

## RINGKASAN

Penjaminan mutu perguruan tinggi merupakan sesuatu hal penting yang harus selalu diperhatikan supaya mutu perguruan tinggi di Indonesia dapat terus meningkat. Unsoed mengalami peningkatan Akreditasi A institusi dan berhasil masuk klaster mandiri dalam klasterisasi penilaian kinerja penelitian perguruan tinggi tahun 2018. Namun dalam pelaksanaan SPMI harus terus ditingkatkan, karena berdasarkan temuan Audit Internal Mutu Akademik 2018 masih ditemukan beberapa hal yang harus dibenahi mengenai ketidaksesuaian dalam bagian, prodi ataupun fakultas. Peningkatan dengan orientasi pada kualitas tertuju pada *Total Quality Management* yang merupakan konsep peningkatan mutu secara terpadu di bidang manajemen.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Penerapan *Total Quality Management* dalam penjaminan mutu dan menjelaskan faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penjaminan mutu di Universitas Jenderal Soedirman. Penelitian ini menggunakan metode *deskriptif kualitatif*. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu wawancara dan dokumentasi. Sasaran penelitian ini adalah LP3M, GPM Fakultas, GKM Program Studi di Universitas Jenderal Soedirman.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Unsoed sudah berupaya menjalankan SPMI, karena dalam penerapan TQM di Unsoed sudah hampir kesepuluh karakteristik menurut Goetsch & Davis berjalan walaupun masih belum maksimal. Kemudian terdapat faktor yang mendukung penjaminan mutu di Unsoed yaitu Komunikasi dan Kualitas data laporan, sedangkan untuk faktor penghambatnya yaitu Komitmen Pimpinan Universitas dan Budaya Mutu pada Unit Penjamin Mutu.

**Kata Kunci : Total Quality Management (TQM), Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), Universitas Jenderal Soedirman (Unsoed)**

## SUMMARY

Higher education quality assurance is an important matter that must always be considered so that the quality of tertiary institutions in Indonesia can continue to improve. Unsoed experienced an increase in institutional A accreditation and succeeded in entering the independent cluster in the 2018 research performance assessment cluster. However, in implementing SPMI, it must continue to be improved, because based on the findings of the 2018 Academic Quality Internal Audit there are still some things that need to be addressed regarding the discrepancies in the section, study program, or faculty. Improvement with a quality orientation aimed at Total Quality Management which is a concept of integrated quality improvement in the field of management.

The purpose of this study is to describe the application of Total Quality Management in quality assurance and to explain the factors that support and hinder quality assurance at Jenderal Soedirman University. This study used descriptive qualitative method. Data collection techniques in this study were interviews and documentation. The targets of this research are LP3M, Faculty GPM, Study Program GKM at Jenderal Soedirman University.

The results of this study indicate that Unsoed has tried to run SPMI, because in implementing TQM in Unsoed, there are almost ten characteristics according to Goetsch & Davis running even though they are still not optimal. Then there are factors that support quality assurance at Unsoed, namely Communication and Quality of Report Data, while the inhibiting factors are University Leadership and Quality Culture in the Quality Assurance Unit.

**Keywords: Total Quality Management (TQM), Internal Quality Assurance System (SPMI), Jenderal Soedirman University (Unsoed)**