



Manajemen Mutu Akademik Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Manado

Prycilia P. Mamuja¹, Deitje A. Katuuk², Victory N. J. Rotty³, Jeffry S. J. Lengkong⁴
^{1,2,3,4}Manajemen Pendidikan, Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo

*Penulis¹, e-mail: pryciliamamuja@unima.ac.id

Penulis², e-mail: deitjekatuuk@unima.ac.id

Penulis², e-mail: victoryrotty@unima.ac.id

Penulis², e-mail: jefrylengkong@unima.ac.id

Abstract

Academic Quality Management can be interpreted as a concept in two dimensions. First, academic quality management is both a philosophy and a work method. Second, academic quality management is a mental attitude as well as a guide to action in the organization. Academic quality management is the beginning in building a quality-based academic culture that contains philosophical values that are believed to be the future direction of an organization. We reveal the implementation and challenges of academic quality management of the Public Health Sciences Study Program, Faculty of Sport Science, Manado State University. The research was conducted using a qualitative descriptive method. The head of the study program, secretaries, lecturers, and students are designated as research subjects. Participants were determined by using the snowball sampling technique. The data collection technique in this research is done by observation, interview, and documentation study. To ensure data validity, triangulation was carried out across time and methods. Data analysis follows the steps: data reduction, data display, and conclusion. The results of the research show that: (1) The values upheld as the philosophical basis of the implementation of academic quality management are excellence, integration, quality assurance, transparency, and professionalism. (2) the implementation of academic quality management carried out by setting quality standards, implementing, monitoring, and evaluating. (3) The challenges of academic quality management related to human resources, students, and uncertainties in the future. This research is expected to provide an overview of the implementation of academic quality management for other study programs in higher education.

Abstrak

Manajemen Mutu Akademik dapat dimaknai sebagai konsep dalam dua dimensi. Pertama, manajemen mutu akademik adalah filosofi sekaligus metode kerja. Kedua, manajemen mutu akademik meruoakan sikap mental sekaligus panduan bertindak dalam organisasi. Manajemen mutu akademik menjadi awal dalam membangun budaya akademik berbasis mutu yang memuat nilai-nilai filosofis yang diyakini dan menjadi arah masa depan sebuah organisasi. Penelitian ini bertujuan mengungkap implementasi dan tantangan manajemen mutu akademik program studi Ilmu Kesehatan Masyarakat (Prodi IKM) Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Manado. Penelitian dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif. Ketua program studi, sekretaris, dosen, dan mahasiswa ditetapkan sebagai subjek penelitian. Penentuan participant dilakukan dengan Teknik *snowball sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Untuk memastikan keabsahan data dilakukan triangulasi lintas waktu dan metode. Analisis data mengikuti langkah-langkah yang dikemukakan Miles dan Huberman: *data reduction*, *data display*, dan *conclusion*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) nilai-nilai yang dijunjung sebagai dasar filosofis implementasi manajemen mutu akademik Prodi IKM FIK Universitas Negeri Manado adalah (1) *excellence*, *integration*, *quality assurance*, *transparency*, dan *professionalism*. (2) implementasi manajemen mutu akademik Prodi IKM FIK Universitas Negeri Manado dilakukan dalam dengan: penetapan standar mutu, pelaksanaan, monitoring, dan evaluasi. (3) tantangan manajemen mutu akademik Prodi IKM FIK Universitas Negeri Manado terkait dengan sumberdaya manusia, mahasiswa, dan ketidakpastian di masa depan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran implementasi manajemen mutu akademik bagi pimpinan atau pengelola jurusan/prodi lainnya di tingkat universitas.

Kata Kunci: Manajemen, Mutu, Akademik, Program Studi, Universitas

How to Cite: Mamuaja, Prycilia P., Deitje A. Katuuk², Victory N. J. Rotty³, Jeffry S. J. Lengkong⁴. 2021. Manajemen Mutu Akademik Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Negeri Manado, *Jurnal Bahana Manajemen Pendidikan*, Vol 10 (1): pp. 111-116, DOI: <https://doi.org/10.24036/jbmp.v10i1>



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2021 by author.

1. Pendahuluan

Mutu merupakan kata umum yang dijadikan tujuan bagi individu maupun organisasi, baik organisasi berbasis profit maupun nirlaba seperti satuan Pendidikan. Mutu tidak hanya sasaran akhir dari sebuah produk atau jasa, melainkan adalah nilai-nilai yang dipegang teguh pada setiap proses menghasilkan mutu (Mukolwe et al., 2017; Siram, 2016; Taahyadin & Daud, 2018). Mutu bukanlah produk atau jasa melainkan nilai-nilai yang terkandung di dalamnya. Penggunaan kata mutu mengandung standar yang berbeda tergantung ketetapan dari penggunaannya. Konsep mutu dianggap sebagai suatu yang absout yang menunjukkan sifat baik, cantik, benar, layak, bagus, segala sesuatu dengan kondisi yang terbaik (Sriwidadi, 2001; Taahyadin & Daud, 2018). Mutu didefinisikan secara relative, mutu bukan dipandang sebagai atribut produk atau layanan tetapi sesuatu yang dianggap berasal dari produk atau layanan tersebut (Achyar, 2019).

Ide Manajemen Mutu Akademik (MMA) pada dasarnya muncul dari konsep *quality control* atau *total quality control* yang berkembang pada sector bisnis dan industri (Miftakhi & Nurjanah, 2019; Sriwidadi, 2001). Pada perguruan tinggi MMA hampir sejalan maksud dan tujuannya dengan system penjaminan mutu internal (SPMI). Dari ruang lingkup aktivitas MMA lebih luar dari SPMI. MMA berada pada tingkat pengelolaan secara keseluruhan sedangkan SPMI bagian dari unit tersendiri yang bekerja pada tataran assessment dan evaluasi. MMA dapat dimaknai sebagai konsep dalam dua dimensi. Pertama, MMA adalah filosofi sekaligus metode kerja. Kedua MMA merupakan sikap mental sekaligus panduan bertindak dalam organisasi. Manajemen mutu akademik menjadi awal dalam membangun budaya akademik berbasis mutu yang memuat nilai-nilai filosofis yang diyakini dan menjadi arah masa depan sebuah organisasi (Alkurnia & Anggraini, 2017; Hp, n.d.; Miftakhi & Nurjanah, 2019; Sarmono et al., 2020; Sriwidadi, 2001; Syukron, 2017). Sama halnya dengan manajemen mutu terpadu, esensi dari MMA adalah sebuah perubahan budaya organisasi, perubahan nilai, sikap, persepsi, menatalitas semua sumber daya manusia yang dimiliki institusi untuk menjalankan MMA dengan penuh kesadaran dan komitmen, dan berkelanjutan (Anwar, 2020; Nur Fauz et al., 2020; Rahmah, 2018).

Konsep MMA sendiri lebih dekat dengan manajemen mutu terpadu atau total quality control. Maka MMA dapat dipahami sebagai pengelolaan seluruh aktivitas akademik jurusan/program studi beserta seluruh sumberdayanya (dosen, mahasiswa, kurikulum, asset, sarana dan prasarana, stakeholder, kerjasama, dsb) secara efektif dan efisien untuk memberikan jaminan kepuasan pelanggan (pengguna jasa pendidikan) dan mengoptimalkan nilai tambah (*value added*) dari hasil yang dimiliki oleh pemangku kepentingan. Dari pengertian ini dapat diambil empat kata kunci dari MMA yaitu *total*, *effective*, *efficient*, *customer satisfaction*, dan *maximize stakeholder value* (Douglas & Judge, 2001; Hota et al., 2020; Nasim et al., 2020). Tidak hanya itu MMA juga perlu memperhatikan prinsip penyempurnaannya diantaranya: perbaikan berkelanjutan, pengelolaan berdasarkan fakta, dan penghargaan terhadap orang lain termasuk competitor sendiri. Makna menyeluruh “*total*” pada MMA terkait dengan aspek seluruh aspek tugas, aspek proses, aspek asset, aspek SDM, termasuk tiga bidang tugas perguruan tinggi yaitu tri dharma: Pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Dari segi proses MMA tidak hanya berusaha menghasilkan mutu pada layanannya tetapi juga selalu mencari cara untuk memperbaiki, mempertahankan, bahkan meningkatkan proses berbasis mutu. Sehingga pada tataran *organizational* MMA menghasilkan budaya mutu yang memungkinkan institusi mampu beradaptasi dengan berbagai tuntutan pembaharuan berikutnya (Al-Amri & Wong, 2019; Nur Fauz et al., 2020a; Todorut, 2013).

Realitas yang harus mampu dilihat pengelola jurusan/program studi pada perguruan tinggi adalah bahwa layanan Pendidikan yang diselenggarakannya merupakan jasa yang akan dinilai, dan dipertimbangkan masyarakat sebagai kostumer internal dari institusi Pendidikan. Ada pentingnya jika pimpinan jurusan/program studi berfikir layaknya pengusaha atau pebisnis untuk berfikir strategis untuk menjalankan fungsi-fungsi pengelolaan yang *excellence* pada institusi yang dipimpinnya. Karena perkembangan zaman menghasilkan berbagai tantangan, tuntutan, kompetitor, dan ketidakpastian yang wajib di terima dan dihadapi oleh institusi apa saja termasuk perguruan tinggi. Tidak sedikit institusi yang *collapse* ataupun stagnan karena tidak *adaptable* dengan tantangan-tantangan ini. Inti masalah dari semua kasus kemunduran atau jatuhnya suatu institusi tidak lain adalah persaingan (Saepudin, 2018; Syukron, 2017). Baik persaingan untuk *adaptable* dan survive dengan dunia luar maupun persaingan dengan budaya dalam institusinya sendiri. Dalam kasus ini harus disadari bahwa suatu system kerja baru sangat dibutuhkan dan segera harus dirumuskan. Kesenjangan dalam implementasi standar-standar dalam institusi mungkin saja tidak dapat

dihindarkan karena sasaran institusi harus terus berkembang dalam konteks memperbaiki dan meningkatkan kualitas diri (Asante & Ngulube, 2020; Kigozi et al., 2019). Aktivitas berbasis mutu pada MMA merupakan salah satu solusi sekaligus strategi perguruan tinggi menjawab dan beradaptasi dengan tantangan ini. Sehingga berbagai upaya yang dilakukan dalam konteks MMA menghasilkan kepercayaan masyarakat yang terus meningkat dan meluas. Sehingga pertimbangan masyarakat dalam memilih layanan Pendidikan akan jatuh pada institusi atau satuan Pendidikan tersebut.

Program studi Ilmu Kesehatan Masyarakat (Prodi IKM) Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Manado adalah salah satu program studi yang konsisten melaksanakan MMA berdasarkan panduan yang ditetapkan pada tingkat universitas. Sebagai salah satu prodi yang meyakini adanya tantangan dan kompetitor serta memiliki mimpi yang besar terhadap keberlangsungan institusi di masa depan prodi IKM FIK Universitas Negeri Manado berusaha semaksimal mungkin melaksanakan MMA mulai dari tataran perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan tindak lanjut pada setiap aktivitas prodi berbasis pada standar mutu yang telah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan mengungkap implementasi dan tantangan manajemen mutu akademik p Prodi IKM FIK Universitas Negeri Manado. Penelitian ini diharapkan dapat dasar evaluasi kinerja bagi pimpinan prodi IKM sendiri serta memberikan gambaran implementasi manajemen mutu akademik bagi pimpinan atau pengelola jurusan/prodi lainnya di tingkat universitas.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini bertujuan mengungkap implementasi dan tantangan manajemen mutu akademik p Prodi IKM FIK Universitas Negeri Manado. Penelitian dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif. Ketua program studi, sekretaris, dosen, dan mahasiswa ditetapkan sebagai subjek penelitian. Penentuan partisipan dilakukan dengan Teknik *purposive sampling*. Penggunaan teknik sampel ini dianggap sederhana namun sudah memenuhi kebutuhan pengalihan data penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Panduan observasi dan wawancara dikembangkan mengaju pada rumusan masalah yang ditetapkan dalam penelitian ini. Untuk memastikan keabsahan data dilakukan triangulasi lintas waktu dan metode. Analisis data mengikuti langkah-langkah yang dikemukakan Miles dan Huberman: *data reduction*, *data display*, dan *conclusion*.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil dan pembahasan dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi tiga bagian untuk memudahkan paparan dan pemahaman pembaca, yaitu: (1) nilai-nilai yang dijunjung sebagai dasar filosofis implementasi MMA Prodi IKM FIK Universitas Negeri Manado, (2) implementasi MMA Prodi IKM FIK Universitas Negeri Manado, dan (3) tantangan MMA Prodi IKM FIK Universitas Negeri Manado.

Nilai-nilai filosofis implementasi MMA Prodi IKM FIK Universitas Negeri Manado

Prodi Prodi IKM FIK Universitas Negeri Manado meyakini MMA sebagai filosofis institusi yang akan dikembangkannya sebagai budaya baru institusi. Sebagai wujud dari budaya baru ini, Prodi IKM FIK Universitas Negeri Manado menetapkan lima nilai-nilai dasar yang wajib diyakini dan dikomitmenkan oleh setiap unsur dalam institusi Prodi IKM FIK Universitas Negeri Manado, mulai dari pimpinan prodi, dosen, pegawai, mahasiswa, sampai petugas kebersihan dan keamanan. Nilai-nilai ini harus mewarnai perilaku dan terintegrasi pada pelaksanaan tugas setiap unsur di Prodi IKM FIK Universitas Negeri Manado. Nilai-nilai tersebut adalah: keunggulan (*excellence*), integrasi (*integration*), penjaminan terhadap mutu (*quality assurance*), transparansi (*transparency*), dan profesionalisme (*professionalism*).

Pertama, keunggulan (*excellence*) dimaknai sebagai standar sumberdaya, kinerja, dan produk/jasa yang dihasilkan Prodi IKM FIK Universitas Negeri Manado berbasis pada keunggulan yang kompetitif. Prodi IKM FIK Universitas Negeri Manado meyakini bahwa kompetitor mereka dalam menghasilkan lulusan sarjana ilmu kesehatan masyarakat baik di dalam maupun di luar wilayah Manado tidak dapat dianggap sebelah mata. Maka nilai keunggulan dijadikan nilai utama yang ingin di capai Prodi IKM FIK Universitas Negeri Manado. Untuk mewujudkan nilai ini prodi selalu berusaha untuk menetapkan standar terbaik dari segi sumber daya seperti dosen, layanan akademik, sarana dan prasarana, program harus berbasis pada keunggulan. Kata unggul ini tertuang dalam statement visi, misi, dan target Prodi IKM FIK Universitas Negeri Manado. Prodi menyadari untuk mewujudkan mimpin bersama ini tidak dapat dicapai hanya oleh pimpinan saja. Maka setiap unsur harus berperan serta dan berusaha menampilkan keungguln dalam kinerjanya.

Kedua, integrasi (*integration*) dimaknai sebagai kesatuan setiap unsur dalam institusi Prodi IKM FIK Universitas Negeri Manado dalam visi dan misi yang sama. Nilai ini juga menuntut setiap unsur dalam institusi Prodi IKM FIK Universitas Negeri Manado untuk meningkatkan *sense of belonging*-nya terhadap Prodi IKM FIK Universitas Negeri Manado sehingga menimbulkan rasa cinta dan kepemilikan untuk sama-sama saling menjaga dan mengembangkannya. Nilai ini diharapkan dapat menimbulkan semangat juang bersama dalam bentuk kerjasama yang terintegrasi dengan baik sehingga kualitas dan produktivitas kerja

setiap unsur dalam insitusi Prodi IKM FIK Universitas Negeri Manado. Ketiga, penjaminan terhadap mutu (*quality assurance*) dimaknai sebagai jaminan yang disediakan Prodi IKM FIK Universitas Negeri Manado kepada masyarakat pengguna layanan Pendidikan atas mutu yang ditetapkan. Komitmen terhadap mutu ini adalah hal yang diupayakan untuk menjaga kepercayaan masyarakat atas layanan Prodi IKM FIK Universitas Negeri Manado.

Keempat, transparansi (*Transparency*) dimaknai sebagai keterbukaan Prodi IKM FIK Universitas Negeri Manado dalam melaksanakan memberikan layanan Pendidikan yang unggul. Transparan mulai diimplementasikan sejak perumusan kebijakan/program, pelaksanaan, evaluasi/pengendalian. Kelima, profesionalisme (*professionalis*) merupakan wujud sikap dan tindak dalam menghargai kebiasaan menampilkan kinerja terbaik secara terus-menerus dan tanpa batas. Pimpinan, dosen, pegawai Prodi IKM FIK Universitas Negeri Manado dituntut profesional menjalankan MMA dengan menjunjung tinggi kejujuran, keterbukaan, kepedulian, dan kemanusiaan, mengembangkan kreatifitas dan ide-ide konstruktif, serta berorientasi pada mutu. Sebagai tenaga profesional dengan profesionalisme yang tinggi pimpinan, dosen, dan pegawai Prodi IKM FIK Universitas Negeri Manado patuh terhadap kode etik yang menjadi rambu-rambu bersikap dan berperilaku dalam pelaksanaan pekerjaan dan interaksi social.

Implementasi MMA Prodi IKM FIK Universitas Negeri Manado

Penerapan MMA dalam sebuah instansi merupakan sebuah keniscayaan dan tidak dapat ditawar lagi, jika instansi tersebut memiliki kaingin atas keberadaannya yang tetap eksis di masa depan. MMA merupakan sistem manajemen yang menjadikan kualitas sebagai strategi dalam upaya memberikan jaminan mutu kepada pengguna layanan pendidikannya (Sarmono et al., 2020; Taahyadin & Daud, 2018). Implementasi MMA di Prodi IKM FIK Universitas Negeri Manado dilaksanakan sejak penetapan standar mutu, pelaksanaan, monitoring, dan evaluasi.

Penetapan standar mutu pada perencanaan mengacu pada beberapa kriteria: pertama, Perioritas perencanaan, adanya penentu prioritas perencanaan yang jelas dan sesuai dengan kebutuhan stakeholder Prodi IKM FIK Universitas Negeri Manado. Kedua, Tujuan dan sasaran, adanya tujuan dan sasaran yang jelas untuk menentukan sistem dan proses yang telah direncanakan Prodi IKM FIK Universitas Negeri Manado. Ketiga, Visi dan misi, terdapatnya perencanaan jangka panjang, jangka menengah, dan jangka pendek, serta memiliki rencana kerja yang tertuang dalam rip atau rkat yang terintegrasikan dengan renstra universistas. Keempat, Merencanakan penentu kebijakan, menentukan siapa yang mempunyai wewenang untuk menentukan kebijakan di Prodi IKM FIK Universitas Negeri Manado. Kelima, Sosialisasi kebijakan, mendokumentasikan dan mensosialisasikan kebijakan di Prodi IKM FIK Universitas Negeri Manado. Keenam, Prosedur penentuan kebijakan: tersedianya prosedur penentu kebijakan, adanya komite penentu kebijakan, kebijakan yang tegas dan transparan, dan adanya prosedur merealisasi kebijakan di Prodi IKM FIK Universitas Negeri Manado. Ketujuh, Perencanaan penjaminan mutu: adanya rencana kegiatan, monitoring, dan evaluasi kegiatan penjaminan mutu di Prodi IKM FIK Universitas Negeri Manado. Kedelapan, Perencanaan perkuliahan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat yang berorientasi kepada kebermanfaatan dan pengembangan profesionalitas dosen Prodi IKM FIK Universitas Negeri Manado.

Pelaksanaan MMA selanjutnya harus mengacu kepada perencanaan MMA yang telah diuraikan di atas. Dalam pelaksanaan MMA Prodi IKM FIK Universitas Negeri Manado mengacu pada beberapa kriteria. Pertama, pimpinan berupaya meningkatkan komitmen sivitas akademika dan membangun suasana kerja yang kondusif, dan produktif. Untuk melaksanakan tugas ini pimpinan dan tim pengelola Prodi IKM FIK Universitas Negeri Manado lainnya merumuskan kebijakan, regulasi, dan program. Kedua, akuntabilitas. Pimpinan menciptakan suasana kerja yang kondusif, memotivasi sisivtas akademika untuk berkeja dan berinteraksi secara positif dan produktif. Ketiga, sistem penjaminan mutu akademik, yaitu dengan memanfaatkan unit pengendali mutu internal untuk memastikan mutu tetap dijalankan dengan baik. Keempat, peningkatan mutu yaitu dengan menggunakan hasil evaluasi dan monitoring untuk penyusunan program peningkatan mutu secara terus menerus. Kelima, penyelenggaraan akademik yaitu dengan menyediakan peraturan akademik yang memuat sistem tata nilai, tata tertib, biaya Pendidikan, administrasi akademik, pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat yang rumuskan dalam penduan akademik (sudah disediakan universistas). Dan keenam, pendokumentasian, memastikan setiap mahasiswa dan sivitas akademika dapat mengakses segala informasi yang dibutuhkannya dalam melaksanakan peran, fungsi, dan tugas masing-masing.

Monitoring dan evaluasi dilakukan dalam upaya jaminan terhadap mutu (*quality assurance*) dan perbaikan secara berkelanjutan (*continuous quality improvement*) (Al-Shafei et al., 2015; ANWAR, 2020; Awwad & Mashagba, 2014; Kanji & Tambi, 1999). Dalam melaksanakan monitoring dan evaluasi MMA Prodi IKM FIK Universitas Negeri Manado mengacu pada empat kriteria. Pertama, pengawasan terhadap pelaksanaan, menentukan apakah pelaksanaan sudah sesuai dengan prosedur teknis yang telah ditetapkan. Kedua, evaluasi diri yaitu melakukan evaluasi diri terhadap proses dan hasil layanan akademik dan menganalisisnya dengan akuarat dan akuntabel. Ketiga, menganalisis hasil evaluasi yaitu adanya analisis

terhadap hasil-hasil evaluasi yang dapat diketahui kelemahan pelaksanaan yang dapat digunakan sebagai dasar dalam melakukan perbaikan dan peningkatan mutu akademik selanjutnya. Keempat, meningkatkan mutu SDM (guru dan pegawai) yaitu dengan memberikan berbagai pelatihan dan kesempatan dalam meningkatkan kompetensi dan profesionalitasnya.

Tantangan MMA Prodi IKM FIK Universitas Negeri Manado

Tantangan dipandang sebagai keniscayaan yang harus dihadapi Prodi IKM FIK Universitas Negeri Manado. Secara umum tantangan dalam implementasi MMA terkait dengan sumber daya manusia (dosen, dan pegawai), mahasiswa (minat terhadap prodi, kompetensi, dan sikap), dan ketidakpastian di masa depan. Dosen dan pegawai sebagai motor penggerak jalannya kegiatan operasional MMA memiliki karakteristik yang berbeda, mulai dari persepsinya, sikap, mentalitas, kompetensi, komitmen, dan sebagainya. Hal ini dapat menjadi kekuatan sekaligus tantangan bagi instansi. Pengelolaan sumberdaya manusia pada instansi tidak terkait dengan aspek fisiknya saja melainkan yang tak kalah penting adalah bagaimana mengelola psikologis dan emosional mereka. Hal ini dirasakan oleh Prodi IKM FIK Universitas Negeri Manado, bagaimana persepsi dan respon dosen dan pegawai sangat besar pengaruhnya terhadap implementasi MMA. Penolakan dari dosen dan pegawai menjadi salah satu *barrier* yang sering di hadapi Prodi IKM FIK Universitas Negeri Manado. Selanjutnya mahasiswa sebagai bagian dari unsur penerima layanan sekaligus produk dari Prodi IKM FIK Universitas Negeri Manado. Masalah mahasiswa selama proses pendidikannya dan kompetensinya setelah lulus juga merupakan tantangan yang terus menerus harus dicarikan solusinya. Disamping juga masalah ketidakpastian di masa depan yang harus selalu dipersiapkan antisipasinya oleh Prodi IKM FIK Universitas Negeri Manado agar tetap adaptif dan eksis sebagai salah satu prodi terbaik di universitas Negeri Manado.

4. Simpulan

Realitas yang harus mampu dilihat pengelola jurusan/program studi pada perguruan tinggi adalah bahwa layanan Pendidikan yang diselenggarakannya merupakan jasa yang akan dinilai, dan dipertimbangkan masyarakat sebagai kostumer internal dari institusi Pendidikan. Aktivitas berbasis mutu pada MMA merupakan salah satu solusi sekaligus strategi perguruan tinggi menjawab dan beradaptasi dengan tantangan ini. Sehingga berbagai upaya yang dilakukan dalam konteks MMA menghasilkan kepercayaan masyarakat yang terus meningkat dan meluas. Sehingga pertimbangan masyarakat dalam memilih layanan Pendidikan akan jatuh pada institusi atau satuan Pendidikan tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) nilai-nilai yang dijunjung sebagai dasar filosofis implementasi manajemen mutu akademik Prodi IKM FIK Universitas Negeri Manado adalah (1) *excellence, integration, quality assurance, transparency, dan professionalism*. (2) implementasi manajemen mutu akademik Prodi IKM FIK Universitas Negeri Manado dilakukan dalam dengan: penetapan standar mutu, pelaksanaan, monitoring, dan evaluasi. (3) tantangan manajemen mutu akademik Prodi IKM FIK Universitas Negeri Manado terkait dengan sumberdaya manusia, mahasiswa, dan ketidakpastian di masa depan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran implementasi manajemen mutu akademik bagi pimpinan atau pengelola jurusan/prodi lainnya di tingkat universitas.

Daftar Rujukan

- Achyar, A. (2019). Konsep Manajemen Mutu Terpadu Dan Implementasinya Dalam Pendidikan Islam Studi Kasus Di Pondok Pesantren Darul Muttaqien Bogor. *Tawazun: Jurnal Pendidikan Islam*, 10(2), 193. <https://doi.org/10.32832/Tawazun.V10i2.1161>
- Al-Amri, A., & Wong, T. C. (2019). *Challenges Of Total Quality Management In Higher Education Institutions*. 2019(Mar), 1200–1201. <https://www.mendeley.com/catalogue/A860cc1c-6607-3149-8eb5-45300003bc54/>
- Al-Shafei, A. I., Bin Abdulrahman, K., Al-Qumaizi, K. I., & El-Mardi, A. S. (2015). Developing A Generic Model For Total Quality Management In Higher Education In Saudi Arabia. In *Medical Teacher* (Vol. 37, Issue S1, Pp. S1–S4). Informa Healthcare. <https://doi.org/10.3109/0142159x.2015.1006607>
- Alkurnia, R., & Anggraini, A. (2017). *Pengelolaan Manajemen Keuangan Pada Lembaga Pendidikan (Studi Pada Sekolah Al-Islam Dan Muhammadiyah Di Surakarta)*. 3(1), Undefined-Undefined. <https://www.mendeley.com/catalogue/06e03d7e-5cc5-307f-84f3-00ba5ea61fcc/>
- Anwar, S. (2020). Implementasi Total Quality Management (Tqm) Dalam Bisnis Pendidikan. *Eduka : Jurnal Pendidikan, Hukum, Dan Bisnis*, 4(2). <https://doi.org/10.32493/Eduka.V4i2.4263>
- Asante, E., & Ngulube, P. (2020). Critical Success Factors For Total Quality Management Implementation And Implications For Sustainable Academic Libraries. *Library Management*, 41(6–7), 545–563. <https://doi.org/10.1108/Lm-02-2020-0017>

- Awwad, I., & Mashagba, S. (2014). *The Impact Of Total Quality Management (Tqm) On The Efficiency Of Academic Performance - Empirical Study - The Higher Education Sector – The University Of Jordan*. 3(4), 358–364. <https://www.mendeley.com/catalogue/Caf07c91-B1a5-3c75-8e50-76fde8cb29c3/>
- Douglas, T. J., & Judge, W. Q. (2001). Total Quality Management Implementation And Competitive Advantage: The Role Of Structural Control And Exploration. *Academy Of Management Journal*, 44(1), 158–169. <https://doi.org/10.2307/3069343>
- Hota, P., Nayak, B., & Sarangi, P. (2020). Integration Of Total Quality Management Principles To Enhance Quality Education In Management Institutions Of Odisha. *Materials Today: Proceedings*. <https://doi.org/10.1016/j.matpr.2020.10.129>
- Hp, S. (N.D.). *Manajemen Mutu Terpadu (Mmt-Tqm) Teori Dan Penerapan Di Lembaga Pendidikan*.
- Kanji, G. K., & Tambi, A. M. B. A. (1999). Total Quality Management In Uk Higher Education Institutions. *Total Quality Management*, 10(1), 129–153. <https://doi.org/10.1080/0954412998126>
- Kigozi, E., Ko, J., & On, Y. (2019). *Total Quality Management (Tqm) Practices Applied In Education Institutions: A Systematic Review Of Literature*.
- Miftakhi, D. R., & Nurjanah, N. (2019). Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Memberikan Layanan Untuk Meningkatkan Prestasi Peserta Didik Di Slb Ypac Pangkalpinang. *Sustainable: Jurnal Kajian Mutu Pendidikan*, 2(2), 265–278. <https://doi.org/10.32923/10.32923/Sus.Vol1.Iss1.18>
- Mukolwe, O., Michael, O., & Jack, O. (2017). *Implementation Of Total Quality Management In Primary Schools As A Nancea For Low Academic Achievement*. 5(5), 54–63. <https://www.mendeley.com/catalogue/3cb02697-Ed74-3580-Aba6-Ca73ab417540/>
- Nasim, K., Sikander, A., & Tian, X. (2020). Twenty Years Of Research On Total Quality Management In Higher Education: A Systematic Literature Review. *Higher Education Quarterly*, 74(1), 75–97. <https://doi.org/10.1111/Hequ.12227>
- Nur Fauz, H., Perawironegoro, D., & Suyadi, S. (2020a). Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Sebagai Strategi Efektif Dalam Meningkatkan Kinerja Sekolah. *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 10(2). <https://doi.org/10.35673/Ajmpi.V10i2.994>
- Nur Fauz, H., Perawironegoro, D., & Suyadi, S. (2020b). Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Sebagai Strategi Efektif Dalam Meningkatkan Kinerja Sekolah. *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 10(2), 147–153. <https://doi.org/10.35673/Ajmpi.V10i2.994>
- Rahmah, U. (2018). The Implementasi Total Quality Management (Tqm) Di Sd Al-Hikmah Surabaya. *Manageria: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(1), 111–131. <https://doi.org/10.14421/Manageria.2018.31-06>
- Saepudin, A. (2018). Problematika Dan Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan Tinggi Di Indonesia. *Jurnal Teknodik*, 4(15), 068. <https://doi.org/10.32550/Teknodik.V4i15.476>
- Sarmono, A., Supriyanto, A., & Timan, A. (2020). Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Pada Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Internal. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*, 3(1), 38–51. <https://doi.org/10.17977/Um027v3i12020p38>
- Siram, R. (2016). Manajemen Penjaminan Mutu Layanan Akademik Perguruan Tinggi. *Jurnal Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang*, 21(1), 111047. <https://doi.org/10.17977/Jip.V21i1.6483>
- Sriwidadi, T. (2001). Manajemen Mutu Terpadu. *The Winners*, 2(2), 107. <https://doi.org/10.21512/Tw.V2i2.3817>
- Syukron, B. (2017). Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (Studi Transformasi Pada Perguruan Tinggi). *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis (Jpeb)*, 5(1), 51–62. <https://doi.org/10.21009/Jpeb.005.1.4>
- Taahyadin, F., & Daud, Y. (2018). *Total Quality Management In School*. 20(6), Undefined-Undefined. <https://www.mendeley.com/catalogue/Aa947bc9-E322-32c0-A0c0-Ead5bbba3177/>
- Todorut, A. V. (2013). The Need Of Total Quality Management In Higher Education. *Procedia - Social And Behavioral Sciences*, 83, 1105–1110. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.06.207>