



Penerapan Manajemen Berbasis Mutu (MBM) dalam Pengelolaan SDM di Perguruan Tinggi

Sherly Malini ^{1*}, Dwi Hanadya ², Nyayu Ully Auliana ³, Agung Indriansyah ⁴, Yike Diana Putri ⁵

¹⁻⁵ Politeknik Prasetiya Mandiri, Indonesia

Email: sherlydosen@gmail.com ^{1*}, hanadya.dwi@gmail.com ², nyayuully@gmail.com ³, agungindriansyah@gmail.com ⁴, yike.dianaputri@gmail.com ⁵

Abstract, *This study aims to examine the application of Quality-Based Management (MBM) in the management of Human Resources (HR) at Prasetiya Mandiri Polytechnic PSDKU Palembang. The focus of the research includes the process of implementing MBM, supporting and inhibiting factors, and the impact on human resource performance. The method used is a qualitative approach with the type of case study, through in-depth interviews, observations, and documentation studies. The results of the study show that the implementation of MBM is carried out through the stages of planning, implementation, evaluation, and continuous improvement, with quality principles such as quality improvement, involvement of all elements of the organization, and focus on service user satisfaction. Supporting factors include visionary leadership, management commitment, and an organizational culture that is open to change. On the contrary, obstacles arise from limited resources, resistance of some human resources, and less than optimal training. The implementation of MBM has a positive impact on improving the competence, motivation, and performance of lecturers and education staff, although it still needs to be strengthened in the aspects of evaluation and sustainable development. This research makes a theoretical contribution to the development of the concept of MBM in higher education as well as practical benefits for campuses in improving the quality of human resource management.*

Keywords: *Case Studies, Higher Education, Human Resources, Performance, Quality-Based Management,*

Abstrak, Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penerapan Manajemen Berbasis Mutu (MBM) dalam pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) di Politeknik Prasetiya Mandiri PSDKU Palembang. Fokus penelitian meliputi proses penerapan MBM, faktor pendukung dan penghambat, serta dampak terhadap kinerja SDM. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus, melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan MBM dilakukan melalui tahapan perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan perbaikan berkelanjutan, dengan prinsip mutu seperti peningkatan kualitas, keterlibatan seluruh elemen organisasi, dan fokus pada kepuasan pengguna layanan. Faktor pendukung meliputi kepemimpinan yang visioner, komitmen manajemen, serta budaya organisasi yang terbuka terhadap perubahan. Sebaliknya, hambatan muncul dari keterbatasan sumber daya, resistensi sebagian SDM, dan kurang optimalnya pelatihan. Penerapan MBM berdampak positif terhadap peningkatan kompetensi, motivasi, dan kinerja dosen dan tenaga kependidikan, meskipun masih perlu penguatan pada aspek evaluasi dan pengembangan berkelanjutan. Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan konsep MBM di pendidikan tinggi serta manfaat praktis bagi kampus dalam meningkatkan kualitas pengelolaan SDM.

Kata Kunci: Kinerja, Manajemen Berbasis Mutu, Pendidikan Tinggi, Sumber Daya Manusia, Studi Kasus.

1. PENDAHULUAN

Perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan tinggi memiliki peran strategis dalam mencetak sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas untuk menjawab tantangan global. Kualitas suatu perguruan tinggi tidak hanya ditentukan oleh sarana dan prasarana, tetapi juga sangat bergantung pada mutu pengelolaan SDM, baik dosen, tenaga kependidikan, maupun unsur manajemen lainnya. SDM menjadi penggerak utama yang menentukan keberhasilan proses pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Menurut Astirini Swarastuti

et al. (2024), pengelolaan SDM yang baik akan berpengaruh langsung terhadap kualitas kinerja lembaga secara keseluruhan. Oleh karena itu, penguatan strategi manajemen SDM menjadi faktor krusial dalam upaya meningkatkan mutu perguruan tinggi.

Dalam konteks pengelolaan SDM, Manajemen Berbasis Mutu (MBM) atau Total Quality Management (TQM) menawarkan sebuah pendekatan yang sistematis dan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan tinggi. MBM mengedepankan prinsip-prinsip mutu seperti perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*), fokus pada pelanggan (*customer focus*), dan keterlibatan semua pihak (*total involvement*), yang dapat diadopsi dalam pengelolaan SDM untuk menciptakan budaya kerja yang produktif dan inovatif (Purwanto, 2023). Penerapan MBM dalam pengelolaan SDM memungkinkan perguruan tinggi membangun sistem kerja yang efisien, transparan, serta berorientasi pada pencapaian standar mutu pendidikan nasional dan internasional.

Namun demikian, dalam implementasinya, pengelolaan SDM di banyak perguruan tinggi masih menghadapi berbagai permasalahan. Di antaranya adalah rendahnya kompetensi sebagian tenaga pendidik dan kependidikan, lemahnya motivasi kerja, serta belum optimalnya pelayanan akademik kepada mahasiswa. Seperti dikemukakan oleh Dacholfany et al. (2024), tantangan utama dalam manajemen SDM di lingkungan pendidikan tinggi adalah menciptakan SDM yang tidak hanya kompeten secara akademik, tetapi juga profesional dalam melayani mahasiswa dan masyarakat. Masalah ini sering kali disebabkan oleh kurangnya pelatihan, evaluasi kinerja yang tidak sistematis, dan minimnya inovasi dalam pengembangan SDM (Sinta Bella Agustina & M Bambang Purwanto, 2025; Zubaidah et al., 2023).

Selain itu, motivasi kerja SDM di lingkungan perguruan tinggi sering kali dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti sistem penghargaan yang kurang adil, keterbatasan promosi jabatan, serta lingkungan kerja yang tidak kondusif. Menurut Purwanto (2024), motivasi kerja menjadi faktor penting yang memengaruhi produktivitas SDM, dan jika tidak dikelola dengan baik akan berdampak pada penurunan mutu layanan pendidikan. Akibatnya, kualitas proses pembelajaran dan layanan administrasi akademik menjadi tidak optimal, yang pada akhirnya dapat memengaruhi akreditasi dan daya saing perguruan tinggi (Purwanto & Rosyidin, 2024).

Melihat berbagai persoalan tersebut, penerapan MBM dalam pengelolaan SDM menjadi salah satu solusi strategis untuk meningkatkan kualitas layanan di perguruan tinggi. MBM menekankan pentingnya standar mutu, sistem monitoring dan evaluasi, serta pelatihan berkelanjutan bagi SDM. Seperti dinyatakan oleh (Hanadya et al., 2022), manajemen mutu yang diterapkan secara konsisten akan menciptakan budaya organisasi yang adaptif, berorientasi mutu, dan responsif terhadap perubahan lingkungan pendidikan. Oleh karena itu,

penting dilakukan kajian mendalam mengenai bagaimana perguruan tinggi menerapkan MBM dalam pengelolaan SDM, serta sejauh mana dampaknya terhadap mutu SDM dan layanan pendidikan (Agustin & Purwanto, 2023b).

Penelitian ini penting dilakukan untuk mengisi kesenjangan studi terkait penerapan Manajemen Berbasis Mutu dalam pengelolaan SDM perguruan tinggi, terutama dalam konteks perguruan tinggi Indonesia yang menghadapi tantangan globalisasi dan era revolusi industri 4.0. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini bertujuan menggali secara mendalam proses, tantangan, serta dampak penerapan MBM dalam pengelolaan SDM. Harapannya, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pimpinan perguruan tinggi dalam merancang strategi pengelolaan SDM berbasis mutu, sehingga mampu meningkatkan kinerja dosen, tenaga kependidikan, dan pada akhirnya mutu layanan pendidikan secara keseluruhan.

Berangkat dari permasalahan tersebut, penelitian ini dirancang untuk menjawab beberapa rumusan masalah, yaitu: (1) bagaimana penerapan Manajemen Berbasis Mutu (MBM) dalam pengelolaan SDM di perguruan tinggi?; (2) faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan atau hambatan penerapan MBM dalam pengelolaan SDM?; dan (3) bagaimana dampak penerapan MBM terhadap kinerja SDM perguruan tinggi? Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan penerapan MBM dalam pengelolaan SDM di perguruan tinggi, menganalisis faktor-faktor yang menjadi pendukung maupun penghambat dalam implementasi MBM, serta menggali dampak dari penerapan MBM terhadap pengembangan dan kinerja SDM di lingkungan perguruan tinggi. Adapun manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis, yakni memperkaya kajian manajemen mutu dan manajemen SDM khususnya di lingkungan pendidikan tinggi, serta manfaat praktis, yaitu memberikan rekomendasi yang dapat menjadi masukan strategis bagi pimpinan perguruan tinggi dalam merancang dan mengimplementasikan sistem Manajemen Berbasis Mutu guna meningkatkan kualitas SDM dan layanan pendidikan yang lebih baik.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus, karena fokus penelitian diarahkan untuk memahami secara mendalam bagaimana penerapan Manajemen Berbasis Mutu (MBM) dalam pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) di perguruan tinggi. Pendekatan studi kasus dipilih untuk menggali fenomena yang terjadi di lingkungan kampus secara komprehensif, terutama berkaitan dengan proses, tantangan, dan dampak penerapan MBM. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh data

yang kaya dan mendalam melalui interaksi langsung dengan subjek penelitian, sehingga dapat memberikan gambaran nyata dan mendalam terkait praktik MBM dalam pengelolaan SDM.

Penelitian ini dilaksanakan di Politeknik Prasetiya Mandiri PSDKU Palembang, yang merupakan salah satu perguruan tinggi swasta di bawah pengelolaan yayasan. Lokasi ini dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa kampus ini sedang mengembangkan sistem manajemen mutu dalam pengelolaan SDM untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Subjek penelitian terdiri dari beberapa informan kunci, yaitu pimpinan kampus (kepala kantor), bagian HRD atau pengelola SDM, dosen, dan tenaga kependidikan, yang terlibat langsung dalam proses manajemen SDM. Pemilihan informan dilakukan secara purposive sampling, dengan kriteria mereka yang memiliki pemahaman dan pengalaman langsung terkait penerapan MBM di lingkungan kampus.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tiga metode utama, yaitu wawancara mendalam (in-depth interview), observasi, dan studi dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan untuk menggali informasi, pengalaman, serta pandangan para informan mengenai penerapan MBM dalam pengelolaan SDM. Observasi dilakukan secara langsung terhadap aktivitas manajemen SDM, seperti proses rekrutmen, pelatihan, evaluasi kinerja, dan rapat koordinasi. Selain itu, studi dokumentasi dilakukan dengan menelaah berbagai dokumen penting, seperti SOP, kebijakan pengelolaan SDM, laporan evaluasi kinerja, dan dokumen pelatihan, guna mendapatkan data pendukung dan melengkapi informasi hasil wawancara dan observasi.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles & Huberman (1994), yang terdiri dari tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Tahap reduksi data dilakukan dengan memilah, merangkum, dan memfokuskan data dari hasil wawancara, observasi, dan dokumen yang relevan. Selanjutnya, penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, dan diagram untuk mempermudah pemahaman hubungan antar data. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan, di mana peneliti melakukan interpretasi dan analisis mendalam untuk menjawab rumusan masalah. Selain itu, triangulasi data diterapkan untuk menguji konsistensi dan validitas data dari berbagai sumber.

Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menggunakan beberapa teknik, yaitu kredibilitas, dependabilitas, konfirmabilitas, dan transferabilitas. Uji kredibilitas dilakukan dengan melakukan triangulasi data dan member checking untuk memastikan kebenaran data yang dikumpulkan. Dependabilitas diuji dengan melakukan audit proses penelitian secara konsisten. Konfirmabilitas dilakukan dengan menjaga objektivitas peneliti melalui

dokumentasi yang sistematis dan transparan. Transferabilitas diperoleh melalui deskripsi kontekstual yang rinci agar hasil penelitian ini dapat digunakan atau dibandingkan dengan konteks perguruan tinggi lain yang memiliki karakteristik serupa.

Secara garis besar, tahapan penelitian ini diawali dengan perencanaan penelitian, yaitu penyusunan proposal dan perizinan kepada pihak kampus. Selanjutnya, tahap pengumpulan data, yang mencakup wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tahap ketiga adalah analisis data secara simultan dengan proses pengumpulan data, sesuai dengan model Miles & Huberman. Kemudian, dilakukan validasi data dengan triangulasi dan member checking. Tahap terakhir adalah penyusunan laporan penelitian, yang merangkum keseluruhan proses dan hasil penelitian untuk diseminasi akademik. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoretis dan praktis bagi pengembangan pengelolaan SDM berbasis mutu di perguruan tinggi.

3. HASIL

Profile Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Politeknik Prasetiya Mandiri PSDKU Palembang, sebuah lembaga pendidikan tinggi vokasi yang berada di bawah naungan Yayasan Prasetiya Mandiri. Politeknik ini didirikan dengan tujuan utama untuk menghasilkan lulusan yang siap kerja, memiliki keterampilan praktis, serta mampu bersaing di dunia industri dan bisnis. Sebagai salah satu Perguruan Tinggi Swasta (PTS) yang mengedepankan pendidikan vokasi, Politeknik Prasetiya Mandiri PSDKU Palembang berkomitmen memberikan pendidikan yang berorientasi pada pengembangan keterampilan, penguasaan teknologi, dan peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM).

Visi Politeknik Prasetiya Mandiri PSDKU Palembang adalah "*Menjadi institusi pendidikan vokasi yang unggul dan berdaya saing global dalam menghasilkan lulusan profesional, inovatif, dan berkarakter.*" Sementara itu, misi yang diemban meliputi: (1) menyelenggarakan pendidikan vokasi berkualitas yang berbasis pada kebutuhan dunia usaha dan dunia industri (DUDI); (2) mengembangkan penelitian terapan yang mendukung pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi terapan; (3) melaksanakan pengabdian kepada masyarakat melalui penerapan ilmu pengetahuan, teknologi, dan keterampilan; serta (4) menjalin kemitraan strategis dengan berbagai pihak untuk mendukung pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi.

Dalam menjalankan operasionalnya, Politeknik Prasetiya Mandiri PSDKU Palembang memiliki struktur organisasi yang dirancang untuk mendukung efektivitas pengelolaan

lembaga. Kepemimpinan kampus diketuai oleh Kepala Kantor, yang ditunjuk langsung oleh Yayasan Prasetiya Mandiri sebagai badan penyelenggara pendidikan. Kepala Kantor bertanggung jawab penuh atas pengelolaan administrasi, akademik, dan kemahasiswaan, serta memastikan pelaksanaan program-program kampus berjalan sesuai visi dan misi yang telah ditetapkan. Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Kantor dibantu oleh beberapa unit pelaksana teknis (UPT), seperti UPT Akademik, UPT Keuangan, UPT Kemahasiswaan, serta UPT Penjaminan Mutu, yang masing-masing memiliki tugas dan fungsi spesifik sesuai kebutuhan kampus.

Selain itu, untuk mendukung kelancaran pelaksanaan akademik, Politeknik Prasetiya Mandiri PSDKU Palembang juga memiliki program studi yang dirancang untuk menjawab kebutuhan dunia industri, seperti Program Studi Manajemen Bisnis, Akuntansi, dan Teknik Komputer. Setiap program studi dikelola oleh Ketua Program Studi yang bertanggung jawab atas pelaksanaan proses pembelajaran, pengembangan kurikulum, serta pembinaan dosen dan mahasiswa. Dengan struktur organisasi yang jelas, kampus ini berupaya membangun tata kelola yang baik (*good governance*) dan berorientasi pada mutu pendidikan.

Sebagai institusi yang mengusung pendidikan vokasi, Politeknik Prasetiya Mandiri PSDKU Palembang terus berupaya untuk meningkatkan kualitas SDM internal, baik dosen maupun tenaga kependidikan, melalui berbagai pelatihan, workshop, dan program pengembangan profesional lainnya. Komitmen terhadap kualitas ini selaras dengan semangat Manajemen Berbasis Mutu (MBM) yang mulai diterapkan di lingkungan kampus untuk memastikan seluruh elemen perguruan tinggi bekerja dengan standar mutu yang tinggi. Oleh karena itu, perguruan tinggi ini menjadi lokasi yang relevan untuk mengkaji penerapan MBM dalam pengelolaan SDM, termasuk menelusuri bagaimana kebijakan mutu tersebut diterapkan dalam kehidupan sehari-hari organisasi.

Dengan latar belakang dan profil tersebut, Politeknik Prasetiya Mandiri PSDKU Palembang memberikan gambaran nyata bagaimana sebuah perguruan tinggi swasta vokasi mengelola SDM-nya, serta bagaimana penerapan prinsip-prinsip mutu dapat mempengaruhi kinerja dan layanan pendidikan. Penelitian ini diharapkan mampu mengungkap secara mendalam dinamika penerapan MBM dalam pengelolaan SDM di kampus tersebut, sekaligus memberikan rekomendasi strategis bagi pengembangan manajemen mutu di lingkungan pendidikan tinggi.

Penerapan Manajemen Berbasis Mutu (MBM) dalam pengelolaan SDM

Penerapan Manajemen Berbasis Mutu (MBM) dalam pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) di perguruan tinggi, khususnya di Politeknik Prasetiya Mandiri PSDKU

Palembang, dilakukan melalui serangkaian proses dan langkah sistematis yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas SDM secara berkelanjutan. Proses ini diawali dengan perencanaan mutu SDM, di mana kampus melakukan identifikasi kebutuhan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan berdasarkan standar pendidikan vokasi yang ditetapkan. Kemudian dilanjutkan dengan implementasi program pengembangan SDM, seperti pelatihan kompetensi teknis dan soft skill, sertifikasi, serta pelatihan teknologi informasi yang menunjang proses belajar-mengajar. Tahapan ini diikuti oleh monitoring dan evaluasi kinerja SDM, yang dilaksanakan secara berkala untuk memastikan bahwa pengembangan SDM berjalan sesuai rencana dan memberikan dampak positif bagi mutu layanan pendidikan.

Selain proses yang sistematis, penerapan MBM dalam pengelolaan SDM juga mengacu pada prinsip-prinsip mutu yang diterapkan secara konsisten. Salah satu prinsip utama adalah fokus pada pelanggan (*customer focus*), dalam hal ini mahasiswa dan dunia industri. SDM perguruan tinggi diarahkan untuk selalu memberikan layanan pendidikan yang memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa serta relevan dengan kebutuhan dunia kerja. Prinsip perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) juga menjadi dasar dalam pengelolaan SDM, yang terlihat dari adanya evaluasi rutin terhadap kinerja dosen dan staf, serta tindak lanjut berupa program peningkatan kapasitas sesuai hasil evaluasi.

Selanjutnya, prinsip keterlibatan seluruh anggota organisasi (*total employee involvement*) juga diterapkan dalam pengelolaan SDM, di mana setiap dosen dan tenaga kependidikan dilibatkan aktif dalam proses pengambilan keputusan terkait program mutu, baik melalui rapat rutin, forum diskusi, maupun tim-tim kerja yang dibentuk untuk keperluan tertentu. Dengan demikian, SDM tidak hanya menjadi pelaksana, tetapi juga mitra strategis dalam meningkatkan mutu layanan akademik dan non-akademik. Hal ini sejalan dengan prinsip pendekatan proses (*process approach*), di mana setiap tahapan pengelolaan SDM dirancang, dijalankan, dan dievaluasi berdasarkan alur kerja yang jelas dan terukur.

Dari hasil temuan di lapangan, penerapan MBM juga memperlihatkan adanya komitmen manajemen puncak (*top management commitment*) sebagai salah satu kunci keberhasilan pengelolaan SDM. Kepala kantor dan manajemen kampus secara aktif mengawasi dan memfasilitasi proses peningkatan kualitas SDM, mulai dari dukungan anggaran, pengadaan pelatihan, hingga evaluasi kinerja berbasis indikator mutu. Tanpa adanya komitmen pimpinan, upaya penerapan MBM dalam pengelolaan SDM akan sulit berjalan optimal. Oleh sebab itu, keterlibatan manajemen puncak dalam mendukung budaya mutu menjadi aspek penting yang dipegang teguh oleh perguruan tinggi.

Namun demikian, hasil temuan juga menunjukkan bahwa dalam penerapan MBM, terdapat beberapa tantangan dan hambatan yang harus dihadapi, antara lain keterbatasan anggaran untuk pengembangan SDM secara menyeluruh, resistensi sebagian SDM terhadap perubahan, serta perlunya peningkatan kesadaran semua pihak akan pentingnya budaya mutu. Meski demikian, melalui penerapan prinsip-prinsip MBM dan langkah-langkah pengelolaan yang terukur, perguruan tinggi tetap berupaya menjaga kesinambungan program mutu. Oleh karena itu, MBM menjadi pendekatan strategis yang diyakini mampu meningkatkan kualitas SDM secara bertahap sehingga berdampak positif terhadap mutu layanan pendidikan vokasi di Politeknik Prasetiya Mandiri PSDKU Palembang.

Faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan atau hambatan penerapan MBM dalam pengelolaan SDM

Hasil wawancara dengan salah satu pejabat kampus, yakni Kepala Kantor Politeknik Prasetiya Mandiri PSDKU Palembang, mengungkapkan bahwa *"Kami selalu berusaha meningkatkan kualitas SDM melalui pelatihan, workshop, dan evaluasi kinerja. Dukungan yayasan juga sangat besar, terutama dalam penyediaan anggaran dan kebijakan mutu, sehingga penerapan Manajemen Berbasis Mutu (MBM) bisa berjalan baik di lingkungan kampus"*. Temuan ini menunjukkan bahwa dukungan dari pimpinan dan yayasan menjadi faktor utama pendukung penerapan MBM. Selain itu, kesadaran sebagian besar dosen dan tenaga kependidikan (tendik) akan pentingnya mutu layanan pendidikan juga menjadi modal penting, sehingga berbagai program pelatihan dan peningkatan kapasitas SDM berjalan dengan antusias. Observasi yang dilakukan peneliti selama proses pengajaran dan kegiatan administrasi juga menunjukkan adanya budaya kerja yang mulai terarah pada standar mutu, misalnya dalam penerapan sistem pelayanan akademik berbasis digital dan mekanisme evaluasi rutin bagi dosen dan tendik.

Namun, dari hasil wawancara yang sama, ditemukan pula beberapa faktor penghambat yang cukup signifikan. Sebagaimana disampaikan oleh salah satu dosen, *"Kami memang dilibatkan dalam program mutu, tetapi kadang-kadang kebijakan dari atas tidak diikuti dengan sosialisasi yang jelas, sehingga beberapa staf bingung harus mulai dari mana"*. Ini menunjukkan bahwa minimnya sosialisasi dan komunikasi internal menjadi salah satu penghambat penting dalam penerapan MBM. Selain itu, hasil observasi juga memperlihatkan bahwa keterbatasan SDM, khususnya dalam jumlah dan kompetensi tenaga administrasi, menjadi tantangan tersendiri. Sebagian staf masih mengalami kesulitan dalam menyesuaikan diri dengan standar baru, terutama dalam penggunaan teknologi informasi dan penerapan sistem mutu yang menuntut ketelitian dan konsistensi. Dengan demikian, meskipun penerapan

MBM sudah berjalan, diperlukan perbaikan dalam aspek komunikasi, pelatihan lanjutan, dan penambahan SDM yang kompeten agar sistem manajemen mutu dapat diterapkan secara optimal di perguruan tinggi.

Dampak penerapan MBM terhadap kinerja SDM

Penerapan Manajemen Berbasis Mutu (MBM) di Politeknik Prasetiya Mandiri PSDKU Palembang memberikan dampak positif terhadap peningkatan kompetensi sumber daya manusia (SDM), khususnya dosen dan tenaga kependidikan (tendik). Dari hasil wawancara dengan salah satu kepala divisi, diperoleh keterangan bahwa *"Setelah adanya pelatihan dan pembinaan berbasis mutu, dosen lebih paham bagaimana menyusun RPS (Rencana Pembelajaran Semester) yang sesuai standar mutu, dan staf administrasi lebih teliti dalam memberikan layanan akademik"*. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi terjadi karena adanya pelatihan rutin, workshop, serta evaluasi kerja berbasis standar mutu, yang menjadi bagian penting dari implementasi MBM. Observasi juga menunjukkan adanya perubahan dalam cara dosen mempersiapkan materi ajar dan melakukan evaluasi pembelajaran, sehingga lebih terukur dan sesuai standar institusi.

Selain itu, MBM berdampak pada peningkatan motivasi kerja dosen dan tendik. Melalui sistem penghargaan dan evaluasi kinerja yang transparan, sebagian besar dosen merasa lebih termotivasi untuk meningkatkan kualitas pengajaran. Salah satu dosen menyatakan, *"Kami jadi lebih semangat karena ada penghargaan bagi dosen yang aktif dan inovatif, serta sistem monitoring yang membuat kami merasa dihargai dalam pekerjaan"*. Adanya feedback berkala dan keterlibatan dosen/tendik dalam pengambilan keputusan mutu juga meningkatkan rasa memiliki terhadap kampus, sehingga menumbuhkan motivasi untuk bekerja lebih baik. Namun demikian, sebagian kecil tendik masih merasa beban kerja meningkat tanpa diimbangi peningkatan kesejahteraan, sehingga ini menjadi catatan penting bagi manajemen untuk terus memperbaiki aspek motivasi secara menyeluruh (Budiyanto et al., 2024; Susanto et al., 2022).

Dampak yang paling signifikan dari penerapan MBM adalah peningkatan kinerja keseluruhan institusi. Berdasarkan data internal yang diperoleh, setelah penerapan MBM, pelayanan akademik menjadi lebih cepat, akurat, dan sesuai prosedur, misalnya dalam proses pengajuan administrasi mahasiswa yang sebelumnya sering terlambat, kini menjadi lebih teratur. Selain itu, mutu pembelajaran mengalami peningkatan, terlihat dari hasil evaluasi mahasiswa terhadap dosen yang menunjukkan kepuasan lebih tinggi dibanding periode sebelumnya. Bahkan, citra institusi di masyarakat juga meningkat, terbukti dari bertambahnya jumlah pendaftar dan kerjasama eksternal yang mulai terjalin dengan dunia industri. Dengan demikian, MBM tidak hanya meningkatkan mutu individu SDM, tetapi juga berdampak

langsung pada daya saing dan kinerja lembaga secara keseluruhan (Agustin & Purwanto, 2023a; Marlini et al., 2021).

Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Manajemen Berbasis Mutu (MBM) di Politeknik Prasetiya Mandiri PSDKU Palembang secara signifikan meningkatkan kompetensi dan kinerja SDM, baik dosen maupun tenaga kependidikan. Temuan ini sejalan dengan teori Total Quality Management (TQM) yang menekankan pentingnya keterlibatan seluruh unsur organisasi dalam menjaga dan meningkatkan mutu secara berkelanjutan (Goetsch & Davis, 2016). Selain itu, temuan ini menguatkan hasil penelitian sebelumnya oleh Rahayu (2020), yang menyatakan bahwa implementasi MBM mendorong budaya kerja yang lebih produktif dan kolaboratif, terutama dalam lingkungan pendidikan tinggi.

Temuan ini sesuai dengan kerangka pemikiran yang dibangun dalam penelitian, di mana MBM dilihat sebagai pendekatan strategis untuk meningkatkan mutu SDM melalui prinsip perbaikan berkelanjutan, fokus pada pelanggan (mahasiswa), dan partisipasi semua elemen kampus. Proses penerapan MBM yang dilakukan melalui pelatihan, evaluasi mutu berkala, dan penghargaan kinerja, telah mampu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung peningkatan kapasitas individu, yang menjadi inti dalam kerangka berpikir penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa kerangka MBM memang relevan untuk diterapkan dalam pengelolaan SDM perguruan tinggi (Auliana et al., 2022; Harapan et al., 2024).

Secara praktis, hasil penelitian ini mengimplikasikan bahwa penerapan MBM mampu memperbaiki manajemen SDM yang sebelumnya stagnan, sehingga kampus dapat bersaing secara kualitas. Dengan adanya standar mutu yang jelas, dosen dan tendik menjadi lebih terarah dalam menjalankan tugasnya. Menurut Nuswantoro et al. (2023), kejelasan standar mutu merupakan kunci dalam meningkatkan efektivitas organisasi, dan ini terbukti dari hasil penelitian. Oleh karena itu, manajemen SDM berbasis MBM harus menjadi model pengelolaan SDM di perguruan tinggi, khususnya kampus swasta. Penelitian ini juga menemukan bahwa motivasi SDM meningkat seiring dengan keterlibatan mereka dalam proses mutu, baik dalam forum diskusi mutu maupun evaluasi kinerja. Hal ini memperkuat teori motivasi Herzberg, di mana pengakuan dan partisipasi dalam pengambilan keputusan menjadi faktor motivasi intrinsik yang kuat (Herzberg, 1966). Dengan demikian, MBM tidak hanya berdampak pada prosedur kerja, tetapi juga menyentuh aspek psikologis SDM yang pada akhirnya mempengaruhi kualitas layanan perguruan tinggi.

Meskipun banyak keberhasilan, hasil penelitian juga mengungkap hambatan dalam penerapan MBM, seperti keterbatasan anggaran, kurangnya SDM ahli, dan resistensi sebagian tenaga pendidik yang sudah nyaman dengan pola lama. Ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayat et al. (2024), yang mengungkap bahwa implementasi manajemen mutu seringkali terhambat oleh sumber daya yang tidak memadai dan belum adanya komitmen dari seluruh lini manajemen. Oleh karena itu, komitmen pimpinan kampus menjadi faktor krusial dalam memastikan MBM berjalan efektif. Jika dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, temuan ini menguatkan hasil penelitian M. Bambang Purwanto (2024), yang menyatakan bahwa MBM berpengaruh langsung terhadap peningkatan kualitas pendidikan dan pelayanan akademik. Namun, penelitian ini memiliki keunikan karena fokusnya pada hubungan MBM dengan pengelolaan SDM, sementara sebagian besar penelitian sebelumnya lebih menitikberatkan pada proses akademik dan layanan mahasiswa. Dengan demikian, penelitian ini memperluas area kajian MBM ke ranah SDM, yang selama ini masih kurang mendapat perhatian (Irawan et al., 2024; Taufiqi & Purwanto, 2024).

Secara teoretis, penelitian ini memperkaya teori MBM dan TQM dengan menegaskan bahwa pengelolaan mutu tidak dapat dipisahkan dari penguatan SDM, karena SDM adalah pelaksana utama proses mutu. Secara praktis, temuan ini dapat menjadi model implementasi MBM dalam pengelolaan SDM bagi perguruan tinggi lain, terutama kampus swasta yang menghadapi tantangan kompetisi dan tuntutan kualitas layanan. Oleh sebab itu, manajemen SDM dan mutu harus berjalan selaras sebagai satu sistem terpadu. Hasil penelitian ini juga memiliki implikasi kebijakan, yaitu pentingnya merumuskan pedoman MBM khusus untuk pengelolaan SDM, mulai dari rekrutmen, pengembangan, hingga evaluasi kinerja. Pedoman ini harus berbasis pada prinsip MBM yang menekankan partisipasi aktif, transparansi, dan orientasi mutu. Sejalan dengan pendapat Nasar et al. (2024), mutu pendidikan tidak akan tercapai tanpa sistem SDM yang bermutu, sehingga kebijakan kampus perlu diarahkan untuk memperkuat sistem SDM berbasis MBM.

Kebaruan (novelty) dari penelitian ini terletak pada fokus keterkaitan langsung antara MBM dan pengelolaan SDM, yang belum banyak dibahas secara mendalam di perguruan tinggi swasta di Indonesia. Sebagian besar studi MBM selama ini hanya menyoroti aspek akademik dan layanan mahasiswa, sehingga penelitian ini memberikan kontribusi baru dengan menunjukkan bahwa SDM merupakan bagian inti dalam MBM. Kebaruan lainnya adalah pendekatan kualitatif yang mendalam, berdasarkan wawancara dan observasi, yang memberikan gambaran nyata tentang penerapan MBM di lapangan. Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa penerapan MBM berkontribusi besar dalam meningkatkan

kompetensi, motivasi, dan kinerja SDM di perguruan tinggi, meskipun masih menghadapi tantangan internal seperti keterbatasan dana dan SDM. Hasil ini memperkuat pentingnya MBM sebagai pendekatan strategis dalam manajemen perguruan tinggi. Oleh karena itu, MBM harus terus dikembangkan dan disesuaikan dengan kebutuhan SDM agar kampus mampu meningkatkan mutu pendidikan secara menyeluruh dan berkelanjutan.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menemukan bahwa penerapan MBM berdampak langsung pada peningkatan kompetensi, motivasi, dan kinerja dosen serta tenaga kependidikan, yang ditandai dengan adanya peningkatan profesionalisme, komitmen terhadap mutu layanan pendidikan, dan efisiensi kerja. Selain itu, MBM juga menciptakan budaya kerja kolaboratif yang berorientasi pada mutu berkelanjutan, sejalan dengan tujuan organisasi pendidikan tinggi untuk memberikan layanan prima kepada mahasiswa dan masyarakat. Namun, dalam proses penerapannya, terdapat beberapa hambatan yang menjadi tantangan, antara lain keterbatasan anggaran, SDM yang belum sepenuhnya memahami konsep MBM, serta adanya resistensi terhadap perubahan manajemen mutu. Meskipun demikian, faktor pendukung seperti komitmen pimpinan, budaya organisasi yang mulai terbentuk, serta partisipasi aktif seluruh elemen kampus menjadi kekuatan utama dalam menjalankan MBM secara konsisten. Kekuatan dari penelitian ini terletak pada pendekatan kualitatif mendalam melalui wawancara dan observasi langsung, sehingga mampu menggambarkan realita penerapan MBM secara utuh dari perspektif pelaku dan pengelola SDM. Selain itu, fokus penelitian ini yang menyoroti keterkaitan langsung antara MBM dan pengelolaan SDM menjadi kontribusi ilmiah yang signifikan, mengingat selama ini kajian MBM di perguruan tinggi lebih banyak terfokus pada aspek akademik dan pelayanan mahasiswa. Dengan demikian, penelitian ini dapat menjadi referensi dan model bagi perguruan tinggi lain, khususnya perguruan tinggi swasta, dalam mengelola SDM berbasis mutu secara berkelanjutan. Rekomendasi dari penelitian ini adalah pentingnya penyusunan pedoman MBM khusus untuk SDM, penguatan komitmen manajemen, serta pelatihan berkelanjutan bagi SDM agar mampu beradaptasi dengan tuntutan mutu yang terus berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

Agustin, A., & Purwanto, M. B. (2023a). Pelatihan Cooperate Learning Melalui Media English Exploratory Vacation pada Mahasiswa Sadar Wisata Palembang Darussalam. *Sejahtera*:

Jurnal Inspirasi Mengabdikan Untuk Negeri, 2(4), 282–288.
<https://doi.org/10.58192/sejahtera.v2i4.1478>

Agustin, A., & Purwanto, M. B. (2023b). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Kinerja Guru SMA. *LIMEEMAS: Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 1(2), 55–64.
<https://ejournal.apmapi.or.id/index.php/Limeemas/article/view/12>

Astirini Swarastuti, Budiyo, B., & M Bambang Purwanto. (2024). Management of English Learning to Improve Digital-Based Language Literacy Skills. *International Journal of Education, Vocational and Social Science*, 3(01 SE-Articles), 202–215.
<https://doi.org/10.99075/ijevss.v3i01.672>

Auliana, N. U., Hanadya, D., & Purwanto, M. B. (2022). Pengembangan Objek Wisata Kambang Iwak Park Sebagai Paru-Paru Kota Palembang. *NAWASENA: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 1(3), 20–31. <https://doi.org/10.56910/nawasena.v1i3.375>

Budiyo, Kabri, K., Harapan, E., & Purwanto, M. B. (2024). 21st Century English Learning: a Revolution in Skills, Critical Thinking, Creativity, and Visual Communication. *Asian Journal of Applied Education (AJAE)*, 3(1 SE-Articles), 43–54.
<https://doi.org/10.55927/ajae.v3i1.7841>

Dacholfany, M. I., Iqbal, M., Rahmi, E., & Purwanto, M. B. (2024). Principal's Leadership Strategy in Efforts to Development the Quality of Human Resources in Schools. *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(1 SE-), 487–493.
<https://doi.org/10.54371/jiip.v7i1.3356>

Hanadya, D., Auliana, N. U., & Purwanto, M. B. (2022). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sarana Dan Prasarana Perpustakaan Di Politeknik Darussalam Palembang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 2(1), 171–182.
<https://doi.org/10.36908/jimpa.v2i1.61>

Harapan, E., Marisyah, F., Marsinah, M., Malini, S., & Purwanto, M. B. (2024). Assessing Work Habits and Discipline: High School Teachers in South Sumatra Province Post In-Service Teacher Professional Education Program (PPG-DALJAB). *Gema Wiralodra*, 15(2 SE-Articles), 726–737. <https://doi.org/10.31943/gw.v15i2.707>

Hidayat, F., Ridayani, R., Purwanto, M. B., & Agustinasari, E. (2024). Transforming Education In The 5.0 Era: A Case Study On The Digital Readiness Of English Lecturers At Polytechnics. *Language and Education Journal*, 9(2 SE-Articles).
<https://doi.org/10.52237/lej.v9i2.896>

Irawan, D., Marisyah, F., Hatidah, H., & Purwanto, M. (2024). Changing principal leadership in the age of digitalization. *INTERACTION: Jurnal Pendidikan Bahasa*, 11(1).
<https://doi.org/10.36232/jurnalpendidikanbahasa.v11i1.6033>

M. Bambang Purwanto. (2024). Overcoming Barriers In English Learning For The Hospitality And Tourism Industry: Effective Strategies For Success. *Journal of English Teaching and Linguistics*, 1(02 SE-Articles), 68–77.
<https://jetli.yupind.com/index.php/jetli/article/view/10>

- Marlini, S., Purwanto, M. B., & Porwani, S. (2021). Sosialisasi Protokol Kesehatan Pembelajaran Tatap Muka ada Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 6–14.
- Nasar, I., Nurdianingsih, F., Rahmi, E., & Purwanto, M. B. (2024). Values Of Character Education: Study of Strengthening the Culture of Digital Literacy for Youth in Disruptive 5.0 Era. *Gema Wiralodra*, 15(1 SE-Articles), 596–604. <https://doi.org/10.31943/gw.v15i1.688>
- Nuswanto, P., Marsinah, M., Rahmi, E., & Purwanto, M. B. (2023). School Principal Leadership Style In Improving Teacher Professionalism. *International Journal of Technology and Education Research*, 1(02), 19–27. <https://doi.org/10.99075/ijeter/issue/view/16.v1i01.305>
- Purwanto, M. B. (2023). Manajerial Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Kualitas Administrasi Guru. *Jurnal Ilmiah LIMEEMAS*, 1(1), 1–10.
- Purwanto, M. B. (2024). Managerial Principal in Improving the Quality of Teacher Administration. *SILABUS: Jurnal Pendidikan Indonesia*, 1(1 SE-Articles), 47–56. <https://jurnal.sitasi.id/silabus/article/view/48>
- Purwanto, M. B., & Rosyidin, I. (2024). The Profile of a Prospective Teacher Candidate's Digital Literacy: A Case Study on Faculty of Teacher Training and Education of PGRI University of Palembang. *LIMEEMAS: Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 2(1 SE-Articles), 35–45. <https://ejournal.apmapi.or.id/index.php/Limeemas/article/view/25>
- Sinta Bella Agustina, & M Bambang Purwanto. (2025). Taman Kota Pundi Kayu sebagai Ruang Hijau Kota : Edukasi Manfaat bagi Kesehatan Fisik dan Mental Bagi Masyarakat Kota Palembang. *Sejahtera: Jurnal Inspirasi Mengabdikan Untuk Negeri*, 4(1 SE-Articles), 243–259. <https://doi.org/10.58192/sejahtera.v4i1.3090>
- Susanto, Y., Effendi, M., & Purwanto, M. B. (2022). Sosialisasi Penggunaan Literasi Digital dalam Memasarkan Produk UKM di Desa Semangus Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musirawas. *Abdimas Galuh*, 4(2), 1408–1415. <https://doi.org/10.25157/ag.v4i2.8612>
- Taufiqi, M. A., & Purwanto, M. B. (2024). Promoting Religious Moderation through English Language Teaching: Strategies and Challenges in Islamic Educational Settings. *ETERNAL (English Teaching Journal)*, 15(2), 192–202. <https://doi.org/10.26877/eternal.v15i2.443>
- Zubaidah, R. A., Susanto, Y., Ujang, U., & Purwanto, M. B. (2023). Implementasi Program Merdeka Belajar bagi Kepala Sekolah SD, SMP Dan Pengawas. *MESTAKA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(4), 189–193. <https://doi.org/10.58184/mestaka.v2i4.112>