

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang

Perkembangan industri jasa di daerah Jawa Barat, dan Karawang pada khususnya dekade terakhir ini banyak mengalami perubahan. Desakan globalisasi perdagangan dunia tidak dapat dibendung lagi yang mengakibatkan kompetisi semakin ketat di antara para pelaku bisnis baik nasional maupun internasional atau yang saat ini disebut dengan era revolusi industri 4.0 (Schwab, 2017). Kondisi pada saat ini, revolusi industri 4.0 mengubah ekonomi, pekerjaan, dan bahkan masyarakat itu sendiri. Hakikat Industri 4.0 merupakan penggabungan teknologi fisik dan digital melalui analitik, kecerdasan buatan, teknologi kognitif, dan *Internet of Things* untuk menciptakan perusahaan digital yang saling terkait dan mampu menghasilkan keputusan yang lebih tepat.

Era revolusi industri 4.0 mengubah konsep pekerjaan, struktur pekerjaan, dan kompetensi yang dibutuhkan dunia pekerjaan. Sebuah survei perusahaan perekrutan internasional, Robert Walters, bertajuk Salary Survey 2018 menyebutkan, fokus pada transformasi bisnis ke platform digital telah memicu permintaan profesional sumber daya manusia (SDM) yang memiliki kompetensi yang jauh berbeda dari sebelumnya. Era revolusi industri 4.0 juga mengubah cara pandang tentang pendidikan. Perubahan yang dilakukan tidak hanya sekadar cara mengajar, tetapi jauh yang lebih esensial, yakni perubahan cara pandang terhadap konsep pendidikan itu sendiri. (pgsd.ums.ac.id/2018/12/Materi-Sukartono.pdf).

Dunia bisnis yang semakin kompetitif membutuhkan kinerja yang efisien dan efektif, didukung oleh visi dan strategi perusahaan yang antisipatif dan komprehensif dalam mencapai tujuan.

Salah satu cara yang digunakan untuk mengetahui efisien dan efektif atau tidaknya prinsip dan strategi perusahaan merupakan hal yang sangat penting karena mampu memberikan informasi yang dapat digunakan dalam mengevaluasi dan mengembangkan kinerja (Hisrich. et al., 2017). Tanpa adanya penilaian kinerja yang kompleks, akan sulit untuk melakukan penilaian apakah perusahaan telah mencapai tujuannya dan mengalami peningkatan kinerja dari segala aspek setiap tahunnya. Pada umumnya dunia bisnis bertujuan memperoleh laba sebesar besarnya bagi kepentingan para pemiliknya. Sedangkan pada sektor publik, selain kegiatan pelayanan yang bersifat bisnis juga memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga motif mencari laba menjadi tidak relevan untuk kegiatan-kegiatan dan operasi-operasi di sektor publik. (Fitriyani, 2016).

Pada saat ini penilaian kinerja perusahaan di Indonesia masih digunakan penilaian kinerja secara konvensional, yaitu penilaian yang hanya fokus pada perspektif keuangan tanpa memperhitungkan perspektif-perspektif lainnya yang ada dalam perusahaan. Untuk memberikan solusi tentang adanya kelemahan sistem pengukuran kinerja perusahaan yang berfokus pada aspek keuangan saja dan tidak menghiraukan kinerja berdasarkan non keuangan (David, 2017). Model pengukuran kinerja kontemporer menyiratkan penggunaan kriteria finansial dan non-finansial sejalan dengan strategi bisnis. Kaplan & Norton (1996) memperkenalkan sistem pengukuran kinerja yang dinamakan *balanced scorecard*. (Pratiwi, 2019). Adopsi sistem semacam itu telah berkembang dengan mantap selama dua dekade terakhir. Pendekatan yang sistematis menuju ke arah yang lebih jelas baik untuk karyawan maupun organisasi dalam mencapai target tahunan.

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia No. 20, Tahun 2003 Pasal 5 ayat 1 menyatakan bahwa setiap warga negara mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan pendidikan yang bermutu (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2013). Menurut Helmawati (2014) pendidikan mempunyai arti luas dan sempit. Dalam arti luas, pendidikan diartikan sebagai tindakan atau pengalaman yang mempengaruhi perkembangan jiwa, watak, ataupun kemampuan fisik individu. Dalam arti sempit, pendidikan adalah suatu proses

mentransformasikan pengetahuan, nilai-nilai, dan keterampilan dari generasi yang dilakukan oleh masyarakat melalui lembaga-lembaga pendidikan seperti sekolah, pendidikan tinggi atau lembaga lainnya.

Perguruan Tinggi merupakan salah satu organisasi sektor publik yang menyediakan layanan pendidikan. Tantangan di era globalisasi sekarang ini menuntut perguruan tinggi baik swasta maupun negeri untuk meningkatkan mutu dan kualitas pendidikan. Setiap lembaga pendidikan mempunyai tujuan nasional yang sama seperti tertuang dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa.

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yayasan Pendidikan Nusantara (STIE YPN) Karawang adalah perguruan tinggi swasta yang berdiri tahun 2015 berlokasi di Jl. Surotokunto No. 2 Karawang. STIE YPN menyelenggarakan pendidikan Sarjana S-1 Ekonomi, dan saat ini STIE YPN mempunyai dua program studi yaitu Program Studi Manajemen dan Akuntansi. Saat ini STIE YPN menghadapi permasalahan dan tantangan yang sama dihadapi oleh perguruan tinggi serupa, dimana tantangan dan permasalahan yang dihadapi bukan ringan dan sederhana, namun berat serta kompleks. Diantara tantangan berat yang dihadapi STIE YPN adalah kompetisi antar Perguruan Tinggi sejenis yang semakin tajam dan terbuka, khususnya dalam penyerapan jumlah mahasiswa baru atau *fresh graduate*, serta kualitas lulusan di dunia kerja. Tidak saja dengan sesama PTS swasta, melainkan dengan PTS yang dikelola oleh pemerintah, khususnya di kota Karawang. Persaingan yang berlangsung adalah berkaitan dengan fasilitas, biaya pendidikan, kualitas pendidikan maupun pelayanan yang diberikan hal ini merupakan bentuk persaingan yang sangat ketat.

Kasus yang terjadi pada STIE YPN Karawang antara lain kinerja dosen yang kurang optimal dalam melaksanakan tugas-tugasnya, lebih utama dalam hal pengajaran. Adanya dosen yang bekerja hanya sekedar menggugurkan kewajiban saja dan hasil kerja yang di tunjukkan masih belum maksimal, hal ini dapat di lihat dari adanya dosen yang datang di kelas tidak tepat pada waktunya, dalam perkuliahan cenderung menggunakan metode kuliah untuk semua jenis pokok bahasan, tidak menggunakan alat bantu pengajaran, dosen menggunakan metode

perkuliahan ceramah, sehingga mahasiswa cenderung lebih pasif dalam proses pembelajaran, dosen kurang inovatif dan jarang memberikan latihan-latihan kepada mahasiswa sebagai implementasi teori-teori yang telah diajarkan, akhirnya hasil belajar mahasiswa kurang memuaskan, hal ini dapat dilihat berdasarkan nilai rata-rata perolehan pada nilai akhir yang di capai para mahasiswa, dimana umumnya baru mempunyai keterangan cukup/sedang (nilai mutu C). Kurang optimalnya kinerja dosen, kemungkinan di akibatkan oleh rendahnya pengendalian internal dan juga kompetensi para dosen terhadap tugas-tugas pokoknya.

Dalam menghadapi persaingan STIE YPN berupaya mengikuti realitas perkembangan keilmuan yang selaras dengan semakin kompleknya tuntutan penyelenggaraan dunia pendidikan dan persaingan antar institusi pendidikan, sehingga STIE YPN juga dituntut untuk terus berupaya meningkatkan standar mutu pendidikan, ditunjang pelayanan penyelenggaraan pendidikan yang prima serta penciptaan dan peningkatan sarana dan prasarana pendidikan yang berbasis efektivitas, modern dan ramah lingkungan, yang semuanya bermuara pada kepuasan pelanggan atau pengguna jasa. STIE YPN terus meningkatkan kinerjanya secara komprehensif dengan melakukan evaluasi, pengukuran kinerja dan melaksanakan monitoring kinerja organisasi secara lebih mendalam. Sehingga diharapkan STIE YPN akan lebih terfokus pada pencapaian tujuan-tujuan organisasi, ukuran-ukuran kinerja utama dan target-target yang terkait langsung dengan tujuan strategik jangka panjang.

Berdasarkan kondisi yang ada pada dosen STIE YPN Karawang saat ini adalah berkaitan dengan kualitas komunikasi yang kurang baik, hal itu nampak karena adanya keluhan mahasiswa. Mahasiswa merasa enggan atau takut untuk bertanya dan melakukan *sharing* kepada dosen mengenai materi perkuliahan atau hal-hal yang berkaitan dengan proses belajar-mengajar. Hal ini di sebabkan karena mahasiswa kurang memiliki kepuasan terhadap dosen yang kurang jelas dalam mentransfer ilmu, memberikan nilai kurang transparan, menerapkan disiplin yang berlebihan kepada mahasiswa, dosen sering kosong atau mengganti jam perkuliahan tanpa konfirmasi. Berdasarkan informasi yang di peroleh STIE YPN

Karawang dosen yang dianggap baik oleh mahasiswa adalah dosen yang mampu membantu mahasiswa dalam mengatasi kesulitan yang dialami mahasiswa dalam perkuliahan. Sedangkan tipe dosen yang kurang meraka sukai adalah dosen yang hanya menyalahkan mahasiswa tanpa memberikan solusi dalam proses perkuliahan, persoalan tersebut nampaknya belum banyak diperhatikan sehingga muncul asumsi pada mahasiswa bahwa dosen tidak memiliki kesalahan. Padahal perlu diingat bahwa kunci sukses dalam pendidikan terletak pada perguruan tinggi terletak pada dosen. Baik buruknya kepribadian dan kinerja yang dimiliki dosen akan mengarah pada baik ataupun buruknya tingkat keberhasilan dalam proses pendidikan pada perguruan tinggi. Dari kasus tersebut maka perlu dilakukan evaluasi pada kinerja dosen tidak hanya terbatas pada cara mengajar tetapi juga dalam konteks memberikan pelayanan kepada mahasiswanya. Pada dasarnya kualitas komunikasi ini sangat diperlukan bagi peningkatan prestasi mahasiswa dan juga organisasi agar tujuan organisasi dapat tercapai. Sehingga dapat disimpulkan bahwa beberapa dosen atau karyawan STIE YPN Karawang masih perlu ditingkatkan kualitas komunikasinya, terutama komunikasi kepada mahasiswa baik di dalam kelas maupun di luar kelas, agar dapat meningkatkan produktivitas sehingga mampu meningkatkan kinerja dosen dan karyawan STIE YPN Karawang.

Dalam menyikapi permasalahan di atas, STIE YPN Karawang menerapkan sistem manajemen yang baik untuk mengendalikan dan memperbaiki sistem sehingga diharapkan dapat mencapai keseimbangan dari aspek-aspek yang diperlukan, serta mewujudkan visi dan misi, terutama dalam hal kepuasan pelanggan. Penggunaan metode ISO 9001:2015 bertujuan agar STIE YPN berhasil mewujudkan visi dan misinya, dapat mengidentifikasi kelemahan-kelemahan yang dimiliki melalui pengukuran kinerjanya sehingga dapat segera diperbaiki serta dapat juga mengidentifikasi keunggulan-keunggulan yang ada untuk terus dapat ditingkatkan.

Kondisi tersebut menyadarkan STIE YPN akan pentingnya mutu dan usaha untuk meningkatkan daya saing dengan cara melakukan perbaikan secara konsisten dan terus menerus agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan

pasar. Penerapan sistem manajemen mutu pada perusahaan jasa pendidikan merupakan kebutuhan agar mampu bersaing dalam memenangkan pelayanan jasa di pasar bebas guna menghadapi pelabuhan pesaing dari mancanegara. Kompleksitas persaingan menyebabkan perusahaan harus berusaha meningkatkan kualitasnya agar dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Sumber daya manusia memegang peranan sangat penting dalam operasional perusahaan. Manajemen sumber daya manusia tidak hanya menfokuskan bagaimana pekerja harus berpartisipasi dalam mengerahkan tenaga dan jasanya secara efektif dan efisien, tetapi juga menitikberatkan pada usaha-usaha memberikan balas jasa kepada tenaga kerja secara adil dan layak, yang meliputi pemberian upah sehingga mampu meningkatkan kinerja dosen itu sendiri. Beberapa perusahaan yang telah sukses menyadari bahwa pada dasarnya peningkatan bisnis mereka dilandasi oleh suatu sistem yang dilaksanakan secara konsisten dan efisien sehingga menghasilkan kinerja perusahaan yang lebih baik.

Menghadapi tantangan yang ada STIE YPN melakukan peningkatan manajemen yaitu dengan menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 (versi 2015) sebagai upaya merespon perubahan dan meningkatkan daya saing dalam era globalisasi saat ini. STIE YPN bertekad memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna jasa dengan tetap memperhatikan kemampuan yang dimiliki. Untuk mendukung tujuan tersebut maka STIE YPN menetapkan sasaran mutu untuk kinerja dosen menggunakan indikator diantaranya: kompetensi, pelatihan, dan pengendalian internal. Untuk mengetahui pelaksanaan penerapan sistem manajemen mutu STIE YPN dalam setiap 6 (enam) bulan sekali dilakukan audit internal maupun eksternal. Hal ini dilakukan untuk melihat konsistensi terhadap penerapan sistem manajemen mutu tersebut. Pola pelaksanaan secara konsisten tersebut merupakan prinsip dalam melaksanakan sistem manajemen mutu. Hasil dari audit tersebut menjadi acuan bagi seluruh stakeholder untuk merekomendasikan atas pengajuan sertifikasi yang dimiliki STIE YPN.

Selama penerapan sistem manajemen mutu tersebut di atas, STIE YPN belum pernah melakukan penelitian mengenai dampak penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terhadap kinerja dosen maupun karyawannya,

sehingga belum dapat diketahui secara nyata pengaruhnya terhadap kinerja dosen STIE YPN. Penilaian kinerja diperlukan untuk mengetahui antara lain seberapa besar tingkat pencapaian antara rencana kerja dengan hasil kerja, kekuatan dan kelemahan yang ada pada diri para dosen dan karyawan, kebutuhan pelatihan dan pengembangan yang kesemuanya bermuara pada peningkatan kinerja dalam mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang dimiliki STIE YPN.

Fenomena yang terjadi di STIE YPN sebelum penerapan ISO 9001:2015 memberikan hasil kurang memuaskan, sasaran produktivitas yang ditetapkan manajemen tidak mencapai hasil yang diharapkan. Ini dapat dilihat dari data berikut ini:

Tabel 1.1. Jumlah Mahasiswa STIE YPN 5 (lima) tahun terakhir 2015-2019

Tahun	Jumlah Mahaiswa	Konsentrasi Manajemen	Konsentrasi Akuntansi
2015	381	312	69
2016	219	165	54
2017	184	146	38
2018	162	116	46
2019	149	120	29

Berdasarkan tabel 1.1.Jumlah Mahasiswa STIE YPN 5 (lima) tahun terakhir 2015-2019 diatas target penerimaan mahasiswa cenderung mengalami penurunan, dimana pada tahun 2015total jumlah mahasiswa mencapai 381 mengalami penurunan di tahun berikutnya 2016 sebanyak 219, terus berurutan di tahun 2017 sebanyak 184, tahun 2018 sebanyak 162, dan terakhir tahun 2020 jumlah mahasiswa STIE YPN sebanyak 149 mahasiswa. Bagi pelanggan atau *stakeholder* yang menjadi acuan kepuasan mutu adalah produktivitas dalam dalam hal ini adalah jumlah rekrutmen mahasiswa menjadi penting. Hal ini menjadikan suatu polemik, untuk itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian apakah dengan diterapkannya standar manajemen mutu ISO 9001:2015 dan peningkatan

kepuasan kepada dosen dan karyawan kinerja organisasi (STIE YPN) akan meningkat.

Callista Natsha (2016) dengan hasil penelitiannya yang menyatakan bahwa kompetensi mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya Aziz Anhar (2009) dengan hasil penelitian mengatakan pertama, sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 (kompetensi, kesadaran dan pelatihan, infrastruktur, lingkungan kerja) tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Kedua, kepuasan kerja bukanlah variabel pemoderasi yang dapat mempengaruhi hubungan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 (kompetensi, kesadaran dan pelatihan, infrastruktur, lingkungan kerja) dan kinerja pegawai. Kemudian penelitian oleh Asmad Chatimah Chusnul dkk (2019) dengan hasil penelitiannya menyatakan motivasi dan kompetensi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Supriyono (2017) dengan hasil penelitian menyatakan bahwa penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 berpengaruh terhadap penerapan kegiatan pemasaran perusahaan. Penelitian oleh Gunawan Hendra, (2017) dengan hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh manajemen mutu 9001:2015 dan motivasi terhadap kinerja pegawai. Selanjutnya penelitian oleh S Irawati (2013) dengan hasil penelitian terdapat pengaruh yang signifikan antara penerapan SMM ISO terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Garaika, (2020) hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh positif yang signifikan pelatihan terhadap kinerja, kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Kesimpulan dari penelitian Garaika adalah bahwa institusi pendidikan tinggi di Palembang, diharapkan dapat memberikan pelatihan melalui (seminar) dengan mendatangkan yang berpengalaman instruktur, memberikan materi dan metode kualitas, serta meningkatkan kompetensi dosen untuk meningkatkan pengetahuan, pemahaman, kemampuan, keterampilan, sikap dan minat sesuai dengan bidang ilmunya. Kemudian penelitian terdahulu oleh Ismail, et al (2014) yang menyimpulkan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja. Komitmen kerja juga berdampak positif terhadap kinerja akademisi. Iklim organisasi juga dapat meningkatkan tingkat kepuasan.

Adapun penelitian dengan hasil berbeda adalah oleh Jaenudin dkk (2017) menyimpulkan bahwa kompetensi sumber daya manusia (SDM) pengelola BMD tidak berpengaruh terhadap keandalan informasi tetap BMD pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKDP). Kemudian penelitian oleh Raini (2018) penelitian ini dilatar belakangi oleh kinerja karyawan yang rendah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi dan pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Avery Dannison Packaging Indonesia Bagian Pfl (Printed Pabrik Label), jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Berdasarkan analisis diperoleh hasil tidak terdapat pengaruh antara gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan.

Perbedaan dari penelitian yang peneliti lakukan ini dengan penelitian-penelitian terdahulu adalah terletak pada obyek dan subyek penelitiannya, dimana pada umumnya penelitian terdahulu yang peneliti rujuk sebagai teori pendukung, mereka melakukan penelitian pada lingkup perusahaan dengan pegawai atau karyawan sebagai sampel penelitian, sedangkan dalam penelitian ini obyek penelitian adalah pada kampus dan dosen serta karyawan sebagai subyek penelitian. Kemudian dalam penelitian ini juga berbeda dengan penelitian sebelumnya dimana variabel kepuasan kerja diposisikan sebagai variabel moderasi untuk menjembatani pengaruh kompetensi, pendidikan dan pelatihan, serta lingkungan kerja terhadap kinerja dosen dan karyawan. Sehingga diharapkan akan terlihat apakah variabel kepuasan kerja mampu meningkatkan atau bahkan memperlemah pengaruh kompetensi, pendidikan dan pelatihan, serta lingkungan kerja terhadap kinerja dosen dan karyawan STIE YPN Karawang.

Berdasarkan latar belakang masalah, dan penelitian terdahulu yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: pengaruh sistem manajemen mutu terhadap kinerja dosen dan karyawan dengan pengendalian internal sebagai variabel mediasi.

Dalam penelitian ini peneliti hanya akan meneliti masalah tentang kinerja organisasi pada STIE YPN Karawang khususnya pada kriteria *non-financial*. Dimana kinerja organisasi *non-financial* dapat diukur dengan menggunakan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 (versi 2015). Hal ini dikarenakan dalam

sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terdapat beberapa klausul yang penerapannya berkaitan dengan kinerja karyawan, antara lain yang berkaitan dengan: (1) Klausul nomor 6.2.2 tentang kompetensi, pelatihan, (2) Klausul nomor 6.3 tentang infrastruktur, dan (3) Klausul nomor 6.4 tentang lingkungan kerja. Meskipun terdapat beberapa klausul yang berkaitan dengan kinerja, peneliti hanya meneliti klausul point 6 saja, karena klausul ini yang berhubungan dengan Sumber Daya Manusia.(Handayani Denny, 2018).

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas maka dalam penelitian dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kompetensi terhadap kinerja dosen dan karyawan STIE YPN Karawang?
2. Apakah terdapat pengaruh pelatihan terhadap kinerja dosen dan karyawan STIE YPN Karawang?
3. Apakah terdapat pengaruh kompetensi terhadap pengendalian internal dosen dan karyawan STIE YPN Karawang?
4. Apakah terdapat pengaruh pelatihan terhadap pengendalian internal dosen dan karyawan STIE YPN Karawang?
5. Apakah terdapat pengaruh pengendalian internal terhadap kinerja dosen dan karyawan STIE YPN Karawang?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1) Untuk menguji secara empirik pengaruh kompetensi terhadap kinerja dosen dan karyawan STIE YPN Karawang.
- 2) Untuk menguji secara empirik pengaruh pelatihan terhadap kinerja dosen dan karyawan STIE YPN Karawang.

- 3) Untuk menguji secara empirik pengaruh kompetensi terhadap pengendalian internal dosen dan karyawan STIE YPN Karawang.
- 4) Untuk menguji secara empirik pengaruh pelatihan terhadap pengendalian internal dosen dan karyawan STIE YPN Karawang.
- 5) Untuk menguji secara empirik pengaruh pengendalian internal terhadap kinerja dosen dan karyawan STIE YPN Karawang.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan dilaksanakan penelitian ini, diharapkan dapat memberi manfaat yang luas antara lain:

1. Diharapkan hasil penelitian dapat memperkaya referensi untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu Akuntansi Manajemen pada Program Studi Magister Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
2. Manfaat penelitian bagi STIE YPN Karawang adalah sebagai bahan pertimbangan dalam menyusun program pengendalian internal terhadap dosen dan karyawan dalam program peningkatan kinerja STIE YPN ke depan.
3. Manfaat bagi regulator, dalam hal ini adalah Badan Penjaminan Mutu Internal STIE YPN sebagai pelaksana tugas menjamin mutu pelaksanaan kegiatan pendidikan di internal STIE YPN, sebagai bahan evaluasi penyusunan dan pelaksanaan program-program penjaminan mutu ke depan yang lebih baik.