Mutu Universitas Pasifik Morotai

Dari **Gambar 1**, konsep SPMI yang dijalankan berdasarkan pada PPEPP disosialisasikan kepada semua unit dalam universitas, yaitu: fakultas, program studi, lembaga, biro dan unit pelaksana teknis (UPT). Untuk jaminan mutu Universitas Pasifik Morotai, terdiri dari 2 jenis, yaitu akademik dan non akademik, yang ditampilkan dari **Gambar 2** berikut ini.



Gambar 2. Lingkungan Jaminan Mutu Universitas Pasifik Morotai

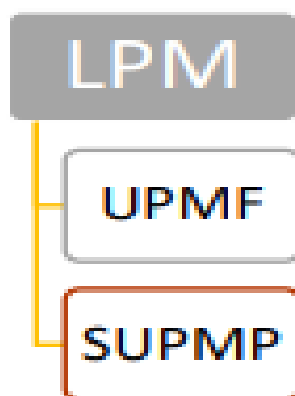
Gambar 2 menjelaskan Universitas Pasifik Morotai mengimplementasikan siklus PPEPP pada semua bidang akademik dan non akademik dan berlaku untuk semua unit dalam universitas, yaitu: fakultas, jurusan/program studi, lembaga, biro dan unit pelaksana teknis (UPT). Tentunya dalam implementasi PPEPP ini memiliki alur yang harus dilalui, berikut pada **Gambar 3** terdapat gambar alur implementasi PPEPP di Universitas Pasifik Morotai.



Gambar 3. Implementasi Penjaminan Mutu Universitas Pasifik Morotai

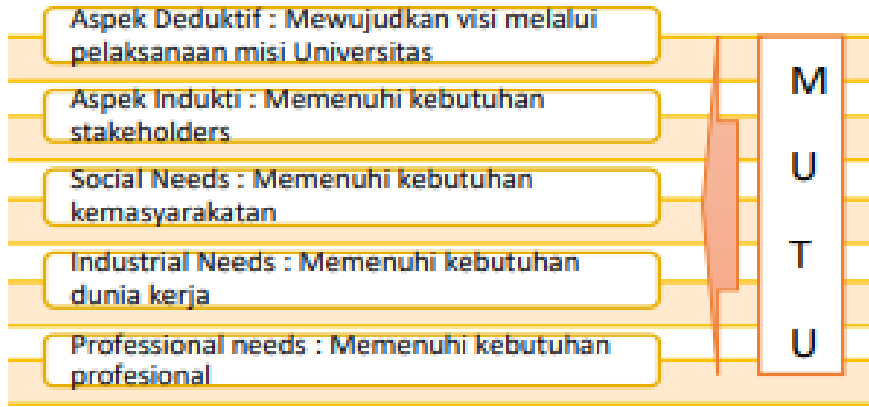
Dari **Gambar 3**, lingkup berlaku kebijakan SPMI ini digunakan sebagai acuan untuk merancang, merumuskan, dan menetapkan standar mutu, manual mutu, standar formulir serta prosedur pengimplementasian dan peningkatan mutu SPMI di lingkungan Universitas Pasifik Morotai.

Universitas Pasifik Morotai juga memiliki lembaga penjaminan mutu yang telah dibentuk mulai dari tingkat Universitas disebut Lembaga Penjaminan Mutu (LPM), Unit Penjaminan Mutu Fakultas (UPMF) dan di tingkat program studi ada Sub Unit Penjaminan Mutu Program Studi (SUPMP) digambarkan pada **Gambar 4** berikut.



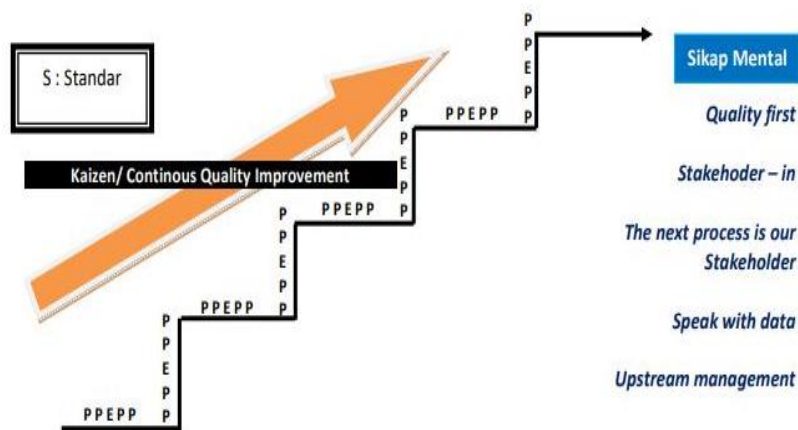
Gambar 4. Unit Penjaminan Mutu Universitas Pasifik Morotai

Gambar 4 menunjukkan Lembaga Penjamin Mutu Universitas Pasifik Morotai terdiri dari UPMF dan SUPMP. Namun dalam pelaksana tugas, unit-unit tidak berjalan dan tidak aktif dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Berikut pada **Gambar 5** menunjukkan temuan hasil penelitian deskripsi mutu dari Prespektif kebijakan Universitas Pasifik Morotai.



Gambar 5. Defenisi Mutu Universitas Pasifik Morotai

Pada **Gambar 5** di atas, terlihat aspek dan kebutuhan dari definisi mutu Universitas Pasifik Morotai. Berdasarkan dokumen mutu, Universitas Pasifik Morotai meyakini dan menerapkan prinsip *countinous quality improvement*. Berikut pada **Gambar 6** adalah desaian peningkatan mutu berkelanjutan yang menjadi dasar pengembangan Universitas Pasifik Morotai dengan harapan siklus PPEPP akan menghasilkan kaizen atau *continous quality improvement* mutu pendidikan tinggi.

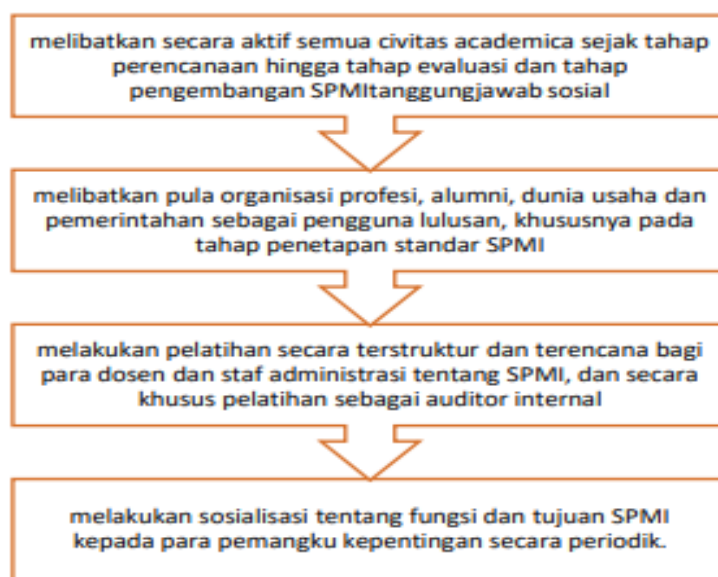


Gambar 6. Model Manajemen PPEPP

Dari **Gambar 6** tersebut atas yang bersumber dari Dokumen Kebijakan Mutu Universitas Pasifik Morotai, tertulis “Dengan model manajemen PPEPP, maka setiap unit dalam lingkungan universitas secara berkala harus melakukan *proses* evaluasi diri untuk menilai kinerja unitnya sendiri dengan menggunakan standar dan prosedur yang telah ditetapkan. Hasil evaluasi diri akan dilaporkan kepada pimpinan unit, seluruh staf pada unit bersangkutan, dan kepada pimpinan universitas. Terhadap hasil evaluasi diri pimpinan unit dan pimpinan universitas akan membuat keputusan tentang langkah atau tindakan yang harus dilakukan untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu”.

Berdasarkan temuan dari kaji dokumen Kebijakan Mutu dan observasi di Universitas Pasifik Morotai, salah satu tujuan dari siklus pada **Gambar 6** bahwa Universitas Pasifik mengupayakan peningkatan mutu secara berkelanjutan dengan tujuan memenuhi kepuasan pemangku kepentingan dan dalam menjaga akuntabilitas penyelenggaraan pendidikan tinggi berpedoman pada visi dan misi secara berkala. Untuk itu segala kegiatan yang berada di Universitas Pasifik Morotai berlandaskan pada Standar Operasional Prosedur (SOP).

Universitas Pasifik memiliki struktur organisasi yang terdiri dari Senat Universitas; Pimpinan Universitas; Fakultas, program studi, Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Biro; Unit Pelaksana Teknis; dan Lembaga Penjaminan Mutu (LPM). Adapun Fakultas yang ada di lingkungan Universitas pasifik terdiri dari: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (Prodi Ilmu Administrasi Negara); Fakultas Ekonomi (Prodi Akuntansi); Fakultas Ilmu Keguruan dan Pendidikan (Prodi PGSD dan Prodi Bahasa Inggris); Fakultas Ilmu Kelautan (Prodi Ilmu Kelautan dan Prodi Teknologi Hasil Penangkapan); Fakultas MIPA (Prodi Matematika); dan Fakultas Teknik (Prodi Teknik Sipil, Prodi Teknik Informatika, Prodi Teknik Industri, dan Prodi Teknik Lingkungan. Tentunya Universitas Pasifik (sering disingkat dengan Unipas), memiliki strateginya dalam melaksanakan siklus PPEPP yang dapat dilihat dalam **Gambar 7** berikut ini.



Gambar 7. Strategi Implementasi PPEPP

Dari **Gambar 7** terlihat strategi-strategi untuk mengimplementasikan PPEPP di Unipas. Perencanaan terkait penjaminan mutu di Unipas masih bertumpu pada kebijakan pimpinan universitas, apabila pimpinan ingin mengubah arah kebijakan mutu maka tentu LPM menjadi bagian yang mendukung perubahan arah kebijakan. Harus diakui bahwa saat ini belum ada satu ketetapan yang baku termuat pada dokumen tertentu atau surat keputusan (SK/pedoman) terkait perencanaan penjaminan mutu di Unipas. Penetapan standar mutu yang saat ini dijalankan di Unipas masih berdasarkan usulan standar dari tim penyusun yang dibentuk oleh LPM, yang alurnya ditampilkan pada **Gambar 8** berikut.



Gambar 8. Penanggung jawab proses SPMI

Pada **Gambar 8** terlihat bahwa penanggung jawab SPMI universitas Pasifik Morotai yang merupakan bagian integral dari sistem penjaminan mutu pendidikan. LPM bertanggung jawab

merumuskan standar dan melakukan pengendalian, sedangkan pemeriksaan dilakukan oleh wakil rektor I bidang akademik, dan ditetapkan oleh Rektor sebagai pimpinan pucak universitas.

3.2 PEMBAHASAN

SPMI UNIPAS dengan siklus PPEPP direncanakan untuk di implementasikan dalam bidang akademik (pendidikan, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat) maupun dalam bidang non akademik (administrasi dan manajemen perguruan tinggi). Sesuai dengan hasil temuan merincikan tim penjaminan mutu yang terdiri dari penanggung jawab di tingkat universitas adalah rektor, dekan penanggung jawab masing-masing di tingkat fakultas, dan ketua prodi.

Pasifik Morotai menghadapi kendala dimana jumlah tenaga SDM yang ahli dalam bidang jaminan mutu masih sangat minim. Tim yang dibentuk hanya enam orang SDM merupakan dosen yang dipilih mewakili tiap fakultas tanpa melihat latar belakang kegiatan pelatihan ataupun melalui proses seleksi. Enam orang tersebut diberikan tugas untuk memonitoring dan evaluasi enam fakultas dengan rincian 1 orang untuk setiap fakultas. Dengan demikian dari segi keahlian maupun jumlah tenaga SDM tersebut untuk melakukan audit belum terpenuhi sehingga implementasi SPMI tidak terkontrol dan menyebabkan sulit untuk mengukur ketercapaian guna perbaikan berkelanjutan.

Kendala tersebut mengakibatkan pelaksanaan Penjaminan Mutu Universitas Pasifik Morotai di Universitas Pasifik Morotai tidak berjalan secara terencana sehingga keterlaksanaan strategi penjaminan mutu tidak memberikan dampak positif yang nyata terhadap peningkatan mutu di Universitas Pasifik Morotai. Dalam menghadapi hal tersebut, Universitas Pasifik Morotai perlu merumuskan sebuah strategi perbaikan mutu guna mensukseskan implementasi sistem penjaminan mutu. Strategi perbaikan mutu merupakan bagian dari manajemen mutu terpadu yang di implementasikan di Perguruan Tinggi. Tujuan Perbaikan Mutu secara berkesinambungan menyatakan bahwa (Suyitno, 2018) memperbaiki mutu dengan menghilangkan ketidaksesuaian dalam setiap kegiatan di seluruh organisasi (perusahaan). Selain itu organisasi juga harus mampu menjawab peluang dan tantangan berdasarkan kemampuan memaksimalkan keunggulan organisasi (Farhani, 2019), kemampuan memaksimalkan keunggulan organisasi akan menjadikan organisasi unggul dan kompetitif.

Kemampuan ini disebutkan dalam manajemen strategik Wheelen, T., & Hunger, David (Umar, 2021) mengatakan strategik tidak sekadar sebagai perencanaan akan tetapi posisi, perspektif, dan penerapan yang dikenal "tiga P". Kebijakan mutu adalah pernyataan penting dari tujuan manajemen mengenai mutu. Selanjutnya, membentuk Tim Perbaikan Mutu (*Quality Improvement Team*) yang terdiri atas seorang ketua, seorang administrator, dan wakil dari masing-masing bagian. *Quality Improvement Programme* (Suyitno, 2018) dapat diterapkan dengan berhasil maka manajemen senior harus mengenali kebutuhan untuk perbaikan mutu dan harus memahami komitmen seluruhnya yang dituntut dari diri mereka bila menginginkan keberhasilan. Hal ini harus tercatat dalam kebijakan mutu organisasi.

4. KESIMPULAN

Keberhasilan implementasi sistem penjaminan mutu perguruan tinggi untuk dapat meningkatkan mutu harus didukung oleh pemahaman mutu oleh seluruh sivitas akademik

baik pemahaman standar pendidikan tinggi, maupun siklus PPEPP yang digunakan dalam setiap kegiatan penjaminan mutu. Selain itu, ketersediaan data dan informasi tentang hasil monitoring dan evaluasi harus selalu terdokumentasi secara menyeluruh dan *up to date* (berdasarkan pada hasil siklus dalam 1 periode penilaian). Mulai tahap perencanaan, sampai pada peningkatan standar mutu pendidikan tinggi melalui pelaksanaan jaminan mutu internal oleh masing-masing perguruan tinggi merupakan keberlangsungan dalam pencapaian peringkat akreditasi atau penjaminan mutu eksternal. Sehingga dokumen-dokumen yang mendukung kegiatan SPM selalu tersedia untuk dijadikan bahan dalam melakukan perbaikan dan peningkatan standar mutu Perguruan Tinggi. Dalam merumuskan standar mutu Perguruan Tinggi, LPM harus melibatkan seluruh sivitas akademika, maupun pengguna hasil lulusan, baik dari dunia usaha maupun dari dunia industri.

Universitas Pasifik Morotai berdiri sejak Tahun 2013 dan telah memiliki Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) yang dibentuk untuk melaksanakan penjaminan mutu di semua unit dalam Universitas. Dalam pelaksanaan SPMI Universitas Pasifik Morotai menghadapi kendala-kendala diantaranya adalah komitmen manajemen di semua unit dalam universitas. Sebagai armada kerja untuk terlibat dalam mensukseskan penjaminan mutu internal, SDM Unipas kurang menyadari akan pentingnya komitmen dalam meningkatkan mutu pendidikan tinggi sehingga berdampak pada penilaian akreditasi. Lembaga Penjaminan Mutu juga merasakan masih kurangnya SDM auditor sehingga dalam melaksanakan monitoring dan evaluasi sering kali mendapatkan kendala. Oleh karena itu peningkatan mutu pendidikan di Universitas Pasifik Morotai perlu ditinjau kembali dengan perencanaan, pelaksanaan, dan peningkatan melalui peningkatan mutu berkelanjutan untuk menghasilkan *continous quality improvement pendidikan tinggi*.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Al-Kurdi, O. F., El-Haddadeh, R., & Eldabi, T. (2020). The role of organisational climate in managing knowledge sharing among academics in higher education. *International Journal of Information Management*, 50, 217-227.
- Aryonawati, A., & Trihantoyo, S. (2018). Penjaminan mutu pembelajaran di SMP Negeri 1 Mojoagung Jombang. *Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 6(3), 1-7.
- Aziz, A. (2015). Peningkatan mutu pendidikan. *Studi Islam*, 10(2), 1-14.
- Basuki, S. (2013). Analisis implementasi sistem penjaminan mutu dan akreditasi pada program studi Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. *Jurnal Multilatelar*, 12(2), 167-174.
- Bora, M. A., Amrina, E., & Herman, H. (2021). Usulan peningkatan kualitas layanan perguruan tinggi menggunakan metode service quality (SERQUAL) dan quality function deployment (QFD) studi kasus di STT Ibnu Sina Batam. *PROFISIENSI: Jurnal Program Studi Teknik Industri*, 9(1), 47-59.
- Dewi, K. . (2014). Faktor pendukung keberhasilan penerapan sistem penjaminan mutu di perguruan tinggi. *Jurnal Business Management*, 14(1), 1-17.
- Farhani, D. (2019). Manajemen pendidikan karakter melalui kegiatan kokurikuler keagamaan. *Jurnal Isema: Islamic Educational Management*, 4(2), 209-220.

- Ferils, M., & Syafaruddin, S. (2020). Implementasi sistem penjaminan mutu internal di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Muhammadiyah Mamuju. *COMPETITIVES*, 9(1), 21-36.
- Kuntoro, A. T. (2019). Manajemen mutu pendidikan Islam. *Jurnal Kependidikan*, 7(1), 84-97.
- Maskur, M., Haryono, H., & Hidayah, I. (2018). Contribution of supervision of school supervisor and school quality culture on primary schools managerial competence. *Educational Management*, 7(1), 25-32.
- Suyitno. (2018). The implementation of quality management system using ISO 9001:2008 based total quality management concept. *Journal of Social Sciences*, 7(1), 15-27.
- Umar, M. (2021). Manajemen strategis pada organisasi non profit (ONP). *JURNAL LENTERA: Kajian Keagamaan, Keilmuan dan Teknologi*, 20(2), 166-180.
- Zamroji, M. (2020). Quo vadis implementasi model pengembangan mutu Juran di lembaga pendidikan Islam. *Jurnal Ats-Tsaqofi*, 2(2), 8–22.