

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini, akan dibahas beberapa hal pokok yang mencakup 1) latar belakang penelitian, 2) fokus penelitian, 3) tujuan penelitian, 4) kegunaan penelitian, 5) ruang lingkup penelitian, 6) Definisi istilah penelitian.

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kemajuan suatu bangsa ditentukan oleh kualitas pendidikannya, dimana menurut Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 Pasal 3 tujuan pendidikan nasional adalah untuk mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggungjawab. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan perguruan tinggi bermutu yang dapat menjamin mutu, memiliki daya saing dan akuntabilitas pendidikan serta relevansinya dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat.

Perguruan tinggi merupakan lembaga penyedia jasa layanan masyarakat di bidang pendidikan. Jasa layanan itu sering dinyatakan dalam bentuk janji kepada masyarakat untuk diterima dan didukung. Tuntutan akuntabilitas dan tanggungjawab mengharuskan perguruan tinggi memberi jaminan mutu (*quality assurance*) kepada masyarakat. Pemerintah menunjukkan komitmen yang tinggi terhadap penjaminan mutu pendidikan, yaitu dengan diberlakukannya Peraturan

Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan. Pada pasal 4 Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tersebut menyatakan bahwa Standar Nasional Pendidikan bertujuan menjamin mutu pendidikan nasional. Oleh karena itu, pemenuhan standar nasional pendidikan oleh suatu perguruan tinggi berarti bahwa perguruan tinggi tersebut harus menjamin mutu pendidikan tinggi yang diselenggarakannya. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan pasal 44 ayat 3 juga menyatakan bahwa dalam rangka penjaminan mutu pendidikan, penyelenggara memfasilitasi akreditasi program, akreditasi satuan pendidikan, serta sertifikasi kompetensi peserta didik, pendidik, dan tenaga kependidikan.

Perguruan tinggi sebagai satuan penyelenggara pendidikan tinggi mau tidak mau harus memiliki komitmen untuk selalu meningkatkan mutu (*continual quality improvement*) dan pelayanan pendidikan secara total dalam rangka memuaskan pelanggan (*full customer satisfaction*). Menurut Sallis (2010:34) peningkatan mutu manajemen seringkali dikenal dengan istilah *Total Quality Management (TQM)*, sedangkan penerapan dalam mutu pengelolaan pendidikan lebih populer dengan istilah Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan (*Total Quality Management in Education/TQE*). TQE menjadi suatu filosofi dan metodologi untuk membantu institusi pendidikan mengelola perubahan, dan perubahan tersebut adalah perubahan budaya dari pelakunya. Dengan prinsip mutu yang berhubungan dengan *input-proses-output-outcome* dan prinsip-prinsip lainnya menjadikan suatu sistem manajemen mutu banyak diterapkan dalam aktivitas pengelolaan (manajemen) pendidikan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya.

Untuk mengukur perguruan tinggi bermutu, perguruan tinggi harus meningkatkan mutunya yang diukur dengan standar manajemen mutu terpadu, baik tingkat nasional maupun internasional. Standar mutu nasional yaitu melalui standar akreditasi oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT). Bentuk penilaian akreditasi yang dilakukan oleh BAN-PT merupakan sistem penilaian penjaminan mutu eksternal perguruan tinggi (SPME-PT). Untuk menilai mutu eksternal pendidikan, perguruan tinggi juga mengadopsi standar-standar sistem manajemen mutu lainnya sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Salah satu badan standar internasional penjaminan mutu yang diadopsi oleh lembaga pendidikan adalah sistem manajemen mutu ISO (*International Organization for Standarization*).

Standar-standar yang telah dibentuk dan diimplementasikan oleh perguruan tinggi harus dievaluasi terus menerus untuk melihat sejauh mana mutu yang ditargetkan (*benchmarking*) bisa dicapai dalam suatu kurun waktu yang ditentukan. Didalam mengevaluasi harus diperbandingkan antara target atau sasaran dengan implementasi kebijakan berdasarkan filosofis-filosofis manajemen yang ada di perguruan tinggi tersebut.

Penjaminan mutu pendidikan tinggi dapat terlaksana dengan baik dengan adanya model evaluasi yang sesuai. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sisdiknas, Pasal 1 butir 21; menyatakan bahwa evaluasi pendidikan adalah kegiatan pendidikan terhadap berbagai komponen pendidikan pada setiap jalur, jenjang dan jenis pendidikan sebagai bentuk pertanggungjawaban

penyelenggaraan pendidikan. Menurut Stufflebeam dalam Sukardi (2008:5), evaluasi merupakan suatu proses memahami, memberi arti, mendapatkan, dan mengomunikasikan suatu informasi bagi keperluan pengambil keputusan dan untuk menentukan kondisi dimana suatu kegiatan dapat dicapai. Macam-macam kegiatan evaluasi, diantaranya evaluasi diri, evaluasi internal, evaluasi eksternal, dan evaluasi kelembagaan untuk mencapai tujuan tertentu suatu lembaga, sebagai contoh evaluasi akreditasi lembaga pendidikan.

Evaluasi pendidikan tinggi yang akan digunakan pada penelitian ini adalah model evaluasi CIPP (*CIPP Evaluation Models*) yang meliputi evaluasi terhadap *context* (C), *input* (I), *process* (P) dan *product* (P). Pada model evaluasi ini penyelenggaraan suatu program pendidikan dikaji dari berbagai aspek mulai dari konteks, input, proses, hingga kepada produknya, yaitu pencitraan dan kinerja perguruan tinggi. Untuk melihat lebih jelas pentingnya penelitian evaluasi dalam penelitian ini, perlu melihat sejauh mana perguruan tinggi mempunyai peranan di Provinsi Lampung.

Perguruan tinggi bermutu di Provinsi Lampung pada saat ini juga menjadi kebutuhan bagi masyarakat Lampung. Dengan biaya hidup yang semakin tinggi, perguruan tinggi yang ada di Provinsi Lampung membantu menghemat biaya bagi yang tidak mampu untuk melanjutkan kuliah di luar Provinsi Lampung. Propinsi Lampung pada tahun 2010 memiliki jumlah penduduk 7.608.405 (Sumber : BPS). Dibanding dengan daerah lain, angka partisipasi kotor penduduk Lampung masih rendah. Angka partisipasi yang rendah ini dapat disebabkan oleh ekonomi

penduduk Lampung yang belum bisa membiayai perkuliahan atau alternatif bagi yang memiliki tingkat ekonomi menengah ke atas akan melanjutkan sekolah di daerah lain yang mutunya lebih tinggi. Andaikata di Lampung memiliki perguruan tinggi yang baik, maka akan lebih banyak peminat yang melanjutkan pendidikannya di Lampung.

Menurut Pangkalan Data Perguruan Tinggi (2011), Provinsi Lampung saat ini memiliki 66 pendidikan tinggi di Provinsi Lampung. Data lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut itu.

Tabel 1.1. Jumlah Pendidikan Tinggi di Provinsi Lampung

Bentuk PT	Jumlah
Universitas	7
Politeknik	1
Akademi	29
Sekolah Tinggi	33
Institut	7
Total	71

Sumber : Direktori Kopertis Wilayah II, 2011

Perguruan Tinggi Teknokrat didirikan untuk menangkap peluang dan meningkatkan angka partisipasi kasar (yang mengikuti kuliah) di Lampung dengan membuka Sekolah Tinggi Bahasa Asing (STBA) Teknokrat. STBA yang ada di Lampung baru ada 2 (dua) buah institusi yaitu STBA Teknokrat yang berdiri pada Juni 2000 dan STBA Yunisla yang berdiri tahun 1984. Dari data yang ada, belum diketahui apakah pendidikan tinggi yang ada sudah memenuhi kualitas

pendidikan tinggi yang bermutu untuk memenuhi kebutuhan pendidikan tinggi di Provinsi Lampung.

STBA Teknokrat dengan status terdaftar di Ditjen Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional Nomor: 92/D/O/2000. STBA Teknokrat memiliki satu program studi strata satu yaitu Sastra Inggris dan dua program studi diploma tiga, yaitu Bahasa Inggris dan Bahasa Jepang. Semua program studi di STBA Teknokrat saat ini telah terakreditasi oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN PT) dengan peringkat B. Saat ini STBA Teknokrat memiliki jumlah mahasiswa, lihat tabel berikut ini.

Tabel 1.2 Jumlah Mahasiswa di STBA Teknokrat

PROGRAM STUDI	TA. 2007/2008	TA. 2008/2009	TA. 2009/2010	TA. 2010/2011	TA. 2011/2012
S1 Sastra Inggris	499	573	516	541	595
D3 Bahasa Inggris	196	179	150	125	113
D3 Bahasa Jepang	81	104	108	90	92
Total	776	856	774	756	800

Sumber : Data STBA Teknokrat, 2011

STBA Teknokrat telah menetapkan visi dan misi yang bertujuan (1) Menghasilkan sumber daya manusia yang kompetitif sesuai dengan kebutuhan dunia usaha dan industri, sehingga dapat berperan aktif untuk menunjang pembangunan nasional dalam menyongsong era global dan memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan daya saing bangsa (*nation copetitiveness*); (2) Menghasilkan produk penelitian berskala regional, nasional, dan internasional di bidang bahasa, sastra, dan budaya Inggris dan Jepang; (3) Menghasilkan program pengabdian pada masyarakat yang berkualitas di bidang bahasa, sastra, dan budaya Inggris dan Jepang.

Dalam upaya untuk mencapai tujuan tersebut, STBA Teknokrat menetapkan target pertumbuhan 10% - 15% setiap tahunnya, dan terus berupaya mengadakan perbaikan secara terus menerus dalam peningkatan mutu. Target pertumbuhan tersebut sesuai dengan kesepakatan yang ditetapkan dalam rapat manajemen pelaksana (*executive management*) dengan Yayasan Pendidikan Teknokrat. Selanjutnya target ini menjadi pedoman dari yayasan yang harus dicapai oleh manajemen Perguruan Tinggi Teknokrat untuk mencapai standar mutu yang ditetapkan oleh perguruan tinggi.

Untuk meningkatkan mutu ini, STBA Teknokrat telah menetapkan filosofi manajemen dengan orientasi kepada kepuasan pelanggan, profesionalisme, peningkatan mutu berkelanjutan, perencanaan dua arah, dan lingkungan kerja yang kondusif. Filosofi-filosofi tersebut di atas telah diterapkan menyertai proses perkembangan STBA Teknokrat hingga sekarang. Sasaran mutu yang telah ditetapkan idealnya adalah menyajikan mutu adi bagi *stakeholders* nya, yaitu melalui Langkah Operasional Manajemen Mutu Terpadu dengan prinsip siklus yang berkesinambungan melalui *Plan-Do-Study-Evaluation-Improvement* (PDSE).

Sistem penjaminan mutu pendidikan yang dilaksanakan STBA Teknokrat dibawah naungan Badan Penjaminan Mutu Internal (BPMI) Perguruan Tinggi Teknokrat dan diketuai oleh Wakil Manajemen Mutu (WMM) Perguruan Tinggi Teknokrat. Dalam rangka pengembangan sistem standar operasional manajemen,

pada tahun 2007 STBA Teknokrat melalui Perguruan Tinggi Teknokrat, menerapkan Sistem Manajemen Mutu *International Organization for Standarization* (ISO) seri 9001:2008.

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 merupakan pilihan bagi STBA Teknokrat dengan pertimbangan bahwa belum ada STBA lain di Provinsi Lampung yang menerapkan SMM ISO 9001:2008. Pertimbangan lain bahwa Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 adalah salah satu manajemen mutu yang menerapkan pola PDCA yaitu *Plan-Do-Check-Action* dimana pendekatan prosesnya terletak pada kepuasan pelanggan dan peningkatan berkesinambungan serta penekanan pada peranan dan tanggungjawab manajemen puncak terhadap sistem manajemen mutu (Gazpers, 2011:360). SMM ISO 9001:2008 pada pelaksanaan juga lebih menekankan pada faktor proses tetapi juga tidak mengabaikan faktor input dan output.

Penerapan SMM ISO 9001:2008 diharapkan dapat menjadi pemicu peningkatan mutu akademik dan pelayanan pelanggan STBA Teknokrat. Dalam pelaksanaan SMM ISO kebijakan dituangkan dalam bentuk 1) manual mutu, 2) standar operasional prosedur (SOP) dan 3) instruksi kerja. Standar proses yang dilaksanakan berdasarkan ketiga petunjuk tersebut memerlukan ketelitian dan kedisiplinan bagi pelaku di setiap unit kerja yang ada, yaitu pendidik/dosen, tenaga kependidikan/khusus tenaga administratif (BAAKU), dan peserta didik/mahasiswa. Peran ketua program studi sangat besar dalam pembentukan sikap dan memotivasi unit kerja untuk melaksanakan tugas sesuai dengan SOP dan instruksi kerja.

Dalam pelaksanaan SMM ISO 9001:2008, terdapat kondisi yang kurang mendukung dalam penyelenggaraan pendidikan. Tenaga pendidik STBA Teknokrat saat ini berjumlah 28 orang yang terdiri dari 14 orang dosen tetap dan 14 dosen tidak tetap, dengan kualifikasi pendidikan S2 berjumlah 11 orang dan selebihnya masih S1. Berdasarkan kondisi yang ada di STBA Teknokrat, jumlah dosen S2 tersebut masih sangat terbatas dibandingkan dengan ratio jumlah mahasiswa yang ada yaitu sekitar 800 orang. Demikian halnya, keterbatasan jumlah tenaga kependidikan berpendidikan S1 yang selain memiliki kompetensi bahasa Inggris/Jepang juga mampu menggunakan teknologi informasi terkini. Peningkatan kualitas dan kuantitas pendidik dan tenaga kependidikan secara berkesinambungan sangat segera harus dilakukan (*urgent*), untuk itu peran manajemen melakukan perubahan sangat diperlukan. Selain itu melihat pertumbuhan jumlah mahasiswa program D3 Bahasa Inggris dan Bahasa Jepang mengalami hambatan pada tiga tahun terakhir, dengan fluktuasi penurunan sekitar 15%.

Pada penelitian ini peneliti ingin melihat implementasi SMM ISO 9001:2008 di STBA Teknokrat khususnya setelah mempertimbangkan kondisi yang ada di lapangan yaitu rasio jumlah dosen dengan jumlah mahasiswa, pendidikan dosen dan staf kependidikan, dan jumlah mahasiswa yang mendaftar di Program Studi D3 Bahasa Inggris dan D3 Bahasa Jepang.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka diperoleh beberapa fokus penelitian sebagai berikut:

1.2.1 Komponen Konteks

Bagaimanakah tingkat kesesuaian pemahaman terhadap kebijakan mutu SMM ISO 9001:2008 dengan visi, misi, tujuan, rencana strategis (renstra) perguruan tinggi dan kebijakan pemerintah.

1.2.2. Komponen Input

Bagaimanakah tingkat standar mutu input pendidikan dengan kebijakan SMM ISO 9001:2008 yang melibatkan pendidik, tenaga kependidikan, peserta didik, kurikulum, sarana prasarana dan sistem informasi yang ada di STBA Teknokrat.

1.2.3 Komponen Proses

Bagaimanakah mutu kinerja pendidik dan tenaga kependidikan dalam proses pembelajaran dan proses pelayanan BAAKU dengan diterapkannya kebijakan mutu SMM ISO 9001:2008 di STBA Teknokrat

1.2.4 Komponen Produk

Bagaimanakah dampak pelaksanaan kebijakan SMM ISO 9001:2008 di STBA Teknokrat terhadap pencitraan perguruan tinggi/STBA Teknokrat dan kinerja pendidik dan tenaga kependidikan.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk mengevaluasi pelaksanaan SMM ISO 9001:2008 di STBA Teknokrat Lampung yang meliputi;

1.3.1 Komponen Konteks

Tingkat kesesuaian pemahaman kebijakan mutu SMM ISO 9001:2008 dengan visi, misi, tujuan, rencana strategis (renstra) perguruan tinggi dan kebijakan pemerintah.

1.3.2 Komponen Input

Tingkat standar mutu input pendidikan dengan kebijakan SMM ISO 9001:2008 yang melibatkan pendidik, tenaga kependidikan, peserta didik, kurikulum, sarana prasarana dan sistem informasi yang ada di STBA Teknokrat.

1.3.3 Komponen Proses

Mutu kinerja pendidik dan tenaga kependidikan dalam proses pembelajaran dan proses pelayanan BAAKU dengan diterapkannya kebijakan mutu SMM ISO 9001:2008 di STBA Teknokrat.

1.3.4 Komponen Produk

Dampak pelaksanaan kebijakan SMM ISO 9001:2008 di STBA Teknokrat terhadap pencitraan perguruan tinggi/STBA Teknokrat dan kinerja pendidik dan tenaga kependidikan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil evaluasi dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan praktis bagi peneliti.

1.4.1 Kegunaan Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan suatu kajian dan konsep-konsep yang lebih mendalam tentang manajemen mutu pendidikan yaitu manajemen mutu terpadu dalam pendidikan (*Total Quality Management in Education*), khususnya dalam bidang sistem penjaminan mutu internal (SPMI) dan sistem penjaminan mutu eksternal (SPME), yaitu melalui akreditasi lembaga pendidikan (BAN-PT) dan sistem manajemen mutu internasional (ISO).

1.4.2 Kegunaan Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi institusi perguruan tinggi dan badan sertifikasi ISO 9001:2008 dalam memberikan penilaian implementasi manajemen mutu yang lebih pada perbaikan mutu total pendidikan. Sebagai penelitian evaluatif, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan introspeksi bagi penyelenggara program, dalam hal ini STBA Teknokrat Bandar Lampung untuk memperbaiki kekurangan-kekurangan dan meningkatkan kualitas dalam penyelenggaraan program Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.

Selain itu hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi perguruan tinggi lain yang sudah maupun yang akan menyelenggarakan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam mengidentifikasi berbagai potensi, peluang, maupun kendala yang mungkin dihadapi dalam pelaksanaan penilaian manajemen mutu.

1.4.3 Kegunaan Bagi Peneliti

Bagi peneliti, penelitian ini sangat berguna untuk menambah dan mengembangkan wawasan pengetahuan tentang manajemen mutu terpadu dalam pendidikan, pengetahuan dan wawasan akreditasi lembaga pendidikan, serta penerapan sistem penjaminan mutu yang secara terus menerus dikembangkan dan diperbaiki untuk institusi perguruan tinggi Teknokrat, khususnya STBA Teknokrat. Selain itu, penelitian ilmiah ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan tugas akhir pada program pascasarjana, magister manajemen pendidikan, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Lampung.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini agar pembahasan tidak terlalu luas, ruang lingkup penelitian adalah relevansi kebijakan SMM ISO 9001:2008 dengan pelaksanaan standar mutu yang diimplementasikan STBA Teknokrat. Penelitian ini melibatkan staf manajemen, staf /tenaga kependidikan, tenaga pendidik/dosen, dan peserta didik/mahasiswa yang ada di STBA Teknokrat. Penelitian akan dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan yaitu Januari sampai dengan Maret 2012.

1.6 Definisi Istilah Penelitian

Untuk memberikan kejelasan pengertian yang digunakan dalam penelitian ini, maka dikemukakan beberapa pengertian istilah. Adapun beberapa istilah tersebut adalah sebagai berikut;

1.6.1 Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Manajemen - TQM*)

Manajemen Mutu Terpadu adalah salah satu konsep untuk meningkatkan mutu dalam usaha memaksimalkan daya saing, baik melalui proses perbaikan terus menerus (*continuous improvement*) maupun dengan melakukan perubahan secara total baik terhadap *input* (sumberdaya manusia, fasilitas berupa sarana prasarana dan sistem informasi, serta lingkungannya), proses (jasa layanannya), produk (profesionalisme dan kinerjanya).

1.6.2 Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan (*Total Quality Manajemen in Education – TQE*)

Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan (MMTP) ialah budaya organisasi yang ditentukan dan didukung oleh pencapaian kepuasan pelanggan secara berkesinambungan melalui sistem terintegrasi yang terdiri dari bermacam alat, teknik, dan pelatihan-pelatihan. Budaya organisasi ini jika diterapkan secara tepat dapat membantu para pengelola atau penyelenggara pendidikan di lembaga pendidikan yang akan menghasilkan pelayanan dan produk (lulusan) yang bermutu tinggi sehingga dapat memenuhi keinginan atau harapan para *stakeholdernya*. Pelanggan dalam penelitian ini dikhususkan untuk pelanggan internal (*internal customers*), yaitu pendidik/dosen, tenaga kependidikan, dan peserta didik/mahasiswa dalam rangka memenuhi keinginan pelanggan eksternal (*external customers*), yaitu pemerintah, masyarakat, orang tua, dan dunia usaha industri.

1.6.3 ISO 9001:2008

ISO 9001 adalah standar yang diciptakan untuk mengendalikan kualitas suatu produk, sejak dari perancangan produk hingga pada pengetesan produk tersebut. ISO 9001 sebenarnya dimulai dari kebutuhan akan standar mutu produk industri manufaktur, namun telah diterjemahkan ke dalam produk lembaga pendidikan. ISO 9001:2000 adalah Sistem Manajemen Mutu Terpadu yang merupakan versi dari seri ISO 9000:2000 yang diluncurkan pada tahun 2000, dan versi tersebut diperbaharui pada tahun 2008 dengan seri ISO 9001:2008.

1.6.4 Evaluasi Pendidikan

Menurut Stufflebeam dalam Daryanto (2007:1) evaluasi merupakan proses menggambarkan, memperoleh, dan menyajikan informasi yang berguna untuk menilai alternatif keputusan. Proses dalam penelitian ini adalah bagaimana pengelolaan layanan secara sistematis, efektif, dan efisien melalui penerapan SMM ISO 9001:2008 untuk menetapkan apakah dalam kenyataannya terjadi perubahan dalam diri pendidik, tenaga kependidikan, peserta didik dengan didukung oleh sarana prasarana dan sistem informasi, serta lingkungan yang kondusif. Model evaluasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu CIPP Stufflebeam, didefinisikan sebagai berikut;

a) Evaluasi Context

yaitu pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 meliputi seluruh dokumen dan staf manajemen yang mendukung pelaksanaan SMM ISO 9001:2008.

b) Evaluasi *Input*

meliputi sumber daya yang terlibat dalam pelaksanaan SMM ISO 9001:2008 di STBA Teknokrat, yaitu staf manajemen, tenaga pendidik/dosen, tenaga kependidikan/staf administrasi, peserta didik/mahasiswa, sarana prasarana dan sistem informasi.

c) Evaluasi *Process*

menggambarkan mutu kinerja pendidik dan tenaga kependidikan dalam proses pembelajaran dan proses pelayanan BAAKU di STBA Teknokrat.

d) Evaluasi *Product*

menggambarkan ketercapaian tujuan program SMM ISO 9001:2008 melalui penilaian terhadap pencitraan perguruan tinggi/STBA Teknokrat, kinerja dan profesionalisme pendidik dan tenaga kependidikan.