PENGEMBANGAN SISTEM PENJAMINAN MUTU DI PERGURUAN TINGGI BHMN
(Institut Teknologi Bandung)

Desi Rahayu
Universitas Widyatama
desirahayu08@yahoo.com

ABSTRAK

Saat ini perkembangan dunia semakin pesat karena kemajuan teknologi yang begitu cepat berubah, dan dengan adanya perdagangan bebas serta adanya keberagaman pelanggan dan kebutuhannya yang terus berkembang menuntut perusahaan yang ingin memasuki pasar global dan dapat bertahan di dalamnya harus bisa memperbaiki produk dan prosesnya secara berkesinambungan. Sifat-sifat kebutuhan pelanggan tersebut dapat dijadikan dasar untuk menyusun mutu produk, standar mutu sistem, dan proses produksinya. Agar perusahaan menghasilkan produk yang berkualitas, maka perusahaan harus menerapkan sistem manajemen mutu yang tepat dan terfokus agar perusahaan memiliki nama yang baik dimata konsumen, sehingga produk yang dihasilkan tetap menjadi pilihan konsumen meskipun persaingan dalam pasar begitu ketat. Untuk dapat menjaga konsistensi mutu suatu produk yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan pasar diperlukan pengendalian mutu atas segala aktivitas proses produksinya. Pada saat ini kesadaran baru terhadap mutu mulai merambah juga dalam dunia pendidikan, oleh karena itu institusi-institusi pendidikan perlu mengembangkan sistem-sistem mutunya agar dapat membuktikan kepada publik bahwa perusahaan memang dapat memberikan pelayanan yang bermutu sesuai keinginan dan kebutuhan konsumen sehingga hal-hal positif mengenai institusi melekat dimasyarakat luas dan dapat terus bertahan di pasar global walau tingkat persaingan semakin tinggi. Di Indonesia sudah banyak berdiri berbagai perguruan tinggi yang bersaing untuk bisa menjadi perguruan terbaik, baik dalam pelayanan, akreditasi yang terjamin, proses belajar mengajar yang sesuai standar agar menjadi perguruan tinggi yang unggul dengan kualitas yang baik. Mengenai arti penting penjaminan mutu pendidikan tinggi disuatu perguruan tingi, dapat dikemukakan bahwa di masa mendatang eksistensi suatu perguruan tinggi tidak semata-mata tergantung pada pemerintah, melainkan pendapat konsumen mengenai mutu pendidikan tinggi yang diselenggarakannya, karena penilaian konsumen senantiasa berkembang, maka penjaminan mutu harus selalu disesuaikan pada perkembangan itu secara berkelanjutan (C*ontinous improvement*).

I. Latar belakang

Saat ini perkembangan dunia semakin pesat karena kemajuan teknologi yang begitu cepat berubah, dan dengan adanya perdagangan bebas menuntut perusahaan yang ingin memasuki pasar global dan dapat bertahan di dalamnya harus bisa memperbaiki produk dan prosesnya secara berkesinambungan. Selain itu karena adanya keberagaman pelanggan dan

kebutuhannya, sifat-sifat kebutuhan itulah yang dijadikan dasar untuk menyusun mutu produk serta standar mutu sistem dan proses produksinya. Agar perusahaan menghasilkan produk yang berkualitas, maka perusahaan harus menerapkan sistem manajemen mutu yang benar agar perusahaan memiliki nama yang baik dimata konsumen, sehingga produk yang dihasilkan tetap menjadi pilihan konsumen meskipun persaingan dalam pasar begitu ketat.

Begitu pula dalam perguruan tinggi yang menawarkan produk berupa jasa pendidikan,, pada saat ini semakin banyak bermunculan berbagai perguruan tinggi menawarkan program studi yang bermacam- macam, yang secara tidak langsung menyebabkan masing-masing perguruan tinggi harus terus membenahi diri khususnya dalam penentuan proses belajar mengajar (*teaching and learning process*) bermutu sesuai standar yang diakui secara internasional sehingga tidak akan kalah bersaing dengan mahasiswa lulusan perguruan tinggi negeri maupun swasta lainnya.

Untuk dapat menjaga konsistensi mutu suatu produk yang dihasilkan yang sesuai dengan kebutuhan pasar diperlukan pengendalian mutu atas segala aktivitas proses produksinya. Dan pada saat ini kesadaran baru terhadap mutu mulai merambah juga dalam dunia pendidikan. Oleh karena itu, institusi-institusi pendidikan perlu mengembangkan sistem-sistem mutunya agar dapat membuktikan kepada publik bahwa perusahaan memang dapat memberikan pelayanan yang bermutu sesuai keinginan dan kebutuhan konsumen sehingga hal-hal positif mengenai institusi melekat dimasyarakat luas.

Karena semua kegiatan perguruan tinggi adalah proses-proses dalam sistem, maka semuanya berkaitan erat satu sama lainnya. Dalam perencanaan mutu produk, hal itu harus mendapat peerhatian. Selanjutnya dalam pelaksanaan rencana mutu produk, semua proses harus diperhatikan dan diamati serta dikendalikan sejak permulaan hingga akhirnya menghasilkan produk yang direncanakan. Apabila ada kesalahan pada proses, harus segera dicari sebabnya dan langsung diperbaiki.

Apabila manajemen dan sistem serta semua proses pelayanan terhadap mahasiswa terencana, terlaksana dan terkendali dengan baik (bermutu) maka produk yang dihasilkan pasti bermutu. Karena itu, bukan produk (hasil akhir) yang pelu diperiksa atau diinspeksi, namun yang terpenting ialah sistem serta prosesnya. Apabila semua sistem dan proses pelayanan terhadap mahasiswa terencana, terlaksana dan terkendali dengan benar, sesuai dengan kebutuhannya dan kebutuhan dunia kerja, maka mahasiswa akan lulus dengan baik (menjadi bermutu). Jadi bukan IP atau IPK yang menentukan, tetapi sistem dan proses-proses tersebut. Tradisi yang mengutamakan hasil ujian (produk akhir kuantitatif) harus ditinggalkan **(Tampubolon, 2001 : 80)**

Dalam melakukan perbaikan secara terus menerus untuk menjamin bahwa mutu yang dimiliki suatu perusahaan tetap baik, perguruan tinggi dapat melakukan suatu sistem penjaminan mutu untuk menjamin mutu produk yang dihasilkan sesuai dengan harapan konsumen dan perguruan tinggi, dan apabila terjadi kesalahan dan penyimpangan dapat dilakukan perbaikan dan antisipasi karena perguruan tinggi mengetahui aktivitas proses yang terjadi sebelum produk akhir dihasilkan.

Dengan melaksanakan suatu sistem penjaminan mutu secara optimal dan terfokus, kesempatan perusahaan untuk mendapatkan pangsa pasar akan lebih besar dan perusahaan akan lebih mampu bersaing dengan kompetitor-kompetitor lain yang menawarkan produk yang sama kepada konsumen, karna mampu memberikan produk bermutu yang sudah distandarisasikan sehingga perusahaan memiliki *competitive advantage* (keunggulan bersaing) dibandingkan pesaingnya.

Di Indonesia sudah banyak berdiri berbagai perguruan tinggi yang saling bersaing untuk bisa menjadi perguruan terbaik, baik dalam pelayanan, akreditasi yang terjamin, proses belajar mengajar yang sesuai standar.

Dalam skripsi ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Institut Teknologi Bandung untuk mengetahui bagaimana manajemen dan implementasi sistem penjaminan mutu yang ada pada institusi tersebut. Berdasarkan latar belakang diatas, maka identifikasi masalahnya adalah :

1. Bagaimana kondisi sistem penjaminan mutu di Institut Teknologi Bandung sebelum adanya pengembangan?
2. Bagaimana proses pengembangan sistem penjaminan mutu di ITB?
3. Apa hambatan dalam pengembangan sistem penjaminan mutu Institut Teknologi Bandung dan adakah solusi untuk mengatasi hambatan tersebut?

2. Tinjauan Teori

Defiinisi Mutu

Meningkatnya persaingan di pasar global semakin menyadarkan perusahaan akan pentingnya mutu demi tercapai salah satu tujuan perusahaan yaitu memberikan kepuasan pelanggan.ada beberapa definisi mutu yang dikemukakan oleh beberapa pakar mutu.

Menurut **Deming (Suardi, 2003 : 3)** definisi mutu berarti : pemecahan masalah untuk dapat mencapai penyempurnaan terus-menerus.

Menurut **Juran** dalam **Yahya (2005)** kualitas produk adalah kecocokan penggunaan produk (*fitness focuse*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan**.** Jadi mutu ialah suatu kecocokan penggunaan yang didasarkan pada lima ciri utama yaitu :

1. Teknologi, yaitu : kekuatan atau daya tahan.
2. Psikologis, yaitu : cita rasa atau status.
3. Waktu, yaitu : kehandalan.
4. Kontraktual, yaitu : adanya jaminan.
5. Etika, yaitu : sopan santun, ramah atau jujur. **(Nasution, 2004 : 1)**

Kecocokan suatu produk adalah apabila produk mempunyai daya tahan penggunaan yang lama, produk yang digunakan akan meningkatkan cita rasa atau status konsumen yang memakainya, produknya tidak mudah rusak, adanya jaminan mutu (*Quality Assurance*) dan sesuai bila digunakan khusus untuk jasa diperlukan pelayanan kepada pelanggan yang ramah tamah, sopan santun serta jujur yang dapat menyenangkan dan memuaskan pelanggan.

Sedangkan menurut **Crosby** dalam **Yahya (2005**), istilah mutu didefinisikan sebagai:

Conformance to requirement, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki mutu apabila sesuai dengan standar mutu yang telah ditentukan. Standar mutu meliputi bahan baku, proses produksi dan produk jadi. **(Nasution, 2004 : 2)**.

Selera konsumen pada suatu produk selalu berubah, sehingga mutu produkpun bisa disesuaikan dengan perubahan kualitas produk tersebut, diperlukan perubahan atau peningkatan keterampilan kerja, perubahan proses produksi dan tugas, serta perubahan lingkungan perusahaan agar produk dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

Sedangkan menurut **Ishikawa (Suardi, 2003 : 3)** definisi mutu ialah kepuasan pelanggan. Dengan demikian, setiap bagian proses dalam organisasi memiliki pelanggan. Kepuasan pelanggan internal akan menyebabkan kepuasan pelanggan organisasi.

Sedangkan **ISO 9001 : 2000 (Suardi, 2003 : 3)** mendefinisikan mutu sebagai :

" Derajat karakteristik yang melekat pada produk yang mencukupi persyaratan/keinginan".

Maksud derajat/tingkat disini berarti selalu ada peningkatan setiap saat. Sedangkan karakteristik pada istilah tersebut berarti hal-hal yang dimiliki produk dari berbagai macam, anatara lain :

a. Karakteristik fisik, seperti : gedung, kursi , meja, laboratorium,peralatan praktik.

b.Karakteristik perilaku, seperti : pelayanan administrasi yang ramah;cepat;teratur,pemberian materi dari dosen kepada mahasiswa.

Dari beberapa pendapat mengenai mutu, dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian mutu adalah sesuatu yang dinamis yang bisa berubah kapan saja, yang berdasarkan prosesnya atau hasilnya yang memiliki tujuan untuk memenuhi kepuasan pelanggan atau konsumen atau dapat dikatakan mutu

adalah suatu kemampuan dari suatu produk untuk bertemu dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Memberikan kepuasan kepada pelanggan merupakan cara terbaik untuk menarik agar mereka datang kembali untuk membeli produk perusahaan, hal diatas adalah alasan utama yang berpengaruh dalam pertumbuhan perusahaan dengan kata lain pelanggan atau konsumen yang puaslah yang akan memberikan kesejahteraan kepada seluruh aspek didalam perusahaan.

Pengertian Manajemen Mutu

Pada dasarnya manajemen mutu adalah suatu cara untuk meningkatkan performansi secara terus menerus atau berkesinambungan *(continous improvement*) pada setiap tingkat fungsional dari suatu organisasi dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia.

Nasution menyebutkan bahwa pengertian sistem manajemen mutu adalah *suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan berkesinambungan atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya*. **(Nasution, 2004 : 39).** Sedangkan menurut **Ishikawa** dalam **Pawitra (1993 : 135)** mengartikan manajemen mutu sebagai :

Perpaduan semua fungsi manajemen, semua bagian dari suatu perusahaan dan semua orang kedalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas dan kepuasan pelanggan. **(Nasution, 2004 : 18)**

Berdasarkan **ISO 8402** (*Quality Vocabulary*) dalam **Yahya (2002)** mendefinisikan manajemen mutu adalah semua aktivitas dari fungsi manajemen secara keseluruhan yang menentukan kebijaksanaan kualitas, tujuan-tujuan dan tanggung jawab serta mengimplementasikannya melalui Perencanaan Mutu (*Quality Planning*), Pengendalian Mutu (*Quality Control*), Jaminan Mutu (*Quality Assurance*) dan Peningkatan Mutu (*Quality Improvement*). **(Gaspersz, 2002 : 6)**

Berdasarkan beberapa pengertian diatas maka dapat dismpulkan bahwa manajemen mutu adalah suatu pendekatan yang mengarahkan semua elemen dalam perusahaan untuk melakukan *correction and preventive action* (kegiatan pencegahan dan perbaikan) yang menuju kepada *continous improvement* (perbaikan terus-menerus) terhadap semua proses operasi dalam kegiatan perusahaan untuk mencapai suatu *competitive advantage* (keunggulan bersaing) serta keuntungan dari manajemen mutu ini adalah membantu perusahan dalam membangun strategi dalam melaksanankan *differentiation*.

Pengertian Sistem Manajemen Mutu

Definisi Sistem Manajemen mutu menurut **David L Goetsch and Stanley B Davis (2003 : 510)**

"Management Quality System is composed of all organization's polices,procedures,planns,resources,proceses and delineation of responsibility and authority,all deriberately almed at achieving production arservices quality levels consistents with customer satisfaction and the organizations objectives".

Artinya :

Sistem Manajemen Mutu terdiri dari semua kebijakan organisasi,prosedur,sumber daya,proses, dan penggambaran tanggung jawab dan otoritas yang semuanya diarahkan kepada pencapaian tingkat kualitas produk atau jasa yang konsisten dengan kepuasan konsumen dan tujuan organisasi.

Sedangkan menurut standar ISO 9000 untuk sistem manajemen mutu adalah struktur organisasi, tanggung jawab, prosedur-prosedur, proses-proses, dan sumber-sumber daya untuk penerapan manajemen kualitas. Sistem manajemen mutu merupakan sekumpulan prosedur-prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang dan/jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu. Kebutuhan dan persyaratab itu ditentukan atau dispesifikasikan oleh pelanggan dan organisasi.

Sistem manajemen mutu mendefinisikan bagaimana organisasi menerapkan praktek-praktek manajemen mutu secara konsisten untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan pasar. **(Gaspersz, 2002 : 10)**

Untuk dapat meningkatkan mutu pendidikan berdasarkan manajemen perusahaan maka perguruan tinggi perlu melakukan pengendalian mutu sehingga penyimpangan-penyimpangan yang terjadi dapat dicari faktor-faktor penyebabnya dan ditanggulangi sehingga diharapkan presentase produk yang menyimpang jauh dari standar bisa lebih kecil.

Berdasarkan hal tersebut perguruan tinggi perlu merumuskan kebijakan dalam hal mutu melalui PDCA (*Plan, Do, Check, Action*), siklus PDCA merupakan pola berfikir dan bertindak secara berkesinambungan, dengan mengikuti siklus perencanaan (*Plan*) yaitu menentukan spesifikasi yang sesuai dengan keinginan konsumen ; pelaksanaan (*Do*) yaitu menjalankan proses produksi menurut rencana yang telah ditentukan ; pemeriksaan hasil (*Check*) produksi apakah sesuai dengan spesifikasi ; dan tindakan penanggulangan (*Action*) yaitu perlu dilakukan analisis penyebab kegagalan produk dan bagaimana cara menanggulanginya.

Strategi yang dikembangkan dalam penanggulangan manajemen mutu dalam dunia pendidikan adalah, perguruan tinggi memposisikan dirinya sebagai institusi jasa atau industri jasa. Yakni institusi yang memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pelanggan. Maka dari itu diperlukan suatu sistem yang mampu memberdayakan institusi pendidikan agar lebih bermutu. Dan untuk memposisikan perguruan tinggi sebagai industri jasa harus memenuhi suatu standar mutu.

Salah satu cara dalam melakukan perbaikan yang berkesinambungan adalah dengan melakukan penjaminan mutu pada suatu institusi khususnya perguruan tinggi sesuai dengan penelitian penulis sehingga perguruan tinggi dapat mengetahui aktivitas apa saja yang harus dilakukan dalam melaksanakan manajemen mutu dan untuk mengetahui penyimpangan apa saja yang terjadi di dalam lingkungan internal perguruan tinggi serta bagaimana cara memperbaikinya, selain itu nama perguruan tinggi akan dikenal dengan hal-hal

positif oleh publik, seperti : dapat menghasilkan produk bermutu, produk bermutu dalam hal ini adalah mahasiswa yang berpotensi untuk dapat berkompetisi di dunia kerja secara professional baik bersaing dengan perguruan negeri lain maupun perguruan tinggi swasta lain yang memiliki standar mutu sendiri.

3. Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a) *Metode Deskriptif*

Metodologi dalam meneliti sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. **(Moch. Nazir " Metode Penelitian" (2003:54))**

b) *Metode Historis*

Metode yang dilakukan dengan mengumpulkan data masa lalu mengenai manajemen dan impementasi Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi BHMN. (Badan Hukum Milik Negara)

Sumber data yang digunakan oleh penulis yaitu data primer dan data sekunder, dimana :

1. *Data Primer*

Data primer adalah diperoleh langsung dari lapangan yang diteliti oleh penulis yaitu melalui wawancara dengan pihak perusahaan baik pimpinan maupun karyawan dan juga melalui observasi pada perusahaan yang diteliti

Data primer yang dibutuhkan oleh penulis dalam kaitannya dengan penulis adalah sebagai berikut :

a. Data yang berhubungan dengan sejarah perusahaan
b. Data kegiatan-kegiatan perusahaan, terutama yang berhubungan dengan penelitian penulis mengenai implementasi sistem penjaminan mutu di perguruan tinggi yang bersangkutan.

2. *Data sekunder*

Data sekunder adalah data penunjang yang duibutuhkan penulis yang diambil dari catatan dan laporan perusahaan, serta penelitian kepustakaan yaitu dengan membaca, mempelajari bahan-bahan tertulis yang berhubungan dengan teori-teori yang akan digunakan untuk melandasi pembahasan dan sebagai perbandingan dalam mengadakan peneiltian yang berhubungan dengan topic yang dibahas, serta dari dokumen-dokumen yang ada.

Kegiatan pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini ada beberapa macam kegiatan. Kegiatan-kegiatan tersebut adalah :

1. Penelitian Kepustakaan *(Library Research)*

   Dalam penelitian kepustakaan, penulis mencari informasi melalui internet, buku literature, catatan perkuliahan dimana berhubungan dengan mesalah manajemen dan implementasi sistem penjaminan mutu di perguruan tinggi BHMN. Setelah data dikumpulkan, penulis akan melakukan data hasil temuan di lapangan.

2. Penelitian Lapangan *(Field Research*)

   Dalam penelitian lapangan, data-data yang berhubungan dengan perusahaan dikumpulkan dengan cara :

   a. Wawancara, yang dilakukan dengan melibatkan bagian pengendali mutu
   b. Observasi, data yang diperoleh sehubungan dengan pelayanan pendidikan yang diperoleh melalui survey.

4. Pembahasan

a. Kondisi Sistem Penjaminan Mutu ITB sebelum adanya Pengembangan

Pada dasarnya ITB telah menerapkan sistem penjaminan mutu, namun pengembangan sistem penjaminan mutu yang ada masih bersifat parsial dengan indikasi setiap program studi mempunyai indikator kinerja berbeda satu sama lainnya sehingga pihak institusi kesulitan untuk mengintegrasikan sistem tersebut,

Dilihat dari tabel 1,2, dan 3 pada 4.1 bahwa secara keseluruhan sistem penjaminan mutu ITB belum mencapai atau mendekati target yang telah direncanakan, banyak indikator yang capaiannya masih jauh dari target atau tersedia datanya namun belum bisa dikonsolidasikan pada tingkat ITB karena masih bersifat parsial *(not available)*. Dari hasil penelaahan, baik melalui laporan tahunan atau komunikasi dengan unit-unit kerja dilingkungan ITB, ada kecenderungan bahwa indikator mutu dan tergetnya belum tersosialisasi dengan baik dan belum dijadikan acuan dalam penyusunan rencana kerja dan anggarannya. Selain itu, diketahui pula bahwa indikator-indikator mutu tersebut belum terdefinisi dengan jelas siapa yang harus melaksanakannya, siapa yang mengevaluasi, kepada siapa hasil laporan harus diberikan, sehinggga tidak dapat diukur dan dievaluasi dengan benar.

Pengembangan Sistem Penjaminan Mutu yang di lakukan oleh ITB

1. *Plan (Perencanaan)*
2. *Do (Pelaksanaan)*
3. *Check (MonEvIn)*
4. *Action (Tindak Lanjut)*

Hambatan Pengembangan Sistem Penjaminan Mutu ITB

Hambatan yang terjadi adalah sebagai berikut :

- Keterbatasan prasarana dan keterbatasan sumber finansial bagi pengembangan ITB.
- Rendahnya renumerasi staf ITB.
- Globalisasi membawa pergeseran paradigma sehingga paradigma yang selama ini berkembang di ITB tidak tepat lagi dengan situasi dunia pendidikan yang telah menjadi terbuka.
- Dalam menyepahamkan arti penting penjaminan mutu keseluruh unit kerja memerlukan waktu yang panjang.

Kendala-kendala diatas mungkin hanya sebagian dari kegiatan di ITB tapi dapat merugikan Institut. Oleh karena itu pihak institut harus menyadari akan pentingnya suatu pengembangan sistem penjaminan mutu agar peningkatan mutu secara berkelanjutan dapat tercapai.

b. **Solusi dalam mengatasi Hambatan dalam Pengembangan Sistem Penjaminan Mutu ITB**

ITB berpotensi lebih maju apabila melaksanakan proses pengembangan sistem penjaminan mutunya dengan langkah-langkah yang fokus, terarah, sitematis, dan memiliki komitmen tinggi oleh setiap level di ITB serta hambatan yang terjadi dapat diberikan solusinya secara tepat, yaitu :

1. Melakukan Peningkatan Kurikulum, Akses ITB ke tingkat internasional, Penggalakan dan publikasi jurnal ilmiah dan bisnis, Penggalakan pengembangan bisnis unit, Akses terhadap pendanaan bagi program ITB, Unit pelayanan masyarakat, dan pengembangan *pilot project* di bidang *appliedscience*.
2. Pemantapan lulusan S1, S2 dan S3, Perluasan kegiatan riset terapan dan sains, ITB lebih mandiri, ITB setara dengan universitas di Asia, Tercipta Landasan bagi perkembangan ITB setelah 2010.
3. Persiapan pengembangan dan perluasan kampus baru ITB yang memiliki prasarana modern untuk proses belajar mengajar dan penelitian, fasilitas publik, pusat konferensi (pertemuan), dan lain-lainnya.
4. Kampanye Kebijakan Mutu 2006-2010 agar dapat dilaksanakan oleh seluruh unit kerja secara akuntabel.
5. Sosialisasi arti penting penjaminan mutu di lingkungan ITB melalui kegiatan Saresehan Penjaminan Mutu, *Quality Award*, Workshop.

5. Simpulan

Kondisi sistem penjaminan mutu ITB sebelum adanya pengembangan, yaitu ITB masih melakukan penjaminan mutunya secara parsial. Hal ini terlihat dari tiga rujukan yang digunakan sebagian indikator Mutu ITB, masing-masing adalah :

1. Sasaran mutu pada Kebijakan Mutu ITB 2004-2006, sebagaimana yang tercantum pada SK Rektor ITB No. 112/SK.K01/PP/2004;
2. Indikator Akademik ITB tahun 2002-2006, sebagimana yang tercantum pada Laporan Akademik ITB tahun 2002; dan
3. Paparan Kebijakan Rektor ITB pada tanggal 22 Agustus 2005.

ITB secara keseluruhan belum mencapai atau mendekati target yang direncanakan. Bahkan, capaian pada sebagian indikator masih jauh dari target atau tersedia datanya namun belum bisa dikonsolidasikan pada tingkat ITB karena masih bersifat parsial. Dari hasil penelaahan, baik melalui laporan tahunan atau komunikasi dengan unit-unit kerja dilingkungan ITB, ada kecenderungan bahwa indikator mutu dan tergetnya belum tersosialisasi dengan baik dan belum dijadikan acuan dalam penyusunan rencana kerja dan anggarannya. Selain itu, diketahui pula bahwa indikator-indikator mutu pada kedua rujukan belum terdefinisi dengan jelas, sehinggga tidak dapat diukur dan dievaluasi dengan benar.

6. Saran

Dari Penelitian yang dilakukan maka terdapat saran dari penulis, yaitu :

1. Karena kebijakan mutu 2006-2010 adalah pengembangan dari indikator tahun sebelumnya dimana ada beberapa data yang *not avaliable* maka ITB harus menuntaskan hal tersebut dengan memeriksa dan mengolah data sebelumnya yang belum lengkap agar taget mutu untuk tahun selanjutnya dapat dengan lebih lengkap sehingga dalam perancangan target mutu untuk tahun berikutnya bisa lebih mudah untuk dilakukan.
2. Sosialisasi Kebijakan mutu 2006-2010 harus lebih ditingkatkan agar implementasinya lebih cepat dilakukan dan kesadaran akan

pentingnya penjaminan mutu semakin meningkat di lingkungan ITB.

3. Hambatan yang terjadi pada pengembangan sistem penjaminan mutu ITB dijadikan dasar untuk memperbaiki diri dalam melaksanakan proses penjaminan mutu secara efektif dan efisien serta akuntabel.