

## **Implementasi Standar Nasional Pendidikan (SN Dikti) Melalui Strategi Manajemen Komunikasi Organisasi Lembaga Pendidikan Sebagai Upaya Penjaminan Mutu Pendidikan Pada Universitas Telkom**

**DESANTI DILA ARZETA, WERIHISFENLI SARAGIH, IDOLA PERDINI PUTRI**

Universitas Telkom, Indonesia  
Email : [desantidila@student.telkomuniversity.ac.id](mailto:desantidila@student.telkomuniversity.ac.id)

### **ABSTRAK**

Pembangunan bangsa Indonesia yang berkelanjutan dapat tercapai salah satunya dari faktor pendidikan. Pendidikan tinggi di Indonesia tentunya memiliki standar yang harus dilakukan untuk terciptanya mutu pendidikan yang baik. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui implementasi Standar Nasional Pendidikan (SN Dikti) melalui strategi manajemen komunikasi organisasi pada Satuan Penjaminan Mutu (SPM) di Universitas Telkom. Penelitian ini menganalisis lebih dalam mengenai proses perencanaan, implementasi, komunikasi, dan evaluasi yang dilakukan oleh SPM. Metode kualitatif digunakan pada penelitian ini dengan paradigma konstruktivisme dan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan Pada penelitian ini berupa observasi, wawancara mendalam, dan studi pustaka. Hasil penelitian ini yaitu adanya strategi manajemen komunikasi yang telah dilakukan oleh Universitas Telkom sebagai bentuk upaya implementasi penjaminan mutu dengan acuan yang telah ditentukan oleh SN Dikti. SPM telah melakukan implementasi SN Dikti dengan baik, melalui strategi manajemen komunikasi yang berperan penting untuk melihat efektif dari fakultas dan program studi yang menjamin bahwa semua pihak berkontribusi pada peningkatan mutu pendidikan.

**Kata Kunci:** SN Dikti, Strategi Manajemen, Komunikasi Organisasi, Penjaminan Mutu

### **ABSTRACT**

*The sustainable development of the Indonesian nation can be achieved, among other factors, through education. Higher education in Indonesia certainly has standards that must be implemented to create good educational quality. The purpose of this study is to understand the implementation of the National Education Standards. (SN Dikti) through organizational communication management strategies at the Quality Assurance Unit (SPM) at Telkom University. This research analyzes in depth the processes of planning, implementation, communication, and evaluation carried out by SPM. This study employs a case study methodology, a constructivist paradigm, and a qualitative method. In-depth interviews, literature reviews, and observation are the methods of data gathering used in this study. The result of this research is the existence of a communication management strategy that has been implemented by Telkom University as an effort to implement quality assurance based on the standards set by SN Dikti. Through a communication management strategy, the Quality Assurance Unit has successfully implemented SN Dikti, guaranteeing that all parties contribute to the enhancement of educational quality and serving as an important tool in evaluating the efficacy of faculties and study programs.*

**Keywords:** SN Dikti, Management Strategy, Organizational Communication, Quality Assurance

## 1. PENDAHULUAN

Sektor pendidikan menjadi bagian penting untuk menaikkan kemajuan negara. Posisi pendidikan Indonesia pada tahun 2023 berada pada urutan ke-67 dari 208 negara di dunia, menurut statistik dari Global Population Review. Kualitas pendidikan merupakan isu utama yang saat ini dihadapi oleh sektor pendidikan. Rendahnya kualitas pendidikan di berbagai tingkatan dan jenis pendidikan. **(Sulaiman, 2016)**. Di antaranya adalah perlunya peningkatan mutu pendidikan pasca-menengah. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Permendikbudristek) Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2023 menjadi landasan penyusunan SN Dikti yang dilakukan dalam rangka mencapai tujuan pendidikan nasional. Norma Nasional Pendidikan Tinggi (SN Dikti) yang ditetapkan pemerintah mencakup standar penelitian, pendidikan, dan pengabdian kepada masyarakat. Semua lembaga pendidikan pasca-menengah wajib menaati peraturan tersebut.

SN Dikti merupakan salah satu standar yang mencakup standar nasional di bidang pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, dengan tujuan memberikan kerangka arahan untuk penyelenggaraan pendidikan tinggi. Standar ini dibuat untuk mendukung pencapaian tujuan pendidikan yang sangat penting untuk mencerdaskan bangsa dan memajukan teknologi dan ilmu pengetahuan. Regulasi tentang penjaminan mutu pendidikan tinggi ditetapkan melalui Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 62 Tahun 2016 **(Permendikbudristek RI, nomor 53 tentang 2023)** dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan tinggi dan menyelaraskan regulasi terkait sistem penjaminan mutu, standar nasional, dan akreditasi. Proses penetapan, penerapan, penilaian, pemantauan, dan penyempurnaan standar pendidikan tinggi menjamin mutu pendidikan tinggi dalam penjaminan mutu.

Selain mengatur sejumlah standar, SN Dikti juga mengawasi pengelolaan sarana dan prasarana, pembiayaan, pendidikan tinggi, personel, proses pembelajaran, konten, kompetensi lulusan, dan standar tenaga kependidikan. Salah satu inisiatif yang dilakukan oleh penyelenggara pendidikan agar lebih efektif dan efisien dalam pengelolaannya, menurut Pusat Standar dan Kebijakan Pendidikan (PSKP), adalah menetapkan standar minimal perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan yang harus dilakukan oleh satuan pendidikan dalam rangka mencapai kompetensi lulusan. Sebagaimana dinyatakan dalam Permendikbudristek (2023), kriteria manajemen pendidikan meliputi pengorganisasian, pelaksanaan, dan pemantauan kegiatan pembelajaran. Dengan proses pembelajaran peserta didik yang secara rutin dinilai oleh satuan pendidikan, maka tujuan dari perencanaan pendidikan ini adalah untuk meningkatkan mutu keluaran pembelajaran. Evaluasi diri ini mencakup data tentang kualitas pengelolaan satuan pendidikan, proses pembelajaran, dan hasil belajar peserta didik. Perencanaan pendidikan mencakup kurikulum, pembelajaran, tenaga pengajar, sarana dan prasarana, dan anggaran.

Mutu pendidikan dapat mencerminkan tingkat kecerdasan kehidupan suatu bangsa **(Mulyani, 2022)**. Rendahnya mutu pendidikan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kurangnya fasilitas dan infrastruktur yang memadai. Selain itu, beberapa wilayah di Indonesia masih tergolong tertinggal, hal tersebut dapat memengaruhi akses terhadap pendidikan. **(Mulyani, 2022)**. Kualitas pendidikan yang rendah di beberapa daerah di Indonesia masih disebabkan oleh kurangnya profesionalisme dalam menjalankan tugas. Sistem Pendidikan Nasional yang mengamanatkan bahwa pendidik harus mampu menyelenggarakan pelatihan, serta merencanakan, menyelenggarakan, dan mengevaluasi hasil pembelajaran, sejalan dengan hal tersebut **(Pasal 39 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003)**.

Salah satu langkah penting dalam pengembangan sumber daya manusia Indonesia adalah peningkatan mutu pendidikan, yang juga penting bagi pembangunan pendidikan negara ini

**(Awaludin, 2021)**. Dengan tujuan untuk meningkatkan mutu pendidikan, Menteri Pendidikan Nasional meluncurkan "Gerakan Mutu Pendidikan" pada tanggal 2 Mei. Untuk meningkatkan kualitas pendidikan, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan mengeluarkan kebijakan penjaminan kualitas pendidikan. Selanjutnya, Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan (SPMP) digunakan untuk melaksanakan upaya ini. Menurut Pasal 2 Permendikbud Nomor 28 Tahun 2016, SPMP memiliki fungsi dan tujuan untuk mengawasi pelaksanaan pendidikan di tingkat dasar dan menengah untuk mewujudkan pendidikan berkualitas, dan SPMP bertujuan untuk memastikan bahwa standar pendidikan dipenuhi secara sistematis di setiap satuan pendidikan.

Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN Dikti) harus diterapkan oleh semua perguruan tinggi, termasuk Universitas Telkom. Universitas Telkom telah memulai dan mengembangkan konsep Sistem Penjaminan Mutu (SPM) di perguruan tinggi, yang mencakup definisi penjaminan mutu, struktur organisasi, dan sumber daya manusia. Pelaksanaan penjaminan mutu di Universitas Telkom dilakukan oleh Satuan Penjaminan Mutu (SPM). Implementasi sistem ini mengikuti pedoman penjaminan mutu Universitas Telkom, yang mencakup penyusunan kebijakan SPM, penetapan standar mutu, pengumpulan data, evaluasi kinerja, tindakan perbaikan, pelaporan, transparansi, serta evaluasi dan pembaruan.

Dikutip dalam laman resmi *Webometrics 2024* terkait pemeringkatan perguruan tinggi swasta, Universitas Telkom merupakan universitas swasta no 1 di Indonesia. Konsep dan penerapan Sistem Penjaminan Mutu di Universitas Telkom telah disusun dan disebarluaskan kepada seluruh pimpinan pengurus, dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan di tingkat universitas. Keberhasilan implementasi SPM di Universitas Telkom tidak terlepas dari peran aktif seluruh civitas akademika perguruan tinggi dalam mendukung kegiatan penjaminan mutu demi kepuasan pemangku kepentingan **(Ahmad, 2016)**.

Pada perguruan tinggi Satuan Penjaminan Mutu (SPM) adalah strategi untuk memastikan bahwa perguruan tinggi dapat memberikan pendidikan berkualitas tinggi dan memenuhi standar mutu yang telah ditetapkan. SPM adalah bagian penting dari universitas dan alat penting dalam dunia pendidikan. SPM menjadi kerangka kerja yang dirancang untuk memantau, mengevaluasi, dan meningkatkan semua aspek operasional universitas. SPM membantu universitas meningkatkan pendidikan yang diberikan kepada siswa, termasuk dalam pengembangan kurikulum, metode pengajaran, dan peningkatan layanan mahasiswa. SPM memastikan bahwa universitas memenuhi persyaratan mutu yang ditetapkan oleh organisasi akreditasi dan regulasi. Universitas dapat memperoleh akreditasi melalui proses SPM yang berhasil, yang sangat penting untuk mempertahankan dan meningkatkan reputasi mereka. Tambahan pula **(spm.telkom university, 2024)**.

Komunikasi organisasi adalah suatu proses penyampaian dan penerimaan pesan yang dapat berupa informasi, petunjuk, dan pesan yang disampaikan dalam konteks organisasi, baik formal maupun informal. **(Evi, 2022)**. Dalam proses belajar mengajar, sumber daya manusia potensial dan penting adalah pendidik atau pengajar. Pendidik atau pengajar adalah sumber daya potensial pembangunan bangsa **(Munte & Murniarti, 2018)**. Tugas dari lembaga pendidikan adalah pembelajaran, memberikan ilmu pengetahuan dan keterampilan kepada individu agar dapat mengubah tingkah laku **(Anugrah, 2023)**.

Upaya dalam peningkatan mutu pendidikan komunikasi yang bermutu sangatlah penting. Melalui peningkatan mutu, perguruan tinggi mampu membekali setiap alumninya untuk mengembangkan diri secara intelektual, emosional serta spiritual. Dapat dikatakan bahwa perguruan tinggi dapat disebut sebagai jantungnya kesuksesan alumni sekaligus institusi perguruan tinggi yang bersangkutan (Iriantara dan Syaripudin).

Dengan penekanan pada penggambaran proses perencanaan, implementasi, tindakan, komunikasi, dan evaluasi serta tantangan yang dihadapi dalam penerapan sistem penjaminan mutu di Universitas Telkom Bandung, penelitian ini berupaya untuk memperoleh pemahaman menyeluruh tentang implementasinya. Temuan penelitian ini dimaksudkan untuk memajukan penelitian dan pemahaman tentang penggunaan SN Dikti dalam rangka meningkatkan standar pendidikan tinggi di Indonesia.

## Strategi

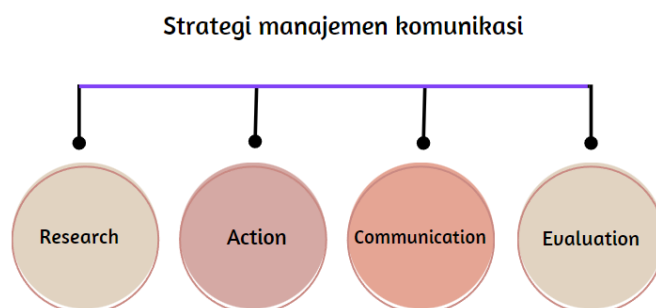
Menurut KBBI (2024), strategi adalah rencana tindakan menyeluruh yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan tertentu. Menetapkan rencana yang dengannya manajemen senior memprioritaskan tujuan jangka panjang perusahaan dan menyiapkan tindakan atau upaya untuk mencapai tujuan tersebut dikenal sebagai strategi. (Stephanie K. Marrus). Strategi harus mendapat pencapaian untuk mengatasi suatu permasalahan yang ada, dengan adanya strategi dapat membuat Keputusan sesuai kebijakan yang dipilih dan tercapainya suatu tujuan (**Supriatna, 2018**). Menurut Lawrence & Glueck, strategi merupakan rencana yang disatukan, menyeluruh dan tersusun pada sebuah lembaga agar mencapai tujuan (**Lawrence & Glueck, 2019**).

## Manajemen Komunikasi

Manajemen komunikasi merupakan gabungan dari manajemen dan komunikasi, adanya proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan proses komunikasi (Haswati fifi, 2018). Menurut Lieber dan Barker, suatu proses sistematis yang dilakukan oleh pihak-pihak terkait dalam melaksanakan penyelesaian masalah melalui negosiasi pemahaman yang berbeda guna mencapai tujuan yang sama merupakan definisi dari manajemen komunikasi. (**Irianda Jhulianfika dan Muksin Nurani Nani, 2021**).

### 1.1 Penjaminan mutu

Penjaminan mutu adalah suatu proses yang perlu ditetapkan untuk memastikan bahwa kualitas yang diterapkan sesuai dengan standar yang telah ditentukan (**Setiyo, 2021**). Dengan adanya Penjaminan Mutu, pihak tertentu dapat memperoleh jaminan bahwa hasil yang dihasilkan dapat di pertanggungjawabkan sesuai rencana program yang telah ditetapkan.



**Gambar 1. kerangka pemikiran**

## 2. METODE

Pada penelitian ini mengadopsi metode kualitatif dengan paradigma konstruktivisme dan pendekatan studi kasus. Dalam komunikasi pendidikan, paradigma konstruktivisme menekankan

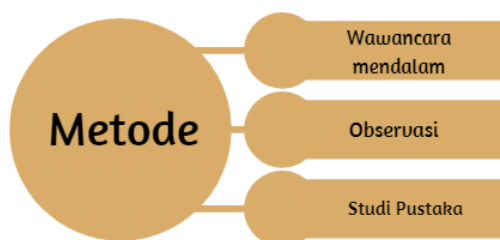
bahwa proses pembelajaran dapat dibentuk oleh individu melalui interaksi dengan lingkungan dan orang lain. Metode penelitian kualitatif dengan pendekatan postpositivisme atau pendekatan interpretatif untuk meneliti kondisi objek yang bersifat alami, dengan peneliti sebagai instrumen utama. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi, yang mencakup kombinasi observasi, wawancara, dan studi pustaka.

Studi kasus merupakan penelitian yang berangkat dari adanya suatu kasus, baik kasus yang sudah jelas maupun kasus yang masih sama-sama **(Sugiyono, 2023)**. Dalam studi kasus peneliti melakukan eksplorasi secara mendalam terhadap program, kejadian, proses, aktivitas, terhadap satu atau lebih orang **(Sugiyono, 2023)**.

Menurut paradigma konstruktivisme, fenomena dapat dipahami dengan berbagai cara **(Stephen W. Littlejohn, 2016)**. Konstruktivisme terjadi ketika individu berusaha memahami lingkungan tempat mereka hidup dan bekerja dalam konteks budaya modern. **(Suparlan, 2019)**. Jika dikaitkan dengan penelitian ini, peneliti mencoba memahami dan menyesuaikan implementasi standar pendidikan nasional yang sudah diterapkan di Universitas Telkom.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan observasi, wawancara, dan studi Pustaka. Studi pustaka pada penelitian ini untuk memperoleh informasi mengenai penelitian ini. Wawancara mendalam pada penelitian ini adalah untuk memahami kebutuhan dan keinginan user dan juga mengetahui permasalahan yang dihadapi secara mendalam **(Nila, dkk, 2023)**

Wawancara mendalam merupakan suatu proses yang memiliki tujuan untuk mengumpulkan informasi atau keterangan guna peneliti mengetahui lebih dalam dengan cara bertanya secara langsung terhadap narasumber **(Nila, dkk, 2023)**.



**Gambar 2. Metode penelitian**

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Di Universitas Telkom yang beralamat di Jalan Telekomunikasi 1, Terusan Buahbatu - Bojongsoang, Sukapura, Kecamatan Dayeuhkolot, Kabupaten Bandung, Jawa Barat, peneliti melakukan penelitian. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli sampai dengan September 2024. Subjek penelitian adalah Satuan Penjaminan Mutu (SPM) beserta departemen dan personel lain yang terlibat dalam operasi penjaminan mutu di Universitas Telkom. Penelitian ini berfokus pada bagaimana SPM diterapkan di perguruan tinggi, meliputi prinsip dan gagasan sistem penjaminan mutu, perencanaan dan pelaksanaan SPM, penilaian implementasi, dan penggunaan temuan untuk perbaikan lebih lanjut. SPM membantu lembaga mendeteksi kesulitan, meningkatkan reputasi, dan memastikan tanggung jawab, yang semuanya berkontribusi untuk menjaga dan meningkatkan mutu pendidikan tinggi. Dengan

menggunakan SPM, perguruan tinggi dapat mencapai tujuan utamanya untuk menawarkan instruksi terbaik yang sesuai dengan tuntutan ekonomi dan masyarakat **(Syafri, 2023)**.

Pendekatan pengumpulan data yang telah disiapkan digunakan untuk memperoleh data untuk studi kualitatif ini. Peneliti melakukan observasi langsung terhadap berbagai aktivitas subjek penelitian, serta mengamati dan mencatat kegiatan yang dilaksanakan dan fasilitas yang telah diterapkan oleh bagian dari Satuan Penjaminan Mutu (SPM) Universitas Telkom.

Menurut Sugiyono (2017) dalam Yusuf (2023) penelitian kepustakaan merupakan suatu pengkajian teoritis dan pengutipan bacaan-bacaan ilmiah tentang norma-norma, nilai-nilai, dan budaya yang muncul dalam konteks sosial yang diteliti. Proses ini melibatkan pembacaan berbagai sumber tertulis seperti artikel, jurnal, dan lainnya sebagai referensi penelitian.. Studi pustaka dalam penelitian ini dengan mengumpulkan artikel-artikel dalam bentuk newsletter SPM Universitas Telkom Bandung, informasi kegiatan SPM yang ada dalam website.

Peneliti melakukan Wawancara secara mendalam dengan Kepala Urusan Analisis Mutu yaitu Werihisfenli Saragih. Berdasarkan informasi yang didapat, SPM mengimplementasikan SN Dikti di tingkat universitas. Terdapat 7 fakultas, 82 program studi **(telkomuniversity.ac.id, 2024)** yang mendapatkan informasi mengenai SN Dikti. Tahapan yang dilakukan oleh Satuan Penjaminan Mutu (SPM) meliputi penyusunan standar mutu pendidikan, monitoring, audit mutu internal, pelaksanaan standar, perumusan tindakan koreksi, hingga terpenuhi peningkatan mutu yang berkelanjutan (*continuous quality improvement*).

Kredibilitas, transferabilitas, reliabilitas, dan konfirmabilitas merupakan standar yang digunakan untuk mengevaluasi data penelitian ini guna memastikan keabsahannya. Peneliti memberikan perhatian khusus pada tingkat kepercayaan (*credibility*) dengan menerapkan teknik triangulasi. Teknik ini menggabungkan berbagai metode pengumpulan data dan sumber data untuk mengurangi bias serta meningkatkan validitas hasil. Dengan pendekatan ini, data yang dihasilkan memiliki analisis yang lebih tajam dan memberikan pandangan yang lebih menyeluruh tentang fenomena yang diteliti. **(Sugiyono, 2019)**. Selain itu, untuk menjamin keabsahan data wawancara, dilakukan konfirmasi antara hasil wawancara dengan informan guna memastikan keakuratan informasi (*confirmability*). Peneliti memberikan transkrip hasil wawancara kepada informan, sehingga mereka dapat menambahkan catatan, informasi tambahan, dan memberikan pengesahan atau paraf untuk memastikan bahwa hasil wawancara telah sesuai dengan apa yang disampaikan.

Tiga langkah analisis data yang saling terkait dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan **(B. Miles dan Huberman, 2014)**. Tujuan dari prosedur ini adalah menyiapkan data untuk verifikasi dengan cara menyempurnakan, mengkategorikan, mengarahkan, membuang informasi yang tidak perlu, dan mengaturnya. Setelah itu, data yang telah diolah disajikan untuk menghasilkan kesimpulan sementara, yang kemudian disempurnakan menjadi kesimpulan akhir.

Standar Nasional (SN Dikti) diimplementasikan di universitas telkom bandung dengan berupa acuan pada upaya untuk meningkatkan mutu pendidikan. Universitas Telkom Bandung mengadakan kegiatan rutin setiap tahun kegiatan One on One Sarmut, kegiatan tersebut merupakan kegiatan yang secara rutin diadakan oleh bagian SPM ( Satuan Penjaminan Mutu). Kegiatan One on One sarmut tersebut rutin dilakukan setiap 5 tahun oleh SPM kepada semua fakultas dan prodi Universitas Telkom Bandung. Universitas Telkom Bandung selalu menjamin penyesuaian penetapan dari sasaran mutu terkait target berdasarkan acuan pada tahun sebelumnya guna meningkatkan akreditasi fakultas dan prodi tersebut dan tetap terkontrol. Pada target yang telah ditentukan tersebut mengacu pada indikator yang telah ditentukan oleh

Dikti. Target yang telah ditentukan merupakan kesepakatan dari bagian spm dan kesepakatan yang telah disetujui oleh fakultas dan prodi.

Manajemen komunikasi pada konteks organisasi lembaga untuk meningkatkan penjaminan mutu pada Universitas Telkom Bandung dan terciptanya komunikasi yang baik baik antar fakultas, prodi dan civitas telkom lainnya. Dalam manajemen organisasi pendidikan itu terdapat manajemen komunikasi organisasi yang menjadi jembatan antar peran manajemen dalam pencapaian tujuan peningkatan mutu tersebut.

Berikut komponen-komponen yang akan menjadi acuan penelitian bernama RACE dari (John Marston) :

### *1. Research*

Penelitian melibatkan perhatian terhadap masalah atau situasi yang sedang terjadi. Proses ini berperan aktif dengan tujuan menemukan, menginterpretasikan, serta merevisi fakta-fakta. Riset merupakan suatu kegiatan investigasi yang sistematis, terkontrol, empiris, dan kritis terhadap hipotesis awal terkait suatu fenomena.

Bagian SPM (satuan penjaminan mutu) Universitas Telkom melakukan identifikasi dengan sasaran yang telah ditentukan oleh SN Dikti. Sasaran mutu yang menjadi indikator sebagai tolak ukur pencapaian yang sudah dicapai oleh setiap program studi yang ada di fakultas Universitas Telkom. Pada dokumen peraturan SN (Dikti) yang disetujui oleh kepala program studi tersebut kemudian menjadi acuan peningkatan yang harus dicapai dengan rentang waktu 5 tahun.

Ada pengukuran yang ditetapkan oleh spm untuk menentukan sasaran mutu, pengukuran dilakukan untuk mengetahui presentasi jumlah rata-rata jumlah mahasiswa, jumlah lulusan, jumlah publikasi mahasiswa, dan jumlah jabatan akademik guru besar. Komponen sasaran mutu tersebut disampaikan kepada seluruh program studi di universitas melalui rapat secara berkala.

### *2. Action*

*Action* merupakan suatu tindakan atau perilaku perbuatan yang dilakukan sebagai hasil dari penyusunan strategi (**Lia, 2021**). Tindakan dilaksanakan pada situasi dan waktu tertentu. Sebagai Upaya untuk mengimplementasikan peraturan yang telah ditetapkan SN Dikti, Universitas Telkom terutama pada bagian SPM (Satuan Penjaminan Mutu) melakukan kegiatan rutin dilakukan setiap lima tahun sekali yang diikuti oleh seluruh program studi di Universitas Telkom. Kegiatan tersebut merupakan Sasaran mutu (sarmut) untuk memastikan mutu Pendidikan setiap prodi berjalan sesuai dengan standar SN Dikti. Pengelolaan kegiatan tersebut mencakup kriteria minimum terkait perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan pendidikan yang dilakukan oleh satuan pendidikan. Tujuannya adalah untuk memastikan agar penyelenggaraan pendidikan berjalan dengan lebih efisien dan efektif. Pada standar pengelolaan yang merupakan bagian dari SN Dikti meliputi:

#### a. Perencanaan Kegiatan Pendidikan

Perencanaan kegiatan pendidikan yang berfokus pada sasaran mutu mencakup informasi tentang kualitas pengelolaan satuan pendidikan, proses pembelajaran, serta hasil belajar siswa. Aspek yang tercakup dalam perencanaan ini meliputi kurikulum dan pembelajaran, tenaga kependidikan, fasilitas, dan anggaran.

## b. Pelaksanaan Kegiatan Pendidikan

Dengan memanfaatkan semua sumber daya yang tersedia untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dalam tahap perencanaan, Satuan Penjaminan Mutu (SPM) bertindak sebagai penggerak dalam pelaksanaan kegiatan pendidikan. Kurikulum dan pengajaran, tenaga kependidikan, serta infrastruktur dan fasilitas semuanya termasuk dalam ruang lingkup pelaksanaan.

## c. Pengawasan Kegiatan Pendidikan

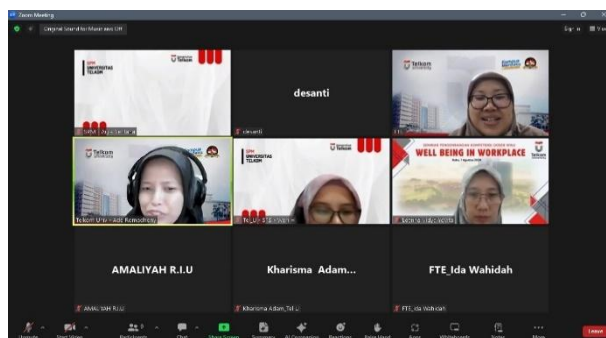
Tujuan dari pengawasan kegiatan pendidikan adalah untuk menjamin terselenggaranya pendidikan secara terbuka, bertanggung jawab, dan transparan serta mendorong peningkatan mutu proses dan hasil pembelajaran secara berkelanjutan. Dengan demikian, pendidikan dapat terselenggara dengan sukses dan efisien. Cakupan pengawasan meliputi:

- 1) Pemantauan: pemantauan dilaksanakan agar program atau sasaran sesuai dengan target yang akan telah ditetapkan.
- 2) Supervisi: dilakukan dengan memberikan masukan, rekomendasi, atau bantuan pendampingan.
- 3) Evaluasi: proses penilaian yang dilakukan secara bersama-sama terhadap kegiatan pendidikan yang telah dilaksanakan, yang kemudian dijadikan acuan untuk merencanakan kegiatan pendidikan di masa mendatang.

## 3. Communication

Cara perusahaan menyampaikan tindakan mereka terkait suatu permasalahan atau situasi kepada publik. Komunikasi adalah proses interaksi yang melibatkan pertukaran informasi dengan tujuan untuk memengaruhi sikap dan perilaku orang lain. **(Koesomowidjojo, 2021)**. Komunikasi merupakan proses penyampaian dan penerimaan pesan kepada 2 orang atau lebih antara individu atau kelompok melalui simbol-simbol yang dipahami oleh kedua belah pihak. **(Mortensen, 2020)**.

Pada proses komunikasi yang dilakukan oleh pihak spm, adanya komunikasi 2 arah atau komunikasi timbal balik. Dapat dikatakan komunikasi 2 arah Ketika adanya balasan/ umpan balik dari lawan bicara Ketika dengan berkomunikasi **(Ibnu, et al, 2022)**. Pada pelaksanaan penetapan sasaran mutu oleh bagian SPM kepada seluruh program studi di Universitas Telkom, percakapan yang dilakukan termasuk komunikasi dua arah horizontal karena mereka memiliki kedudukan yang sama dan memiliki tugas yang sama untu peningkatan mutu Pendidikan Universitas Telkom.



**Gambar 3. Kegiatan rapat virtual sebagai salah satu strategi komunikasi**



Bentuk komunikasi awal untuk pengukuran sasaran mutu diadakannya terlebih dahulu kegiatan *one on one* sasaran mutu, kegiatan tersebut merupakan penetapan target yang harus disetujui oleh seluruh program studi sebelum akhirnya target sasaran tersebut disepakati untuk pengukuran sasaran mutu.

#### 4. Evaluation

Evaluasi merupakan sebuah upaya yang disusun untuk merencanakan pada pembuatan suatu pilihan dalam mengambil keputusan (**Subhayni, 2020**). Evaluasi memiliki makna sebagai penilai pada sebuah kegiatan dengan mengevaluasi hasil dari tindakan serta dampak dari tindakan tersebut (**Marbun, 2022**). Tujuan evaluasi adalah untuk menentukan apakah suatu tindakan yang telah dijadwalkan telah selesai atau belum. Evaluasi lebih lanjut memberikan wawasan tentang tingkat efektivitas pelaksanaan kegiatan dalam kaitannya dengan nilai-nilai yang ditetapkan (**Astiti, 2017**).

Ketika target sasaran mutu pada setiap program studi diberikan *draft* oleh SPM dan penetapan sasaran mutu telah disetujui, lalu bentuk komunikasi selanjutnya adalah dengan adanya sirkuler melalui program studi, fakultas, *Quality Management Representative* (QMR) untuk dapat disampaikan kepada tingkat rektorat. Untuk setiap tahunnya dilakukan pemantauan oleh Satuan Penjaminan Internal (SAI) pada setiap tahunnya. Jika program studi meraih pencapaian melampaui target, maka SAI akan melaksanakan pergantian (*rolling*) mengenai pengukuran sasaran mutu dengan melakukan perubahan untuk penambahan target untuk tahun berikutnya. Jika target yang telah ditetapkan tidak terpenuhi maka beberapa indikator capaian sasaran mutu tersebut akan dikaji Kembali oleh program studi dengan menuliskan penyebab serta solusi pemecahan masalahnya sampai memenuhi target.

## 4. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Pada proses manajemen komunikasi yang telah dilakukan oleh Universitas Telkom Bandung, SN Dikti menjadi standar untuk penjaminan mutu pendidikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Universitas Telkom telah berhasil menerapkan SN Dikti dengan baik, melalui strategi manajemen komunikasi yang sistematis. Satuan penjaminan Mutu Universitas Telkom sebagai penjaminan mutu pendidikan secara aktif untuk membuat kegiatan untuk pemantauan tingkat mutu pendidikan dengan salah satunya *one on one* Sarmut (sasaran mutu) yang dilakukan setiap 5 tahun sekali secara sistematis menetapkan sasaran mutu berdasarkan indikator yang telah ditetapkan oleh SN Dikti. Proses ini melibatkan riset, tindakan, komunikasi dan evaluasi untuk memastikan program studi memenuhi standar yang telah ditentukan.

Pada proses manajemen komunikasi berperan penting untuk melihat efektif dari fakultas dan program studi yang menjamin bahwa semua pihak berkontribusi pada peningkatan mutu pendidikan. Komunikasi dua arah dapat memastikan bahwa umpan balik diterima dan digunakan untuk perbaikan pada tahap evaluasi. Evaluasi rutin juga dapat membantu Universitas Telkom mengimplementasikan SN Dikti. Selain itu, evaluasi yang dilakukan secara berkala memungkinkan Universitas Telkom untuk mengidentifikasi keberhasilan dan tantangan dalam pencapaian sasaran mutu, serta untuk merespons dengan tindakan yang tepat.

## Saran

Pada penelitian ini, peran SPM dalam manajemen komunikasi sangatlah berpengaruh. Universitas Telkom diharapkan dapat terus mengembangkan sistem penjaminan mutu agar lebih adaptif terhadap perubahan kebijakan sesuai dengan standar yang telah ditentukan sehingga relevansi dapat terjaga untuk memenuhi kebutuhan lembaga pendidikan terus berkembang. Proses evaluasi terhadap pencapaian mutu pendidikan dapat dilakukan secara berkala dan sistematis. Dengan adanya evaluasi yang berkala, dapat mempermudah Universitas Telkom dalam mengidentifikasi permasalahan serta memperbaiki kekurangan dalam implementasi standar mutu pendidikan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa, orang tua penulis Ibu Rohaeti dan Bapak Asep Rahmat, dan tidak lupa kepada Ibu Werhisfenli Saragih selaku Kepala Urusan Analisis Mutu dan Ibu Ade Romadhony selaku kepala bagian dari Satuan Penjaminan Mutu (SPM) Universitas Telkom atas ketersediaannya menjadi informan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, R., & Alsukri. (2022). Manajemen Strategi Komunikasi Pemasaran Waroeng Baper Pekanbaru | Journal of Communication Management and Organization. *Journal.rc-Communication.com*, Vol. 1, No. 1, pp. 14-25(2830-1439). <https://journal.rc-communication.com/index.php/JCMO/article/view/8/7>
- Evi, O., & Abstrak, Z. (2018). *PERANAN KOMUNIKASI ORGANISASI BAGI PIMPINAN ORGANISASI* (pp. 1829–7463).
- Hamdan, E. R. P., Aryadillah2, Umbar Muhammad 3. (2019). Komunikasi Satu Arah dan Dua Arah. *Al-Hikmah Media Dakwah, Komunikasi, Sosial Dan Kebudayaan*, 10(2), 20–30. <https://doi.org/10.32505/hikmah.v10i2.1709>
- Hasmawati, F. (n.d.). *MANAJEMEN DALAM KOMUNIKASI*. <https://core.ac.uk/download/pdf/266977395.pdf>
- Hasmawati, F., Komi, D., Uin, P., Utara, S., Jurusan, K., Komunikasi, I., Uinsu, F., S3, M., Islam, K., & Uinsu, P. (n.d.). *MANAJEMEN DALAM KOMUNIKASI*. <https://core.ac.uk/download/pdf/266977395.pdf>
- Kompasiana.com. (2023, June 17). *Menyingkap Makna Komunikasi: 10 Definisi Komunikasi Menurut Para Ahli*. KOMPASIANA. <https://www.kompasiana.com/arielrph9600/648d8b3f4addee2db60b70a2/menyingkap-ap-makna-komunikasi-10-definisi-komunikasi-menurut-para-ahli>
- lia. (2021, January 18). *pengertian action*. Dictio Community. [https://www.dictio.id/t/apa-yang-dimaksud-dengan-aksi-atau-tindakan-action-dalam-bidang-manajemen/151006#google\\_vignette](https://www.dictio.id/t/apa-yang-dimaksud-dengan-aksi-atau-tindakan-action-dalam-bidang-manajemen/151006#google_vignette)
- Mazaya, N. N., & Suliswaningsih, S. (2023). PERANCANGAN UI/UX APLIKASI “DANGERIN” BERBASIS MOBILE MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING. *Komputa : Jurnal Ilmiah Komputer Dan Informatika*, 12(2), 39–49. <https://doi.org/10.34010/komputa.v12i2.10157>
- Muslim, I. F., Salsabila, F., & Priyono, P. (2022). Urgensi Model Komunikasi Dua Arah pada Proses Pendidikan. *INTELEKTUUM*, 3(2), 147–151. <https://doi.org/10.37010/int.v3i2.892>

- Permendikbudristek 53 Tahun 2023 Penjaminan Mutu PT.pdf. (2023). *Permendikbudristek 53 Tahun 2023 Penjaminan Mutu PT.pdf*. Google Docs. [https://drive.google.com/file/d/19A0jayLOa2aBH2gzOYvT0f6\\_DQ4B5Nlk/view](https://drive.google.com/file/d/19A0jayLOa2aBH2gzOYvT0f6_DQ4B5Nlk/view)
- Stiami, M., Masa, D., Covid-19, P., Irrianda, J., & Muksin, N. (2021). Manajemen Komunikasi Pemasaran Institut Ilmu Sosial dan Manajemen Stiami di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Lugas*, 106(2), 106–114.
- surbakti, kornelius. (2024). *View of KOMUNIKASI MELALUI LEARNING MANAGEMENT SYSTEM SELAMA PEMBELAJARAN DARING DI TELKOM UNIVERSITY BANDUNG*. Fkipuki.org. <https://ejournal.fkipuki.org/index.php/jdp/article/view/38/3>
- syafri. (2023, October 23). *Pentingnya SPM dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan Tinggi*. Satuan Penjamin Mutu. <https://spm.telkomuniversity.ac.id/pentingnya-spm-dalam-meningkatkan-kualitas-pendidikan-tinggi/>
- umar, husein. (2008). BAB II. In *Strategi Management in Action*. [https://etheses.iainkediri.ac.id/1661/3/931329115\\_bab%202.pdf](https://etheses.iainkediri.ac.id/1661/3/931329115_bab%202.pdf)
- View of Strategi Komunikasi Organisasi*. (2024). Puskra-Publishing.com. <https://pusdikra-publishing.com/index.php/jrss/article/view/102/86strategikomuniakssi>
- World Population Review. (2024). *Education Rankings By Country 2024*. World Population Review. <https://worldpopulationreview.com/country-rankings/education-rankings-by-country>
- Yuliarti Mulyani, A. (2024). *View of Pengembangan Critical Thinking Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan di Indonesia*. Yp3a.org. <https://journal.yp3a.org/index.php/diajar/article/view/226/171>
- Yusuf Abdhul Azis. (2023, May 10). *Studi Pustaka: Pengertian, Tujuan, Sumber dan Metode*. Deepublish Store. [https://deepublishstore.com/blog/studi-pustaka/?srsltid=AfmBOoqjRfxkWi2XP-jIaNrUW7eQUuCG6p9me-\\_32LSzWho0eIM](https://deepublishstore.com/blog/studi-pustaka/?srsltid=AfmBOoqjRfxkWi2XP-jIaNrUW7eQUuCG6p9me-_32LSzWho0eIM)