SISTEM PENJAMINAN MUTU PERGURUAN TINGGI MELALUI EVALUASI MUTU INTERNAL (EMI) UNIVERSITAS BATANGHARI JAMBI

Sri Marmoah[1]

Abstract

In preparation to meet the external evaluation conducted by BAN-PT, it is necessary to evaluate the internal quality (EMI) at the University of Batang (Unbari). Evaluation of internal quality (EMI) is a systemic activity of higher education quality assurance in higher education by universities (internally driven), to oversee the implementation of higher education by the universities themselves on an ongoing basis (continuous improvement). Evaluation of internal quality (EMI) aims to help universities and government development programs towards meeting set SNPT, and avoid the gap between the results of the internal evaluation with external evaluation. With EMI conducted is expected to provide benefit in facilitating the mapping quality higher education, facilitate resource sharing and partnership between PT and with other institutions (government, industry, and society), as well as facilitate feedback mechanism that is coaching and development by the government and as an ingredient reference for stakeholders involved in mapping quality higher education. EMI planning process begins with the first step to form the EMI team to conduct outreach programs in the Faculty of Teacher Training and Education (LPTK) and other Faculty (Non-LPTK) in Unbari environment. Then the next process and how to fill the training conducted EMI involving all faculties in Unbari and proceed with filling EMI. The evaluation was conducted after all the programs from starting up with the socialization process of filling EMI. Internal Quality Evaluation Results (EMI) in both the EMI and EMI LPTK Non-LPTK of 10 standards that have been set from the overall average of 48,20 this suggests that the overall aspect of the necessary minor repairs and improvements to all aspects of continuous, mainly on standard research, community service standards, and standards for the cooperation of the three standards below the average figure of 40. From the results of the recommended first EMI, EMI results LPTKs and Non-LPTK need to be followed by monitoring and evaluation (M & E) is constantly. Second, EMI must be implemented consistently in the Unbari. Third, The Foundation and all the elements of leadership needs to give particular support infrastructure and financing, and the fourth needs to be increased empowerment of human resources, especially lecturers in order to better understand and participate in the implementation of quality assurance both internal and external.

Keywords: Quality Assurance System, Internal Quality Evaluation, University of Batanghari

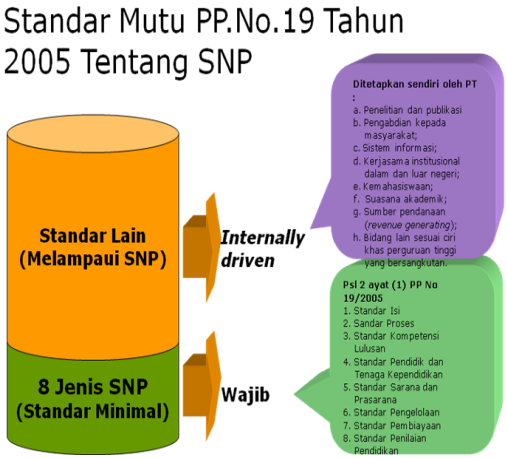
PENDAHULUAN

Penjaminan mutu perguruan tinggi adalah proses perencanaan, pemenuhan, pengendalian, dan pengembangan standar pendidikan tinggi secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga pemangku kepentingan *(stakeholders)* internal dan eksternal perguruan tinggi, yaitu mahasiswa, dosen, karyawan, masyarakat, dunia usaha, asosiasi profesi, pemerintah memperoleh kepuasan atas kinerja dan keluaran perguruan tinggi. Mutu perguruan tinggi adalah kesesuaian antara penyelenggaraan perguruan tinggi dengan standar nasional pendidikan (SNP), maupun standar yang ditetapkan oleh perguruan tinggi sendiri berdasarkan visi dan kebutuhan dari para pihak yang berkepentingan (Ditjen Dikti, 2008). Dengan demikian, terdapat standar mutu perguruan tinggi yang ditetapkan oleh Pemerintah (*government);* disepakati bersama di dalam perguruan tinggi (*vision)*; dikehendaki oleh berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholders).* Perguruan tinggi dinyatakan bermutu, apabila perguruan tinggi mampu memenuhi SNP ditinjau dari aspek imperatif, mampu menetapkan dan mewujudkan visinya melalui pelaksanaan misinya dari aspek deduktif, dan mampu memenuhi kebutuhan *stakeholders* dari aspek induktif. Pemerintah menetapkan beberapa kegiatan sebagai bentuk pengawasan terhadap Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi (SPM-PT), yaitu Pangkalan Data Perguruan Tinggi (PDPT) Nasional, Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME). Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) merupakan kegiatan sistemik penjaminan mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi di perguruan tinggi oleh perguruan tinggi (*internally driven*), untuk mengawasi penyelenggaraan pendidikan tinggi oleh perguruan tinggi sendiri secara berkelanjutan *(continuous improvement),* sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 50 ayat (6) UU Sisdiknas juncto Pasal 91 PP No. 19 tahun 2005 tentang SNP. Sedangkan Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME) adalah kegiatan sistemik penilaian kelayakan program dan/atau perguruan tinggi oleh BAN-PT atau lembaga mandiri di luar perguruan tinggi yang diakui Pemerintah, untuk mengawasi penyelenggaraan pendidikan tinggi untuk dan atas nama masyarakat, sebagai bentuk akuntabilitas publik sebagaimana diamanatkan oleh Pasal 60 ayat (2) UU Sisdiknas dan Pasal 86 ayat (3) PP No. 19 Tahun 2005 tentang SNP yang disebut akreditasi.

Untuk mengimplementasikan SPMI, Ditjen Dikti menetapkan Standar Nasional Pendidikan yang memiliki delapan standar minimal yaitu Standar Isi (kurikulum), Standar Proses (proses pembelajaran), Standar Kompetensi Lulusan,

[1] Dosen FKIP Universitas Batanghari

Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan, Standar Sarana dan Prasarana, Standar Pengelolaan, Standar Pembiayaan, Standar Penilaian Pendidikan, beberapa standar lainnya ditambahkan yaitu Standar Penelitian, Standar Pengabdian kepada masyarakat, Standar Kerjasama, Standar
Kesejahteraan dan Standar Kemahasiswaan.



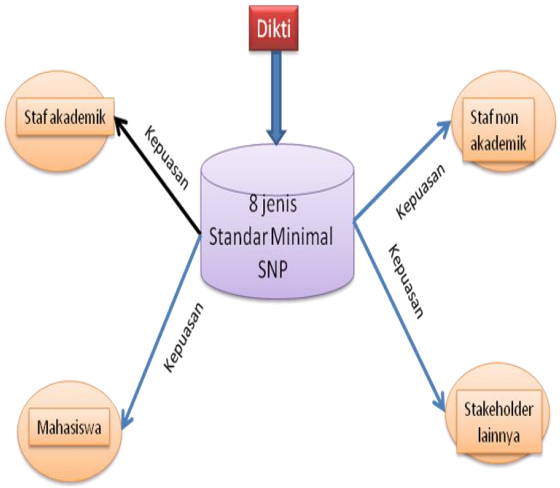
Gambar 1. PP no 19 Tahun 2005 tentang SNP

Standar yang diukur dalam sistem penjaminan mutu di atas adalah standar yang ditetapkan oleh pemerintah. Universitas Batanghari (Unbari) telah melaksanakan sistem penjaminan mutu dengan mengacu kepada standar tersebut dengan baik. Dari 16 program studi di Unbari, semua program studi sudah diakreditasi. Program studi yang memperoleh peringkat A belum ada, sedangkan yang memperoleh akreditasi B sebanyak 5 program studi, dan yang memperoleh akreditasi C sebanyak 9 program studi. Dalam penulisan ini standar yang dipergunakan sebagai acuan adalah kedelapan standar minimal SPMI. Standar tersebut telah mewakili kebutuhan standar dalam sebuah proses pendidikan.



Gambar 2. Delapan Standar SNP

Kedelapan standar minimal SNP tersebut ditetapkan oleh pemerintah. Pemenuhan atas kedelapan standar tersebut seharusnya juga akan memenuhi kepuasan *stakeholder* perguruan tinggi, dalam hal ini adalah staf internal (dosen) dan mahasiswa. Hal ini dapat terjadi apabila *stakeholder* memiliki persepsi yang sama atas standar yang telah ditetapkan. Sosialisasi yang telah dilakukan Unbari diharapkan mampu memberikan informasi kepada *stakeholder* atas penetapan standar mutu Unbari sesuai dengan penetapan Dikti. Kepuasan stakeholders terhadap delapan standar minimal SNP dapat dilihat pada gambar 2 berikut ini.



Gambar 3. Kepuasan *Stakeholders* terhadap 8 standar

Sebagai persiapan menyongsong evaluasi eksternal yang dilakukan oleh BAN-PT, maka perlu dilakukan evaluasi mutu internal (EMI) di Unbari. Evaluasi mutu internal (EMI) adalah kegiatan sistemik penjaminan mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi di perguruan tinggi oleh perguruan tinggi (*internally driven*), untuk mengawasi penyelenggaraan pendidikan tinggi oleh perguruan tinggi sendiri secara berkelanjutan *(continuous improvement*). Evaluasi mutu internal (EMI) ini bertujuan untuk membantu perguruan tinggi dan pemerintah menetapkan program pengembangan menuju pemenuhan SNPT, dan menghindari terjadinya kesenjangan antara hasil evaluasi internal dengan evaluasi eksternal. Dengan dilaksanakan EMI diharapkan dapat memberi manfaat dalam memfasilitasi pemetaan mutu perguruan tinggi, memfasilitasi *resource sharing* dan *partnership* antar-PT maupun dengan institusi lainnya (pemerintah, industri, dan masyarakat), serta memudahkan mekanisme umpan balik yang bersifat pembinaan dan pengembangan oleh pemerintah dan sebagai bahan acuan bagi stake-holder yang terlibat dalam pemetaan mutu perguruan tinggi.

Selain mengacu pada Instrumen Akreditasi Perguruan Tinggi, EMI juga ditetapkan berdasarkan: (1) Standar yang berlaku di dunia internasional, khususnya *ASEAN University Network* (AUN) untuk membantu pemerintah dan perguruan tinggi mengembangkan pendidikan yang berkualitas dan mampu bersaing di kancah internasional, (2) keberagaman potensi dan

sumber daya Lembaga Pendidikan Tenaga Kependidikan, serta (3) contoh praktek baik yang ada di Indonesia.

PELAKSANAAN

Pelaksanaan penjaminan mutu pendidikan tinggi seperti yang diamanatkan oleh Undang-undang No.12 tahun 2012 bertujuan untuk mewujudkan perguruan tinggi yang bermutu, yang dapat menghasilkan lulusan yang mampu secara aktif mengembangkan potensinya dan menghasilkan ilmu pengetahuan dan/atau teknologi yang berguna bagi masyarakat, bangsa, dan negara. Pengelolaan dan penyelenggaraan penjaminan mutu perguruan tinggi, diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 17 tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan dan Undang-undang No.12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, dimana penjaminan mutu internal dikembangkan dan dilaksanakan oleh perguruan tinggi, sedangkan penjaminan mutu eksternal yang dilakukan melalui akreditasi secara berkala oleh Badan Akreditasi Nasional Penguruan Tinggi (BAN PT) atau lembaga mandiri lain yang diberi kewenangan oleh Menteri.

Merespon perkembangan berbagai kebijakan tentang penjaminan mutu perguruan tinggi dan tuntutan peningkatan mutu perguruan tinggi secara berkelanjutan *(continous quality improvement),* maka Universitas Batanghari membentuk Badan Penjaminan Mutu Univeristas (BPM) pada tahun 2010. Melalui BPM, diharapkan upaya penjaminan mutu *(quality assurance)* di Unbari dapatberjalan lebih terarah, komprehensif, dan terintegrasi dalam sistem perguruan tinggi. Unbari melalui Badan Penjaminan Mutu, sejak tahun 2010 telah melaksanakan penjaminan mutu melalui berbagai program yang bertujuan mengupayakan perbaikan secara berkelanjutan dalam berbagai bidang antara lain; medorong terciptanya atmosfir akademik, tertib administratif, administrasi umum, sistem kepegawaian dan keuangan. Selain itu untuk mendukung peningkatan pelaksanaan penjaminan mutu, Badan Penjaminan Mutu Unbari telah menghasilkan berbagai pedoman dalam bidang akademik, seperti standar seleksi calon mahasiswa baru, standar proses perkuliahan, standar kompetensi lulusan, standar sarana prasarana, dan standar akademik lainnya serta bidang non akademk. Pelaksanaan penjaminan mutu secara terencana dan berkelanjutan di Unbari, membawa Unbari lebih baik dalam meningkatkan mutu pendidikan. Secara bertahap organisasi penyelenggaraan sistem penjaminan mutu di Unbari terus dikembangkan, pada saat ini telah mulai melaksanakan sistem penjaminan mutu internal dengan melaksanakan audit mutu akademik dan permintaan tindakan koreksi, melakukan tindakan koreksi dan peningkatan mutu serta memfasilitasi pelaksanaan penjaminan mutu.

EMI merupakan sistem penjaminan mutu internal yang baru, karena itu untuk mengenal lebih lanjut EMI dilakukan perencanaan dengan langkah pertama adalah membentuk Tim EMI untuk melakukan program sosialisasi pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (LPTK) yang dilaksanakan pada bulan Mei 2013. Langkah kedua adalah melakukan program sosialisasi pada empat Fakultas Non-LPTK yaitu Fakultas: Hukum, Ekonomi, Teknik, dan Pertanian pada bulan Juni 2013. Kemudian proses selanjutnya dilaksanakan pelatihan dan cara pengisian EMI yang melibatkan semua fakultas di lingkungan Unbari dan dilanjutkan dengan pengisian EMI oleh semua Prodi baik LPTK maupun Non-LPTK sesuai dengan rambu-rambu pengisian yang telah ditetapkan.

Evaluasi dilaksanakan setelah semua program dari mulai sosialisasi sampai dengan proses pengisian EMI. Dari hasil evaluasi dapat disimpulkan bahwa dokumen pendukung untuk pengisian EMI kurang lengkap, karena EMI merupakan program baru maka pemahaman tentang EMI di kalangan Prodi masih kurang, teamwork pada semua fakultas belum solid dalam melaksanakan EMI, dan belum adanya pendanaan khusus.

Terkait dengan pelaksanaan EMI, beberapa kendala yang dihadapi adalah kurangnya sosialisasi dan informasi mengenai mekanisme penjaminan mutu yang diinginkan oleh Universitas Batanghari karena terbatasnya sumber daya manusia yang ada, sehingga pemahaman dan komitmen individu (staf dosen, pegawai dan mahasiswa) akan pentingnya penerapan SPMI melalui EMI masih rendah. Sosialisasi dan implementasi penjaminan mutu melalui EMI yang belum optimal, menyebabkan pelaksanaan penjaminan mutu masih relatif rendah.

Tantangan kedepan dengan pengelolaan Prodi yang belum pada standar EMI akan mengakibatkan mutu menjadi rendah dan minat mahasiswa berkurang untuk masuk pada Prodi tertentu. Selain itu apabila 10 standar itu tidak dilakukan secara proporsional maka mutu prodi akan semakin menurun yang berdampak pada minat mahasiswa berkurang, pencapaian nilai akreditasi bisa turun dari pencapaian nilai sebelumnya, dan persaingan dengan perguruan tinggi lain baik perguruan tinggi negeri maupun swasta.

HASIL DAN PEMBAHASAN

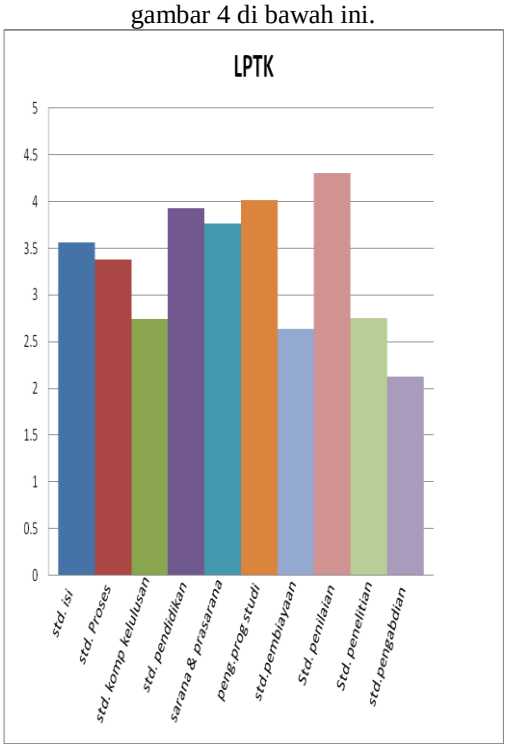
Program Kerja dalam menerapkan sistem Penjaminan Mutu harus mengantisipasi isu yang meliputi (1) peningkatan daya saing, (2) kepemimpinan dan tata kelola yang baik, (3) optimalisasi fungsi sistem, dan (4) pencapaian standar global. Sasaran dari program penjaminan mutu melingkupi bidang Tri Dharma

(pendidikan, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat), sumberdaya manusia, dan sistem manajemen. Program disusun berdasarkan urutan prioritas dalam suatu siklus penetapan standar, pemenuhan standar, pengendalain standar, dan peningkatan standar secara berkelanjutan. Terlaksananya seluruh program tersebut di atas harus berdasarkan pada konteks berkelanjutan dan terus menerus mengadopsi model Kaizen yang menerapkan PDCA (*Plan-Do-Check-Action*) yang didahului dengan menetapkan standar yang menjadi acuan (*benchmarking*) tingkat universitas, fakultas, jurusan maupun program studi. Dengan penetapan *benchmarking* ini maka implementasi penjaminan mutu ditetapkan dengan suatu siklus kegiatan penjaminan mutu yaitu mulai dari penetapan standar, pelaksanaan monitoring, evaluasi diri, audit internal, rumusan koreksi, peningkatan mutu dan penetapan standar baru.

Hasil evaluasi mutu internal (EMI) pada LPTK dalam hal ini Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) pada lima Program Studi, yaitu Prodi Pendidikan Bahasa Indonesia, Pendidikan Bahasa Inggris, Pendidikan Matematika, Pendidikan Ekonomi, dan Pendidikan Sejarah Standar Isi (kurikulum), sebesar 50,85; Standar Proses (proses pembelajaran) sebesar 48,25; Standar Kompetensi Lulusan sebesar 39,14; Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan sebesar 58,44; Standar Sarana dan Prasarana sebesar 53,71; Standar Pengelolaan sebesar 57,33; Standar Pembiayaan sebesar 37,71; Standar Penilaian Pendidikan sebesar 61,42; Standar Penelitian sebesar 39,28; dan Standar Pengabdian kepada masyarakat sebesar 30,35. Hasil EMI LPTK pada lima Prodi dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini.

STAN-DAR	PRODI					Rata-rata
	B. Ind.	B. Ing	Eko no-mi	MTK	Sejarah	
Isi	38,57	48,57	58,57	58,57	50,00	50,85
Pro-ses	32,54	41,27	71,43	49,21	46,83	48,25
Kmp Llsn	20,00	41,43	50,00	40,00	44,29	39,14
Pend &TK	72,73	53,25	77,92	51,95	36,36	58,44
Sas-pras	44,29	54,29	62,86	52,86	54,29	53,71
Peng elola	49,52	51,43	67,62	58,10	60,00	57,33
Pmb yaan	34,29	37,14	40,00	42,86	34,29	37,71
Penil ain	60,71	57,14	82,14	51,79	55,36	61,42
Pene ltn	37,50	35,71	62,50	23,21	37,50	39,28
Peng abdn	19,64	19,64	64,29	28,57	19,64	19,64

Rata-rata EMI LPTK juga dapat dilihat pada gambar 4 di bawah ini.



Gambar 4. EMI LPTK

Sedangkan hasil evaluasi mutu internal (EMI) pada Non-LPTK dalam hal ini terdiri dari empat fakultas, sembilan program studi, yaitu: Fakultas hukum pada Program Studi Ilmu Hukum; Fakultas Ekonomi terdiri dari Program Studi Manajemen dan Ekonomi Pembangunan, Fakultas Pertanian terdiri dari Program Studi Agribisnis, Agro Teknologi, Budidaya perairan; Fakultas Teknik terdiri dari Program Studi Teknik Mesin, Teknik Lingkungan, dan Teknik Listrik. Hasil evaluasi mutu internal (EMI) pada Non-LPTK dapat dilihat pada tabel 2 di bawah ini.

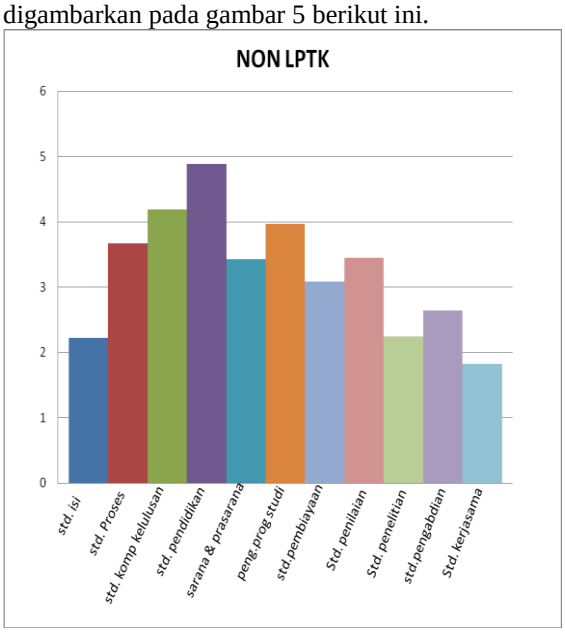
STAN-DAR	PRODI				
	E. Mnj	E. Pmbgn	Hu-kum	Agri-bsns	A-gro TP
Isi	57,14	28,57	28,00	42,86	42,86
Proses	71,43	57,14	35,00	42,86	42,86
SKL	71,43	57,14	34,00	71,43	71,43
PTK	85,71	71,43	45,00	71,43	71,43
Sar-pras	85,71	57,14	26,30	42,86	42,86
Pengelol aan	71,43	42,86	23,30	57,14	57,14
Pembiay aan	57,14	42,86	36,70	42,86	42,86
Penilaia n	71,43	42,86	36,70	42,86	57,14
Penelitia n	42,86	28,57	20,00	28,57	28,57
Pengabd ian	42,86	28,57	33,30	42,86	42,86

Kerja-sama	28, 57	28, 57	22, 90	28, 57	28, 57

STAN-DAR	PRODI				Ra ta-rata 1-9
	BDP	Tek. Lingkn	Tek. sipil	Tek. Lis-trik	
Isi	28, 57	57, 14	28, 57	57, 14	41, 20
Proses	42, 86	57, 14	42, 86	42, 86	48, 33
SKL	71, 43	57, 14	57, 14	42, 86	59, 33
PTK	85, 71	71, 43	57, 14	57, 14	68, 49
Sar-pras	42, 86	71, 43	57, 14	28, 57	52, 12
Pengelolaan	57, 14	57, 14	57, 14	57, 14	53, 35
Pembiayaan	42, 86	42, 86	42, 86	42, 86	43, 76
Penln	57, 14	57, 14	57, 14	42, 86	51, 69
Peneli-tian	28, 57	42, 86	42, 86	28, 57	32, 38
Peng-abdian	42, 86	42, 86	42, 86	28, 57	38, 62
Kerja-sama	28, 57	28, 57	28, 57	14, 29	26, 35

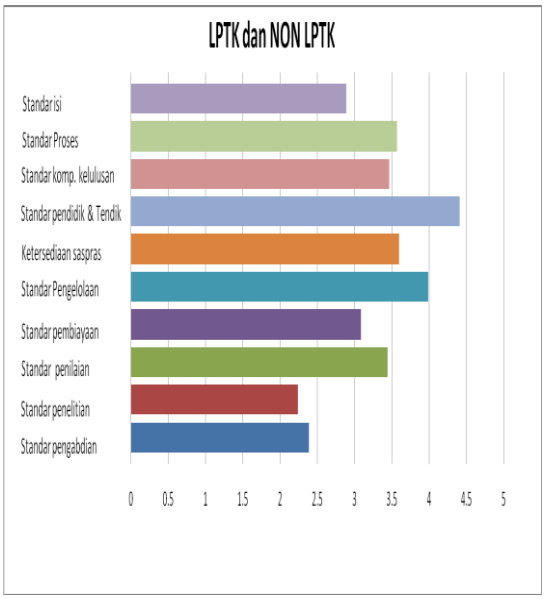
Tabel 2 EMI Non-LPTK

Hasil capaian EMI Non-LPTK juga dapat digambarkan pada gambar 5 berikut ini.



Gambar 5 EMI Non-LPTK

Hasil evaluasi mutu internal (EMI) baik pada EMI LPTK maupun Non-LPTK yang mengacu pada Standar Nasional Pendidikan yang memiliki delapan standar minimal yaitu Standar Isi (kurikulum), Standar Proses (proses pembelajaran), Standar Kompetensi Lulusan, Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan, Standar Sarana dan Prasarana, Standar Pengelolaan, Standar Pembiayaan, Standar Penilaian Pendidikan, dan dua standar lainnya ditambahkan yaitu Standar Penelitian, dan Standar Pengabdian kepada masyarakat, dapat digambarkan pada gambar 6 berikut ini.



Gambar 6. EMI LPTK & Non-LPTK

Berdasarkan gambar di atas dapat dijelaskan bahwa rata-rata hasil EMI baik pada EMI LPTK maupun EMI Non-LPTK adalah sebagai berikut,: Standar Isi (kurikulum), sebesar 46,02; Standar Proses (proses pembelajaran) sebesar 48,29; Standar Kompetensi Lulusan sebesar 49,23; Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan sebesar 63,46; Standar Sarana dan Prasarana sebesar 52,12; Standar Pengelolaan sebesar 55,35; Standar Pembiayaan sebesar 40,73; Standar Penilaian Pendidikan sebesar 56,55; Standar Penelitian sebesar 35,83; dan Standar Pengabdian kepada masyarakat sebesar 34,48.

Dampak dari pelaksanaan EMI di Universitas Batanghari adalah sebagai berikut: memberikan jaminan bahwa Unbari telah memenuhi standar mutu yang ditetapkan oleh BAN PT sehingga mampu memberikan perlindungan bagi masyarakat dan penyelenggara Perguruan Tinggi yang tidak memenuhi standar; mendorong Unbari untuk terus menerus melakukan perbaikan dan mempertahankan mutu yang tinggi, serta hasil EMI dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan dalam mencapai nilai akreditasi oleh BAN-PT. Dampak secara ekternal adalah adanya pengakuan dari badan atau institusi lain atau stakeholders, sehingga minat mahasiswa menjadi meningkat untuk masuk pada prodi tertentu.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil dan pembahasan evaluasi mutu internal (EMI) di atas dapat disimpulkan:

1. Proses EMI dimulai perencanaan dengan langkah pertama membentuk Tim EMI untuk melakukan program sosialisasi pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (LPTK) dan Fakultas lain (Non-LPTK). Kemudian proses selanjutnya dilaksanakan pelatihan dan cara pengisian EMI yang melibatkan semua

fakultas di lingkungan Unbari dan dilanjutkan dengan pengisian EMI. Evaluasi dilaksanakan setelah semua program dari mulai sosialisasi sampai dengan proses pengisian EMI.

2. Hasil Evaluasi Mutu Internal (EMI) pada LPTK dari 10 standar yang telah ditetapkan menunjukkan bahwa perlu dilakukan perbaikan secara minor pada seluruh aspek terutama pada standar kompetensi lulusan, standar pembiayaan, standar penelitian, dan standar pengabdian pada masyarakat karena pada keempat standar tersebut rata-ratanya dibawah angka 40.
3. Hasil Evaluasi Mutu Internal (EMI) pada Non-LPTK dari 11 standar yang telah ditetapkan menunjukkan bahwa perlu dilakukan perbaikan secara minor pada seluruh aspek terutama pada standar penelitian, standar pengabdian pada masyarakat, dan standar kerjasama karena pada ketiga standar tersebut rata-ratanya di bawah angka 40.
4. Hasil Evaluasi Mutu Internal (EMI) baik pada EMI LPTK maupun EMI Non-LPTK dari 10 standar yang telah ditetapkan rata-rata dari keseluruhan 48,20 hal ini menunjukkan bahwa dari keseluruhan aspek perlu dilakukan perbaikan minor dan perbaikan pada semua aspek secara terus menerus.

Saran

Berdasarkan dari hasil dan pembahasan evaluasi mutu internal (EMI) di atas direkomendasikan:

1. Hasil Evaluasi Mutu Internal (EMI) baik pada LPTK maupun Non-LPTK dari 10 standar yang telah ditetapkan perlu ditindaklanjuti dengan melakukan monitoring dan evaluasi (monev) secara terus-menerus.
2. Emi harus diimplementasikan secara konsisten di lingkungan Unbari.
3. Pihak Yayasan dan semua unsur pimpinan perlu memberikan dukungan khususnya sarana prasarana dan pembiayaan.
4. Meningkatkan pemberdayaan sumber daya manusia khususnya dosen agar lebih memahami dan ikut berpartisipasi dalam pelaksanaan penjaminan mutu baik internal maupun eksternal.
5. Ditjen Dikti, BPSDMPK-PMP, BAN-PT, BSNP agar meningkatkan program sosialisasi dan monev secara terus menerus baik kepada Perguruan Tinggi negeri maupun swasta.

DAFTAR PUSTAKA

Alridge, Susan; Rowley, Jennifer, 1998, "Measuring Customer Satisfaction in Higher Education", *Quality Assurance in education, Bradford, Vol 6, Iss.4,* pg 197.Arjomandi, Maziar; Kestell , Colin; Grimshaw, Paul, 2009 " An EFQM Excellence Model for higher education quality assessment", *AaeE conference proceedings*

Blackmur , Douglas, 2008, "A critical analysis of the INQAAHE Guidelines of Good Practice for higher education quality assurance agencies", *High Educ* 56:723–734, DOI 10.1007/s10734-008-9120-x

Brochado , Ana, "Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education", www.emeraldinsight.com/0968-4883.htm

Comm, Claire L, 2000, "Assessing Employee Satisfaction in Service Firms : An Example in Higher Education", *The Journal of Business and Economic Studies, Spring 2000, 6,1; ABI/INFORM Global,* pg 43.

Cuthbert, Peter F.. (1996). "Managing service quality in HE: is SERVQUAL the answer? Part 1". *Managing Service Quality, 6*(2), 11-16.

Cuthbert, Peter F.. (1996). "Managing service quality in HE: is SERVQUAL the answer? Part 2 :[1]". *Managing Service Quality, 6*(3), 31-35.

Hasil Evaluasi Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal Perguruan Tinggi, 2008, *Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Departemen Pendidikan nasional*

Legcevic, J.. (2009)." Quality Gap of Educational Services in Viewpoints of Students". *Ekonomska Misao i Praksa, 18*(2), 279-298.

Lim , Fion Choon Boey, 2008, "Education hub at a crossroads The development of quality assurance as a competitive tool for Singapore's private tertiary education", *www.emeraldinsight.com/0968-4883.htm*

Owlia, Mohammad S., Aspinwall, Elaine M.. 1996, "A framework for the dimensions of quality in higher education", *Quality Assurance in Education. Bradford: 1996. Vol. 4, Iss. 2;* pg. 12

Parasuraman, Zeithaml; Valarie A, 1988, "Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality", *Journal of Retailing; Spring 1988, 64, 1,* ProQuest Psychologi Journals, pg 12.

PP No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan juncto Pasal 91

Permendikbud No.1 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Pasal 891

Reinecke, Lizzie, "Beyond Academic Quality", 2006, *ATEM New Zealand Branch 2006*

Conference, Bay of Plenty Polytechnic, Tauranga.

Sahney , Sangeeta; Banwet D K; Karunes S, 2004, "Conceptualizing total quality management in higher education", *The TQM Magazine*; 16, 2; ABI/INFORM Globalpg. 145

Tam, Maureen, 2006, "Assessing quality experience and learning outcomes: Part I: instrument and analysis", *Quality Assurance in Education; 2006; 14, 1; Research Library*, pg. 75.

Tahir, Izah Mohd; Bakar, Nor Mazlina Abu; Ismail, 2010, Wan Zulqurnain Wan, "Importance-Performance Analysis of Service Quality among Business Students: An Exploratory Study", *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business*, Vol 2, No 1.

UU Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 50 ayat (6)

UU No.12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi Pasal 52 ayat (1)

"Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi", 2008, *Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Departemen Pendidikan nasional*

Walker Dackar F, *Fundamental of Curriculum Passion and Professionalis*, New Delhi : Jay Print Pack Limited, 2009