

## **PENERAPAN MUTU TERPADU PERGURUAN TINGGI**

**Hasbullah**

Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin

Email: hasbullah77999@gmail.com

**Abstract:** Total Quality Management (TQM) or Integrated Quality Management is an extension and development of quality assurance. In other words, TQM can be said as an effort made so as to create a quality culture that is able to encourage all staff members to satisfy customers. Ideally, in the concept of integrated quality, the customer (user) is king. This concept talks about how to deliver what users want, and when and how they want it, so that it matches user expectations. The implementation of Total Quality Management (TQM) in Higher Education states that in relation to the above, of course there are several things that need to be considered by universities in implementing TQM, such as: commitment from top management, commitment to the required resources, steering committee, planning and publication, and infrastructure.

**Keywords:** Total Quality Management; Application; College.

**Abstrak:** *Total Quality Management* (TQM) atau Mutu Terpadu Manajemen merupakan perluasan dan pengembangan dari jaminan mutu. Dengan kata lain TQM bisa dikata sebagai usaha yang dilakukan sehingga terciptanya sebuah kultur mutu yang mampu mendorong semua anggota stafnya untuk memuaskan para pelanggan. Idealnya, dalam konsep mutu terpadu, pelanggan (pengguna) adalah raja. Konsep ini berbicara tentang bagaimana memberikan sesuatu yang diinginkan oleh pengguna, serta kapan dan bagaimana mereka menginginkannya, sehingga sesuai dengan harapan pengguna. Penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam Perguruan Tinggi menyebutkan bahwa berkaitan dengan hal tersebut di atas, tentunya ada beberapa hal yang sangat perlu diperhatikan oleh Perguruan Tinggi dalam mengimplementasikan TQM, seperti: komitmen dari manajemen puncak, komitmen atas sumber daya yang dibutuhkan, *steering committee*, perencanaan dan publikasi, dan infrastruktur.

**Kata Kunci:** Mutu Terpadu; Penerapan; Perguruan Tinggi.

### **Pendahuluan**

Globalisasi adalah proses yang menempatkan masyarakat seluruh dunia dapat menjangkau satu sama lain atau terhubung dalam semua aspek kehidupan baik ekonomi, politik, sosial budaya, pendidikan dan lingkungan. Globalisasi telah membawa perubahan-perubahan yang sangat cepat. Perubahan-perubahan tersebut tentunya ditandai dengan adanya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin cepat dan canggih

terutama pada bidang informasi dan komunikasi. Revolusi informasi inilah yang bisa dikatakan menjadi penyebab negara kita semakin transparan dan bahkan menghilangkan batas-batas geografis, administratif, sosial budaya, dan unsur lainnya dalam kehidupan.

Berangkat dari hal tersebut, perguruan tinggi sebagai wadah yang mampu mempersiapkan dan bahkan mencetak peserta didik (mahasiswa) yang nantinya menjadi bagian dari masyarakat yang memiliki kemampuan yang baik—tidak hanya dari segi akademik, melainkan dari segi keterampilan—yang berkualitas dan mampu bersaing dalam menghadapi tantangan globalisasi. Selain daripada itu pula, produktivitas lulusan—perbandingan antara jumlah lulusan dan jumlah mahasiswa—tentunya bisa dikata belum memuaskan, terutama untuk program S1 di Perguruan Tinggi Negeri (PTN) maupun Perguruan Tinggi Swasta.

Hal tersebut di atas tentunya dapat terlihat dengan adanya kecenderungan yang menurun, meskipun banyak faktor yang berpengaruh, diantaranya: 1) Faktor peserta didik (mahasiswa) itu sendiri. Dengan kata lain fakta tersebut merupakan salah satu indikasi adanya pencapaian mutu yang rendah pada sistem pendidikan tinggi; 2) Faktor kedua berkaitan dengan issue value for money, yaitu sehubungan dengan adanya fakta makin merosotnya perekonomian yang berakibat langsung pada menurunnya kemampuan masyarakat termasuk orang tua (wali peserta didik) untuk membiayai pendidikan anaknya. Dengan demikian, muncul dugaan bahwa benarkah perguruan tinggi sudah memberikan pendidikan yang bermutu atau bisa jadi dugaan itu muncul akibat adanya krisis ekonomi yang berkepanjangan, sehingga penggunaan dana pendidikan perlu diusahakan seefisien dan seefektif mungkin. Oleh karena itu, bisa dikata bahwa permintaan pengguna jasa internal dan eksternal menjadi juga menjadi pendorong Perguruan Tinggi menerapkan mutu erpadu (TQM).

## **Pembahasan**

### **1. Pengertian Mutu Terpadu**

Menurut Aris Pongtuluran dalam bukunya Total Quality Management menyebutkan bahwa terdapat tiga pengertian kualitas yang dibedakan menurut hierarki, yaitu: quality control, quality assurance, dan total quality management (TQM).

a. Quality Control

Quality Control merupakan bentuk pengawasan dari segi kualitas. Istilah ini sering digunakan untuk menemukan hal yang cacat dan menyingkirkannya guna pencapaian standar kualitas yang tentunya kegiatan ini biasa dilakukan pada akhir proses.

b. Quality Assurance

Quality Assurance merupakan bentuk kegiatan yang dilakukan dengan tujuan atas penjaminan kualitas. Umumnya upaya ini dikerjakan sejak permulaan, selama, sampai dengan akhir proses.

c. Total Quality Management

Total Quality Management merupakan rangkaian kegiatan manajemen mutu terpadu atau total Quality. Kegiatan ini tentunya dilakukan setelah penjaminan mutu sudah menjadi budaya, dilanjutkan dengan TQM dengan perbaikan berkelanjutan. (Aris Pongtuluran 2017: 4).

Sedangkan menurut Muhammad Kristiawan, dkk mendefinisika Total Quality Management (TQM) sebagai suatu pendekatan dalam menjalankan usaha, dengan memaksimalkan daya saing melalui penyempurnaan yang terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan organisasi. (Muhammad Kristiawan, dkk 2012: 134).

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa Mutu terpadu (TQM) merupakan perluasan dan pengembangan dari jaminan mutu. Dengan kata lain TQM bisa dikata sebagai usaha yang dilakukan sehingga terciptanya sebuah kultur mutu yang mampu mendorong semua anggota stafnya untuk memuaskan para pelanggan, karena idealnya alam konsep mutu terpadu pelanggan (pengguna) adalah raja (konsep ini berbicara tentang bagaimana memberikan sesuatu yang diinginkan oleh pengguna, serta kapan dan bagaimana mereka menginginkannya, sehingga sesuai dengan harapan pengguna).

## 2. Pengertian Perguruan Tinggi

Menurut UU Nomor 20 Tahun 2003 Pasal 19 Ayat 1 menjelaskan bahwa yang dimaksud perguruan tinggi merupakan jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah—SLTA Sederajat (Madrasah Aliyah Negeri/ Swasta, Sekolah Menengah Umum/ Atas, Sekolah Menengah Kejuruan—yang padanya mencakup program pendidikan diploma, sarjana, magister, spesialis, dan doktor yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi. Dalam mukadimah Keputusan Menteri Pendidikan Nasional 603/O/2001 menyebutkan tugas perguruan tinggi adalah "... berperan aktif dalam perbaikan dan pengembangan kualitas kehidupan dan kebudayaan, pengembangan ilmu pengetahuan dan pengembangan

pengertian serta kerja sama internasional untuk mencapai kedamaian dunia dan kesejahteraan lahir batin umat manusia berkelanjutan...”.

Berangkat dari uraian tersebut di atas dapat difahami bahwa perguruan tinggi merupakan satuan penyelenggara pendidikan yang menjadi lembaga ilmiah yang padanya terdapat tugas untuk turut menyelenggarakan pendidikan dengan baik dan terarah sehingga bisa sejalan dengan tujuan pendidikan itu sendiri. Dengan kata lain, bahwa perguruan tinggi merupakan tahap akhir pada pendidikan formal guna melahirkan peserta didik yang bermanfaat di masyarakat, yang selain memiliki kemampuan akademik juga memiliki kemampuan yang lain dan kemungkinan dapat dimanfaatkan sesuai kebutuhan.

Menurut Buyung Syukron dalam karyanya yang berjudul *Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (Studi Transformatif pada Perguruan Tinggi)* menyebutkan bahwa Perguruan tinggi tersebut mempunyai beberapa dimensi fungsi atau dimensi makna. Adapun dimensi fungsi tersebut adalah sebagai berikut:

a. Dimensi keilmuan (ilmu dan teknologi)

Dunia perguruan tinggi adalah dunia ilmu pengetahuan. Tujuan utama pendidikan tinggi adalah mengembangkan dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi, kebudayaan melalui proses pembelajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Hanya diperguruan tinggilah, pendidikan tinggi, ilmu pengetahuan betul-betul dikembangkan, dan bukan dipendidikan yang lebih rendah atau ditempat lain.

b. Dimensi pendidikan (pendidikan tinggi)

Pendidikan tinggi adalah pendidikan, yaitu pendidikan pada tingkat tinggi. Tetapi hal ini sering menimbulkan polemik, apakah memang betul bahwa proses yang terjadi di universitas itu suatu pendidikan, atau bahkan hanya suatu pembelajaran, karena arti ‘pendidikan’ lain sama sekali dengan ‘pembelajaran’. Namun polemik ini mungkin dapat didamaikan dengan penjelasan bahwa di dalam perguruan tinggi, terjadi pendidikan melalui pembelajaran. Pendidikan dapat diberikan baik dalam kurikulum intra, kurikulum ekstra, maupun kurikulum tersembunyi.

Pendidikan yang terdapat dalam kurikulum intra tentunya dapat diberikan dalam bentuk penjelasan dan contoh-contoh aplikasi ilmu pengetahuan, dalam kurikulum ekstra, pendidikan dapat diberikan dalam seni budaya, seni olahraga, seni organisasi, dan sebagainya. Sedangkan pada kurikulum tersembunyi, pendidikan dapat diberikan dalam contoh nyata pengaturan dan pengelolaan

perguruan tinggi. Disiplin, keterbukaan, pelayanan, bantuan pada yang lemah, kejujuran, kerja keras, dan sebagainya yang diperlihatkan dalam pengelolaan perguruan tinggi adalah nilai-nilai konkrit yang dapat merupakan contoh nyata untuk pendidikan. Kemudian pada kurikulum ekstra tentunya segala kegiatan yang diberikan di luar ketentuan kurikulum yang telah dibakukan. Hal ini tentunya dilakukan dengan tujuan agar pengembangan pengetahuan, sikap dan keterampilan bisa terpenuhi.

c. Dimensi sosial (kehidupan masyarakat)

Kegiatan dimensi sosial merupakan penemuan ilmiah dan penemuan teknologi telah menciptakan pertumbuhan ekonomi dan industri yang sangat besar. Melalui pertumbuhan ekonomi dan industri inilah, kesejahteraan manusia juga ditingkatkan. Melalui kegiatan dan perjuangan para ahli dan peserta didik, kehidupan demokrasi ditingkatkan dan martabat manusia lebih dihargai. Perguruan tinggi mempersiapkan para peserta didik untuk dapat mengambil tanggung jawab di dalam masyarakat.

d. Dimensi korporasi (satuan pendidikan/ penyelenggara)

Perguruan Tinggi memberikan jasa kepada masyarakat berupa pendidikan tinggi, dalam bentuk proses pembelajaran maupun penelitian yang seyogyanya diajarkan dan diteliti melalui ilmu pengetahuan. Jadi bisnis pendidikan tinggi ialah ilmu pengetahuan. Perguruan tinggi mempunyai pelanggan, yaitu para mahasiswa dan masyarakat pengguna lulusannya. Perguruan tinggi menghadapi persaingan yaitu antar perguruan tinggi lain, baik dari dalam negeri maupun dari luar negeri. (Buyung Syukron 2016: 235).

Berdasarkan fungsi dimensi di atas dapat ditarik simpulan bahwa pada pelaksanaan tentu dapat dikata semacam breakeven point (BEP/ titik pendapatan sesuai dengan pengeluaran; tidak terdapat kerugian ataupun keuntungan) yang harus dicapai, dalam penyelenggaraan perguruan tinggi. Dengan kata lain dapat dikata perguruan tinggi memiliki dan bahkan mampu mengelola berbagai sumber daya seperti manusia, barang-barang, peralatan, keuangan, dan metode serta mampu memperkenalkan produknya pada masyarakat sehingga dikenal dan memiliki harga jual yang tinggi (mempunyai daya saing yang baik).

### 3. Penerapan Mutu Terpadu di Perguruan Tinggi

Secara umum penerapan mutu terpadu pada perguruan tinggi tentunya dilaksanakan melalui beberapa tahapan sehingga mampu mencapai sasaran. Menurut Aminatul Zahroh dalam karyanya yang berjudul *Total Quality Management: Teori & Praktik Manajemen untuk Mendongkrak Mutu Pendidikan* menyebutkan bahwa implementasikan Total Quality

Management (TQM) yang sering dikenal dengan manajemen mutu terpadu pada dasarnya menempuh tiga tahapan. Adapun tiga tahapan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Persiapan. Tahap persiapan merupakan serangkaian aktivitas utama dan pertama yang harus dipersiapkan secara matang. Adapun yang harus dilangkah ini adalah membentuk tim dan melaksanakan pelatihan TQM bagi tim. Kemudian merumuskan model yang akan digunakan dalam implementasi TQM yang selanjutnya membuat kebijakan berkaitan dengan komitmen anggota organisasi, mengkomunikasikan pada anggota organisasi berkaitan dengan perubahan, melakukan analisis faktor pendukung dan penghambat organisasi, dan melakukan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan internal dan eksternal.
- b. Pengembangan sistem. Pengembangan sistem dapat dilakukan dengan beberapa langkah seperti: melakukan peninjauan dan pengembangan sistem yang ada melalui penyusunan dokumen sistem kualitas, melakukan pelatihan, sosialisasi prosedur dan petunjuk kerja pada tim, dan melakukan penyiapan akhir baik SDM maupun non manusia; dan
- c. Implementasi sistem. Implementasi sistem merupakan langkah akhir yang harus dilakukan. Adapun langkah yang harus dilakukan tersebut adalah sebagai berikut: melaksanakan uji coba sistem jaminan kualitas dalam lingkup tertentu berdasarkan siklus PDCA (plan, do, check, act), anggota tim menginformasikan kepada pimpinan maupun steering committee, mengumpulkan data dari pelanggan, melakukan tindakan koreksi atau pencegahan, melaksanakan rapat pimpinan untuk menghasilkan atau membuat modifikasi proses yang diharapkan secara berkesinambungan. Kesemua tahapan tersebut harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Apabila salah satu tahapan maupun langkah bermasalah, hal tersebut akan berdampak pada tahapan maupun langkah berikutnya. Oleh karena itu, setiap ada masalah harus segera dicarikan solusi pemecahannya hingga tuntas. (Aminatul Zahroh 2014: 138).

Selanjutnya dalam rangka penerapan Total Quality Manajemen (TQM) di Perguruan Tinggi, ada beragam strategi yang bisa digunakan. Margono Slamet dalam Metode Penelitian Pendidikan menyatakan bahwa terdapat Segitiga Sistem Manajemen Mutu. Segitiga tersebut terbagi dalam tiga tingkatan. Adapun tingkatan-tingkatan tersebut diantaranya adalah: Tingkatan pertama yakni Perencanaan dan Kebijakan. Pada perencanaan bisa diidentifikasi apa yang perlu ditingkatkan dan apa yang menjadi

kebutuhan pelanggan. Kemudian pada kebijakan bisa melakukan satu tindakan yang merupakan keputusan strategis, seperti penentuan arah, maksud, budaya organisasi dan kebijakan mutu; Tingkatan kedua adalah manajemen dan prosedur. Dalam tingkatan ini diaturlah manajemen penerapan kebijakan serta mengembangkan prosedurnya; dan Tingkatan ketiga adalah tugas meningkatkan mutu. Dalam tingkatan ini diperlukan upaya meningkatkan mutu, yakni mengikuti prosedur, adaptasi, serta penyesuaian dengan kondisi lapangan. (Margono 2010: 37).

Penerapan TQM adalah suatu proses jangka panjang dan berlangsung terus menerus, karena budaya suatu organisasi sangatlah sulit untuk dirubah. Faktor- faktor yang membentuk budaya organisasi seperti struktur kekuasaan, sistem administrasi, proses kerja, kepemimpinan, predisposisi tenaga kependidikan (pegawai) dan praktik-praktik manajemen yang berpotensi untuk menjadi penghambat perubahan. Terkadang kekuasaan paling penting di sektor publik tidak ditemukan dalam organisasi, tetapi lebih sering terdapat pada sistem yang lebih besar. Sebagai contoh, sistem pendidikan, personalia, peraturan dan anggaran berada di luar kekuasaan organisasi sektor publik.

Selain hambatan-hambatan yang berada di luar ruang lingkup sebuah organisasi, terdapat kendala lain yang khas di setiap organisasi, seperti kurangnya akuntabilitas terhadap pelanggan atau pengguna jasa (peserta didik maupun masyarakat), tidak jelasnya visi dan misi, penolakan terhadap perubahan dan lemahnya komitmen di kalangan manajer senior untuk menerapkan TQM. Meski demikian, potensi keberhasilan TQM sudah nampak dan dampaknya pun bisa diperlihatkan, sekarang yang dibutuhkan adalah keputusan untuk melaksanakan TQM. Hal ini mestinya menjadi bagian dari suatu strategi untuk meningkatkan komitmen lembaga-lembaga publik untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat maupun lembaga pendidikan untuk meningkatkan kualitas pendidikan pada setiap lembaga pendidikan. Penerapan TQM pada perguruan tinggi tentunya harus dijalankan atas dasar pengertian dan tanggung jawab bersama untuk mengutamakan efisiensi pendidikan tinggi dan peningkatan kualitas dari proses pendidikan tinggi itu. Kualitas suatu perguruan tinggi antara lain ditentukan oleh kelengkapan fasilitas atau reputasi institusional. Kualitas adalah sesuatu standar minimum yang harus dipenuhi agar mampu memuaskan pelanggan yang menggunakan output (lulusan) dari sistem pendidikan tinggi itu, serta harus terus- menerus ditingkatkan sejalan dengan tuntutan pasar tenaga kerja yang semakin kompetitif.

Menurut Kustin Hartini dalam karyanya Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam Perguruan Tinggi menyebutkan bahwa berkaitan dengan hal tersebut di atas tentunya ada beberapa hal yang sangat perlu diperhatikan oleh Perguruan Tinggi dalam mengimplementasikan TQM seperti halnya:

a. Komitmen dari Manajemen Puncak

Komitmen manajemen puncak adalah hal yang mutlak. Bukan hanya komitmen untuk segala sumber daya yang diperlukan tetapi juga komitmen waktu yang dicurahkan. Keterlibatan langsung manajemen puncak dalam memimpin pelaksanaan sehari-hari serta mengambil keputusan rasional yang berkaitan dengan perubahan yang akan dilakukan dalam upaya peningkatan kualitas secara berkelanjutan.

b. Komitmen atas Sumber Daya yang Dibutuhkan

Sumber daya yang banyak tentunya sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan TQM di Perguruan Tinggi, baik dari unsur biaya, pelatihan untuk peningkatan kualitas dan profesionalisme SDM, maupun sumber daya yang lain yang dibutuhkan untuk perubahan budaya kerja dari semua stakeholder yang terlibat di Perguruan Tinggi sehingga terjadi perbaikan kinerja

c. Steering Committee

Steering Committee tentunya sangat diperlukan dalam pengimplementasian TQM pada level puncak. Hal ini diperlukan untuk menentukan cara implementasi TQM dan memantau pelaksanaannya.

d. Perencanaan dan Publikasi

Perencanaan diperlukan untuk memperjelas visi, misi dan tujuan serta sasaran yang ingin dicapai serta publikasi diperlukan sebagai sosialisasi ke seluruh komponen yang terlibat langsung atas perkembangan lembaga.

e. Infrastruktur

Infrastruktur merupakan salah satu pendukung dalam penyebarluasan TQM keseluruhan bagian unit organisasi Perguruan Tinggi dan untuk dapat dilakukan perbaikan berkesinambungan. (Kustin Hartini 2015: 43-49).

Keberhasilan implementasi TQM dalam lembaga pendidikan tentunya sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor penentu, seperti halnya sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Sumber daya manusia yang dimaksud adalah orang-orang yang terlibat langsung didalamnya, dari unsur pimpinan sampai dengan unsur karyawan paling bawah.



Sedangkan sumber daya lainnya itu terkait dengan sumber daya yang berupa sarana dan prasarana yang sangat mendukung dalam pencapaian suatu tujuan lembaga atau organisasi. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa penerapan mutu terpadu pada lembaga pendidikan tentunya dapat dilakukan dengan baik—tanpa hambatan—bila semua komponen dapat menjalankan tugasnya dengan bersama- sama. Dengan kata lain, bila manajemen sudah diterapkan dengan baik oleh lembaga maka sudah dapat dipastikan akan memperoleh hasil yang memuaskan.

### **Simpulan**

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu pendekatan yang dilakukan dengan tujuan mampu meningkatkan mutu pendidikan dengan berbagai keperluan dan usaha secara berkelanjutan menuju sebuah perubahan sehingga perubahan menjadi lebih terarah. Penerapan manajemen mutu terpadu tidak menyarankan untuk menunggu sampai muncul dorongan yang kuat untuk melakukan perubahan. Akan tetapi dengan upaya dari pelbagai kondisi dalam lembaga (Perguruan Tinggi) tentunya selalu siap untuk melakukan perubahan dengan memiliki. Adanya solusi yang ditawarkan oleh manajemen mutu terpadu diharapkan akan mampu menjawab berbagai pertanyaan-pertanyaan yang muncul guna perwujudan perguruan tinggi yang lebih berkualitas.

### **Referensi**

- Hartini, Kustin, Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam Perguruan Tinggi, Volume. 1 No. 1, Al-Intaj, Maret 2015.
- Kristiawan, Muhammad, dkk, Manajemen Pendidikan, Yogyakarta: Deepublish, 2012.
- Pongtuluran, Aris, Total Quality Management, Yogyakarta: Andi Offset, 2017.
- S, Margono, Metode Penelitian Pendidikan, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Sallis, Edward, Total Quality Management in Education (Manajemen Mutu Pendidikan), Jogjakarta: IRCiSoD, 2012.
- Syukron, Buyung, Implementasi Manajemen Mutu Terpadu (Studi Transformatif pada Perguruan Tinggi, Jurnal Penelitian, Volume 10, No. 2, Agustus 2016.
- Zahroh, Aminatul, Total Quality Management: Teori & Praktik Manajemen untuk Mendongkrak Mutu Pendidikan, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014.