

## **Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu UPT Pusat Bahasa untuk Mencapai Kepuasan Pengguna**

### ***Implementation Analysis of Quality Management System UPT Language Center to Achieve User Satisfaction***

**Tanti Kurnia Wati<sup>1\*</sup>, Erny Roeminingsih<sup>2</sup>, Meini Sondang Sumbawati<sup>3</sup>**

E-mail: [tanti.21020@mhs.unesa.ac.id](mailto:tanti.21020@mhs.unesa.ac.id)<sup>1</sup>, [ernyroesminingsih@unesa.ac.id](mailto:ernyroesminingsih@unesa.ac.id)<sup>2</sup>, [meinisondang@unesa.ac.id](mailto:meinisondang@unesa.ac.id)<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Surabaya

<sup>3</sup>Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya

\*corresponding author

Dikirimkan: 24-06-2023; Diterima: 02-07-2023 Diterbitkan: 02-07-2023

DOI: <https://doi.org/10.30996/jpap.v9i1.8800>

#### **Abstract**

*Unesa Language Center is a supporting organization that supports language services at the State University of Surabaya, which focuses on the field of service and ins the quality of students and graduates to have traditional foreign language skills. Language Center takes a policy to carry out the development of the organization as one of the preventive efforts of the demands of the community by committing to carrying out continuous improvement through the implementation of the Quality Management System (QMS) International Standard Organization (ISO) 9001: 2015. This research is carried out through a qualitative approach to find the problem of applying existing quality management. The focus of this study includes changing organizational culture, adapting business processes, and strengthening the quality of administrative services. The implementation of quality management is carried out by preparing changes in the culture of the organization bringing and controlling the application of quality culture, the adaptation of the business processes of quality management, as well using the organization's activities by implementing SOP to maintain and improve the quality of application of the management of quality.*

**Keywords:** *Quality Management Sistem, Language Center, Implemetation*

#### **Abstrak**

*UPT Pusat Bahasa Unesa yang merupakan organisasi supporting yang menunjang layanan bahasa di Universitas Negeri Surabaya, yang berfokus pada bidang layanan keabsahaan serta menjaga kualitas dari mahasiswa dan lulusan untuk memiliki kemampuan bahasa asing yang terstandar. UPT Pusat Bahasa mengambil suatu kebijakan untuk melakukan pengembangan organisasi sebagai salah satu upaya preventif dari tuntutan masyarakat dengan berkomitmen untuk melakukan perbaikan secara terus menerus melalui penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) International Standard Organization (ISO) 9001: 2015. Penelitian ini dilakukan melalui pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk menemukan masalah penerapan manajemen mutu yang ada secara utuh. Fokus yang diambil dalam penelitian ini di antaranya perubahan budaya organisasi, adaptasi proses bisnis, dan penguatan kualitas layanan organisasi. Pada penerapan manajemen mutu yang dilakukan adalah dengan mempersiapkan perubahan budaya organisasi dengan menjaga dan mengawal dari penerapan budaya mutu, adaptasi proses bisnis manajemen mutu baku, serta menjaga aktivitas organisasi dengan menerapkan SOP untuk menjaga dan meningkatkan kualitas penerapan dari manajemen mutu.*

**Keywords:** *Sistem Manajemen Mutu, Pusat Bahasa, Implementasi*

---

## **1. Pendahuluan**

Kebijakan pendidikan di Indonesia banyak dikeluhkan oleh masyarakat karena sering

terjadi perubahan dan pergeseran paradigma saat pergantian pemimpin dalam pemerintahan sejak masa reformasi. Namun, apabila dilihat lebih jauh masih belum ada perubahan yang mendasar seperti yang tertuang dalam Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem pendidikan nasional (Hidayati, 2018). Perubahan yang sering terjadi salah satunya adalah dalam implementasi kurikulum pembelajaran yang dikeluarkan oleh menteri pendidikan, dari kurikulum 2004 yang menggunakan istilah KBK, sampai yang terbaru pada tahun 2020 yang menggunakan nama atau istilah Merdeka Belajar. Pendekatan merdeka belajar pada tingkat kampus dengan istilah Merdeka belajar kampus merdeka (MBKM). Konsep MBKM tersebut merupakan langkah awal dari rangkaian kebijakan untuk perguruan tinggi, dalam memenuhi kebutuhan untuk terus berkembang sesuai dengan tuntutan kebutuhan pasar pada lulusan perguruan tinggi (Hudjimartsu et al., 2021).

Penyesuaian pada perubahan kebijakan tersebut membuat perguruan tinggi perlu untuk melakukan pengembangan organisasi sesuai dengan kebutuhan. Pengembangan organisasi menjadi hal yang wajib dilakukan oleh sebuah organisasi untuk menjaga eksistensi dan meningkatkan kualitas dalam mencapai tujuannya (Arisandi et al., 2022). Pengembangan organisasi sebagai sebuah kebutuhan terus berkembang sejalan dengan perkembangan global dalam berbagai aspek. Organisasi yang terus berkembang, harus dipersiapkan dengan matang dan terencana bukan secara kondisional (Sobry, 2018). Setiap aspek yang berkembang juga pasti akan berhubungan dan berpengaruh pada aspek yang lain (Muhammad, 2018). Pengembangan organisasi pada perguruan tinggi yang erat kaitannya dengan implementasi kebijakan merdeka belajar kampus merdeka sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 4 Tahun 2020 yaitu transformasi dari Perguruan Tinggi Negeri Badan Layanan Umum (PTN BLU) menjadi Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum (PTN BH).

Penerapan PTN BH merupakan otonomi penuh perguruan tinggi negeri yang didukung oleh Kemendikbud dengan memberikan kemudahan dalam pemenuhan persyaratan tanpa terikat status akreditasi (Malena, 2020). PTN BH menurut Nizam (Herlina, 2022) merupakan salah satu bentuk institusi nirlaba yang bertujuan untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dengan memperhatikan kondisi ekonominya. Dalam penerapan PTN BH dibutuhkan kreativitas dalam mencari sumber dana, karena pendanaan tidak lagi bergantung hanya pada APBN atau SPP yang diperoleh dari mahasiswa. Pendapat lainnya disampaikan oleh Ainun (Herlina, 2022) manfaat dari penerapan PTN BH adalah universitas dapat secara mandiri dapat mengambil kebijakan, pengelolaan keuangan dan kebijakan lainnya yang tentunya terdapat tantangan yang besar dan resiko yang bisa saja timbul dari kebijakan tersebut. Hal tersebut dapat diselesaikan dengan manajemen mutu yang

mampu untuk menjaga peningkatan kualitas dari organisasi (Nugraha, 2018).

Manajemen mutu adalah suatu cara yang digunakan untuk dapat meningkatkan *performance* produk atau jasa secara terus menerus pada suatu organisasi, dengan menggunakan seluruh sumber daya manusia dan modal yang tersedia (Ahmad, 2020). Sistem manajemen mutu lainnya disampaikan oleh Gasperz dalam (Yusuf, 2017) yaitu, sistem manajemen mutu adalah sekumpulan kebijakan dan praktik yang dimaksudkan untuk menjamin kesesuaian suatu proses dan produk (barang/jasa). Mutu dapat tercapai dengan memenuhi beberapa standar, standar yang masuk dalam komponen mutu (Siregar et al., 2022) yaitu standar satu, standar produk dan jasa yang meliputi: a) kesesuaian dengan spesifikasi, b) kesesuaian dengan tujuan dan manfaat, c) tanpa cacat (*zero effects*), dan d) selalu baik sejak awal.

Universitas Negeri Surabaya (Unesa) merupakan perguruan tinggi yang bertransformasi dari PTN BLU menjadi PTN BH yang mulai berlaku pada tahun 2022. Unesa merupakan perguruan tinggi yang terdiri terdiri dari berbagai komponen yang pastinya meliputi komponen strategis, pendukung, terstruktur, garis tengah, dan pelaksana (Mintzberg, 1979). Peran dari setiap komponen tersebut sangat dibutuhkan menjaga kinerja dari organisasi. Adanya peran pendukung dilakukan oleh bagian yang tidak punya peran langsung dalam pembelajaran, namun berfungsi untuk membantu kinerja dan menjaga kualitas dari perguruan tinggi. Bentuk dari komponen pendukung adalah sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) untuk pelayanan kebutuhan khusus. UPT yang ada di Unesa di antaranya: UPT poliklinik, UPT Pusat Bahasa, UPT Hubungan masyarakat, dan UPT perpustakaan.

UPT Pusat Bahasa Unesa yang merupakan organisasi *supporting* yang menunjang layanan bahasa di Universitas Negeri Surabaya, yang berfokus pada bidang layanan keabsahaan serta menjaga kualitas dari mahasiswa dan lulusan untuk memiliki kemampuan bahasa asing yang terstandar. UPT Pusat Bahasa dibawah naungan bidang akademik yaitu bertanggungjawab langsung pada Pembantu Rektor Bidang 1 Unesa dengan wewenang dalam melaksanakan pendidikan dan pelatihan baik didalam lingkungan Unesa (untuk pelanggan internal meliputi dosen, mahasiswa dan karyawan) maupun luar lingkungan Unesa (untuk pelanggan eksternal meliputi masyarakat umum). Surat keputusan Rektor Unesa tentang penetapan struktur organisasi UPT Pusat Bahasa yaitu dipimpin oleh Kepala, untuk kesekretariatan oleh sekretaris dan terdapat 3 (tiga) divisi yang bersinergi dalam mensukseskan program-program kebahasaan yang meliputi: 1) Divisi Tes dan Sertifikasi Bahasa, 2) Divisi Pendidikan dan Pelatihan, dan 3) Divisi Usaha Pengembangan Bahasa.

UPT Pusat Bahasa mengambil suatu kebijakan untuk melakukan pengembangan

organisasi sebagai salah satu upaya preventif dari tuntutan masyarakat dengan berkomitmen untuk melakukan perbaikan secara terus menerus melalui penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) International Standard Organization (ISO) 9001: 2015. Konsep yang diusung dalam penerapan ISO tersebut adalah standarisasi sistem layanan dan perbaikan mutu layanan. Hal tersebut perlu dilakukan sebagai usaha terbaik perbaikan organisasi, sehingga dapat meningkatkan kinerja secara keseluruhan dan berpeluang untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Peran ISO dalam menjaga kualitas internal manajemen organisasi menjadi bukti dalam pengembangan organisasi yang dapat lebih dikendalikan seperti dalam peningkatan kompetensi Sumber Daya Manusia (Samsuri et al., 2013). Hal tersebut dikarenakan, manajemen mutu menjadi alat kendali yang pastinya rutin dilakukan dalam proses organisasi. Pemimpin akan memiliki pengetahuan perkembangan dari organisasi dan mempersiapkan penyelesaian pada potensi masalah. Dalam urusan eksternal, adanya penerapan manajemen mutu yang baik dalam organisasi juga akan meningkatkan kepuasan pengguna pada layanan yang diberikan oleh organisasi (Ma'sumah & Layaman, 2019). Penerapan manajemen mutu pada pendidikan tinggi juga menjadi salah satu usaha yang dapat memberikan manfaat positif bagi organisasi secara internal dan mahasiswa sebagai pengguna layanan karena setiap proses pengambilan keputusan juga melibatkan berbagai pertimbangan yang matang (Jesry et al., 2022).

Sertifikasi ISO 9001: 2015 yang merupakan sebuah pengembangan organisasi ke arah yang lebih baik, agar kinerja organisasi dapat terukur secara jelas kualitas dan kuantitasnya, serta budaya disiplin dapat melekat pada seluruh anggota organisasi (Neyestani & Juanzon, 2017). Pastinya dengan penerapan ISO yang baru diterapkan oleh organisasi telah merubah budaya, aktivitas, dan SDM-nya yang khususnya pada pendidikan tinggi secara keseluruhan (Martínez-Zarzuelo et al., 2022). Penetapan dari ISO 9001: 2015 pada UPT Pusat Bahasa diharapkan dapat menjadikan organisasi tersebut tidak hanya sekedar memenuhi standar ISO tetapi juga tertanam budaya mutu dalam setiap kegiatan pada layanan pendidikan maupun administrasi yang diberikan kepada pelanggan.

## **2. Metode**

Penelitian ini dilakukan melalui pendekatan kualitatif eksploratif dengan tujuan untuk menemukan masalah penerapan manajemen mutu yang baru diterapkan oleh organisasi secara utuh dan menganalisis potensi masalah ataupun keunggulan yang akan ditimbulkan. Fokus yang diambil dalam penelitian ini sesuai dengan beberapa bahan kajian (Jesry et al., 2022;

Ma'sumah & Layaman, 2019; Samsuri et al., 2013), di antaranya perubahan budaya organisasi, adaptasi proses bisnis, dan penguatan kualitas layanan organisasi. Lokasi penelitian dilakukan pada UPT Pusat Bahasa Universitas Negeri Surabaya yang pastinya akan mengalami perubahan organisasi dengan penerapan Unesa sebagai PTN BH serta penerapan dari Sistem Manajemen Mutu. Metode analisis data yang digunakan adalah model dari Miles et al., (2014) yang terdiri dari pengambilan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pengambilan data dilakukan dengan mengambil data primer dan sekunder. Reduksi data dilakukan dengan merapikan data sesuai dengan fokus yang telah ditentukan pada penelitian ini. Penyajian data dilakukan dengan menampilkan hasil dari data yang sudah dirapikan dengan tujuan mendapatkan gambaran penelitian yang diharapkan, serta penarikan kesimpulan yang dilakukan sesuai dengan temuan di lapangan atau lokasi penelitian terkait dengan masalah penerapan sistem manajemen mutu yang dilakukan oleh UPT Pusat Bahasa Unesa.

### **3. Hasil dan Pembahasan**

#### **3.1 Perubahan Budaya Organisasi**

Usaha penerapan manajemen mutu pastinya akan mengalami masalah, karena akan mengubah budaya lama yang sudah ada dalam organisasi. Perubahan yang terjadi lebih berhubungan dengan aktivitas yang kurang sesuai dengan arah pelaksanaan manajemen mutu. ISO yang akan diterapkan juga akan menjadi tantangan baru bagi organisasi tersebut untuk membantu perubahan berjalan lebih baik dan terarah. Perubahan ini juga ditantang dengan adanya penerapan kegiatan secara daring yang disebabkan oleh pandemi. Selain itu, perluasan pangsa pasar dari Pusba yang disebabkan oleh adanya PTN BH yang berlaku di Unesa menjadi tantangan lain untuk menerapkan budaya yang terbakukan. Hal tersebut disampaikan oleh kepala pusat bahasa Unesa sebagai berikut:

“Unesa sudah menjadi PTNBH yang mana mengarahkan setiap unit yang ada di dalamnya mampu memberikan layanan pada pengguna di luar unesa. Sehingga perlu untuk perbaikan sistem, dan penerapan manajemen mutu menjadi usaha terbaik yang dilakukan oleh pusba sebagai unit dari Unesa.” (wawancara, 8 Mei 2023)

Salah satu kunci dari penerapan budaya mutu dalam organisasi adalah adanya orientasi pada pelanggan. Dalam hal ini, organisasi harus memahami kebutuhan dan harapan pelanggan serta berusaha memberikan layanan yang berkualitas tinggi untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Hal ini dapat dilakukan dengan cara mengadakan survei kepuasan pelanggan secara rutin, mendengarkan masukan dan saran dari pelanggan, serta memperbaiki layanan yang kurang memuaskan (Yayat, 2017). Penerapan budaya mutu juga dapat membantu organisasi dalam memperbaiki kualitas layanan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara melakukan

analisis terhadap proses bisnis, melakukan pelatihan dan pembekalan terhadap karyawan, serta melakukan evaluasi terhadap efektivitas perbaikan yang dilakukan.

Organisasi juga harus mampu mengukur keberhasilan penerapan budaya mutu dalam meningkatkan kualitas layanan dalam aspek proses dan hasilnya. Organisasi juga harus memiliki indikator kinerja yang terukur dan dapat dijadikan acuan untuk menilai efektivitas penerapan budaya mutu. Indikator kinerja ini dapat berupa jumlah pengaduan dari pelanggan, tingkat kepuasan pelanggan, dan tingkat efisiensi dan efektivitas proses bisnis (Thetool et al., 2017). Penerapan budaya mutu dalam organisasi dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi pelanggan dan organisasi itu sendiri. Dalam sudut pandang pelanggan, penerapan budaya mutu dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Beberapa perubahan untuk meningkatkan layanan pelanggan baik pelanggan internal dan eksternal, menuntut SDM Pusat Bahasa untuk melakukan adaptasi dengan ketentuan yang sudah terstandarisasi dalam bentuk dokumentasi seperti standar operasional prosedur (SOP) dan target kinerja yang tertuang dalam sasaran mutu lembaga. Proses penerapan budaya mutu dalam Pusat Bahasa yang menjadi kunci adalah budaya yang dimiliki dan dilakukan oleh SDM yang ada. Penerapan dari ISO telah mengarahkan adaptasi yang harus dilakukan. Kedisiplinan pegawai dalam penerapan SOP menjadi fokus lembaga, dikarenakan setiap tahun akan dilakukan audit internal dan eksternal untuk memenuhi persyaratan klausul ISO.

### **3.2 Adaptasi Proses Bisnis**

Proses bisnis dalam organisasi terdiri harus dipahami sebagai aktivitas yang akan berlangsung secara berkesinambungan. Adanya penerapan ISO 9001 tersebut pastinya mengarahkan organisasi untuk lebih patuh pada prinsip manajemen organisasi yang baik. Hal tersebut dikarenakan ISO memaksa organisasi untuk terus menjaga kegiatan atau aktivitas sejalan dengan visi misi dari organisasi. Arah perubahan penerapan ISO tersebut memaksa dokumentasi untuk dilakukan lebih rapi dan teratur. Beberapa dokumen yang menjadi prasyarat implementasi ISO 9001 disusun sesuai dengan ketentuan diantaranya kebijakan mutu, identifikasi dan penanganan resiko, manual mutu, SOP, target kinerja dan lainnya (Yusrie et al., 2021).

Dokumen tersebut disusun oleh Pimpinan pusat bahasa beserta kepala divisi, menyesuaikan dengan kebutuhan lembaga dengan tetap berdasar klausul ISO 9001 sebagai syarat sertifikasi. Kemudian dokumen disahkan oleh Pimpinan lembaga sehingga menjadi dokumen legal pada lembaga tersebut. Dokumentasi yang disusun tidak bersifat mutlak, apabila diperlukan perubahan dalam dokumentasi diperkenankan untuk melakukan

perubahan dengan menyesuaikan kebutuhan atau updating peraturan yang berlaku sesuai dengan prosedur pengendalian informasi terdokumentasi. Dokumentasi prosedur yang baik adalah prosedur yang ditulis, disepakati oleh pemilik proses, disahkan, kemudian disosialisasikan dan dilaksanakan dengan rasa tanggungjawab.

Penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 di pusat bahasa, lembaga memfokuskan layanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan dan melakukan perbaikan secara terus menerus. Usaha dalam penerapan ISO dapat dilakukan dengan penguatan dan penyegaran proses bisnis yang sudah ada (Todorut, 2013). Proses bisnis sebagai aktivitas organisasi sangat penting untuk dijaga sejalan dengan arah dan tujuan dari organisasi. Pada gambar 1 menunjukkan pada proses penguatan penerapan proses bisnis pada saat audit sertifikasi oleh badan sertifikasi.



**Gambar 1. Audit Sertifikasi ISO 9001: 2015 oleh badan sertifikasi** (Sumber: Dokumentasi Pusat Bahasa Unesa, 2022)

Evaluasi kegiatan secara rutin merupakan bagian penting dari implementasi ISO karena proses bisnis yang tidak konsisten atau tidak efektif dapat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Menurut Neyestani & Juanzon (2017), Adaptasi proses bisnis adalah kunci untuk mencapai tujuan-tujuan yang digunakan dalam penerapan ISO. Hal tersebut didukung dengan persyaratan untuk memastikan bahwa organisasi memenuhi kebutuhan pelanggan dan terus meningkatkan kepuasan pelanggan. ISO 9001 membantu organisasi untuk mempertajam fokus mereka pada pelanggan dan meningkatkan layanan yang diberikan kepada mereka (Murmura et al., 2018). Pada akhirnya dengan adanya penerapan manajemen mutu adalah untuk menguatkan internal organisasi dan memberikan kepuasan bagi pelanggan.

### 3.3 Penguatan Kualitas Layanan Organisasi

Beberapa dokumen yang menjadi prasyarat implementasi ISO 9001 disusun sesuai dengan ketentuan diantaranya kebijakan mutu, identifikasi dan penanganan resiko, manual mutu, SOP, target kinerja dan lainnya. Dokumen tersebut disusun oleh Pimpinan pusat bahasa beserta kepala divisi, menyesuaikan dengan kebutuhan lembaga dengan tetap berdasar klausul ISO 9001 sebagai syarat sertifikasi. Kemudian dokumen disahkan oleh Pimpinan lembaga sehingga menjadi dokumen legal pada lembaga tersebut. Dokumentasi yang disusun tidak bersifat mutlak, apabila diperlukan perubahan dalam dokumentasi diperkenankan untuk melakukan perubahan dengan menyesuaikan kebutuhan atau updating peraturan yang berlaku sesuai dengan prosedur pengendalian informasi terdokumentasi. Dokumentasi prosedur yang baik adalah prosedur yang ditulis, disepakati oleh pemilik proses, disahkan, kemudian disosialisasikan dan dilaksanakan dengan rasa tanggungjawab.

Terdaftar total sejumlah 51 dokumentasi mutu yang dibuat oleh pusat bahasa unesa untuk menerapkan manajemen mutu diantaranya kebijakan mutu, prosedur mutu/SOP dan instruksi kerja. Pembuatan 51 dokumen mutu tersebut disesuaikan dengan aktivitas kebutuhan dari pusat bahasa dalam memberikan layanan dan menjalankan aktivitas. Isu dan masalah pada penerapan dokumen mutu yang dialami ke depannya dapat diselesaikan dengan menyesuaikan dokumen yang sudah ada dengan mempertimbangkan perubahan yang terjadi. Penguatan pada layanan akan terus berjalan dengan mempertimbangkan kebutuhan yang perlu distandarkan (Kusumawardhani & Burhanuddin, 2020). Pelaksanaan manajemen mutu juga perlu diarahkan untuk tidak menjadi beban organisasi, namun mampu memberikan pemahaman pada arah organisasi ke depannya (Rizki et al., 2022).

Prosedur kegiatan yang tertulis dalam standar operasional prosedur memberikan kejelasan kepada pihak-pihak terkait tanggungjawab proses yang melekat pada masing-masing divisi maupun personil, sehingga sangat memudahkan pelaku proses dalam menjalankan prosedur tersebut. SOP yang disusun masing-masing divisi dan juga layanan internal, mewakili main process Pusat Bahasa, beberapa diantaranya adalah SOP terkait dengan Tes TEP, Tes Toefl ITP, Kursus TEP, Layanan Alih Bahasa, Kursus Bahasa Asing, Layanan Pelanggan, Pemeliharaan Sarana dan Prasarana dan SOP lain yang mendukung kinerja proses Pusat Bahasa. SOP tersebut terstandarisasi dan sangat informatif apabila pelanggan baik internal atau eksternal membutuhkan informasi terkait beberapa proses di atas, karena sudah dijabarkan apa tujuan, ruang lingkup, ketentuan umum prosedur serta penanggungjawab proses (Fahlevi & Anugrah, 2021).

Orientasi SOP yang digunakan tersebut salah satunya punya tujuan untuk orientasi

pelanggan. Kepuasan pelanggan perlu digunakan sebagai tujuan dari pelaksanaan kegiatan yang berjalan dalam pusat bahasa. Salah satu persyaratan dalam klausul ISO adalah lembaga secara periodik melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, untuk memantau kinerja proses apakah sudah sesuai dengan target lembaga. Untuk memperoleh data tersebut, lembaga menyebarkan angket kepada pelanggan untuk dilengkapi sesuai dengan pengalaman layanan yang diterima saat berada di Pusat Bahasa. Angket direkap dan diolah sehingga diperoleh hasil yang memuaskan, dan dapat disimpulkan bahwa pelanggan puas terhadap layanan yang diberikan Pusat Bahasa. Pemahaman bersama dalam menjaga kepuasan pelanggan menjadi relevansi dalam penerapan manajemen mutu yang baik, dengan dukungan dan adaptasi pada perkembangan dan kebutuhan dari pasar (Dinata et al., 2020; Ramadania et al., 2020).

Adanya manajemen mutu yang diterapkan oleh pusat bahasa telah memberikan arah pengembangan organisasi yang lebih baik. Perbaikan internal organisasi tersebut memberikan kemudahan bagi calon pengguna untuk mendapatkan layanan yang terstandar (Aldi et al., 2022; Amellia et al., 2022). Aktivitas yang dilakukan juga terekam oleh organisasi, sehingga dapat memberikan saran perbaikan organisasi secara rutin di dalam rapat tinjauan manajemen.

#### **4. Simpulan**

Pada penerapan manajemen mutu yang dapat dilakukan oleh UPT pusat bahasa Unesa adalah dengan mempersiapkan perubahan budaya organisasi dengan menjaga dan mengawal dari penerapan budaya mutu, yang mana harus menjaga proses adaptasi SDM untuk berkomitmen dan berkemauan pada budaya mutu tersebut. Perubahan budaya organisasi pastinya juga akan membutuhkan waktu dan persiapan matang untuk memperkuat aktivitas organisasi. Langkah selanjutnya adalah dengan menciptakan adaptasi proses bisnis manajemen mutu baku yang mengoptimalkan pada orientasi hasil. Aktivitas organisasi dengan menerapkan SOP yang berorientasi pelanggan dalam prosesnya. Penerapan SOP pada dasarnya sangat dinamis dan membutuhkan peran serta dari berbagai pihak untuk menjaga dan meningkatkan kualitas penerapan dari manajemen mutu. Pada akhirnya dengan adanya peningkatan kualitas dari organisasi dengan manajemen mutu akan memberikan kepuasan bagi pelanggan.

#### **5. Referensi**

Ahmad. (2020). *Manajemen Mutu Terpadu*. Penerbit Nas Media Pustaka.

Aldi, M., Sumarno, P., Sukristyanto, A., & Hariyoko, Y. (2022). Pelayanan Publik Melalui E - Klampid dalam Mewujudkan Administrasi Kependudukan Berbasis Good Governace di

Kota Surabaya. *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, 2(2), 50–56.

- Amellia, I. M., Sukristyanto, A., & Hariyoko, Y. (2022). Analisis Pelayanan Publik Calon Pelanggan Pemasangan Baru Pdam Surya Sembada Kota Surabaya Wilayah Barat. *Seminar Nasional 2022 “Transformasi Digital Dalam Upaya Peningkatan Perekonomian Pasca Pandemi,”* 1–4.
- Arisandi, D., Widya Mutiara, M., & Christanti Mawardi, V. (2022). DAMPAK KEGIATAN MERDEKA BELAJAR KAMPUS MERDEKA (MBKM) MAGANG DAN STUDI INDEPENDEN DALAM MENINGKATKAN KOMPETENSI MAHASISWA. *Versi Cetak*, 6(1), 174–181. <https://doi.org/10.24912/jmishumsen>
- Dinata, M. C., Mardalena, T., & Rachman. B, A. (2020). Sistem Pengelolaan Pelabuhan Rakyat Lasdap Tembilahan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau. *Jurnal Maritim Universitas Karimun*, 1(2), 87–93. <https://doi.org/https://doi.org/10.1234/ojms.v1i2.80>
- Fahlevi, M. F., & Anugrah, I. G. (2021). Implementasi Integrasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dengan Sistem Informasi Laboratorium Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sekapuk. *Bina Insani Ict Journal*, 8(1), 33. <https://doi.org/10.51211/biict.v8i1.1512>
- Herlina, N. (2022, March). *Transformasi PTN BH Menuju Kampus Unggul dan Berdaya Saing – Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia*. <https://Dikti.Kemdikbud.Go.Id/>.
- Hidayati, N. (2018). PERGESERAN KEBIJAKAN PENDIDIKAN ISLAM. *Ta’dib: Jurnal Pendidikan Islam Dan Isu-Isu Sosial*, 16(2), 20–41.
- Hudjimartsu, S. A., Prayudyanto, M. N., Permana, S., & Heryansyah, A. (2021). Peluang Dan Tantangan Implementasi Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MbkM) Di Fakultas Teknik Dan Sains UIKA BOGOR. *Educate: Jurnal Teknologi Pendidikan*, 7(1), 58. <https://doi.org/10.32832/educate.v7i1.6245>
- Jesry, M., Alhaj Omar, F., Rashwani, A., Bark, I., Jammo, K., Ajam, S., & Kassab, Z. (2022). Exploring the value of a risk-management quality-assurance model to support delivery of quality higher education in the conflict-affected northwest of Syria. *International Journal of Educational Research Open*, 3(February), 100134. <https://doi.org/10.1016/j.ijedro.2022.100134>
- Kusumawardhani, D. A., & Burhanuddin, B. (2020). Analisis Kepuasan Peserta Didik Terhadap Layanan Evaluasi Hasil Belajar Online. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*, 3(1), 90–101. <https://doi.org/10.17977/um027v3i12020p90>
- Ma’sumah, E. N., & Layaman, L. (2019). Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kepuasan Peserta (Pelanggan) Dengan Mediasi Kualitas Layanan. *Esensi: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 9(1), 69–78. <https://doi.org/10.15408/ess.v9i1.12430>
- Malena. (2020). Inilah Arti “Kampus Merdeka” dalam Kebijakan “Merdeka Belajar” ala Mendikbud Nadiem. *KalderaNews.Com*. <https://www.kalderanews.com/2020/01/inilah-arti-kampus-merdeka-dalam-kebijakan-merdeka-belajar-ala-mendikbud-nadiem/>
- Martínez-Zarzuelo, A., Rodríguez-Mantilla, J. M., & Fernández-Díaz, M. J. (2022). Improvements

in climate and satisfaction after implementing a quality management system in education. *Evaluation and Program Planning*, 94(June).  
<https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2022.102119>

- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: a methods sourcebook* (Third). SAGE Publications, Inc.
- Mintzberg, H. (1979). *The Structuring of Organizations: A Synthesis of the Research, Theory of Management Policy Series*.
- Muhammad, S. (2018). Pentingnya Pengembangan Budaya Organisasi Pada Perguruan Tinggi. *Jurnal Ilmiah Widya*, 4(3), 192–203.
- Murmura, F., Casolani, N., Liberatore, L., & Vicentini, A. (2018). An empirical analysis of ISO 9001:2008 application in Italian services and manufacturing companies. *Total Quality Management and Business Excellence*, 29(7–8), 786–797.  
<https://doi.org/10.1080/14783363.2016.1237286>
- Neyestani, B., & Juanzon, J. B. P. (2017). ISO 9001 Standard and Organization's Performance: A Literature Review. *International Journal of Advanced Multidisciplinary Research*, 4(2), 6–13. <https://doi.org/10.22192/ijamr>
- Nugraha, J. (2018). IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU BERBASIS ISO 9001:2008 (STUDI PADA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA). *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 6(2), 163–169.  
[http://journal.stainkudus.ac.id/index.php/equilibrium/article/view/1268/1127%0Ahttp://publicacoes.cardiol.br/portal/ijcs/portugues/2018/v3103/pdf/3103009.pdf%0Ahttp://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-75772018000200067&lng=en&tlng=](http://journal.stainkudus.ac.id/index.php/equilibrium/article/view/1268/1127%0Ahttp://publicacoes.cardiol.br/portal/ijcs/portugues/2018/v3103/pdf/3103009.pdf%0Ahttp://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-75772018000200067&lng=en&tlng=)
- Ramadania, Juniwati, & Meilky, L. (2020). The Interaction of E-Service Quality, Brand Awareness, Trust and Satisfaction With Buyback Interest in Gojek On-Line Transportation Services. *Matrik : Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 14(2), 267–282.
- Rizki, M., Sujianto, S., & Asari, H. (2022). Kapabilitas Dynamic Governance Dalam Pembangunan Zona Integritas Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 8(2), 321–338. <https://doi.org/10.30996/jpap.v8i2.5745>
- Samsuri, M. T., Wardoyo, & Yadiono. (2013). Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2008 Untuk Meningkatkan Kompetensi Guru Program Teknik Kendaraan Ringan Di Smk Negeri 1 Trucuk. *Jurnal Nosel*, 2(1).
- Siregar, R. W., Usnur, U. H., Rahayu, R., Miranda, N., Dewi, M. S., Alfarisi, S., Adriana, M., Ramadhansyah, M., Suriono, Z., Rinaldi, R., Batubara, M. S., Arifin, Z., Nabila, A., Ridwan, F., Amin, A., Tamiang, Y., Widiastuty, R., Nst, W. R., Vahlevi, I. A., & Ritonga, M. (2022). *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan* (Syafaruddin & M. Syukri (eds.)). CV. Pusdikra Mitra Jay.
- Sobry, M. (2018). Proses Penjaminan Mutu Lembaga Pendidikan Islam melalui Manajemen Mutu Terpadu. *EL-HIKMAH: Jurnal Kajian Dan Penelitian Pendidikan Islam*, 10(2), 211–222. <https://doi.org/10.20414/elhikmah.v10i2.216>
- Thetool, Y., Indartuti, E., & Soenarjanto, B. (2017). PELAYANAN PUBLIK BERBASIS GOOD

GOVERNANCE ( Studi tentang Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pelayanan KTP di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya ). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(1), 668–674. <https://doi.org/10.30996/jpap.v3i1.1237>

Todorut, A. V. (2013). The Need of Total Quality Management in Higher Education. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 83, 1105–1110. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.06.207>

Yayat, R. (2017). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN PASIRJAMBU. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, XI(2), 56–65. [http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI\\_FULLL.pdf](http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI_FULLL.pdf)

Yusrie, C. S., Ernawati, E., Suherman, D., & Barlian, U. C. (2021). Pengembangan Kurikulum dan Proses Pembelajaran Pendidikan Tinggi: *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 3(1), 52–69. <https://doi.org/10.47467/reslaj.v3i1.276>

Yusuf, S. Y. M. (2017). PENGARUH PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BAGI WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR PELAYANAN BERSAMA SAMSAT MATARAM. *Jurnal Ilmiah Tata Sejuta*, 3, 1–9.