

# JMKSP

(Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, dan Supervisi Pendidikan)

P-ISSN: 2548-7094 E-ISSN 2614-8021

Volume 4, No 1, Januari-Juni 2019

Analisis Perumusan Strategi Wajib Belajar 12 Tahun Di Kabupaten Majalengka  
*Diding Nurdin, Irza Adya Sugardha, dan Aceng Muhtaram Mirfani*

Upaya Meningkatkan Kepercayaan Pada Organisasi Melalui Perbaikan Perilaku Pemimpin dan Keadilan Organisasi  
*Yuyun Elizabeth Patras, Rais Hidayat, dan Bukman Lian*

Strategi Kepala Sekolah dalam Mengimplementasikan Standar Nasional Pendidikan (SNP) Pada SMK Negeri 2 Bukittinggi  
*Eci Sriwahyuni dan Muhammad Kristiawan*

Pengaruh Koordinasi dan Komunikasi Terhadap Efektivitas Organisasi di Provinsi Jambi  
*Enadarlita dan Nova Asvio*

Manajemen Kepemimpinan Pada Lembaga Pendidikan Islam  
*Husaini dan Happy Fitria*

Pemanfaatan Dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS) dalam Memperbaiki Proses Pembelajaran  
*Hamirul dan Dina Apriana*

Implementasi Manajemen Pergruruan Tinggi (Studi Kasus Pada PTKIS Kopertais Wilayah VII Sumatera Selatan)  
*Saipul Annur dan Suhono*

Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Dumai  
*Yuni Fazira dan Riska Mirani*

Manajemen Humas Untuk Meningkatkan Kredibilitas Sekolah  
*Agung Deddiliawan dan Yasir Arafat*

Pengaruh Penerapan Teori Belajar Humanistik Terhadap Hasil Belajar Mahasiswa Pada Mata Kuliah Kewirausahaan  
*Riswan Aradea dan Edi Harapan*

Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi Pada PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk Palembang  
*Sabeli Aliya dan Tobari*

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Di Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta  
*Destianty Noormala Sagita, Matin, dan Suryadi*

Pengaruh Prakerin Terhadap Minat Berwirausaha Siswa di SMK Muhammadiyah 2 Palembang  
*Neta Dian Lestari dan Sari Hayati*

# JMKSP

(Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, dan Supervisi Pendidikan)

Terbit dua kali dalam setahun pada Januari dan Juli. Berisi tulisan Ilmiah Ilmu Manajemen, Kepemimpinan, dan Supervisi Pendidikan yang merupakan ringkasan hasil penelitian.

Pelindung:  
Meilia Rosani

Penasihat:  
Bukman Lian

Penanggung Jawab:  
Houtman

Pimpinan Redaksi:  
Muhammad Kristiawan

Ketua Penyunting:  
Ramadhanita Mustika Sari

Penyunting Ahli:  
Salahuddin Khan (Gomal University, Pakistan)  
Inaad Mutlib Sayeer (University of Human Development, Sulaimaniya, Iraq)  
Imron Arifin (Universitas Negeri Malang)  
Enco Mulyasa (Universitas Islam Nusantara)  
Anakagung Gede Agung (Universitas Pendidikan Ganesha)

Penyunting Pelaksana:  
Syarwani Ahmad  
Edi Harapan  
Tobari  
Yasir Arafat

Tata Usaha:  
Achmad Wahidy  
Puspa Indah Utami  
Subhan

Penerbit  
Program Pascasarjana Universitas PGRI Palembang  
Jl. Jend. Ahmad Yani Lrg. Gotong Royong 9/10 Ulu Palembang  
Telp. (0711) 510043 Fax. (0711) 514782  
e-mail: [jurnalmpupgripalembang@gmail.com](mailto:jurnalmpupgripalembang@gmail.com)

## Daftar Isi

Analisis Perumusan Strategi Wajib Belajar 12 Tahun di Kabupaten Majalengka <b>Diding Nurdin, Irza Adya Sugardha, Aceng Muhtaram Mirfani</b> .....	1 - 9
Upaya Meningkatkan Kepercayaan Pada Organisasi Melalui Perbaikan Perilaku Pemimpin Dan Keadilan Organisasi <b>Yuyun Elizabeth Patras, Rais Hidayat dan Bukman Lian</b> .....	10 - 20
Strategi Kepala Sekolah Dalam Mengimplementasikan Standar Nasional Pendidikan (SNP) Pada SMK Negeri 2 Bukittinggi <b>Eci Sriwahyuni dan Muhammad Kristiawan</b> .....	21 - 33
Pengaruh Koordinasi dan Komunikasi Terhadap Efektivitas Organisasi di Provinsi Jambi <b>Enadarlita dan Nova Asvio</b> .....	33 - 42
Manajemen Kepemimpinan Pada Lembaga Pendidikan Islam <b>Husaini dan Happy Fitria</b> .....	43 - 54
Pemanfaatan Dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS) dalam Memperbaiki Proses Pembelajaran <b>Hamirul dan Dina Apriana</b> .....	55 - 66
Implementasi Manajemen Pergruruan Tinggi (Studi Kasus Pada PTKIS Kopertais Wilayah VII Sumatera Selatan) <b>Saipul Annur dan Suhono</b> .....	67 - 75
Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Dumai <b>Yuni Fazira dan Riska Mirani</b> .....	76 - 83
Manajemen Humas Untuk Meningkatkan Kredibilitas Sekolah <b>Agung Deddiliawan dan Yasir Arafat</b> .....	84 - 89
Pengaruh Penerapan Teori Belajar Humanistik Terhadap Hasil Belajar Mahasiswa Pada Mata Kuliah Kewirausahaan <b>Riswan Aradea dan Edi Harapan</b> .....	90 - 96
Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi Pada PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk Palembang <b>Sabeli Aliya dan Tobari</b> .....	97 - 103
Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2015 di Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta <b>Destianty Noormala Sagita, Matin dan Suryadi</b> .....	104 - 111
Pengaruh Prakerin Terhadap Minat Berwirausaha Siswa di SMK Muhammadiyah 2 Palembang <b>Neta Dian Lestari dan Sari Hayati</b> .....	112 - 120

## SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 DI FAKULTAS EKONOMI, UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Destianty Noormala Sagita<sup>1</sup>, Matin<sup>2</sup>, Suryadi<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Negeri Jakarta

e-mail: *noormalasagita@gmail.com*

**Abstrak:** Sistem Penjaminan Mutu adalah suatu sistem manajemen untuk mengarahkan dan mengendalikan suatu organisasi/institusi dalam penetapan kebijakan, sasaran, rencana dan proses/prosedur mutu serta pencapaiannya secara berkelanjutan (*continous improvement*). Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta (FE-UNJ) merupakan salah satu lembaga yang telah menerapkan standar ISO 9001:2015 di Perguruan Tinggi berupaya untuk menjaga dan memelihara konsistensi perbaikan mutu disegala aspeknya. Adapun 3 Komponen Utama dalam Manajemen Mutu adalah: Pengendalian Mutu, Jaminan Mutu, Perbaikan mutu. Manajemen. Manajemen Mutu menggunakan pengendalian dan jaminan terhadap proses produk untuk mencapai mutu secara lebih konsisten. Pola dasar sistem manajemen mutu (ISO 9001:2015) adalah apa yang akan dan setelah kita kerjakan kita tulis (perencanaan dan laporan) dan apa yang kita tulis kita kerjakan yang lebih dikenal dengan pola P-D-C-A (Plan – Do – Check – Action). Konsep pengendalian mutu adalah dasar untuk menilai hasil yang ingin dicapai dalam konteks untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** Pengendalian Mutu; Jaminan Mutu; Perbaikan Mutu; Pendekatan PDCA.

**Abstract:** *Quality Assurance System is a management system to direct and control an organization/institution in determining policies, targets, plans and quality processes/procedures and their continuous achievement. The Faculty of Economics, Jakarta State University (FE-UNJ) is one of the institutions that has implemented the ISO 9001: 2015 standard in Higher Education striving to maintain and maintain the quality improvement consistency in all aspects. The 3 Main Components in Quality Management are: Quality Control, Quality Assurance, Quality Improvement. Management. Quality Management uses controls and guarantees for the product process to achieve quality more consistently. The basic pattern of quality management systems (ISO 9001: 2015) is what we will do and after we write (planning and reporting) and what we write we do is better known as the P-D-C-A pattern (Plan - Do - Check - Action). The concept of quality control is the basis for assessing the results to be achieved in the context of meeting customer needs and satisfaction.*

**Keywords:** *Quality Control; Quality Assurance; Quality Improvement; PDCA Approach.*

### PENDAHULUAN

ISO 9001: 2015 adalah standard dokumen (Standard Persyaratan) yang mencantumkan persyaratan yang harus dijalankan oleh organisasi dan harus dijaga implementasinya, ISO 9001: 2015 adalah standar terbaru dari Sistem Manajemen Mutu, dan “2015” adalah tahun revisi

terbaru dari sistem Manajemen Mutu itu. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 Terasa lebih ringan dijalankan oleh organisasi atau perusahaan.

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta (FE-UNJ) merupakan salah satu lembaga yang telah menerapkan standar ISO 9001: 2015 di Perguruan Tinggi berupaya

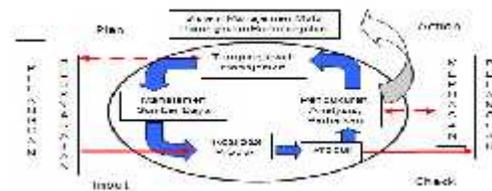
untuk menjaga dan memelihara konsistensi perbaikan mutu disegala aspeknya. Kebijakan Mutu ditetapkan dan disahkan oleh Dekan, serta disosialisasikan ke seluruh pendidik dan tenaga kependidikan untuk dipahami. Kebijakan Mutu ini ditinjau kesesuaiannya secara berkala sesuai kebutuhan. Adapun Sasaran Mutu ditetapkan pada tingkat unit kerja di lingkungan Fakultas Ekonomi. Sasaran Mutu ini ditunjang oleh perencanaan untuk dapat mencapainya, dan dilakukan pemantauan terhadap hasil yang dicapainya secara periodik. Sasaran Mutu yang tidak tercapai akan dilakukan analisa dan tindakan koreksi yang sesuai. Sasaran Mutu yang ditetapkan selalu mencerminkan Kebijakan Bidang Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Perbaikan manajemen mutu sangat dipengaruhi oleh SDM yaitu pegawai. Dalam Implementasi ISO 9001: 2015 di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta bahwasanya mengemukakan pegawai adalah sumber daya utama karena pegawailah yang merencanakan, mengimplementasikan dan mengevaluasi keefektifan pelaksanaan ISO 9001: 2015 dalam meningkatkan kinerjanya.

Fakultas Ekonomi - Universitas Negeri Jakarta adalah salah satu lembaga pendidikan yang senantiasa melakukan inovasi untuk perbaikan mutu lembaga, SDM dan kinerjanya untuk dapat bersaing menjadi lebih baik dan berkualitas. Untuk mengelola lembaga pendidikan diperlukan sistem manajemen yang baik dan dapat dipertanggung jawabkan. Salah satu sistem manajemen yang tepat untuk lingkungan pendidikan seperti di Universitas Negeri Jakarta adalah Sistem Manajemen Mutu (ISO 9001:2015) yang merupakan salah satu sistem manajemen yang dapat digunakan untuk mengelola suatu organisasi/lembaga pendidikan dalam mencapai suatu tujuan atau sasaran.

Sistem manajemen mutu adalah suatu manajemen yang secara filosofis berarti memadukan partisipasi dan komitmen seluruh tingkatan peranan sumber daya manusia untuk memperbaiki kualitas kinerja yang dibutuhkan. System manajemen mutu tidak hanya melaksanakan satu aktivitas, tetapi lebih dari itu secara terus menerus untuk memperbaiki kualitas. Partisipasi dan komitmen seluruh unsur sumber daya manusia dengan fokus kepada peningkatan kinerja merupakan konsep system manajemen mutu.

Pola dasar sistem manajemen mutu (ISO 9001: 2015) adalah apa yang akan dan setelah kita kerjakan kita tulis (perencanaan dan laporan) dan apa yang kita tulis kita kerjakan yang lebih dikenal dengan pola P-D-C-A (Plan – Do – Check – Action). Konsep semacam ini, sebetulnya sudah sering ditemukan dalam ISO 9001:2008 dalam prinsip PDCA (Plan-Do-Check - Action). Hanya saja memang, ISO 9001:2015 tidak secara spesifik mengatur tentang manajemen resiko.



**Gambar 1. Model Sistem Manajemen Mutu PDCA**

Kristiawan dkk (2017) berpendapat bahwa manajemen mutu adalah upaya yang dilakukan dalam memperbaiki kualitas sebuah lembaga pendidikan. Begitu juga halnya Prinsip Manajemen Mutu dalam ISO 9001 tahun 2015, yang menjadi pedoman bagi siapa saja yang menerapkannya. Berbeda dengan ISO 9001:2008 yang memiliki 8 Prinsip Mutu, pada ISO 9001:2015 hanya terdapat 7 Prinsip Manajemen Mutu.

**Tabel 1. Prinsip manajemen mutu**

No	ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
1	Customer Focus	Customer Focus
2	Leadership	Leadership
3	Involvement of people	Engagement of people
4	Proses approach	Proses approach
5	System approach to management	Improvement
6	Continual improvement	Evidence basic decision making
7	Factual approach decision making	Relationship management
8	Mutual beneficial suppliers	

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah (a) Perencanaan Mutu di FE-UNJ; (b) Pelaksanaan Mutu di FE-UNJ; (c) Kontrol Mutu di FE-UNJ; dan (d) Hasil penerapan manajemen mutu di FE-UNJ.

### METODE PENELITIAN

Menurut Kristiawan dan Rahmat (2018) Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian studi kasus, di mana metode ini menyelidiki fenomena di dalam konteks kehidupan nyata, bilamana batas-batas antara fenomena dan konteks tak tampak dengan tegas dan memanfaatkan multisumber bukti (Robert, 2009) yang digunakan untuk menguraikan dan menjelaskan secara komprehensif berbagai aspek individu, kelompok, suatu program, organisasi atau peristiwa secara sistematis. Multi sumber ini diperoleh dari penggunaan berbagai instrument pengumpulan data. Penelitian memahami fenomena termasuk kualitatif karena menurut Kristiawan dan Asvio (2018) penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk memahami dan menjelaskan fenomena-fenomena apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus

yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Studi kasus dilakukan pada suatu kejadian tertentu yang terjadi di suatu tempat, dimana kejadian tersebut tidak terdapat di tempat lain, sehingga studi kasus merupakan studi yang memfokuskan pada suatu hal secara intensif dan mendetail. Seperti yang diungkapkan, esensi studi kasus adalah mencoba menjelaskan keputusan-keputusan tentang mengapa studi tersebut dipilih, bagaimana menerapkannya dan apa hasilnya. Metode studi kasus dipilih sebagai upaya penelitian yang memberi nilai tambah pada pengetahuan tentang fenomena organisasi dengan mempertahankan karakteristik holistic dan bermakna dari peristiwa kehidupan nyata, seperti proses organisasional dan manajerial.

Metode studi kasus ini digunakan untuk meneliti secara terperinci mengenai seseorang (individu) atau sesuatu unit social selama kurun waktu tertentu (Bungin, 2003). Desain penelitian studi kasus yang digunakan bersifat *single case*, dimana permasalahan yang diangkat adalah kebutuhan untuk mengetahui suatu program berlangsung atau tidak berlangsung, yakni mengetahui tentang bagaimana implementasi system manajemen mutu ISO 9001:2015 di FE-UNJ.

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Fakultas Ekonomi UNJ memiliki lembaga penjaminan mutu yang setiap saat melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja program studi. Lembaga ini berupaya secara optimal untuk menjaga komitmen program studi dalam mengembangkan dan meningkatkan sistem akademik dan administrasi program studi. Pengelolaan mutu secara internal dan eksternal sudah melembaga dan menjadi komitmen manajemen Fakultas Ekonomi UNJ.

Gugus Penjaminan Mutu Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta (GPJM FE UNJ) merupakan salah satu gugus di Fakultas Ekonomi yang mengemban tugas memastikan proses pelaksanaan akademik di lingkungan internal FE-UNJ berjalan sebagaimana mestinya berdasarkan standar yang telah ditetapkan. Selain bidang akademik, penjaminan mutu internal juga dilakukan pada bidang administrasi umum, kemahasiswaan, dan kerjasama. Monitoring dan evaluasi dilakukan dalam bentuk Audit Mutu Internal (AMI) sesuai prosedur ISO 9001: 2015 yang pelaksanaannya rutin setiap setahun sekali pada akhir tahun anggaran (Fakultas Ekonomi, 2017). Tujuannya memastikan apakah terdapat kesesuaian antara realisasi yang dicapai dengan target yang telah ditetapkan pada awal tahun. Dalam pelaksanaan tugasnya, GPJM FE-UNJ mengacu pada siklus *Plan-Do-Check-Act* (PDCA).

Siklus PDCA merupakan penerapan dari konsep pengendalian mutu dan ada konsep *problem solving* yang dapat diterapkan di organisasi atau lembaga dengan menggunakan PDCA sebagai proses penyelesaian masalah, dengan pola dan runtun sistematis. Langkah-langkah pada masing-masing tahapan pada masing-masing tahapan dalam proses PDCA adalah 1) Tahap perencanaan (*plan*), terdiri dari beberapa proses yaitu a) menentukan proses mana yang perlu diperbaiki, yaitu proses yang berkaitan dengan misi lembaga dan tuntutan konsumen atau pelanggan. b) Menentukan perbaikan apa yang akan dilakukan terhadap proses yang dipilih. c) Menentukan data dan informasi yang diperlukan untuk memilih proses yang paling relevan dengan lembaga/Fakultas. 2) Tahap Pelaksanaan (*do*), terdiri dari beberapa langkah yaitu (a) Mengumpulkan informasi dasar tentang jalannya proses yang sedang berlangsung. (b) Melakukan perubahan yang dikehendaki untuk dapat

diterapkan dengan menyesuaikan keadaan nyata yang ada dan tidak menimbulkan gejolak. (c) Kembali mengumpulkan data untuk mengetahui apakah perubahan telah membawa perbaikan atau tidak. 3) Tahap pemeriksaan (*check*), terdiri dari beberapa langkah, yaitu (a) memantau, (b) Mengevaluasi proses dan hasil terhadap sasaran dan spesifikasi dengan teknik observasi dan survey. (c) melaporkan hasilnya. 4) tahap tindakan perbaikan (*act*), terdiri dari beberapa langkah, yaitu: (a) Menindaklanjuti hasil untuk perbaikan yang diperlukan yang berarti meninjau seluruh dan memodifikasi proses untuk memperbaikinya, (b) menindaklanjuti hasil, yang berarti melakukan standarisasi perubahan seperti merevisi proses yang sudah diperbaiki, memodifikasi standar, prosedur dan kebijakan yang ada.

Konsep pengendalian mutu adalah suatu pemikiran dasar untuk menilai hasil yang ingin dicapai dalam pelaksanaan kegiatan produk atau jasa untuk mewujudkan mutu yang berkesinambungan dalam konteks memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Pengendalian mutu adalah cara yang tepat demi tercapainya tujuan lembaga untuk memberikan yang terbaik.

Selain itu, kegiatan perencanaan, penerapan, pengendalian dan pengembangan standar mutu Perguruan Tinggi secara konsisten dan berkelanjutan bertujuan memberikan kepuasan layanan pada *stakeholders* baik internal maupun eksternal. Mulai tahun 2018, FE-UNJ sudah menerapkan ISO 9001: 2015. Penerapan ISO terbaru ini bertujuan agar semua kegiatan terkait dengan stakeholder, sesuai dengan standar dan dari waktu ke waktu semakin ditingkatkan.

Sistem manajemen mutu dalam suatu organisasi khususnya Fakultas Ekonomi-Universitas Negeri Jakarta berbasis pada empat pilar utama yaitu (1) pelayanan pada

konsumen (2) perbaikan yang terus menerus (3) berorientasi pada proses dan fakta, dan (4) respek pada peran sumber daya manusia. Ada tiga komponen penting dalam manajemen mutu yaitu (1) pentingnya memelihara dan menggunakan standar, (2) perlunya tim pelaksana yang berkualitas dan (3) penilaian berkelanjutan terhadap pemberian tugas, wewenang dan tanggung jawab pada seluruh unsur sumber daya manusia.

Sistem Manajemen Mutu atau ISO 9001 bisa diterapkan di seluruh jenis organisasi tanpa melihat besaran maupun lokasi organisasi. Salah satu kekuatan utama ISO 9001 adalah daya tariknya untuk semua jenis organisasi (Misra, 2007). SMM juga dapat diterapkan hanya pada divisi-divisi atau sektor-sektor tertentu dari sebuah perusahaan atau lembaga. Sistem Manajemen Mutu atau ISO 9001 juga bisa diterapkan di perusahaan penyedia jasa (tidak hanya manufaktur) seperti di lembaga pendidikan, pelayanan masyarakat, dan sebagainya. SMM membuat standarisasi kerja dan kinerja sebuah sistem di perusahaan tersebut sehingga kinerja perusahaan tersebut memiliki tolak ukur yang dibuat/ditulis bersama dan dikerjakan bersama oleh seluruh komponennya.

### **Perencanaan Mutu (*Planning*)**

Berdasarkan hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa FE-UNJ melakukan tindakan perencanaan mutu sebagai langkah awal dalam menjalankan manajemen mutu. Dalam prosesnya, perencanaan ini merupakan langkah persiapan terhadap aspek pengawasan mutu internal, sehingga sudah ada pemetaan dan tidak melenceng dari ketentuan yang sudah ditetapkan dan sesuai dengan kriteria dalam standar ISO 9001: 2015. Di dalam perencanaan ini dirumuskan dan ditetapkan seluruh aktivitas lembaga menyangkut apa yang harus dikerjakan, mengapa dikerjakan, di mana

dikerjakan, kapan akan dikerjakan, siapa yang mengerjakan dan bagaimana hal tersebut dikerjakan. Kegiatan yang dilakukan dalam perencanaan dapat meliputi penetapan tujuan, penegakan strategi, dan pengembangan rencana untuk mengkoordinasikan kegiatan.

Hal tersebut sejalan dengan makna yang diungkapkan oleh (Prabowo dan Nurmaliyah, 2010) bahwa perencanaan merupakan keseluruhan proses pemikiran penentuan semua aktivitas yang akan dilakukan pada masa yang akan datang dalam rangka mencapai tujuan. Untuk itu diperlukan kemampuan untuk mengadakan visualisasi dan melihat ke depan guna merumuskan suatu pola tindakan untuk masa mendatang. Adanya perencanaan merupakan hal yang harus ada dalam setiap kegiatan.

Perencanaan Mutu merupakan awal aspek dalam siklus penerapan SMM ISO 9001: 2015 di FE-UNJ. Dalam prosesnya, perencanaan mutu dibuat dengan melalui beberapa tahapan, yaitu: (a). Menyiapkan pedoman mutu; Pedoman Mutu ini menguraikan Sistem Manajemen Mutu di Fakultas Ekonomi dan merupakan Pedoman Mutu dalam melaksanakan tugas bagi seluruh civitas akademika Fakultas Ekonomi. Menyiapkan sasaran mutu, (b) Menyusun SOP, (c) Menyusun instruksi kerja, (d) Menyusun jadwal audit internal (e). Menyusun kebijakan mutu (f) Menyusun program kerja untuk mendukung sasaran mutu.

### **Pelaksanaan Manajemen Mutu (*Do*)**

Pada proses ini, penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 menekankan pada a) Analisa resiko dan cara menanggulangi resiko, b) memasukan harapan pelanggan, c) memasukkan unsur CSI (*Continual Service Improvement*) berkelanjutan sebagai dasar menyusun

program, d) mengelola konteks mutu melalui input, proses dan output.

Konsep pelaksanaan pengendalian mutu adalah dasar untuk menilai hasil yang ingin dicapai dalam konteks untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Pelaksanaan pengendalian mutu di FE-UNJ meliputi pemenuhan infrastruktur sarana dan prasarana serta dengan membangun manajemen administrasi. Dengan demikian diharapkan, aktivitas untuk menjaga dan mengarahkan agar mutu dan kualitas dapat dipertahankan sebagaimana yang telah direncanakan. Adapun sasaran dari pengendalian mutu adalah ketercapaian hasil yang diharapkan. Pencapaian hasil ini dilakukan melalui monitoring dan kegiatan perbaikan.

Fakultas Ekonomi mengidentifikasi, menetapkan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk keefektifan sistem manajemen mutu, dan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang mencakup sumber daya manusia, prasarana dan lingkungan kerja. Bila kompetensi orang belum terpenuhi maka diberikan pelatihan yang diperlukan atau tindakan lain yang sesuai. Kemudian, guna meningkatkan kualitas layanan manajemen mutu semua prasarana kerja, termasuk mesin-mesin dan alat proses pelayanan serta sarana pendukung proses pelayanan lainnya disediakan dan dipelihara agar bisa berfungsi optimal dalam mendukung proses manajemen mutu. Selain itu, lingkungan kerja yang kondusif juga diperlukan untuk menjaga kesesuaian barang dan jasa dan untuk memenuhi persyaratan pelanggan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang harus disediakan dan dikelola oleh Wakil Manajemen Mutu FE-UNJ, adapun hal ini mencakup pelaksanaan kegiatan penataan area kantor, pemeliharaan dan kebersihan lingkungan kantor.

Deskripsi hasil observasi peneliti tentang proses pelaksanaan manajemen

mutu di FE-UNJ, diperkuat oleh pernyataan informan berikut ini: Dalam proses pelaksanaan manajemen mutu dalam hal membangun dan memelihara sarana dan prasarana dan menyiapkan manajemen administrasi dilakukan hal-hal seperti penyusunan pedoman mutu, pembuatan SOP bidang akademik, sarana dan kepegawaian, melakukan analisis resiko, melakukan monitoring sasaran mutu, melaksanakan audit internal per semester dan melakukan RTM (Rapat Tinjauan Manajemen). Menurut Wiyani (2012), menyatakan bahwa pelaksanaan merupakan kegiatan untuk merealisasikan rencana menjadi tindakan nyata dalam rangka mencapai tujuan secara efektif dan efisien sehingga akan memiliki nilai.

#### **Pengendalian Manajemen Mutu (*Check*)**

Hasil penelitian tentang proses kontrol manajemen mutu ini diperoleh dengan melalui wawancara kepada: Ketua GPJM, Wakil Dekan, Kasubag TU, Staf TU, dan Dosen beserta dokumen pendukungnya. Pengendalian adalah segala aktivitas untuk menjaga dan mengarahkan agar mutu atau kualitas produk dapat dipertahankan sebagaimana yang telah direncanakan. Sasaran dari pengendalian mutu adalah ketercapaian hasil yang diharapkan dan pencapaian hasil ini dilakukan melalui *monitoring* dan kegiatan perbaikan, dengan demikian *controlling* adalah proses untuk memastikan kegiatan yang sedang berjalan dengan apa yang direncanakan.

FE-UNJ melalui Gugus Penjamin Mutu-nya senantiasa melakukan kontrol untuk memantau kegiatan-kegiatan yang sedang, sudah dan akan berangsur. Hal ini senantiasa dimaksudkan agar kualitas mutu tetap terjaga. Melakukan pengecekan berkala dan mengevaluasinya untuk menentukan tindakan revisi atau proses berkelanjutan. Hal ini sesuai dengan pernyataan bahwa dalam proses pengontrolan program sangat diperlukan

beberapa tinjauan seperti monitoring dan evaluasi (monev) dalam hal kegiatan perkuliahan, manajemen administrasi dan penilaian kinerja yang dilaksanakan setiap semester. Sedangkan, untuk tahapan yang lebih luas, maka dilakukan audit internal untuk mendapatkan masukan dan sebagai acuan untuk perbaikan program di waktu yang akan datang. Dalam hal proses pengontrolan, maka diperlukan formulir KTS (ketidaksesuaian) sebagai media pengecekan untuk memeriksa hal-hal apa saja yang sudah tidak memenuhi persyaratan dan hal apa saja yang masih dapat dipertahankan serta dikembangkan.

### Hasil Manajemen Mutu (*Action*)

Tahap tindakan perbaikan (*act*), terdiri dari beberapa langkah, yaitu: menindaklanjuti hasil untuk perbaikan yang diperlukan yang berarti meninjau seluruh dan memodifikasi proses untuk memperbaikinya, dan menindaklanjuti hasil, yang berarti melakukan standarisasi perubahan seperti merevisi proses yang sudah diperbaiki, memodifikasi standar, prosedur dan kebijakan yang ada.

Dalam hal menindaklanjuti hasil untuk perbaikan adalah FE-UNJ dalam melaksanakan pemantauan pada program yang tengah berjalan adalah dengan melakukan RTM (Rapat Tinjauan Manajemen) yang membahas tentang program-program yang sudah atau yang belum berjalan yang ditinjau dari hasil audit internal. Adapun program yang telah berjalan adalah meliputi monitoring perkuliahan, monitoring pembimbingan skripsi, dialog dengan civitas akademika dan membuka kotak suara di Fakultas untuk melihat, mempertimbangkan dan melaksanakan masukan, kritik dan saran yang terdapat didalamnya asebagai bahan acuan untuk perbaikan kedepannya.

### KESIMPULAN

Dalam temuan penelitian diatas menunjukkan bahwa dalam proses perencanaan mutu di Fakultas Ekonomi–Universitas Negeri Jakarta sudah mempunyai konsep yang matang untuk menetapkan tujuan mutu yang sejalan dengan visi dan misi lembaga. Sehingga dapat menciptakan system manajemen mutu yang sesuai dengan ISO 9001: 2015.

Lingkungan kerja yang kondusif diperlukan untuk menjaga kesesuaian barang dan jasa dan untuk memenuhi persyaratan pelanggan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku, agar pelaksanaan manajemen mutu selalu berjalan secara teratur, terarah dan terkendali.

FE-UNJ, melalui Gugus Penjamin Mutu-nya senantiasa melakukan kontrol untuk memantau kegiatan-kegiatan yang sedang, sudah dan akan berangsur. Hal ini senantiasa dimaksudkan agar kualitas mutu tetap terjaga. Melakukan pengecekan berkala dan mengevaluasinya untuk menentukan tindakan revisi atau proses berkelanjutan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, B. (2003). *Analisa Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Fakultas Ekonomi - Universitas Negeri Jakarta (2017). *Pedoman Mutu*.
- Kristiawan, M., Safitri, D., & Lestari, R. (2017). *Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Kristiawan, M., & Rahmat, N. (2018). Peningkatan Profesionalisme Guru Melalui Inovasi Pembelajaran. *Jurnal Iqra': Kajian Ilmu Pendidikan*, 3(2), 373-390.
- Kristiawan, M., & Asvio, N. (2018). Pengelolaan Administrasi Madrasah Tsanawiyah Negeri Dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan

- Madrasah. *Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 5(1), 86-95.
- Misra, S. (2007). *Quality Assurance in Higher Education: An Introduction*. India: National Printing Press India.
- Prabowo, N. (2010). *Perencanaan Pembelajaran: Pada Bidang Study*. Malang: UIN Maliki Press.
- Robert, K. Y. (2009). *Case Study Research Design and Methods Forth Edition* (Thousand Oaks: Sage Publications).
- Wiyani. (2012). *Manajemen Pendidikan Karakter: Konsep dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Pustaka Insan Madani