

APLIKASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM MENINGKATKAN MUTU PENDIDIKAN TINGGI

Oleh :
Daimatun Nafiah

Abstrak

Organisasi pendidikan adalah penghasil jasa pendidikan yang diharapkan masyarakat untuk mewujudkan kualitas sumber daya manusia melalui sistem dan hasil pendidikan yang berkualitas. Dari perspektif pedagogik, kualitas bersifat subyektif. Pengukuran kualitas harus menyeluruh yang didasarkan pada *input*, pelanggan, dan produk atau jasa secara fundamental. Peningkatan kemampuan untuk mengelola dan mengembangkan perguruan tinggi sudah sangat dirasakan perlu, termasuk untuk menggunakan prinsip-prinsip manajemen modern yang berorientasi pada mutu/kualitas. Lulusan pendidikan tinggi dituntut mempunyai pengetahuan, kemampuan intelektual, kemampuan untuk bekerja dalam organisasi moderen, keahlian untuk berhubungan dengan orang lain, dan komunikasi. Perlu penerapan sistem yang mampu meningkatkan mutu pendidikan tinggi secara keseluruhan. Bagi para pemilik dan pengelola Perguruan Tinggi, sistem manajemen mutu pada hakekatnya berinti pada perbaikan terus menerus untuk memperkuat dan mengembangkan mutu. Dalam hal ini aplikasi Total Quality Management (TQM) merupakan cara perbaikan secara terus menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggannya, saat ini dan untuk masa yang akan datang.

Kata kunci : Total Quality Management, Mutu Pendidikan

Pendahuluan

Pendidikan merupakan suatu aspek yang mendasar dalam usaha mempersiapkan sumber daya manusia dalam menghadapi proses dan dinamika kehidupan masyarakat dalam berbangsa dan bernegara di tengah-tengah pluralitas. Pendidikan dapat dipahami sebagai suatu proses yang berkelanjutan, terus menerus dan berlangsung seumur hidup,

dalam rangka mewujudkan manusia dewasa, mandiri, bertanggung jawab serta beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa. Pendidikan merupakan sarana strategis untuk meningkatkan kualitas suatu bangsa. Oleh karenanya kemajuan suatu bangsa dapat ditandai dan diukur dari kemajuan pendidikannya. Kemajuan beberapa Negara di dunia ini tidak

terlepas dari kemajuan yang dimulai dan dicapai dari pendidikannya (Maksum dan Ruhendi, 2005: 227). Dalam pelaksanaannya, pendidikan yang diharapkan adalah pendidikan yang bermutu atau berkualitas. Kualitas pendidikan meliputi (1) produk pendidikan yang dihasilkan, (2) proses pendidikan, menyangkut pengelolaan kelas, metode pengajaran yang tepat serta lingkungan yang kondusif dan (3) adanya kontrol pada sumber-sumber pendidikan yang ada (Sihombing, 2005: 7).

Perguruan tinggi merupakan wahana tenaga ahli yang diharapkan mampu mengembangkan ilmu pengetahuan dan memberi sumbangan kepada pembangunan. Hanya dengan pengetahuan yang mendalam tentang apa yang dibutuhkan pembangunan tersebut, pendidikan akan dapat lebih mencapai hasil sesuai dengan misi dan fungsinya. Upaya menciptakan keterkaitan dan kesepadanan tersebut mengacu pada Tri Dharma Perguruan Tinggi, yang meliputi kegiatan-kegiatan pendidikan (proses belajar mengajar), penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Dalam Dharma Pendidikan, perlu dievaluasi relevansi program dan jurusan yang ada dalam kebutuhan pembangunan, dalam arti apakah sumber daya manusia yang dihasilkan dapat diserap oleh kegiatan perekonomian dan

pembangunan. Perguruan tinggi yang tidak mau mengikuti arusnya perkembangan perubahan sekarang dan dimasa datang akan ditinggalkan oleh masyarakat dan lambat atau cepat akan mengalami kemunduran, yang akhirnya akan mengalami keruntuhan.

Konsep Mutu dalam Pendidikan

Dalam ilmu pendidikan banyak dikemukakan pendapat yang berkaitan dengan pengertian mutu yang bersumber dari para ahli baik yang dikemukakan tergantung dari sudut pandang masing-masing, tetapi pada dasarnya setiap sudut pandang tetap memiliki kesamaan pandangan bahwa dimensi mutu berhubungan dengan proses, kondisi dinamis suatu produk dan kepuasan pelanggan.

Menurut Arcaro (2005: 55) *quality is structured process for improving the out put procedured*. Mutu adalah proses terstruktur untuk menghasilkan keluaran yang dihasilkan. Pendapat lain mengatakan bahwa mutu artinya cocok dengan maksudnya, sesuai dengan persyaratan, artinya produk desain didesain dan dibuat untuk melaksanakan tugas dengan baik (Rothery, 1991:12).

Ciri-ciri mutu (sebagai bentuk pelayanan pelanggan) ditandai dengan: (1) ketepatan waktu pelayanan, (2) akurasi pelayanan, (3) kesopanan dan keramahan (unsur menyenangkan pelanggan), (4) bertanggung jawab atas segala keluhan (*complain*) pelanggan, (5)

kelengkapan pelayanan, (6) kemudahan mendapatkan pelayanan, (7) variasi layanan, (8) pelayanan pribadi, (9) kenyamanan, (10) dan ketersediaan atribut pendukung (Slamet, 1999).

Menurut Cheng & Tam (2005: 24), mutu pendidikan adalah: *"The teacher of the set of elements in the input, procces and output of the education system that provides services that completely satisfy both internal and external strategic constituencies by meeting their explicit and implicit expectations. To a large extent, this definition includes the important characteristics of input, process, output and multiple constituencies of an education institution. Therefore, education quality is a multi-dimensional concePerguruan Tinggi and cannot be easily assessed by only one indicator..."*

Sesuai dengan kutipan tersebut dapat dijelaskan bahwa mutu pendidikan adalah karakter dari sekumpulan elemen yang ada dalam input, proses dan output dari sistem pendidikan yang menghasilkan layanan yang sangat memuaskan baik secara internal dan eksternal dari strategi yang dicanangkan dengan cara memenuhi harapan. Oleh karena itu, mutu pendidikan merupakan konsep multidimensional dan tidak dapat dengan mudah dinilai dengan hanya satu indikator.

Elemen penting dari manajemen mutu total dalam lembaga pendidikan terdiri atas fokus pada

strategi pihak yang terkait (orang tua mahasiswa, dan mahasiswa), perbaikan proses yang berkesinambungan, dan keterlibatan serta pemberdayaan anggota secara total. Menurut konsep manajemen mutu total, mutu dalam pendidikan secara total dapat diyakinkan jika lembaga pendidikan dapat melibatkan dan memberdayakan semua anggota dalam fungsional, membawa perbaikan berkesinambungan dan aspek yang berbeda dari proses internal, dan memenuhi keperluan kebutuhan dan harapan dari pemberdayaan pihak terkait secara internal dan eksternal bahkan dalam lingkungan yang berubah. (Ceng & Tam, 2005: 30).

Berkaitan dengan manajemen mutu ini, Bacolda (2007: 3) menjelaskan bahwa :

"For a wide set of measures of resources and procces factors, including pedagogical process, teacher preparation and school organization. The idea behind the kitchen sink approach is that one can form a more complete picture of school effects and what policies matter by adding more measures to explain students achievement level".

Secara lugas dapat dijelaskan bahwa untuk melihat kemampuan yang dihasilkan Perguruan Tinggi utamanya pada mutu lulusan perlu melihat ukuran-ukuran dari proses sumber daya, faktor-faktor termasuk proses pendidikan, guru dan organisasi Perguruan Tinggi. Gagasan ini merupakan satu

gambaran lebih lengkap dari sumber daya Perguruan Tinggi dan kebijakan-kebijakan yang diambil untuk menambahkan lebih banyak ukuran-ukuran untuk menjelaskan ukuran prestasi mahasiswa.

Manajemen mutu dalam pendidikan dapat saja disebutkan "mengutamakan pelajar" atau "program perbaikan Perguruan Tinggi" yang mungkin dilakukan secara lebih kreatif dan konstruktif. Penekanan yang paling penting bahwa mutu terpadu dalam programnya dapat mengubah kultur Perguruan Tinggi. Para pelajar dan orang tuanya menjadi tertarik terhadap perubahan yang ditimbulkan manajemen mutu terpadu melalui berbagai program perbaikan mutu.

Dalam dunia pendidikan tinggi, setidaknya ada lima faktor yang menentukan kualitas sebuah perguruan tinggi, (1) sarana dan prasarana yang mendukung (gedung, ruang perkantoran, ruang kuliah); (2) fasilitas yang memadai (perpustakaan, laboratorium); (3) kualitas dosen dengan komitmen waktu yang cukup untuk mengajar; (4) kemampuan meneliti; dan (5) komitmen para dosen dan peneliti terhadap profesinya untuk terus berupaya meningkatkan kompetensi dan keahlian.

Untuk itu, ada hal penting yang harus diperhatikan dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan tinggi yakni dengan menegaskan visi dan orientasi, bahwa perguruan tinggi adalah institusi

publik yang memberikan pelayanan pendidikan bagi masyarakat. Perguruan tinggi adalah lembaga pengembangan ilmu yang bertujuan melahirkan masyarakat berpengetahuan, berkeahlian, kompeten, dan terampil.

Ada beberapa dimensi yang patut diperhatikan, yaitu (1) perbaikan mutu pelayanan; (2) penetapan langkah antisipasi dalam menjawab kebutuhan nyata masyarakat; (3) perbaikan sistem kelembagaan yang lentur agar lebih mudah beradaptasi dan menyesuaikan diri dengan perubahan; (4) peningkatan efektivitas kerja sama kelompok dan optimalisasi tim kerja di antara unit-unit yang terkait; (5) penataan manajemen berdasarkan kepemimpinan yang efektif; dan (6) pemberdayaan dan pengembangan sumber daya manusia.

Upaya meningkatkan mutu pendidikan tinggi menjadi semakin penting dalam rangka menjawab berbagai tantangan besar. Oleh karena itu, pengelolaan perguruan tinggi harus didasarkan pada prinsip manajemen modern, Total Quality Management (TQM), yang menegaskan bahwa seluruh elemen dalam sistem perguruan tinggi harus berfungsi secara maksimal, yang diarahkan pada upaya peningkatan mutu secara menyeluruh dan berlangsung terus-menerus.

Upaya meningkatkan kualitas merupakan suatu ikhtiar yang dilakukan secara

sungguh-sungguh dan sistematis, guna meraih prestasi lebih tinggi yang berlangsung tanpa henti.

Pengertian Total Quality Management (TQM)

Dalam dunia persaingan global yang tajam saat ini, orang banyak berbicara tentang “mutu” terutama berhubungan dengan pekerjaan yang menghasilkan produk atau jasa. Suatu produk dibuat karena ada yang membutuhkan, dan kebutuhan tersebut berkembang seiring dengan tuntutan mutu penggunaannya. Total Quality Management (TQM) hadir sebagai jawaban atas kebutuhan akan mutu. Suatu produk atau jasa dibuat sedemikian rupa agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya. Titik temunya antara harapan dan kebutuhan pelanggan dengan hasil produk atau jasa itulah yang disebut “bermutu.” Jadi ukuran bermutu tidaknya suatu produk atau jasa adalah pada terpenuhi tidaknya harapan dan kebutuhan pengguna/pelanggan. Semakin tinggi tuntutan pengguna maka semakin tinggi kualitas mutu tersebut.

Total Quality Management (TQM) adalah sebuah filosofi tentang perbaikan secara terus menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggannya, saat ini dan untuk masa yang akan datang (Sallis, 2007: 73).

Pengendalian dalam *Total Quality Management (TQM)* meliputi beberapa aspek seperti: (1). etika kerja yang baik, (2). integritas yang tinggi, (3). kepercayaan (4). pelatihan secara berkelanjutan, (5). kerja tim yang handal, (6). kepemimpinan, (7). tanggung jawab, (8). komunikasi dan kejelasan kerja yang konstruktif (Darmono, 2007: 2).

TQM bukanlah seperangkat peraturan dan ketentuan yang kaku, tetapi merupakan proses dan prosedur-prosedur untuk memperbaiki kinerja. TQM juga menselaraskan usaha-usaha orang banyak sedemikian rupa sehingga orang-orang tersebut menghadapi tugasnya dengan penuh semangat dan berpartisipasi dalam perbaikan pelaksanaan pekerjaan. Oleh karena TQM menselaraskan usaha-usaha orang banyak dan agar mereka bersemangat dan berpartisipasi dalam perbaikan pelaksanaan pekerjaan, maka menuntut adanya perubahan sifat hubungan antara yang mengelola (pimpinan) dan yang melaksanakan pekerjaan (staf atau karyawan). Perintah dari atasan diubah menjadi inisiatif dari bawah, dan tugas pimpinan bukanlah memberi perintah tetapi mendorong dan memfasilitasi perbaikan mutu pekerjaan.

Dalam konteks aplikasi konsep manajemen mutu terpadu pendidikan ditegaskan Edward Sallis bahwa :

"Total Quality Management is a philosophy improvement, which can provide any educational institution with a set of practical tools for meeting and exceeding present and future customers need, wants and expectation". (Sallis 2007: 14)

Definisi tersebut menjelaskan manajemen mutu terpadu menekankan pada dua konsep utama. Pertama, sebagai suatu filosofi dari perbaikan terus menerus (*continous improvement*) dan kedua, berhubungan dengan alat-alat dan teknik seperti "brainstorming" dan "force field analysis" (analisis kekuatan tindakan manajemen untuk mencapai kebutuhan dan harapan pelanggan).

Aplikasi TQM dalam satuan pendidikan dapat pula disebut *Total Quality School (TQS)* sebagaimana dinyatakan oleh Arcaro (2007: 38) dengan lima pilar, yaitu : (1) fokus kepada pelanggan baik internal maupun eksternal, (2) adanya keterlibatan total, (3) adanya ukuran baku mutu lulusan Perguruan Tinggi (4) adanya komitmen dan (5) adanya perbaikan yang berkelanjutan.

Selain tuntutan adanya tata kelola Perguruan Tinggi yang baik diperlukan adanya pengendalian mutu secara terpadu terhadap semua kualitas pekerjaan di Perguruan Tinggi. Pengendalian ini sering disebut dengan istilah *Total Quality Management (TQM)*.

Herbert, Dellena & Bass mengemukakan empat bidang

utama dalam penyelenggaraan pendidikan yang mengadopsi prinsip-prinsip TQM. "Pertama adalah penerapan TQM untuk meningkatkan fungsi-fungsi administrasi dan operasi atau secara luas untuk mengelola proses pendidikan secara keseluruhan. Kedua, adalah mengintegrasikan TQM dalam kurikulum. Ketiga, adalah penggunaan TQM dalam metode pembelajaran di kelas. Keempat, menggunakan TQM untuk mengelola aktivitas riset dan pengembangan". (Mulyasa, 2007: 225)

Total Quality Management (TQM) esensinya adalah budaya yang ada di Perguruan Tinggi dan juga manajemen yang dilakukan secara total dengan memberdayakan semua yang dimiliki Perguruan Tinggi dengan melibatkan kelompok kepentingan yang terkait dengan Perguruan Tinggi. Dalam TQM terkandung upaya untuk meningkatkan mutu pendidikan dengan mengendalikan proses yang berlangsung di Perguruan Tinggi, baik kurikuler, manajemen administrasi, partisipasi semua pihak yaitu pimpinan perguruan tinggi, dosen, staf administrasi, mahasiswa, orang tua dan pakar. Dengan demikian, mutu dalam konteks TQM pendidikan bersifat menyeluruh, menyangkut semua komponen, sebab pendidikan yang bermutu tidak dapat dicapai hanya dengan satu komponen saja, akan tetapi membutuhkan dukungan

komponen yang lain secara terkait (Nasution, 2005: 22).

Ada enam tantangan yang perlu dikaji dan dikelola secara strategik dalam rangka menerapkan konsep TQM di Perguruan Tinggi yakni berkenaan dengan dimensi kualitas, fokus pada pelanggan, kepemimpinan, perbaikan berkesinambungan, manajemen SDM, dan manajemen berdasarkan fakta. (Mulyasa, 2007: 226). Untuk mewujudkan TQM salah satunya diperlukan manual mutu yang harus didasarkan pada semua aktivitas Perguruan Tinggi yang menggambarkan dalam tata aliran kerja. Manual mutu adalah dokumen yang mensinergikan antara kebijakan dan standar administrasi Perguruan Tinggi, termasuk standar pelayanan yang ditetapkan. Manual mutu merupakan aktifitas yang terkoordinasi untuk mengarahkan, mengendalikan, dan mengorganisasikan agar mutu atau standar dapat tercapai.

Aplikasi TQM dalam meningkatkan Mutu Pendidikan Tinggi

Dalam kerangka manajemen pengembangan mutu terpadu, usaha pendidikan tidak lain merupakan usaha "jasa" yang memberikan pelayanan kepada pelanggannya, yaitu mereka yang belajar dalam lembaga pendidikan tersebut. Mereka yang belajar tersebut adalah mahasiswa yang biasa disebut klien/pelanggan primer (*primary external*

customers). Mereka inilah yang langsung menerima manfaat layanan pendidikan dari lembaga tersebut. Para klien terkait dengan orang yang mengirimnya ke lembaga pendidikan, yaitu orang tua atau lembaga tempat klien tersebut bekerja, dan mereka ini kita sebut sebagai pelanggan sekunder (*secondary external customers*). Pelanggan lainnya yang bersifat tersier adalah lapangan kerja bisa pemerintah maupun masyarakat pengguna output pendidikan (*tertiary external customers*). Selain itu, dalam hubungan kelembagaan masih terdapat pelanggan lainnya yaitu yang berasal dari interen lembaga; mereka itu adalah para guru/dosen/tutor dan tenaga administrasi lembaga pendidikan, serta pimpinan lembaga pendidikan (*internal customers*). Walaupun para dosen dan tenaga administrasi, serta pimpinan lembaga pendidikan tersebut terlibat dalam proses pelayanan jasa, tetapi mereka termasuk juga pelanggan jika dilihat dari hubungan manajemen. Mereka berkepentingan dengan lembaga tersebut untuk maju, karena semakin maju dan berkualitas mereka diuntungkan, baik secara kebanggaan maupun finansial. Seperti disebut di atas, bahwa program peningkatan mutu harus berorientasi kepada kebutuhan/harapan pelanggan, maka layanan pendidikan suatu lembaga haruslah memperhatikan masing-masing pelanggan diatas.

Kepuasan dan kebanggaan dari mereka sebagai penerima manfaat layanan pendidikan harus menjadi acuan bagi program peningkatan mutu layanan pendidikan. Karena itu, pengelolaan perguruan tinggi harus didasarkan pada prinsip manajemen modern, total quality management (TQM), yang menegaskan bahwa seluruh elemen dalam sistem perguruan tinggi harus berfungsi secara maksimal, yang diarahkan pada upaya peningkatan mutu secara menyeluruh dan berlangsung terus-menerus.

Upaya meningkatkan kualitas merupakan suatu ikhtiar yang dilakukan secara sungguh-sungguh dan sistematis, guna meraih prestasi lebih tinggi yang berlangsung tanpa henti.

Untuk mengukur pencapaian mutu digunakan indikator-indikator kualitatif, yang bertumpu pada dua hal pokok, (a) akreditasi kelembagaan dan (b) penilaian hasil (*outcome*). Indikator kualitatif ini bersifat integratif dan membentuk hubungan melalui tiga tahapan, yaitu (a) input, (b) proses transformasi, dan (c) output. Tahap pertama yang harus dilalui adalah akreditasi kelembagaan. Akreditasi merupakan suatu kegiatan penilaian kelayakan suatu satuan dan program pendidikan berdasarkan kriteria yang bersifat terbuka sebagai bentuk akuntabilitas publik yang dilakukan secara obyektif, adil, transparan, dan komprehensif dengan menggunakan instrumen dan kriteria yang mengacu kepada

Standar Nasional Pendidikan. Status akreditasi suatu perguruan tinggi merupakan cermin kinerja perguruan tinggi yang bersangkutan dan menggambarkan mutu, efisiensi, serta relevansi suatu program studi yang diselenggarakan. Akreditasi kelembagaan fokus pada masalah input yang menjadi isu penting untuk menentukan tinggi-rendahnya mutu sebuah produk (lulusan/sarjana). Input mencakup *enrollment* (mahasiswa), karakteristik pendidikan tenaga akademik (S-2, S-3), sumber daya finansial, fasilitas, program, dan dukungan pelayanan. Masalah input ini amat krusial, sebab berpengaruh langsung terhadap kualitas *outcome*. Produk yang akan dihasilkan sangat bergantung pada bahan mentah (*raw material*) yang diserap. Untuk bisa memperoleh status akreditasi yang baik, sebuah perguruan tinggi harus (1) menata sistem/pola rekrutmen dan seleksi mahasiswa; (2) meningkatkan mutu tenaga akademik dengan memberi kesempatan mengikuti pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi; (3) menggali dan mengembangkan sumber pembiayaan alternatif melalui kerja sama dengan badan-badan usaha swasta dalam bentuk pengembangan riset-riset strategis; (4) menyediakan sarana dan prasarana fisik yang memadai dan fasilitas yang mendukung, terutama perpustakaan dan laboratorium; (5) menawarkan program-program akademik yang

menarik minat masyarakat; dan (6) memberikan pelayanan publik yang baik.

Tahap kedua, proses transformasi adalah suatu tahapan pengolahan input melalui suatu proses belajar-mengajar di kampus. Proses belajar-mengajar merupakan wahana transfer pengetahuan, keahlian, dan keterampilan. Perguruan tinggi harus mampu membuat suatu desain program yang bagus, terutama menyangkut masalah input, substansi program, dan metode implementasi program. Agar proses pembelajaran berlangsung efektif, harus didukung pula dengan sistem pendataan yang baik untuk memudahkan dalam melakukan analisis dan mengolah umpan-balik di dalam proses pembelajaran. Perguruan tinggi juga harus mampu menciptakan iklim yang kondusif bagi aktivitas akademik, kegiatan ilmiah, dan pelatihan-pelatihan intelektual, yang berorientasi pada peningkatan mutu. Sebagai sebuah lembaga ilmiah, perguruan tinggi harus menjadi wadah semacam kawah candradimuka, tempat bagi seluruh *civitas academica* untuk mengembangkan segenap potensi keilmuan, memupuk kreativitas, dan melakukan riset-riset inovatif guna meraih prestasi akademik yang cemerlang.

Tahap ketiga, output, merupakan produk dari serangkaian proses akademik yang berlangsung dalam sistem pembelajaran di kampus.

Kualitas sebuah output dapat dilihat dari (a) prestasi akademik mahasiswa; (b) tingkat kelulusan, drop-out, dan kegagalan mahasiswa dalam menyelesaikan studi; (c) kesempatan memperoleh pendidikan lanjutan setelah lulus; dan (d) cepat-lambatnya lulusan (sarjana) mendapatkan pekerjaan (*duration of searching jobs*) dan prestasi mereka selama bekerja.

Sebagai contoh dari penerapan prinsip-prinsip pencapaian mutu Edward Deming, yang dapat diaplikasikan pada perguruan tinggi (Slamet, 1999), dapat meliputi hal-hal berikut:

(1) Untuk menjadi perguruan tinggi yang bermutu, maka perlu kesadaran niat dan usaha yang sungguh-sungguh dari segenap unsur di dalamnya. Pengakuan orang lain (mahasiswa, sejawat dan masyarakat) bahwa Perguruan Tinggi kita adalah bermutu harus diraih.

(2) Perguruan Tinggi yang bermutu adalah yang secara keseluruhan memberikan kepuasan kepada masyarakat pelanggannya, artinya harapan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi dengan jasa yang diberikan oleh Perguruan Tinggi tersebut. Kebutuhan pelanggan adalah berkembangnya SDM yang bermutu dan tersedianya informasi, pengetahuan dan teknologi yang bermanfaat, karya/produk Perguruan Tinggi tersebut. Bentuk kepuasan pelanggan misalnya para lulusannya merasakan manfaat

pendidikannya dalam meniti karirnya di lapangan kerja. Selain itu didalam Perguruan Tinggi tersebut terjadi proses belajar-mengajar yang teratur dan lancar, dosen-dosennya produktif, berperan aktif dalam memajukan bangsa dan negara, dan lulusannya berprestasi cemerlang di masyarakat.

(3) Perhatian Perguruan Tinggi selalu ditujukan pada kebutuhan dan harapan para pelanggan: mahasiswa, masyarakat, industri, pemerintahan dan lainnya, sehingga mereka puas karenanya.

(4) Dalam Perguruan Tinggi yang bermutu tumbuh dan berkembang kerjasama yang baik antar sesama unsur didalamnya untuk mencapai mutu yang ditetapkan. Sebagai contoh kelompok pengajar bekerjasama menyusun strategi pembelajaran mahasiswa secara efektif dan efisien. Interaksi yang baik antar sesama unsur dalam Perguruan Tinggi harus terjalin secara intensif, agar pencapaian mutu dapat berhasil sesuai harapan. Dalam upaya menggiatkan kerjasama antar unsur dalam Perguruan Tinggi tersebut perlu dibentuk "tim perbaikan mutu" yang diberi kewenangan untuk mencari upaya agar mutu Perguruan Tinggi lebih baik.

(5) Diperlukan pimpinan yang mampu memotivasi, mengarahkan, dan mempermudah serta mempercepat proses perbaikan mutu. Pimpinan lembaga

(Pimpinan Fakultas, Pimpinan Jurusan, Pimpinan Program Studi dan pimpinan lainnya) bertugas sebagai motivator dan fasilitator bagi orang-orang yang bekerja dibawah pengawasannya untuk mencapai mutu. Setiap atasan adalah pemimpin, sehingga ia haruslah memiliki kepemimpinan. Kepemimpinan haruslah yang membuat orang kemudian merasa lebih berdaya, sehingga yang dipimpin mampu melaksanakan tugas pekerjaannya lebih baik dan hasil yang lebih baik pula.

(6) Semua karya Perguruan Tinggi (pengajaran, penelitian, pengabdian, administrasi dll.) selalu diorientasikan pada mutu, karena setiap unsur yang ada didalamnya telah berkomitmen kuat pada mutu.

(7) Ada upaya perbaikan mutu Perguruan Tinggi secara berkelanjutan. Untuk ini standar mutu yang ditetapkan sebelumnya selalu dievaluasi dan diperbaiki sedikit demi sedikit sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.

(8) Segala keputusan untuk perbaikan mutu pelayanan pendidikan/pengajaran selalu didasarkan data dan fakta untuk menghindari adanya kelemahan dan keraguan dalam pelaksanaannya.

(9) Penyajian data dan fakta dapat ditunjang dengan berbagai alat dan teknik untuk perbaikan mutu yang bisa dianalisis dan disimpulkan, sehingga tidak menyesatkan.

(10) Hendaknya pekerjaan di Perguruan Tinggi jangan dilihat sebagai pekerjaan rutin yang sama saja dari waktu ke waktu, karena bisa membosankan. Setiap kegiatan di Perguruan Tinggi harus direncanakan dan dilaksanakan dengan cermat, serta hasilnya dievaluasi dan dibandingkan dengan standar yang ditetapkan.

(11) Dari waktu ke waktu prosedur kerja yang digunakan di Perguruan Tinggi perlu ditinjau apakah mendatangkan hasil yang diharapkan. Jika tidak maka prosedur tersebut perlu diubah dengan yang lebih baik.

(12) Perlunya pengakuan dan penghargaan bagi yang telah berusaha memperbaiki mutu kerja dan hasilnya. Dosen-dosen dan karyawan administrasi mencoba cara-cara kerja baru dan jika mereka berhasil diberikan pengakuan dan penghargaan.

(13) Perbaikan prosedur antar fungsi di Perguruan Tinggi sebagai bentuk kerjasama harus dijalin hubungan saling membutuhkan satu sama lain. Tidak ada yang lebih penting satu unsur dari unsur yang lain dalam mencapai mutu Perguruan Tinggi. Misalnya, tenaga administrasi sama pentingnya dengan tenaga pengajar, dan sebaliknya.

(14) Membuat tradisi pertemuan antar pengajar dan mahasiswa untuk mereview proses belajar-mengajar dalam rangka memperbaiki pendidikan/pengajaran yang bermutu. Pertemuan dengan orang

tua mahasiswa, pertemuan dengan tokoh masyarakat, dengan alumni, pemerintah daerah, pengusaha dan donatur Perguruan Tinggi dapat dilakukan oleh penyelenggara Perguruan Tinggi. Pendek kata, hendaknya semua unsur yang berkepentingan dengan Perguruan Tinggi dapat berpartisipasi ikut mengembangkan Perguruan Tinggi mencapai mutu yang baik.

Mendasarkan hal-hal diatas, tampak bahwa sebenarnya mutu pendidikan merupakan akumulasi dari semua mutu jasa pelayanan yang ada di lembaga pendidikan yang diterima oleh para pelanggannya. Layanan pendidikan merupakan suatu proses yang panjang, dimana kegiatan yang satu dipengaruhi oleh kegiatan yang lain. Apabila semua kegiatan dilakukan dengan baik, maka hasil akhir layanan pendidikan tersebut akan mencapai hasil yang baik, berupa "mutu terpadu".

Penutup

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu proses dan filosofi dasar yang akan berhasil bila diterapkan secara serentak pada semua level dalam organisasi. Penerapan *TQM* tidak memerlukan peralatan atau sistem manajemen baru, melainkan komitmen atau kesadaran untuk mengadakan perubahan budaya yang berorientasi pada peningkatan kualitas dan

perbaikan seluruh proses secara terus-menerus, menyeluruh, dan berkesinambungan. TQM dapat diterapkan dalam organisasi apa pun tak terkecuali. Dengan memperhatikan cara penerapannya, dalam bidang apa saja filosofi tersebut diterapkan, dan bagaimana mensiasati kendala dan hambatan yang menghalangi penerapan tersebut pada organisasi pendidikan tinggi, maka pelaksanaan yang membutuhkan waktu lama tidak akan terasa. Selain itu, apabila diikuti dengan benar maka keberhasilan akan dapat dicapai, baik individu maupun organisasi. Pendidikan tinggi memainkan peranan penting dan strategis dalam membangun bangsa yang maju. Pendidikan tinggi yang bermutu merupakan modal utama untuk memasuki abad baru. Agar bisa ikut dalam persaingan global, perguruan tinggi harus memiliki keunggulan kompetitif yang memadai. Keunggulan kompetitif itu hanya bisa diperoleh melalui pendidikan tinggi yang berkualitas. Dengan demikian, membangun pendidikan tinggi yang bermutu merupakan syarat bagi upaya memenangi kompetisi global.

DAFTAR PUSTAKA

- Alhumami, Amich, 2010. Upaya Meningkatkan Mutu Pendidikan Tinggi, <http://mesa85.wordpress.com/2010/04/06/upaya-meningkatkan-mutu-pendidikan-tinggi/>. Diakses : 13 Juni 2011
- Arcaro, Jerome S. 2007. *Pendidikan Berbasis Mutu*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Bacolda, Mariagge.P.2007. *School Quality and Achievement Growth: Published by Elsevier Ireland Ltd.*
- Cheng, C.Y & Tam, M.Y. 2005. *Multi Models of Quality In Education*. MCB Univercity Press.
- Darmono. 2007. *Pengembangan Standard Operating Procedures (SOP)*, <http://library.um.ac.id/index.php/Artikel-Pustakawan/+pengembangan-standard-operating-procedures-sop-untuk-perpustakaan-perguruan-tinggi.html>. Diakses : 25 Oktober 2010.
- Maksum Ali dan Luluk Yunan Ruhendi. 2005. *Paradigma Pendidikan Universal di Era Modern dan Post-Modern: "Mencari "Visi Baru" atas "Realitas Baru" Pendidikan Kita*, Yogyakarta : IRCiSoD
- Mulyasa, E. 2007. *Menjadi Kepala Perguruan Tinggi Profesional*. Bandung : Remaja Rosdakarya

Nasution M. Nur. 2005. *Total Quality Management*. Bogor : Ghalia Indonesia

Sallis, Edward. 2007. *Total Quality Management in Education*. Yogyakarta: IRCiSoD

Sihombing, Umberto. 2005. *Isu-isu Pendidikan di Indonesia*:

Enam Isu Pendidikan di Triwulan III, Jakarta: Balitbang

Slamet, Margono.1999. *Filosofi Mutu dan Penerapan Prinsip-Prinsip Manajemen Mutu Terpadu*, IPB Bogor

PENULIS

Damiatun Nafiah, S.Pd., M.Si.