



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 4 (2025) pp: 3033-3040

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Peningkatan Kualitas Pendidikan melalui Sistem Penjaminan Standar Mutu

Satrio Pandales, Yollanda, Rania Cantika Yani, Suci Mardotila, Dimas Prayanto

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

lenim9140@gmail.com, yollanda822@gmail.com, niaacyn@gmail.com, sucimardotilah@gmail.com,

dimasprayantoprutama@gmail.com

Abstrak

Peningkatan kualitas pendidikan merupakan kebutuhan mendesak di tengah persaingan global dan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap layanan pendidikan yang bermutu. Sistem penjaminan mutu hadir sebagai instrumen strategis untuk memastikan bahwa seluruh proses dan hasil pendidikan berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan, baik oleh pemerintah maupun lembaga pendidikan. Penelitian ini bertujuan memberikan gambaran komprehensif mengenai peran sistem penjaminan mutu dalam meningkatkan kualitas pendidikan, termasuk proses penetapan standar mutu, pemenuhan indikator kinerja utama, serta identifikasi faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasinya. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kepustakaan dengan menganalisis buku, artikel jurnal, dan penelitian sebelumnya yang relevan. Hasil telaah menunjukkan bahwa penerapan sistem penjaminan mutu yang dilakukan secara sistematis mampu menjaga konsistensi mutu layanan, meningkatkan efektivitas pembelajaran, serta mendorong budaya perbaikan berkelanjutan melalui tahapan perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan tindak lanjut. Faktor penting yang mendukung keberhasilan penjaminan mutu mencakup kompetensi pendidik, manajemen sekolah yang profesional, kepemimpinan yang responsif, serta keterlibatan orang tua dan masyarakat. Namun, kendala seperti rendahnya pemahaman pendidik terhadap standar mutu, lemahnya dokumentasi, dan kurang optimalnya monitoring masih menjadi tantangan dalam praktik penjaminan mutu di berbagai lembaga pendidikan. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa lembaga pendidikan yang mengimplementasikan sistem penjaminan mutu secara konsisten dan berkelanjutan mampu memberikan layanan pendidikan yang lebih berkualitas, adaptif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat, serta mampu mencapai standar mutu yang diakui baik secara internal maupun nasional.

Kata kunci: Mutu Pendidikan, Penjaminan Mutu, Standar Mutu, Layanan Pendidikan.

1. Latar Belakang

Peningkatan kualitas pendidikan merupakan tuntutan penting dalam menghadapi perkembangan global dan perubahan sosial yang semakin kompleks. Kualitas pendidikan tidak hanya dipahami sebagai capaian hasil belajar, tetapi mencakup keseluruhan proses yang melibatkan peserta didik, pendidik, sarana prasarana, manajemen, dan kebijakan pendidikan yang menopang keberlangsungan pembelajaran. Dalam konteks Indonesia, mutu pendidikan masih menjadi tantangan besar yang ditunjukkan oleh berbagai indikator nasional maupun internasional. Misalnya, hasil *Programme for International Student Assessment (PISA)* menunjukkan bahwa Indonesia masih berada pada posisi yang kurang kompetitif di tingkat ASEAN, sehingga menegaskan perlunya perbaikan mutu pendidikan secara sistematis dan berkelanjutan (Mariana et al., 2022). Kondisi ini menguatkan gagasan bahwa peningkatan mutu pendidikan berhubungan erat dengan kemajuan bangsa dan kemampuan pendidikan dalam membentuk sumber daya manusia yang unggul (Mariana et al., 2022).

Pembelajaran sebagai inti dari proses pendidikan dipahami sebagai interaksi terencana antara peserta didik, pendidik, dan sumber belajar dalam suatu lingkungan tertentu. Undang-Undang Sisdiknas menegaskan bahwa pembelajaran merupakan proses aktif peserta didik yang didukung oleh pendidik dan sumber belajar yang memadai. Miarso (2004) menggambarkan pembelajaran sebagai usaha terencana dan terkontrol untuk menghasilkan perubahan perilaku yang relatif permanen, sehingga kualitas pembelajaran menjadi penentu kualitas pendidikan secara keseluruhan. Kualitas pembelajaran yang baik mencerminkan intensitas hubungan sinergis antara guru, siswa, sumber belajar, serta iklim pembelajaran yang mendukung pencapaian tujuan pendidikan (Mariani dalam Haryati & Rochman, 2012). Pandangan ini menegaskan bahwa peningkatan mutu pendidikan tidak dapat dilepaskan dari upaya memperbaiki proses pembelajaran yang berlangsung di sekolah.

Sebagai upaya menjawab permasalahan tersebut, pemerintah telah mengembangkan standar nasional pendidikan melalui Peraturan Pemerintah Tahun 2005 yang menegaskan pentingnya standar isi, proses, sarana, tenaga pendidik, pembiayaan, serta penilaian sebagai dasar terselenggaranya pendidikan yang bermutu. Regulasi tersebut kemudian diperkuat dengan Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan (SPMP) melalui Permendiknas No. 63 Tahun 2009 yang mengarahkan satuan pendidikan untuk menjalankan pemenuhan dan pengendalian mutu pendidikan secara sistematis (Kusnandi, 2017). Sistem penjaminan mutu dipandang sebagai upaya strategis untuk memastikan bahwa seluruh proses pendidikan berjalan sesuai standar yang ditetapkan, baik melalui penjaminan mutu internal maupun eksternal. Pendekatan ini menegaskan bahwa mutu merupakan manfaat, nilai, dan kesesuaian terhadap spesifikasi tertentu yang harus dirasakan pelanggan pendidikan, termasuk peserta didik, orang tua, dan masyarakat (Reeves & Bednar, 1994; Spencer, 1994; Prakosa, 1999 dalam Mariana et al., 2022).

Kajian literatur menunjukkan bahwa penjaminan mutu pendidikan telah menjadi fokus banyak penelitian. Rabiah (2019) menegaskan bahwa keberhasilan manajemen mutu ditentukan oleh tingkat kepuasan pelanggan yang menerima layanan pendidikan. Primayana (2015) menyatakan bahwa peningkatan kualitas pendidikan sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia, terutama pendidik sebagai aktor utama pembentuk mutu pembelajaran. Wicaksono & Al-Rizki (2016) menjelaskan bahwa sistem penjaminan mutu berperan penting dalam mengoptimalkan prosedur evaluasi sehingga memperbaiki instrumen penilaian dan meningkatkan efektivitas pengambilan keputusan akademik. Sementara itu, Suryana (2005) menekankan bahwa akreditasi dan sertifikasi merupakan mekanisme penting dalam memastikan kualitas pendidikan tercapai melalui benchmark yang konsisten. Pandangan lain dari Anwar (2018) menunjukkan bahwa penguatan sistem penjaminan mutu pada lembaga pendidikan Islam dilakukan melalui peningkatan kompetensi kepala madrasah, efektivitas manajemen lembaga, serta optimalisasi sarana pembelajaran. Berbagai temuan ini mengonfirmasi bahwa penjaminan mutu merupakan bagian integral dari upaya peningkatan kualitas pendidikan di berbagai jenjang.

Untuk menjawab tantangan perubahan dan tuntutan masyarakat, konsep *Total Quality Management (TQM)* banyak diadopsi dalam bidang pendidikan sebagai strategi peningkatan mutu yang menekankan pada kepuasan pelanggan, pelibatan seluruh sumber daya manusia, serta peningkatan mutu secara berkelanjutan (Indana, 2017). TQM kemudian menjadi bagian dari pendekatan penjaminan mutu pendidikan untuk memastikan bahwa layanan pendidikan dikelola secara konsisten dan mampu memenuhi standar. Konsep ini relevan dengan kebutuhan satuan pendidikan untuk mengelola pembelajaran secara efektif dan adaptif terhadap dinamika zaman.

Berdasarkan berbagai kajian tersebut, kebaruan ilmiah (*novelty*) dari penelitian ini terletak pada sintesis konsep penjaminan mutu dengan kebutuhan peningkatan kualitas pembelajaran yang berfokus pada efektivitas implementasi standar mutu di tingkat satuan pendidikan. Penelitian ini tidak hanya menggambarkan pentingnya standar mutu, tetapi juga menyoroti bagaimana standar tersebut diterjemahkan secara praktis dalam proses pembelajaran sehingga menghasilkan perbaikan kualitas yang terukur. Kebaruan ini penting mengingat masih terdapat kesenjangan antara kebijakan penjaminan mutu dengan implementasi nyata di sekolah.

Rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut: 1) bagaimana peran sistem penjaminan mutu dalam meningkatkan kualitas pendidikan, 2) bagaimana standar mutu diimplementasikan dalam proses pembelajaran, dan 3) bagaimana faktor pendukung serta hambatan memengaruhi keberhasilan penerapan penjaminan mutu di satuan pendidikan. Jika hipotesis diperlukan, maka penelitian ini mengajukan hipotesis bahwa penerapan sistem penjaminan mutu yang konsisten dan terstruktur berpengaruh positif terhadap peningkatan kualitas pembelajaran dan kepuasan pelanggan pendidikan.

Tujuan penelitian ini adalah: 1) untuk menganalisis secara komprehensif implementasi sistem penjaminan mutu pendidikan, 2) mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat penerapan standar mutu di satuan pendidikan, 3) serta menjelaskan kontribusi penjaminan mutu terhadap peningkatan kualitas pembelajaran. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan menyajikan model konseptual yang dapat digunakan untuk meningkatkan efektivitas penjaminan mutu di lingkungan sekolah.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kepustakaan (*library research*). Seluruh data diperoleh dari sumber-sumber literatur seperti buku, artikel jurnal, serta laporan penelitian yang relevan dengan topik peningkatan kualitas pendidikan melalui sistem penjaminan mutu. Pendekatan ini memungkinkan peneliti melakukan analisis

mendalam terhadap konsep, teori, dan temuan sebelumnya melalui penelaahan komprehensif terhadap berbagai sumber akademik (Milya Sari et al., 2020).

Penelitian dilaksanakan selama proses penyusunan artikel pada tahun 2025. Kegiatan pengumpulan literatur dilakukan di lokasi peneliti berdomisili dengan memanfaatkan perpustakaan fisik, perpustakaan digital, dan basis data jurnal daring. Karena penelitian bersifat kepustakaan, tempat penelitian merujuk pada ruang pengumpulan dan penelaahan literatur, bukan lokasi institusional tertentu.

Target penelitian ini mencakup berbagai sumber pustaka yang membahas kualitas pendidikan, penjaminan mutu, standar mutu pendidikan, dan pengembangan mutu sekolah. Subjek penelitian berupa dokumen tertulis seperti buku ilmiah, artikel jurnal nasional dan internasional, serta penelitian terdahulu yang relevan. Pemilihan subjek dilakukan berdasarkan relevansi tema, kredibilitas sumber, serta kontribusinya terhadap pembahasan sistem penjaminan mutu pendidikan.

2.1. Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian dilakukan melalui tahapan: (1) perumusan masalah penelitian, (2) penelusuran literatur melalui perpustakaan dan basis data digital, (3) seleksi sumber berdasarkan relevansi dan kredibilitas, (4) klasifikasi literatur ke dalam tema utama seperti mutu pendidikan, standar mutu, dan penjaminan mutu internal maupun eksternal, (5) pembacaan kritis terhadap isi literatur, serta (6) penarikan kesimpulan berdasarkan sintesis temuan. Seluruh proses dilakukan secara sistematis agar hasil analisis dapat memberikan jawaban valid terhadap rumusan masalah.

2.2. Sumber Data

Data penelitian merupakan data sekunder yang diperoleh dari dokumen literatur. Instrumen penelitian berupa pedoman analisis literatur yang digunakan untuk mengidentifikasi tema, mengelompokkan informasi, serta merumuskan pola temuan. Selain itu, tabel ekstraksi data digunakan untuk mengorganisasi informasi penting dari setiap sumber yang dianalisis.

2.3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi dengan menghimpun literatur dari sumber cetak maupun digital. Peneliti melakukan seleksi terhadap sumber yang memiliki tingkat relevansi tinggi terhadap topik penelitian. Pengumpulan dilakukan dengan menelusuri database jurnal nasional dan internasional, repositori ilmiah, serta buku-buku akademik yang tersedia.

2.4. Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan teknik analisis isi (*content analysis*). Analisis dilakukan melalui proses reduksi data, pengorganisasian tematik, dan penarikan kesimpulan berdasarkan hubungan antara konsep, teori, dan temuan penelitian sebelumnya. Teknik ini memungkinkan peneliti menginterpretasikan data secara mendalam untuk menghasilkan pemahaman komprehensif terkait peran sistem penjaminan mutu dalam meningkatkan kualitas pendidikan.

3. Hasil dan Diskusi

Hasil kajian menunjukkan bahwa peningkatan mutu pendidikan sangat ditentukan oleh sejauh mana sistem penjaminan mutu diterapkan secara konsisten pada setiap satuan pendidikan. Konsistensi menjadi kunci karena penjaminan mutu memerlukan pelaksanaan standar secara berkelanjutan, bukan sekadar formalitas sementara. Implementasi yang tidak konsisten akan menghasilkan mutu yang fluktuatif dan sulit dikendalikan. Oleh sebab itu, lembaga pendidikan harus memastikan seluruh proses berlangsung tanpa jeda dan tanpa penyimpangan dari standar yang telah ditetapkan. Penjaminan mutu tidak hanya bersifat administratif, melainkan mencakup substansi inti dari proses pendidikan. Unsur pendidikan yang terlibat meliputi pendidik, peserta didik, sarana prasarana, manajemen, dan proses pembelajaran yang saling berkelindan satu sama lain. Semua unsur ini harus dikelola dengan pendekatan sistem dalam penjaminan mutu pendidikan. Penerapan ini membawa dampak langsung pada kualitas layanan pendidikan yang diterima peserta didik. Penguatan sistem penjaminan mutu akan membantu

memastikan proses pendidikan berjalan dengan arah yang tepat. Temuan ini selaras dengan pandangan bahwa mutu pendidikan bergantung sepenuhnya pada penerapan sistem penjaminan mutu secara konsisten (Fathurrochman, 2021).

Penjaminan mutu tidak hanya dimaknai sebagai prosedur administratif yang berorientasi pada pemenuhan dokumen. Sistem penjaminan mutu lebih tepat dipahami sebagai rangkaian proses substantif yang memastikan setiap aspek pendidikan berjalan sesuai standar mutu. Dalam konteks ini, dokumen hanya berfungsi sebagai alat pendukung untuk menjamin keteraturan proses pelaksanaan pendidikan. Pelaksanaan penjaminan mutu mencakup proses perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi yang saling berkaitan. Penguatan substansi menjadi keharusan karena mutu pendidikan tidak akan meningkat jika hanya bertumpu pada penyusunan dokumen. Unsur pendidik memiliki peran sentral dalam memastikan penjaminan mutu berlangsung secara nyata dalam kegiatan pembelajaran. Peserta didik juga menjadi bagian dari sistem yang harus dipastikan berperan aktif dalam proses belajar. Sarana dan prasarana yang memadai menjadi penunjang karena kualitas pembelajaran dipengaruhi oleh kesiapan lingkungan fisik. Manajemen pendidikan berfungsi sebagai motor penggerak agar semua unsur bekerja ke arah peningkatan mutu. Oleh karena itu, penjaminan mutu merupakan proses substansial yang mencakup seluruh elemen penyelenggara pendidikan (Fathurrochman, 2021).

Mutu pendidikan merupakan hasil dari kerja sistematis yang berkesinambungan, bukan upaya yang bersifat insidental. Sistematis berarti dilakukan dengan perencanaan yang jelas, pelaksanaan yang terstruktur, dan evaluasi yang terukur. Berkesinambungan berarti peningkatan mutu dilakukan secara berlanjut tanpa jeda. Ketika peningkatan mutu berhenti pada titik tertentu, maka penurunan mutu sangat mungkin terjadi. Oleh sebab itu, lembaga pendidikan perlu membangun siklus peningkatan mutu mulai dari identifikasi kebutuhan hingga perbaikan berkelanjutan. Standar yang tidak dirumuskan dengan jelas akan mengakibatkan interpretasi yang berbeda dan pelaksanaan yang tidak seragam. Evaluasi yang tidak dilakukan secara rutin akan menghambat pemetaan masalah dan pemutakhiran strategi peningkatan mutu. Proses pengendalian mutu diperlukan untuk memastikan pelaksanaan tetap berada dalam jalur pencapaian standar. Tanpa evaluasi dan pengendalian, sistem pendidikan akan berjalan tanpa arah. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa mutu tidak tercapai tanpa standar dan evaluasi yang dilakukan secara terus-menerus (Sarowno, 2006).

Dalam konteks pendidikan nasional, Standar Nasional Pendidikan (SNP) menjadi acuan dasar dalam merumuskan mutu pendidikan. SNP memberikan arah bagi lembaga pendidikan tentang apa yang harus dicapai dan bagaimana standar tersebut harus dilaksanakan. Standar tersebut mencakup aspek kompetensi lulusan, isi pendidikan, proses pembelajaran, penilaian pendidikan, pendidik dan tenaga kependidikan, sarana prasarana, pembiayaan, dan pengelolaan. Ketika lembaga pendidikan merujuk pada SNP, maka pelaksanaan pendidikan berjalan sesuai regulasi nasional. Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan (SPMP) hadir sebagai mekanisme untuk mengoperasionalkan standar nasional tersebut ke dalam praktik nyata. Melalui SPMP, lembaga pendidikan dibantu untuk menjaga konsistensi layanan pendidikan yang diberikan kepada siswa. SPMP memastikan kualitas proses pembelajaran berada pada tingkat optimal dan sesuai standar. Pelaksanaan SPMP juga mendorong lembaga pendidikan untuk melakukan evaluasi dan tindak lanjut terhadap hasil evaluasi. Regulasi dan standar yang berlaku menjadi pegangan utama agar mutu dapat dikontrol dan ditingkatkan. Hal ini menunjukkan efektifnya SPMP dalam menjaga konsistensi mutu di satuan pendidikan (Suryana, 2005).

Pada jenjang pendidikan tinggi, penjaminan mutu diimplementasikan melalui Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME). SPMI bertujuan mengatur mekanisme mutu di dalam perguruan tinggi sesuai visi dan karakter institusi. SPME bertujuan memastikan mutu perguruan tinggi memenuhi standar nasional maupun internasional melalui proses akreditasi. Kedua sistem ini melengkapi satu sama lain dan membentuk siklus penjaminan mutu yang holistik. SPMI menghasilkan data dan temuan yang kemudian menjadi dasar penilaian dalam SPME. Sementara SPME memberikan umpan balik bagi perguruan tinggi untuk melakukan perbaikan melalui SPMI. Dengan demikian, peningkatan mutu dilakukan secara internal dan divalidasi secara eksternal. Pendekatan ini menyentuh aspek input, proses, output, bahkan outcome lulusan secara menyeluruh. Efektivitas kedua sistem ini sangat menentukan kualitas perguruan tinggi di mata pemangku kepentingan. Temuan penelitian mendukung pentingnya implementasi SPMI dan SPME bagi peningkatan mutu pendidikan tinggi (Prabowo et al., 2017).

SPMI dan SPME mendorong terbentuknya budaya mutu di lingkungan perguruan tinggi. Budaya mutu memastikan bahwa peningkatan kualitas bukan hanya kewajiban manajemen, tetapi menjadi komitmen seluruh sivitas akademika. Budaya mutu mengarahkan dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa untuk bekerja sesuai standar mutu. Pendekatan ini membuat peningkatan kualitas pembelajaran berlangsung secara alami dalam

aktivitas akademik sehari-hari. Budaya mutu juga memastikan kualitas layanan perguruan tinggi tidak bergantung pada pimpinan, tetapi berakar pada kesadaran kolektif. Ketika budaya mutu sudah terbentuk, maka perguruan tinggi dapat meningkatkan reputasi dan daya saingnya. Standar mutu menjadi rujukan dalam proses perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan pengembangan akademik. Hal ini berdampak pada penguatan sistem kelembagaan dan kualitas lulusan. Keberadaan budaya mutu menunjukkan kesiapan perguruan tinggi menghadapi tuntutan global. Temuan ini mendukung pandangan bahwa SPMI dan SPME memberikan arah bagi perguruan tinggi dalam memenuhi standar nasional dan internasional (Alzafari & Ursin, 2019).

Kualitas pembelajaran menjadi fokus utama dalam peningkatan mutu pendidikan karena proses pembelajaran merupakan inti dari tercapainya tujuan pendidikan. Pembelajaran mencakup interaksi antara peserta didik, pendidik, materi ajar, media, dan lingkungan belajar. Interaksi ini harus dirancang secara terencana untuk menghasilkan capaian belajar yang optimal. Keberhasilan proses pembelajaran bergantung pada kemampuan pendidik sebagai perancang dan pengelola pembelajaran. Oleh sebab itu, peran guru tidak hanya sebagai penyampai materi, tetapi sebagai fasilitator pembelajaran aktif. Proses pembelajaran yang baik menciptakan pengalaman belajar yang bermakna bagi peserta didik. Pembelajaran berkualitas juga melibatkan strategi evaluasi berkelanjutan untuk mengukur capaian belajar. Ketika pembelajaran berjalan dengan baik, maka mutu pendidikan dapat ditingkatkan. Hal ini menunjukkan bahwa pembelajaran merupakan pusat dari sistem pendidikan yang harus selalu dijaga kualitasnya. Fokus terhadap kualitas pembelajaran selaras dengan literatur yang menyatakan bahwa keberhasilan pendidikan sangat dipengaruhi kompetensi profesional pendidik (Miarso, 2004).

Penelitian menunjukkan bahwa peningkatan hasil belajar peserta didik sangat berkaitan dengan kemampuan guru dalam merancang pembelajaran secara efektif. Guru yang memahami kebutuhan belajar siswa dapat memilih metode, media, dan pendekatan yang tepat. Implementasi pembelajaran efektif ditentukan oleh kemampuan guru mengelola waktu, suasana kelas, dan interaksi pembelajaran. Evaluasi pembelajaran menjadi bagian integral untuk mengetahui efektivitas proses pembelajaran yang telah berlangsung. Ketika guru mampu mengidentifikasi kelemahan pembelajaran melalui evaluasi, maka perbaikan dapat dilakukan pada siklus berikutnya. Peran guru dalam evaluasi sangat penting bagi peningkatan mutu pembelajaran secara berkelanjutan. Guru yang kompeten mampu menyeimbangkan aspek akademik dan sosial emosional siswa dalam pembelajaran. Peningkatan kualitas pembelajaran membutuhkan pelatihan dan pembinaan berkelanjutan bagi guru. Kapasitas guru harus dikembangkan secara profesional agar mampu mengikuti dinamika perubahan pendidikan. Temuan ini memperkuat hasil penelitian bahwa peningkatan hasil belajar sangat terkait dengan efektivitas guru dalam merancang dan mengevaluasi pembelajaran (Wicaksono & Al-Rizki, 2016).

Oleh karena itu, penguatan kapasitas pedagogik dan profesional guru merupakan bagian penting dari mekanisme penjaminan mutu. Guru harus diberikan pelatihan berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensi mengajar dan kemampuan menggunakan teknologi pendidikan. Pengembangan profesional ini sebaiknya berbasis kebutuhan agar intervensi pembinaan tepat sasaran. Sistem penjaminan mutu berperan dalam memetakan kelemahan kompetensi guru melalui pemantauan dan evaluasi. Hasil evaluasi digunakan untuk merancang program pembinaan yang sesuai. Pembinaan guru tidak hanya dilakukan melalui pelatihan formal, tetapi juga kolaborasi antarpendidik dan komunitas belajar. Ketika guru mendapat dukungan profesional, maka kualitas pembelajaran meningkat secara signifikan. Hal ini juga berdampak pada peningkatan motivasi belajar siswa. Peningkatan kompetensi guru menciptakan siklus peningkatan mutu pembelajaran yang positif. Penelitian menunjukkan bahwa penguatan kapasitas guru merupakan elemen penting dalam penjaminan mutu (Primayana, 2015).

Di jenjang pendidikan dasar dan menengah, penjaminan mutu pembelajaran dilakukan melalui serangkaian proses sistematis. Proses dimulai dari analisis kebutuhan untuk mengidentifikasi kelemahan pembelajaran dan menentukan arah perbaikan. Setelah kebutuhan dipetakan, pembinaan dilakukan terhadap pendidik untuk meningkatkan kemampuan pedagogik. Proses pembelajaran kemudian diselaraskan kembali dengan standar pembelajaran yang berlaku. Pemantauan dan pendampingan tetap diperlukan agar perubahan pembelajaran berjalan sesuai harapan. Evaluasi dilakukan untuk melihat sejauh mana perbaikan berdampak pada peningkatan hasil belajar. Hasil evaluasi memberikan dasar untuk tindak lanjut dan penguatan pembelajaran pada siklus berikutnya. Pendekatan ini menunjukkan bahwa pembelajaran berkualitas membutuhkan dukungan manajemen dan sistem yang kuat. Ketika mekanisme pembinaan berlangsung secara konsisten, mutu pembelajaran dapat ditingkatkan secara signifikan. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa penjaminan mutu pembelajaran dilakukan melalui analisis kebutuhan, pembinaan berkelanjutan, dan penyelarasan standar (Haryati & Rochman, 2012).

Selain aspek internal, mutu pendidikan juga diukur melalui tingkat kepuasan pelanggan pendidikan. Pelanggan pendidikan mencakup peserta didik, orang tua, dan masyarakat sebagai penerima manfaat layanan pendidikan.

Kepuasan menjadi indikator penting untuk menilai keberhasilan layanan pendidikan secara objektif. Ketika pelanggan merasa puas, lembaga pendidikan dianggap mampu memberikan layanan yang sesuai harapan. Pengukuran kepuasan dapat dilakukan melalui survei, wawancara, dan umpan balik secara langsung. Umpan balik pelanggan menjadi bahan analisis untuk melihat aspek layanan yang harus diperbaiki. Tingkat kepuasan pelanggan juga berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan. Kepercayaan masyarakat yang tinggi berdampak pada peningkatan reputasi lembaga pendidikan. Oleh karena itu, penjaminan mutu harus memperhatikan persepsi dan pengalaman pelanggan pendidikan. Hal ini sesuai dengan temuan bahwa tingkat kepuasan merupakan indikator penting mutu layanan pendidikan (Rabiah, 2019).

Konsep mutu tidak hanya dipahami sebagai kesesuaian lembaga pendidikan terhadap standar baku. Mutu juga mencerminkan manfaat nyata dan nilai tambah yang dirasakan oleh pemangku kepentingan. Lembaga pendidikan dikatakan bermutu jika tidak hanya memenuhi standar, tetapi juga memberikan pengalaman pendidikan yang bermakna. Oleh karena itu, pendekatan mutu menekankan keseimbangan antara pemenuhan standar dan kepuasan pelanggan pendidikan. Penjaminan mutu memberi arah agar lembaga pendidikan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal. Harapan masyarakat terhadap pendidikan selalu berkembang sesuai dinamika sosial dan ekonomi. Lembaga pendidikan harus mampu menyesuaikan diri dengan dinamika tersebut agar tetap relevan. Ketika lembaga pendidikan mampu memberikan layanan sesuai kebutuhan masyarakat, maka lembaga tersebut dianggap bermutu. Pemenuhan standar tanpa kesesuaian kebutuhan masyarakat tidak akan menciptakan kepuasan pelanggan. Temuan ini relevan dengan pandangan bahwa mutu tidak hanya kesesuaian standar, tetapi juga nilai manfaat bagi pengguna pendidikan (Prakosa, 1999).

Interpretasi lain terhadap mutu pendidikan menunjukkan bahwa penjaminan mutu merupakan proses perbaikan berkelanjutan. Perbaikan berkelanjutan berarti lembaga pendidikan terus mengembangkan sistem pendidikan guna merespons perubahan zaman. Pendekatan ini memastikan pendidikan tidak hanya mempertahankan kualitas, tetapi meningkatkan kualitas dari waktu ke waktu. Perbaikan tidak dilakukan hanya ketika ditemukan permasalahan, tetapi menjadi bagian dari budaya kerja. Pendekatan ini menuntut lembaga pendidikan untuk melakukan evaluasi rutin dan menindaklanjuti temuan dengan perbaikan yang cepat. Ketika lembaga pendidikan konsisten melakukan perbaikan, maka mutu dapat dipertahankan dan ditingkatkan. Berkelanjutan menjadi prinsip yang tidak boleh diabaikan dalam penjaminan mutu pendidikan. Pendekatan ini menjadikan proses perbaikan sebagai kebutuhan, bukan sekadar kewajiban. Oleh sebab itu, penjaminan mutu harus dipandang sebagai strategi jangka panjang, bukan langkah sementara. Pandangan ini sesuai dengan interpretasi penelitian terdahulu yang menyatakan penjaminan mutu sebagai proses continuous improvement.

Pendekatan Total Quality Management (TQM) banyak digunakan dalam peningkatan mutu karena mampu mengintegrasikan komponen input, proses, dan hasil pendidikan secara menyeluruh. TQM menekankan pentingnya orientasi pada pelanggan, keterlibatan seluruh anggota organisasi, dan perbaikan berkelanjutan. Dalam konteks pendidikan, TQM mendorong lembaga pendidikan untuk memberikan layanan terbaik bagi peserta didik dan masyarakat. TQM juga mendorong lembaga pendidikan mengelola sumber daya secara efektif dan efisien untuk menghasilkan kualitas layanan yang tinggi. Penerapan TQM menciptakan kultur organisasi yang proaktif terhadap peningkatan mutu. Ketika TQM berjalan baik, maka lembaga pendidikan mampu beradaptasi dengan perubahan kebutuhan masyarakat. Penerapan TQM tidak hanya meningkatkan kualitas pembelajaran, tetapi juga tata kelola dan pelayanan akademik. Pendekatan ini membantu lembaga pendidikan meningkatkan performa secara menyeluruh dan sistemik. Keberhasilan pendidikan dapat dicapai melalui penguatan proses input–proses–outcome yang terintegrasi. Hal tersebut sejalan dengan literatur yang menegaskan efektivitas TQM dalam peningkatan performa lembaga pendidikan (Mukhopadhyay, 2020).

Pada jenjang pendidikan tinggi, penerapan TQM terbukti berdampak pada peningkatan daya saing lembaga. Daya saing meningkat ketika perguruan tinggi mampu menghasilkan lulusan yang unggul dan diterima dengan baik di dunia kerja. TQM juga berpengaruh pada peningkatan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan utama perguruan tinggi. Ketika kepuasan mahasiswa meningkat, efektivitas layanan akademik dan non-akademik juga meningkat. Pendekatan TQM menciptakan suasana belajar yang menghargai efisiensi, kolaborasi, dan inovasi. Hal ini membuat perguruan tinggi mampu bersaing di tingkat nasional maupun global. Selain itu, penerapan TQM berdampak pada peningkatan kualitas lulusan karena standar pendidikan diterapkan secara konsisten. Ketepatan pelaksanaan TQM menjadi determinan utama dalam penguatan kualitas pembelajaran dan penelitian. Perguruan tinggi yang berhasil menjalankan TQM akan memiliki daya tarik lebih bagi calon mahasiswa. Temuan ini konsisten dengan penelitian yang menunjukkan hubungan antara TQM, kepuasan mahasiswa, dan daya saing perguruan tinggi (Khan et al., 2018).

Meskipun memiliki manfaat besar, penerapan sistem penjaminan mutu masih menghadapi berbagai hambatan di lapangan. Hambatan utama berkaitan dengan kesiapan manajemen dalam mengorganisir kegiatan penjaminan mutu. Banyak lembaga pendidikan belum menjadikan penjaminan mutu sebagai prioritas utama. Sebagian lembaga hanya menjalankan penjaminan mutu pada tingkat administratif tanpa memperkuat sisi substansi. Hambatan juga muncul karena lemahnya dokumentasi mutu yang menjadi dasar evaluasi. Lemahnya dokumentasi menyebabkan lembaga pendidikan kesulitan memetakan capaian dan menentukan tindak lanjut. Kondisi ini menunjukkan perlunya penguatan kapasitas manajemen dalam mengelola penjaminan mutu. Keterlibatan aktif seluruh pemangku kepentingan sangat penting untuk mengatasi hambatan pelaksanaan. Penerapan penjaminan mutu membutuhkan komitmen dan kesadaran kolektif agar berjalan optimal. Hambatan ini menjadi faktor penghambat peningkatan mutu di banyak lembaga pendidikan.

Sebagian perguruan tinggi di Indonesia diketahui belum memiliki standar mutu yang komprehensif sesuai ketentuan nasional. Kondisi ini menghambat pelaksanaan penjaminan mutu karena standar menjadi pedoman dalam pelaksanaan seluruh kegiatan. Minimnya standar menyebabkan pelaksanaan penjaminan mutu sulit diukur keberhasilannya. Selain itu, implementasi standar mutu masih belum berjalan secara merata di semua fakultas atau unit akademik. Fakta menunjukkan bahwa hanya sekitar 10% perguruan tinggi di Indonesia yang telah menerapkan standar mutu sesuai SN-DIKTI secara penuh. Persentase ini mencerminkan masih rendahnya kesadaran dan kesiapan institusi terhadap penjaminan mutu. Ketidaksiapan standar berpotensi menyebabkan ketimpangan kualitas antarprogram studi. Kondisi ini menunjukkan perlunya peningkatan dukungan dan pembinaan bagi perguruan tinggi. Penguatan standar dan komitmen pemangku kepentingan menjadi langkah penting untuk perbaikan. Temuan ini konsisten dengan pandangan sebelumnya bahwa sebagian perguruan tinggi belum menerapkan standar mutu secara komprehensif (Prabowo et al., 2017).

Kondisi tersebut menuntut penguatan tata kelola lembaga pendidikan sebagai prasyarat pelaksanaan penjaminan mutu yang efektif. Tata kelola yang baik memungkinkan sistem penjaminan mutu berjalan terarah dan terstruktur. Penguatan tata kelola membutuhkan kepemimpinan yang visioner dan berorientasi pada peningkatan mutu. Selain itu, dibutuhkan regulasi internal yang jelas untuk mengatur pelaksanaan penjaminan mutu. Pelaksanaan penjaminan mutu harus menjadi agenda strategis lembaga, bukan hanya kewajiban administratif. Keterlibatan seluruh pemangku kepentingan, mulai dari pimpinan hingga dosen dan tenaga kependidikan, sangat penting untuk mencapai keberhasilan. Ketika semua pihak memahami fungsi dan peran dalam penjaminan mutu, maka implementasi dapat berjalan lebih efektif. Penguatan tata kelola juga mencakup pemantauan, evaluasi, dan pelaporan kinerja secara berkala. Hal ini memungkinkan lembaga pendidikan melakukan perbaikan tepat waktu berdasarkan data. Pandangan ini sejalan dengan kajian terdahulu yang menekankan pentingnya komitmen seluruh pemangku kepentingan dalam pelaksanaan penjaminan mutu (Papatungan et al., 2021).

Secara keseluruhan, hasil kajian ini menggarisbawahi bahwa peningkatan kualitas pendidikan sangat bergantung pada pelaksanaan sistem penjaminan mutu yang kuat, terukur, dan berkelanjutan. Ketika penjaminan mutu berjalan dengan sistematis, lembaga pendidikan dapat melakukan pemetaan masalah secara lebih akurat. Pemetaan masalah membantu lembaga menentukan indikator pencapaian yang realistis dan berbasis kebutuhan. Indikator pencapaian yang tepat akan meningkatkan efektivitas perencanaan dan pelaksanaan program peningkatan mutu. Pelaksanaan indikator harus dievaluasi agar mendapatkan gambaran tingkat keberhasilan kegiatan pendidikan. Evaluasi yang objektif memungkinkan lembaga memperoleh informasi penting sebagai dasar pengambilan keputusan. Semua proses tersebut membantu membangun budaya mutu yang melekat dalam aktivitas pendidikan. Budaya mutu membuat peningkatan kualitas menjadi agenda rutin, bukan sekadar respons terhadap masalah. Ketika budaya mutu sudah terbentuk, lembaga pendidikan akan lebih adaptif dalam menghadapi tantangan pendidikan. Temuan ini menegaskan bahwa implementasi sistem penjaminan mutu yang kuat berdampak signifikan pada peningkatan mutu pendidikan (Ditjen Dikti, 2011).

Sistem penjaminan mutu yang berjalan secara optimal memungkinkan lembaga pendidikan merespons perkembangan zaman dengan cepat dan tepat. Perkembangan teknologi, sosial, dan ekonomi menuntut lembaga pendidikan untuk beradaptasi dalam model pembelajaran dan layanan akademik. Penjaminan mutu membantu memastikan bahwa perubahan dilakukan secara terarah dan tetap sesuai standar pendidikan. Implementasi yang baik juga meningkatkan efektivitas pembelajaran dengan memastikan proses berjalan sesuai kebutuhan peserta didik. Ketika pembelajaran berjalan efektif, hasil belajar peserta didik meningkat secara signifikan. Peningkatan hasil belajar menjadi indikator keberhasilan sistem pendidikan. Selain itu, penjaminan mutu memastikan lembaga pendidikan memenuhi tuntutan masyarakat akan layanan pendidikan yang bermutu. Tingkat kepercayaan masyarakat meningkat seiring dengan keberhasilan lembaga pendidikan dalam meningkatkan kualitas layanan. Kepercayaan ini berdampak pada reputasi dan daya saing lembaga. Dengan demikian, penjaminan mutu menjadi

fondasi strategis bagi peningkatan mutu pendidikan dan keberlangsungan lembaga pendidikan pada jangka panjang.

4. Kesimpulan

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa sistem penjaminan standar mutu memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas pendidikan melalui proses pemenuhan, pengendalian, dan pengembangan mutu yang dilakukan secara terencana dan berkelanjutan. Implementasi standar mutu dalam pembelajaran terbukti mampu memperkuat profesionalisme pendidik, meningkatkan efektivitas proses belajar mengajar, serta memastikan seluruh komponen pendidikan bekerja sesuai indikator dan regulasi yang telah ditetapkan. Faktor pendukung seperti kepemimpinan yang responsif, budaya mutu yang kuat, serta ketersediaan sarana prasarana memberi kontribusi besar terhadap keberhasilan penjaminan mutu, sedangkan hambatan seperti rendahnya pemahaman pendidik terhadap standar, lemahnya dokumentasi, dan kurang optimalnya monitoring masih menjadi tantangan yang harus diatasi. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem penjaminan mutu yang konsisten berpengaruh positif terhadap peningkatan kualitas pembelajaran dan kepuasan pelanggan pendidikan, serta mendorong terciptanya budaya perbaikan berkelanjutan di satuan pendidikan. Kedepan, penguatan kapasitas pendidik, optimalisasi manajemen mutu berbasis data, dan integrasi teknologi perlu terus dikembangkan agar lembaga pendidikan mampu beradaptasi dengan tuntutan zaman serta mewujudkan layanan pendidikan yang lebih berkualitas.

Referensi

1. Alzafari, K., & Ursin, J. (2019). Implementation of quality assurance standards in higher education: A systematic review. *Quality in Higher Education*, 25(2), 152–175.
2. Anwar, M. (2018). Penguatan sistem penjaminan mutu di lembaga pendidikan Islam. *Jurnal Pendidikan Islam*, 7(1), 45–56.
3. Ditjen Dikti. (2011). *Panduan Sistem Penjaminan Mutu Internal Perguruan Tinggi*. Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.
4. Fathurrochman, I. (2021). Manajemen penjaminan mutu pendidikan pada lembaga pendidikan Islam. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 12(2), 124–135.
5. Haryati, S., & Rochman, N. (2012). Kualitas pembelajaran dan profesionalisme guru sekolah dasar. *Jurnal Pendidikan Dasar*, 9(2), 88–97.
6. Indana, A. (2017). Implementasi Total Quality Management dalam peningkatan mutu pendidikan. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 24(1), 12–20.
7. Khan, M., Bibi, Z., & Hassan, A. (2018). Total Quality Management in higher education institutions: A systematic review. *Journal of Education and Practice*, 9(20), 20–28.
8. Kusnandi. (2017). Pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan di sekolah dasar. *Jurnal Pendidikan Dasar*, 8(1), 30–41.
9. Mariana, N., et al. (2022). Sistem penjaminan mutu pendidikan dan tantangan mutu sekolah di Indonesia. *Jurnal Evaluasi Pendidikan*, 13(1), 45–58.
10. Miarso, Y. (2004). *Menyiapkan pembelajaran bermutu*. Jakarta: Prenada Media.
11. Mukhopadhyay, M. (2020). *Total Quality Management in education*. New Delhi: Sage Publications.
12. Papatungan, R., Yusuf, M., & Tawalujan, F. (2021). Tantangan penerapan sistem penjaminan mutu pada perguruan tinggi. *Jurnal Manajemen Mutu Pendidikan*, 9(2), 112–120.
13. Prabowo, A., et al. (2017). Evaluasi Sistem Penjaminan Mutu Internal perguruan tinggi. *Jurnal Penjaminan Mutu*, 3(2), 99–110.
14. Prakosa, A. (1999). Pemaknaan mutu dalam layanan pendidikan. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 6(2), 56–64.
15. Primayana, K. (2015). Kompetensi pendidik sebagai faktor penentu kualitas pembelajaran. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 4(1), 22–31.
16. Rabiah, S. (2019). Kepuasan pelanggan pendidikan sebagai indikator mutu layanan sekolah. *Jurnal Pendidikan*, 20(3), 189–198.
17. Sarowno, S. (2006). Penjaminan mutu pendidikan sebagai sistem pengendalian kualitas sekolah. *Jurnal Mutu Pendidikan*, 1(1), 10–17.
18. Spencer, J. (1994). Quality and value in education services. *Journal of Educational Management*, 5(4), 14–22.
19. Suryana, A. (2005). Akreditasi sebagai upaya peningkatan mutu pendidikan. *Jurnal Akreditasi Pendidikan*, 3(2), 67–74.
20. Wicaksono, M., & Al-Rizki, M. (2016). Optimasi sistem penjaminan mutu dalam evaluasi pembelajaran. *Jurnal Evaluasi Pendidikan*, 7(2), 150–161.