Artikel Manajemen Mutu Terpadu

Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Studi Transformatif Pada Perguruan Tinggi

Handi Wahyudi

Universitas Negeri Padang

Indonesia

Email :

handiwahyudi10@gmail.com

Hade Afriansyah

Universitas Negeri Padang

Indonesia

Email :

hadeafriansyah@fip.ac.id

Rusdinal

Universitas Negeri Padang

Indonesia

Email:

rusdinalhar@yahoo.com

ABSTRAK

With the implementation of integrated education quality management, the quality of national education education standards will be achieved. The quality management system that is implemented with consistent commitment will provide benefits and success for all stakeholders in the higher education institutions. So that to achieve these benefits and success must be based on several quality management principles that have been established. Starting the entry of foreign universities to enliven the "competition" that already exists in the country. Universities should not only be seen as centers of science, research centers, and community service centers, but also a corporate entity that "produces knowledge" that needs to "compete" to ensure survival. Competition, as experienced by companies for profit, includes competition in the fields of quality, price and service. Universities as a non-profit entity also face the same thing. For the management of all of that, management knowledge and skills are needed, namely integrated management of Higher Education.

Keywords: Integrated Quality Management, Management Transformation, Universities

I. PENDAHULUAN

Dalam rangka menunjang kemajuan perkembangan sistem perguruan tinggi yang baik, penerapan sistem manajemen mutu perguruan tinggi menurut untuk menjamin terlaksananya perbaikan mutu perguruan tinggi secara berkelanjutan. Agar penerapan prinsip manajemen mutu dalam suatu institusi perguruan tinggi menjamin terlaksananya perbaikan mutu secara berkelanjutan. Institusi harus menyusun sistem mutu dalam bentuk pedoman mutu (Quality Manual), tertulis sebagai acuan bagi semua orang yang terlibat dalam pencapaian standar-standar kinerja mutu yang ditetapkan. Implementasi sistem manajemen mutu harus diaudit secara berkala dalam rangka memperoleh masukan untuk manajemen review untuk penyempurnaan sistem itu sendiri. Di Indonesia pendidikan tinggi mengalami perubahan panorama selama dekade terakhir. Perubahan panorama yang dimaksud meliputi perubahan paradigma, pengelolaan, persaingan dan sebagainya.

Perguruan tinggi tidak hanya perlu dilihat sebagai pusat ilmu pengetahuan, pusat penelitian, dan pusat pengabdian kepada masyarakat, tetapi juga suatu entitas korporat “penghasil ilmu pengetahuan” yang perlu “bersaing” untuk menjamin kelangsungan hidup. Persaingan, sebagaimana dialami oleh perusahaan profit, meliputi persaingan di bidang mutu, harga, dan layanan. Perguruan Tinggi harus memberikan layanan informasi terbaik bagi pelanggannya, sebagaimana menurut Rusdinal (Rusdinal, 2015), Layanan informasi yang diberikan kepada siswa dapat menggunakan berbagai metode, teknik, model pendekatan dalam strategi pembelajaran untuk mencapai tujuan pembelajaran (layanan informasi). Salah satu metode pembelajaran yang dapat digunakan pada layanan informasi dalam mengubah persepsi siswa tentang disiplin belajar adalah dengan mengkombinasikan metode ceramah, sosiodrama, dan diskusi. Perguruan tinggi sebagai suatu entitas non profit, menghadapi hal yang sama pula. Pengelolaan semuanya memerlukan pengetahuan dan ketrampilan manajemen, yaitu manajemen perguruan tinggi.

Pendidikan Tinggi dan Perguruan Tinggi, istilahnya sering saling dipertukarkan dengan anggapan mempunyai arti sama, sedangkan sebenarnya mempunyai arti yang berlainan. Pendidikan tinggi adalah pendidikan pada jalur pendidikan sekolah pada jenjang yang lebih tinggi daripada pendidikan menengah di jalur pendidikan sekolah. Sebaliknya, perguruan tinggi adalah satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi.

II. KAJIAN LITERATUR

1. Manajemen Mutu Terpadu

TQM merupakan suatu sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Total Quality Management merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, tenaga kerja, proses, dan lingkungan.

Menurut Afriansyah (Afriansyah, 2019), pada manajemen mutu terpadu apalagi pada bidang pendidikan sangat diperlukan pengawasan dan evaluasi dimana dalam melakukan hal tersebut diperlukan perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi hasil.

2. Manajemen Perguruan Tinggi

Menurut Surahyo (Surahyo, 2015), Perguruan tinggi adalah suatu satuan pendidikan penyelenggara pendidikan tinggi. Tujuan pendidikan tinggi ialah penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi. Penggunaan ilmu pengetahuan dan teknologi tersebut untuk peningkatan taraf kehidupan masyarakat. Dalam pembicaraan manajemen perguruan tinggi, berbagai dimensi makna itulah antara lain yang membedakannya dengan manajemen perusahaan atau manajemen entitas lain, dimensi – dimensi itu antara lain ialah Dimensi

Eis, Dimensi Keilmuan, Dimensi Pendidikan, Dimensi Sosial, Dimensi Korporasi.

3. Manajemen pada Organisasi Nirlaba

Dalam Undang-Undang RI Nomor 16 Tahun 2001(Syukron, 2016) Tentang Yayasan misalnya, Yayasan di sebut sebagai badan hukum yang harus mempunyai maksud dan tujuan sosial, keagamaan, dan kemanusiaan. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 1999 Tentang Penetapan Perguruan Tinggi Negeri Sebagai Badan Hukum, digunakan istilah 'nirlaba'. Selanjutnya dalam Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 Tentang Pendidikan Tinggi, disebutkan bahwa penyelenggaraan pendidikan tinggi yang dilakukan oleh masyarakat haruslah berbentuk yayasan atau badan yang bersifat 'sosial'. Jadi dalam praktek, agaknya Istilah 'nirlaba' dan 'sosial' digunakan dengan maksud dan arti yang sama. Dari definisi manajemen yang sudah disampaikan di atas, terlihat bahwa organisasi sosial atau nirlaba juga memerlukan manajemen, karena di dalamnya ada sejumlah sumber daya yang harus digunakan untuk tujuan tertentu dengan melalui proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan. Organisasi sosial atau nirlaba menghadapi juga keterbatasan sumber daya, memerlukan juga marketing, seringkali menghadapi persaingan, memerlukan efisiensi dan efektivitas kerja, dan sebagainya seperti perusahaan biasa.

4. Manajemen Perguruan Tinggi Modern

Menurut Sukron(Syukron, 2016), Pengertian manajemen atau seringkali disebut pula pengelolaan merupakan kata yang digunakan sehari-hari, sehingga diandaikan semua orang tahu artinya. Definisi sesungguhnya kata tersebut ternyata banyak sekali, tergantung pada cara pandang, kepercayaan, atau pengertian seseorang Dalam pengertian definisi ini, ada aktivitas yang jelas berupa proses manajemen. Selanjutnya, aktivitas dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu dan dilakukan melalui orang lain dengan bantuan sumber daya lain pula, yang dinamakan orang dan sumber daya lain biasa disebut 5 M, yaitu men, materials, machines, methods, dan money.

Ada lima aktivitas yang harus dilalui dalam proses manajemen; pertama, Perencanaan, , yang meliputi perencanaan program kerja, termasuk perencanaan anggaran, bukan merupakan hal baru bagi perguruan tinggi, Kedua, Pengorganisasian, fungsi pengorganisasian termasuk fungsi pengisian staf yang sesuai untuk setiap tugas atau kedudukan. Ketiga, Penggerakan, Fungsi tugas penggerakan (actuating) adalah tugas menggerakkan seluruh manusia yang bekerja dalam suatu perguruan tinggi agar masing-masing bekerja sesuai yang telah ditugaskan dengan semangat dan kemampuan maksimal. Keempat, Pengukuran, parameter pengukuran atau suatu alat yang seringkali digunakan untuk membantu memahami kebutuhan manusia. Kelima, Pengawasan, pengawasan adalah

fungsi terakhir manajemen, namun bukan berarti yang paling kurang penting.

III. PEMBAHASAN

Penerapan (implementasi) sistem manajemen mutu dalam upaya meningkatkan kualitas perguruan tinggi dilakukan melalui beberapa hal sebagaimana tabel berikut;

1. Adopsi filosofi mutu

Perguruan tinggi yang bermutu adalah yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Kebutuhan masyarakat adalah berkembangnya SDM bermutu dan tersedianya informasi, pengetahuan dan teknologi yang dapat meningkatkan taraf hidup. Sehingga Perguruan tinggi yang bermutu adalah yang secara keseluruhan memberi kepuasan kepada masyarakat

2. Bertekad menjadi Perguruan Tinggi yang bermutu

- a. Menjadi bermutu itu harus dengan niat dan dilanjutkan dengan melakukan usaha yang nyata ke arah itu.
- b. Pengakuan orang lain (mahasiswa & sejawat & masyarakat) bahwa PT kita adalah PT bermutu merupakan kunci ke arah masa depan yang cerah.

3. Fokus pada pelanggan

- a. Perhatian PT selalu dipusatkan pada kebutuhan dan harapan para pelanggannya: mahasiswa, masyarakat, industri, pemerintah, dll.
- b. Tugas utama PT adalah memenuhi dan memuaskan kebutuhan dan harapan

para pelanggannya. Untuk ini perguruan tinggi harus dapat: mengetahui ciri-ciri pelanggan-pelanggannya, mengidentifikasi dan menganalisa kebutuhan dan harapan pelanggan.

4. Komitmen pada mutu

Harus ada kesadaran dan keyakinan akan perlunya mutu kinerja, dan karenanya perlu ada tekad dan rasa keterikatan yang kuat untuk menjaga dan meningkatkan mutu kerja. Pengajaran, penelitian, administrasi, dll yang tak bermutu kadang-kadang sama nilainya dengan tanpa kerja. Pendidikan dan penelitian yang tak bermutu bisa berakibat lebih jelek dari tanpa pendidikan dan penelitian. Komitmen yang kuat pada mutu PT akan menggerakkan usaha yang terus menerus untuk meningkatkan mutu, dan tidak akan menyerah pada kendala-kendala dan kesulitan-kesulitan lain yang menghadang.

5. Memperbaiki mutu perguruan tinggi secara berkelanjutan

Tekad untuk meningkatkan mutu perguruan tinggi harus dibuktikan dengan adanya usaha nyata memperbaiki mutu. Tidak hanya sekali memperbaiki dan selesai, tetapi sedikit demi sedikit secara terus-menerus. Mutu perguruan tinggi tidak ada langit-langitnya, karena itu tidak mungkin meningkatkan mutu sekaligus dan selesai. Setiap kali perlu ditetapkan standar mutu dari sesuatu yang ingin dicapai. Standar mutu tri darma dan administrasi PT ini perlu ditingkatkan

sedikit demi sedikit sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.

Dari pemaparan di atas dapat dianalisis bahwa gerakan perbaikan mutu dalam bidang pendidikan di dunia, sebenarnya belum terlalu lama. Perintisan Total Quality Management (TQM) dalam bidang pendidikan diawali di Amerika Serikat pada akhir tahun 1980-an, diikuti oleh Inggris. Peningkatan perhatian baru dimulai pada tahun 1990. Demikian pula TQM sebagai mata kuliah akademik, masih sangat sedikit diterapkan. Jika ingin memperoleh lebih banyak apa yang ada di balik indikator kinerja tersebut, suatu institusi harus mulai lebih serius pada TQM dengan artian perbaikan berkelanjutan (continuous improvement) terhadap standar pelanggannya seiring meningkatnya persyaratan mutu pelanggan. Peningkatan kualitas dalam perguruan tinggi tidak dapat dilihat sebagai proses yang “sekejap jadi”. Kegiatan ini merupakan sebuah proses jangka panjang yang membutuhkan perubahan organisasi dan restrukturisasi yang tidak boleh kepalang tanggung. Komitmen untuk berubah ke arah mutu yang lebih baik harus dipahami oleh semua level manajemen dan harus didasari oleh kehendak mau berubah. Hal yang lebih penting disamping kemauan mau berubah adalah kenyamanan dalam melaksanakan peran dalam proses perubahan ini. Kualitas sebuah perguruan tinggi berarti adalah

kualitas keseluruhan dalam perguruan tinggi tersebut, yang mencakup manajemen dan sumber daya manusia, tujuan organisasi, pelayanan, operasional, dan sebagainya. Adapun elemen-elemen kualitas tersebut, strategi dalam mengukur kualitas serta akibat jika kualitas tersebut diabaikan. Implementasi sistem manajemen mutu dalam mencapai perguruan tinggi yang berkualitas secara global.

IV. KESIMPULAN

Dibutuhkan suatu manajemen yang berkualitas dalam proses menuju sebuah perubahan, sehingga perubahan menjadi lebih terarah. Pemahaman mengenai perubahan dapat dilihat melalui perspektif manajemen mutu yang bersifat terpadu atau yang lebih dikenal dengan Total Quality Management (TQM). Solusi-solusi teoritis dan konseptual yang ditawarkan oleh manajemen mutu terpadu diharapkan akan mampu menjawab berbagai pertanyaan-pertanyaan yang muncul dari perspektif kebutuhan akan sebuah Perguruan Tinggi yang berkualitas. Implementasi manajemen mutu terpadu tidak menyarankan untuk menunggu sampai muncul dorongan yang kuat akan perubahan, namun kondisi organisasi Perguruan Tinggi yang selalu siap melakukan perubahan harus diciptakan. Segala penolakan dan hambatan untuk berubah harus dieliminir terlebih dahulu.

Sehingga dengan begitu pemimpin perubahan akan lebih mudah menciptakan lingkungan Perguruan Tinggi yang lebih “awareness” terhadap perubahan.

terus hingga saat ini . Ilmu manajemen memberikan pemahaman kepad. *Jurnal Penelitian*, 10(2), 231–252.

Daftar Pustaka

- Afriansyah, H. (2019). MANAJEMEN MUTU TERPADU. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 1. <https://doi.org/https://doi.org/DOI10.17605/OSF.IO/JXCQY>
- Rusdinal. (2015). Efektivitas Layanan Informasi yang Mengkombinasikan Metode Ceramah, Sosiodrama, dan Diskusi dalam Merubah Persepsi Siswa Tentang Disiplin Belajar. *Konselor*, 4(1), 1–9. Retrieved from <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/konselor/article/view/6453/5103>
- Surahyo. (2015). IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU DALAM SISTEM PENDIDIKAN, PERMASALAHAN DAN PEMECAHANNYA. *Jurnal Didaktika Islamika*, 5(1), 1–11. Retrieved from http://stitmkendal.ac.id/docs/jurnal/implementasi_manajmen_mutu_terpadu_dalam_sistem_pendidikan_permasalahan_dan_pemecahannya_0.pdf
- Syukron, B. (2016). IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU TERPADU (STUDI TRANSFORMATIF PADA PERGURUAN TINGGI) Buyung Syukron Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Jurai Siwo Metro A . Pendahuluan Ilmu manajemen berkembang