Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan Di Perguruan Tinggi

Atika Yondria Fatmi, Rusdinal, Hade Afriansyah

Universitas Negeri Padang

Indonesia

E-mail: atikayondriafatmi@gmail.com

Abstract-in this article aims to find out about how the implementation of integrated quality management in improving the quality of education in higher education is the aim of leadership in a company is to improve the performance of human and machine resources, improve quality to increase output, and simultaneously give pride to skills employee work.

Keywords-education quality management, quality, education

I. PENDAHULUAN

Manajemen mutu adalah salah satu metodologi yang dapat membantu para profesionalisme pendidikan dalam mengatasi setiap perubahan lingkungan yang ada. Manajemen mutu terpadu dapat digunakan sebagai alat untuk membentuk ikatan antara sekolah, dunia bisnis, dan pemerintahan. Ikatan tersebut akan memungkinkan para profesionalisme disekolah atau di daerah dilengkapi dengan sumber yang dibutuhkan dalam proses pengembangan mutu.

Manajemen mutu terpadu adalah salah satu konsep manajemen modern yang memberikan respon secara cepat pada setiap perusahaan, perusahaan yang didorong oleh kekuatan eksternal, maupun internal organisasi. Manajemen mutu

terpadu juga merupakan tantangan terhadap teori manajemen tradisional yang sudah mapan.

Dalam proses pendidikan yang berkualitas harus didukung oleh administrator, personalia, guru atau dosen, konselor, dan ketatausahaan yang bermutu dan profesional. Hal itu juga didukung oleh sarana dan prasarana pendidikan, fasilitas, media, dan sumber belajar yang memadai dalam hal mutu atau jumlahnya, manajemen yang tepat, biaya yang cukup, serta lingkungan yang mendukung.

Menurut Sukmadinata, dkk. (2006), menyatakan manajemen mutu terpadu merupakan metodologi yang dapat membantu para profesionalisme pendidikan mengatasi lingkungan yang terus berubah. Manajemen mutu terpadu dapat digunakan sebagai alat untuk membentuk ikatan antara sekolah, dunia bisnis, dan pemerintah. Ikatan tersebut akan memungkinkan para profesional di sekolah atau daerah dilengkapi dengan sumber-sumber yang dibutuhkan dalam pengembangan program mutu. Manajemen mutu terpadu merupakan aspek utama dari manajemen total. Manajemen mutu terpadu merupakan metodologi yang mempermudah mengelola perubahan, membentuk fokus perubahan, membentuk infrastruktur yang lebih fleksibel, cepat

merespon pada tuntutan perubahan masyarakat, serta membantu pendidikan dalam mengatasi hambatan-hambatan biaya dan waktu.

II. METODE PENELITIAN

Pada artikel ini, peneliti menggunakan metode studi literatur dengan cara mengumpulkan literatur (bahan-bahan materi) yang bersumber dari buku, jurnal, dan sumber lainnya terkait ilmu tentang manajemen mutu terpadu, artikel ini menggunakan data kualitatif. Data kualitatif adalah data yang diperoleh saat pengamatan berlangsung. Teknik yang digunakan yaitu teknik pemberian tugas dan melakukan pengamatan melalui perkembangan dan sejauh mana pendekatan diterapkan.

III. KAJIAN TEORI DAN PEMBAHASAN

A. Pengertian Manajemen Mutu Terpadu

manajemen mutu terpadu diartikan sebagai perpaduan semua fungsi dari perusahaan ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas, dan pengertian serta kepuasan pelanggan. Pengertian lain, manajemen mutu terpadu merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Tunggal (1998) mendefinisikan manajemen mutu terpadu sebagai mengelola organisasi secara menyeluruh agar organisasi memperoleh keunggulan pada semua dimensi dari produk dan jasa, yang penting bagi pelanggan. Catatan penting dari definisi ini adalah bahwa mutu mencakup keseluruhan organisasi, pada setiap hal yang dilakukan organisasi, dan bahwa mutu adalah pada akhirnya didefinisikan oleh pelanggan.

Menurut (Afriansyah, 2019) Dalam menunjang proses pembelajaran tentunya memerlukan sarana dan prasarana. Baik itu

media sebagai fasilitas yang membantu dalam pemahaman belajar. Maupun gedung yang memadai sebagai tempat belajar supaya kegiatan belajar mengajar bisa berjalan lancar dan aman.

B. Prinsip-prinsip Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan

Menurut Dean sebagaimana dikutip oleh Ali Djahmuri (2001:8) prinsip umum Manajemen Mutu Terpadu meliputi:

1. Organisasi yang memfokuskan pada ketercapaian kepuasan pelanggan (*Customer Focus Organization*).

Organisasi dalam hal ini manajemen harus dapat mengoptimalkan seluruh potensi dan sumber daya organisasi dan sistem yang ada untuk menciptakan aktivitas terhadap tercapainya kepuasan pelanggan. Tercapainya kepuasan pelanggan meliputi seluruh *stakeholders*, baik yang berada didalam organisasi maupun di luar organisasi.

2. Kepemimpinan (*Leadership*)

Kepemimpinan merupakan proses untuk mempengaruhi pihak lain untuk mencapai tujuan organisasi. Oleh karenanya pemimpin harus memiliki visi dan misi yang jelas, sehingga keduanya dapat dituangkan dalam kebijakan yang akan diambil.

3. Keterlibatan seluruh partisipan organisasi (*People Organization*)

Seluruh komponen di dalam suatu organisasi harus dilibatkan. Artinya seluruh aktivitas organisasi harus selalu berusaha untuk melakukan perbaikan secara terus menerus. Perbaikan bukan hanya dari pihak kepala sekolah, guru, tenaga administrasi, tetapi semua sivitas sekolah harus memiliki komitmen untuk melakukan perbaikan. Dengan kata lain semua sivitas sekolah harus dilibatkan dalam upaya memberikan

pelayanan yang sebaik-baiknya kepada para pelanggan.

4. Pendekatan yang menekankan pada perbaikan proses (*Process Approach*)

Kurangnya dukungan sistem informasi dan alat ukur keberhasilan MMT berasumsi bahwa *output* akhir suatu organisasi tidak semata-mata dilihat secara parsial, tetapi suatu proses yang panjang. Proses tersebut dilakukan secara sadar oleh setiap individu. Kegiatan tersebut juga dilakukan saling terkait satu dengan lainnya sehingga menghasilkan *output* organisasi. Jelasnya tamatan atau lulusan bukan semata-mata produk tenaga akademik, atau karyawan saja, tetapi menyangkut proses yang melibatkan tenaga akademik, karyawan, kepala sekolah, murid, orang tua, pemerintah, dunia usaha, dan masyarakat luas, yang tentu saja proporsinya berbeda satu sama lainnya.

5. Penerapan manajemen dengan menggunakan pendekatan sistem (*System Approach*)

Dalam konteks organisasi, upaya menyempurnakan proses tertentu harus dikaitkan dengan proses lainnya. Oleh karena pihak-pihak yang terkait dengan proses tersebut merupakan tangkai yang tidak dapat dipisahkan. Tuntutan peningkatan kualitas pembelajaran tidak dapat dilakukan oleh tenaga pengajar semata, tetapi harus pula melibatkan aspek ketatausahaan, kepemimpinan, fasilitas, dan penciptaan organisasi yang optimal atau mendukung.

6. Langkah perbaikan yang dilakukan secara terus menerus (*Continual Improvement* atau *Kaizen*)

Inti perbaikan yang dilakukan secara terus menerus oleh pimpinan adalah adanya *human resources empowerment* baik bagi tenaga edukatif maupun administratif.

Realitas menunjukkan belum seluruhnya pemimpin organisasi menyadari arti pentingnya pemberdayaan tenaga akademik dan administratif. Para pimpinan sering lebih mementingkan pengembangan fasilitas atau pengembangan fasilitas. Hal ini ditunjukkan oleh adanya anggaran pendidikan dan pelatihan untuk kedua tenaga tersebut tidak setidak-tidaknya kurang berimbang dibandingkan dengan anggaran pembangunan fisik.

7. Penerapan pengambilan keputusan didasarkan fakta (*Factual Appreciation Making*)

Manajemen Mutu Terpadu-MMT berdasarkan pada kepuasan pelanggan. Oleh karenanya maka orientasi MMT harus didasarkan pada fakta yang diinginkan oleh pelanggan. Pada sisi lain kepuasan berkaitan dengan kualitas. Implikasinya kualitas kepuasan tersebut harus dapat diukur dan dapat dilakukan *monitoring* setiap saat. Dengan demikian, pemimpin organisasi harus dapat menciptakan dan mengembangkan alat ukur sebagai keberhasilan suatu lembaga

8. Hubungan dengan supplier yang saling menguntungkan (*Mutually Beneficial Relationship*).

C.Implementasi Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan

Tujuan dari kepemimpinan dalam suatu perusahaan adalah untuk memperbaiki kinerja sumber daya manusia dan mesin, memperbaiki kualitas untuk meningkatkan output, dan secara simultan memberikan kebanggaan atas kecakapan kerja karyawan. Ada beberapa hal yang membedakan antara pemimpin yang baik dan pemimpin yang tidak baik, yaitu: (1) pemimpin lebih banyak menggunakan pendekatan pull (menarik) daripada push (mendorong). Pemimpin yang baik akan terlibat secara nyata dalam usahanya melaksanakan kepemimpinan, (2)

pemimpin tahu arah tujuannya. Pemimpin menentukan visi organisasi dan cara-cara untuk mencapai visi tersebut, (3) pemimpin harus berani dan dapat dipercaya, (4) peranan terpenting dari seorang pemimpin setelah membentuk visi dan cara pencapaiannya adalah membantu para bawahan untuk melakukan pekerjaan mereka dengan bangga, (Tjiptono dan Diana, 2003). (Rusdinal, 2006) mengatakan bahwa dengan mengembangkan budaya

organisasi yang teratur disiplin serta menggunakan pendekatan manajemen yang baik itu juga akan menunjang peningkatan kinerja dan kualitas dari sumber daya manusia dalam organisasi tersebut.

Manajemen mutu terpadu merupakan transformasi budaya yang didorong oleh definisi ulang terhadap peranan manajemen. Hal ini dikarenakan manajemen mutu terpadu merupakan paradigma manajerial baru. Paradigma manajerial sendiri mengandung pengertian cara berpikir dan bertindak dalam menjalankan bisnis. Pihak manajemen harus mengubah dirinya terlebih dahulu, baik aspek nilai, keyakinan, asumsi, maupun cara mereka menjalankan bisnis. Peranan merupakan tanggung jawab, perilaku, atau prestasi kinerja yang diharapkan dari seseorang yang memiliki posisi khusus.

IV. KESIMPULAN

Manajemen mutu terpadu diartikan sebagai perpaduan semua fungsi dari perusahaan ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas, dan pengertian serta kepuasan pelanggan. Pengertian lain, manajemen mutu terpadu merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriansyah, H. (2019). PENGEMBANGAN MODEL PEMBELAJARAN VIRTUAL (MPV) BERBASIS VIDEO ELEARNING MOODLE. *Pedagogi, VIII*(1), 7. Retrieved from <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/bahana/article/view/103852>
- Rusdinal. (2006). Budaya Organisasi Pascapengembangan dengan Pendekatan Manajemen Berbasis Sekolah. *Pedagogi, 33*(2). Retrieved from <http://journal.um.ac.id/index.php/ilmu-pendidikan/article/view/1200>
- Sukmadinata, N.S. dkk. 2006. Pengendalian Mutu Pendidikan Sekolah Menengah. Konsep, Prinsip, dan Instrumen. Refika Aditama. Bandung