

## IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DI PERGURUAN TINGGI

**Jihaduddin**

Universitas Mathla'ul Anwar

Email: [Jihaduddin\\_hifni@yahoo.co.id](mailto:Jihaduddin_hifni@yahoo.co.id)

### **Abstrak**

Saat ini pengelolaan perguruan tinggi menuju pada sistem manajemen yang disebut Total Quality Management, atau Integration Quality Management. Pada dasarnya sistem manajemen merupakan pengendali seluruh organisasi dalam kegiatan universitas. Penerapan Total Quality Management, artinya seluruh Panitia Penanggung Jawab Mutu Pendidikan. Universitas tidak jauh berbeda dengan organisasi perusahaan, tetapi juga memiliki “pelanggan” yang merupakan pengguna produk. “Pelanggan” adalah “pelanggan internal” yang merupakan subjek dari proses produk, dan “pelanggan eksternal” yang merupakan pengguna produk.

**Kata Kunci:** Implementasi, Total Quality Management

### **Abstract**

*Nowadays the management of University headed to the system of management that called Total Quality Management, or Integration Quality Management. Basicly the system of management is controller of all organization in university activity. Application of Total Quality Management, means all of the Committee Responsible of education quality. The university is not so different with the company organization, it also has “costumers” who are the user of the product. “Costumers” are “internal costumers” who are the subject of product process, and “eksternal costumers” who are the user of the product.*

**Key Words:** Implementation, Total Quality Management

## **PENDAHULUAN**

Dewasa ini perkembangan pemikiran manajemen perguruan tinggi mengarah pada sistem manajemen yang disebut *Total Quality Management* (TQM) atau Manajemen Mutu Terpadu (MMT). Pada prinsipnya sistem manajemen ini adalah pengawasan menyeluruh dari seluruh anggota organisasi (warga perguruan tinggi) terhadap kegiatan perguruan tinggi. Penerapan *Total Quality Management* (TQM) berarti semua warga perguruan tinggi bertanggungjawab atas kualitas pendidikan.

Sebagaimana organisasi industri, pendidikan tinggi juga memiliki ”customers”, yaitu pemakai hasil didik. Adapun ”customers” tersebut merupakan ”internal customers”, yaitu pelaku-pelaku dalam rangkaian proses produksi, dan ”eksternal customers”, yaitu pemakai akhir hasil proses produksi. (Hardjosoedarmo, 2004).

Dalam ajaran *Total Quality Management* (TQM), lembaga pendidikan (perguruan tinggi) harus menempatkan mahasiswa sebagai ”klien” atau dalam istilah perusahaan sebagai ”stakeholders” yang terbesar, maka suara mahasiswa harus disertakan dalam setiap pengambilan keputusan strategis langkah organisasi perguruan tinggi. Tanpa suasana yang demokratis manajemen tidak mampu menerapkan *Total Quality Management* (TQM), yang terjadi adalah kualitas pendidikan didominasi oleh pihak-pihak tertentu yang seringkali memiliki kepentingan yang bersimpangan dengan hakekat pendidikan (Adnan Sandy Setiawan: 2000).

Penerapan *Total Quality Management* (TQM) berarti pula adanya kebebasan untuk berpendapat. Kebebasan berpendapat akan menciptakan iklim yang dialogis antara mahasiswa dengan dosen, antara mahasiswa dengan rektor, antara dosen dan rektor, singkatnya adalah kebebasan berpendapat dan keterbukaan antara seluruh warga perguruan tinggi. Transformasi ilmu tidak lagi bersifat *one way communication*, melainkan *two way communication*, ini berkaitan dengan budaya akademis.

Selain kebebasan berpendapat juga ada kebebasan informasi. Harus ada informasi yang jelas mengenai arah organisasi perguruan tinggi, baik secara internal organisasi maupun secara nasional. Secara internal, manajemen harus menyediakan informasi seluas-luasnya bagi warga perguruan tinggi. Termasuk dalam hal arah organisasi adalah program-program, serta kondisi finansial.

Singkatnya, *Total Quality Management* (TQM) adalah sistem manajemen yang menjunjung tinggi efisiensi. Sistem manajemen ini sangat meminimalkan proses birokrasi. Sistem perguruan tinggi yang birokratis akan menghambat potensi perkembangan perguruan tinggi.

Gerakan mutu terpadu dalam pendidikan Tinggi masih sedikit literatur yang memuat referensi tentang hal ini. Beberapa upaya reorganisasi terhadap praktek kerja dengan konsep *Total Quality Management* (TQM) telah dilaksanakan oleh beberapa universitas di Amerika, dan beberapa pendidikan tinggi lainnya di Inggris. Ada banyak gagasan yang dihubungkan dengan mutu juga dikembangkan dengan baik oleh institusi-institusi pendidikan tinggi. Peningkatan mutu menjadi semakin penting bagi institusi yang digunakan untuk memperoleh kontrol yang lebih baik melalui usahanya sendiri. Kebebasan yang baik harus disesuaikan dengan akuntabilitas yang baik. Perguruan tinggi-perguruan tinggi harus mendemonstrasikan bahwa mereka mampu memberikan pendidikan yang bermutu pada peserta didik.

*Dengan demikian Total Quality Management* (TQM) yang dalam bahasa (istilah) Indonesia disebut Total Manajemen Mutu atau Manajemen Mutu Terpadu (*integrated quality kontrol*) mempunyai sejarah yang agak panjang. Hampir lima dekade yang lalu istilah *Total Quality Management* (TQM) telah tumbuh dan berkembang sebagai hasil sintesis dari berbagai sumber. Semula ide *Total Quality Management* (TQM) muncul pertama kali di Amerika Serikat, tetapi kemudian diorganisasikan dan dilaksanakan di beberapa perusahaan Jepang. Khususnya setelah perang dunia II, (TQM) ini diseminarkan sekaligus diterapkan dalam bentuk program-program pelatihan diberbagai sektor industri.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu studi kepustakaan. Studi kepustakaan menurut Syaibani (2012) adalah segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan atau sedang diteliti. Informasi itu dapat diperoleh dari buku-buku ilmiah, laporan penelitian, karangan-karangan ilmiah, tesis dan disertasi, peraturan-peraturan, ketetapan-ketetapan, buku tahunan, ensiklopedia, dan sumber-sumber tertulis baik tercetak maupun elektronik lain. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dokumentasi, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, buku, makalah atau artikel,

jurnal, dan sebagainya (Arikunto, 2010). Instrumen penelitian dalam penelitian ini adalah daftar check-list klasifikasi bahan penelitian, skema/peta penulisan, dan format catatan penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### *Kosep Total Quality Management*

Total Quality Management menurut Fandy Tjiptono & Anastasia Diana ialah suatu pendekatan dalam usaha memaksimalkan daya saing melalui perbaikan terus menerus atas jasa, manusia, produk, dan lingkungan (1995). TQM merupakan sebuah konsep yang berupaya melaksanakan sistem manajemen mutu kelas dunia. Total Quality Management berupayakan suatu sistem manajemen yang menyangkut mutu sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi (Usman, 2006).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa TQM merupakan budaya peningkatan mutu pendidikan secara terus menerus, fokus pada pelanggan perguruan tinggi demi kepuasan jangka panjangnya dan partisipasi warga Perguruan tinggi, keluarga, masyarakat, dan pemerintah dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia

Sedangkan prinsip-prinsip *Total Quality Management* (TQM) menurut Nasution ada empat sebagai berikut yang di antaranya adalah. *Pertama*, kepuasan pelanggan, Mutu tidak hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi mutu tersebut ditentukan oleh pelanggan. Pendidikan adalah pelayanan jasa. Perguruan tinggi harus memberikan yang sebaik-baiknya pada pelanggannya. Pelanggan perguruan tinggi meliputi pelanggan internal dan pelanggan eksternal perguruan tinggi. Pelanggan eksternal sekolah adalah orang tua siswa, pemerintah dan masyarakat termasuk komite sekolah.

Pelanggan internal perguruan tinggi adalah mahasiswa, dosen dan staf tata usaha. Dalam arti lain, perguruan tinggi mempunyai pelanggan primer, skunder dan tertier. Pelanggan primer perguruan tinggi adalah mahasiswa. Pelanggan sekunder perguruan tinggi adalah orang tua. Pelanggan tertier adalah pemerintah dan masyarakat. Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek, termasuk harga keamanan dan ketetapan waktu. Oleh karena itu,

aktivitasnya harus dikoordinasikan untuk memuaskan para pelanggan. Kualitas yang dihasilkan suatu perusahaan sama dengan nilai yang diberikan dalam rangka peningkatan kualitas hidup pelanggan, semakin tinggi nilai yang diberikan maka semakin besar pula kepuasan pelanggan. Esensinya adalah mampu memuaskan pelanggan.

*Kedua*, Respek terhadap setiap orang, dalam Perguruan tinggi yang bermutu kelas dunia, setiap orang di perguruan tinggi dipandang memiliki potensi. Orang yang ada di organisasi dipandang sebagai sumber daya organisasi yang paling bernilai dan dipandang sebagai aset organisasi. Oleh karena itu, setiap orang diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk berprestasi, berkarier, dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan. *Ketiga*, manajemen berdasarkan fakta, Sekolah kelas dunia berorientasi pada fakta, maksudnya setiap keputusan selalu didasarkan pada fakta, bukan pada *feeling*.

Keempat, *perbaikan terus menerus*, Agar dapat sukses setiap perguruan tinggi perlu melakukan proses sistematis dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan. Konsep yang berlaku adalah siklus *plan, do, check, action* (PDCA), yang terdiri langkah perencanaan, melaksanakan rencana, memeriksa hasil pelaksanaan rencana dan melakukan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh. Tahap (1) *Plan* berisi penentuan proses yang perlu diperbaiki, menentukan perbaikan apa yang dipilih dan menentukan data informasi yang diperlukan proses; (2) tahap *do* berisi pengumpulan data dasar tentang jalannya proses, implementasi perubahan yang dikehendaki (skala kecil); (3) tahap *check* berisi langkah pemimpin untuk menafsirkan hasil implementasi; dan (4) tahap *act* berupa pengambilan keputusan terhadap perubahan yang akan diimplementasikan.

### **Metode *Total Quality Management* (TQM)**

1. *Metode W.Edwards Deming*, banyak yang menganggap bahwa Deming adalah bapak dari gerakan *total quality management*. Deming mencatat kesuksesan dalam memimpin revolusi kualitas di Jepang, yaitu dengan memperkenalkan penggunaan teknik pemecahan masalah dan pengendalian proses statistik (*statistical process control = SPC*). Atas jasanya yang besar bagi perguruan tinggi Jepang maka setiap tahun

diberikan penghargaan bernama *Deming Prize* kepada setiap perguruan tinggi yang berprestasi dalam hal kualitas. *Deming Prize* sendiri terbagi dalam dua kategori, yaitu Hadiah Deming bagi individu yang berjasa dalam pengendalian kualitas dan metode statistika Jepang serta *Deming Application Prize* yang diberikan kepada Perguruan tinggi yang melaksanakan dengan baik pengendalian kualitas dan mutu statistiknya. Selain hal tersebut di atas, Deming menganjurkan penggunaan SPC (yang dikembangkan pertama kali oleh Shewhart) agar perusahaan dapat membedakan penyebab sistematis dan penyebab khusus dalam menangani kualitas. Ia meyakini bahwa perbedaan atau variasi merupakan suatu fakta yang tidak dapat dihindari dalam kehidupan peningkatan. Kontribusi utama yang membuatnya terkenal adalah *Deming cycle*, siklus ini dikembangkan untuk menghubungkan input dengan kebutuhan pelanggan dan memfokuskan sumber daya semua departemen (riset, desain, output, dan pemasaran) dalam suatu usaha kerjasama untuk memenuhi kebutuhan tersebut. *Deming fourteen points*, merupakan ringkasan dari keseluruhan pandangan W. Edwards Deming terhadap apa yang harus dilakukan oleh suatu perguruan tinggi untuk melakukan transisi positif dari perguruan tinggi biasanya sehingga menjadi perguruan tinggi berkualitas tingkat dunia. Dan *Deming seven deadly diseases*, merupakan ringkasan dari pandangan Deming terhadap faktor-faktor yang dapat merintangi transformasi menuju perguruan tinggi berkualitas tingkat dunia (Nasution, 2001).

2. *Metode Joseph M. Juran*, metode ini Juran yang memiliki dua gelar kesarjaan (teknik dan hukum) merupakan pendiri dari Juran Institute, Inc. Di Wilton, Connecticut. Institute ini bergerak dalam bidang pelatihan, penelitian, dan konsultasi manajemen kualitas. Juran mendefinisikan kualitas sebagai sesuatu yang cocok atau sesuai untuk digunakan (*fitness for use*). Hal ini mengandung pengertian bahwa suatu barang atau jasa harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh para pemakainya. Pengertian tersebut cocok untuk digunakan mengandung lima dimensi

utama, yaitu; kualitas desain, kualitas kesesuaian, ketersediaan, keamanan, dan *field use*.

3. *Metode Philip b.Crosby*, terkenal dengan anjuran manajemen *zero defect* dan pencegahan, yang menentang tingkat kualitas yang dapat diterima secara statistik (*acceptable quality level*). Ia juga dikenal dengan *quality vaccine* dan *Crosby's fourteen steps to quality improvement*. Pandangan-pandangan Crosby dirangkumnya dalam ringkasan yang ia sebut sebagai dalil-dalil manajemen kualitas.

### **Pola Kepemimpinan**

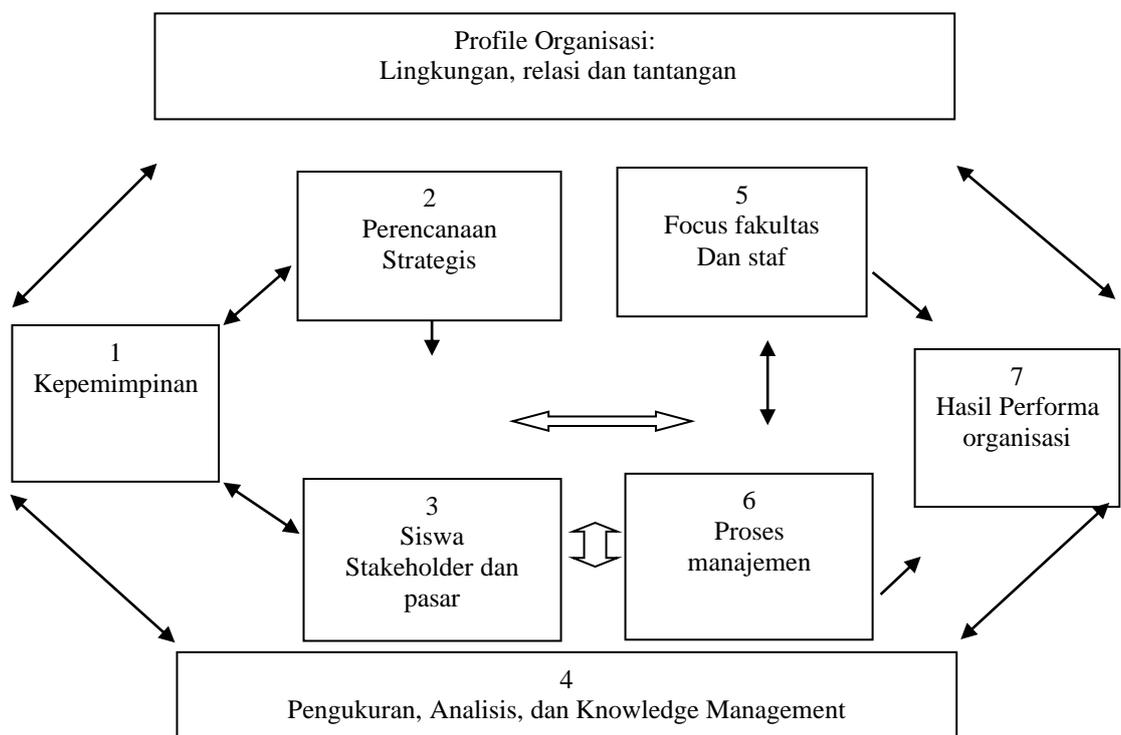
Kepemimpinan adalah unsur penting dalam *Total Quality Management* (TQM). Pemimpin harus memiliki visi dan mampu menerjemahkan visi tersebut ke dalam kebijakan yang jelas dan tujuan yang spesifik. Selanjutnya Peter dan Austin memberi pertimbangan spesifik pada kepemimpinan pendidikan dalam sebuah bab yang berjudul "*Excellence in School Leadership*". Anjuran mereka terhadap pentingnya pemimpin yang unggul dalam mencapai mutu merupakan pertimbangan yang penting. Mereka memandang bahwa pemimpin pendidikan membutuhkan perspektif-perspektif sebagai berikut: 1) visi dan simbol-simbol. Pemimpin harus mengkomunikasikan nilai-nilai institusi kepada para staf, mahasiswa, dan kepada komunitas yang lebih luas. 2) gaya kepemimpinan yang dibutuhkan bagi sebuah institusi. 3) mempunyai kedekatan dengan pelanggan. 4) otonomi, eksperimentasi, dan antisipasi terhadap kegagalan. Pemimpin pendidikan harus melakukan inovasi di antara staf-stafnya dan bersiap-siap mengantisipasi kegagalan yang mengiringi inovasi tersebut. 5. Menciptakan rasa kekeluargaan. Pemimpin harus menciptakan rasa kekeluargaan di antara para mahasiswa, orang tua, dosen, dan staf institusi. Dan 6) ketulusan, kesabaran, semangat, intensitas, dan antusiasme. Sifat-sifat tersebut merupakan mutu personal esensial yang dibutuhkan pemimpin lembaga pendidikan.

Salah satu, bentuk implementasi konsep *Total Quality Management* (TQM) dalam sistem manajemen adalah *Quality Management System ISO 9000*. *International Standard Organization* (ISO) ini merupakan sistem manajemen yang mensyaratkan bahwa manajemen organisasi harus memiliki standar (klausul)

seperti yang disyaratkan oleh ISO ini (Nasution, 2001). Klausul-klausul sistem manajemen ini terdiri dari klausul-tanggungjawab manajemen, klausul-pengelolaan sumberdaya, klausul realisasi produk, klausul pengukuran dan evaluasi, dan klausul-sistem dokumentasi.

*Internasional Organization for Standardization (ISO)* didirikan tahun 1946 di Geneva-Swiss. ISO bertanggungjawab dalam penyusunan/ pengembangan standar untuk system manajemen mutu dan jaminan mutu (Hantoro, 2006). Standar ISO memberikan pedoman mengenai struktur dan elemen system kualitas yang komprehensif serta standarisasi kualitas di seluruh dunia. Standar ini berperan besar dalam revitalisasi sumber daya manusia, sikap mereka, dan rancangan terhadap pekerjaan. Hal ini sangat dibutuhkan dalam rangka menghadapi persaingan global (Tjiptono, 2000).

Gambar Baldrige Education Criteria for Performance Excellence framework



(Sumber: MBNQA: Education criteria for excellence 2003)

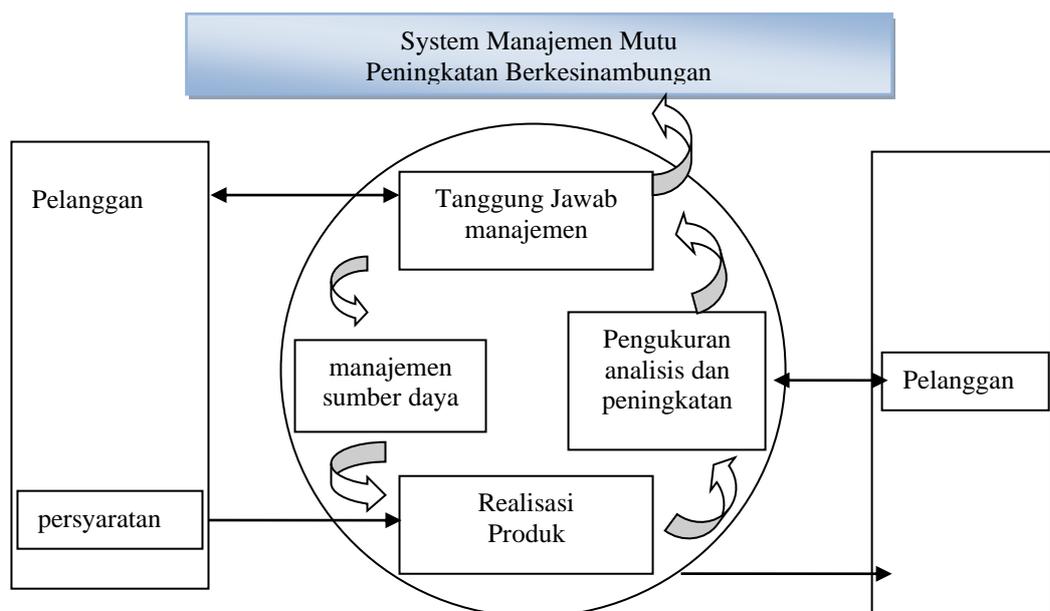
Lebih lanjut Tjibtono dan Diana (2003), menjelaskan bahwa tujuan utama dari ISO 9000 adalah:

1. Organisasi harus mencapai dan mempertahankan kualitas produk atau jasa yang dihasilkan, sehingga secara berkesinambungan dapat memenuhi kebutuhan para pembeli.
2. Organisasi harus memberikan keyakinan kepada pihak manajemennya sendiri bahwa kualitas yang dimaksudkan itu telah dicapai dan dapat dipertahankan.
3. Organisasi harus memberikan keyakinan kepada pihak pembeli bahwa kualitas yang dimaksudkan itu telah atau akan dicapai dalam produk atau jasa yang dijual.

Salah satu paket standarisasi ISO 9001:2000. Hantoro (2006) menjelaskan bahwa ISO 9001:2000 merupakan: a) System Manajemen Mutu BUKAN Standar Produk, b) Persyaratan untuk pemenuhan kepuasan pelanggan, c) Dapat diterapkan pada semua tipe dan ukuran organisasi, d) *Documented quality management system and NOT a system of document.*

Adapun pendekatan manajemen mutu yang digunakan dalam ISO 9001:2000 adalah pendekatan PDCA (plan, Do, Check, Action), sebagaimana tercermin dalam gambar di bawah ini.

Gambar sistem manajemen mutu ISO 9001:200 (Hantoro, 2006)



Dalam Praxion Research Group Limited (2007:1-2) dan Gaspersz (2006:66) dijelaskan bahwa standar mutu ISO 9001:2000 tercantum dalam klausul 4 sampai dengan klausul 8 sebagaimana tercantum dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1 Standar Mutu ISO 9001:2000

<p>1. SISTEM MANAJEMEN MUTU</p> <p>Persyaratan umum</p> <p>Persyaratan dokumentasi</p>	<p>2. TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN</p> <p>2.1. Komitmen Manajemen</p> <p>2.2. Fokus pada pelanggan</p> <p>2.3 .Kebijakan Utama</p> <p>2.4. Perencanaan</p> <p>2.5.Tanggung jawab, otoritas, dan komunikasi</p> <p>5.6. Tinjauan Manajemen</p>
<p>3. Manajemen Sumber Daya</p> <p>3.1.Persediaan Sumber Daya</p> <p>3.2.Sumber Daya Manusia</p> <p>3.3.Infrastruktur</p> <p>3.4.Lingkungan kerja</p>	<p>4. RIALISASI PRODUK</p> <p>4.1.Perencanaan Realisasi Produk</p> <p>4.2.Proses hubungan dengan pelanggan</p> <p>4.3.Desain dan pengembangan</p> <p>4.4.Pengukur</p> <p>4.5.Penyediaan produk dan layanan</p> <p>4.6.Kontrol terhadap pengukuran dan monitoring</p>
<p>5.PENGUKURAN, ANALISIS, DAN PENGEMBANGAN</p> <p>5.1.Umum</p> <p>5.2.Monitoring dan Pengukuran</p> <p>5.3.Kontrol terhadap produk yang tidak sesuai</p> <p>5.4.Analisa Data</p>	

Komitmen pimpinan organisasi dalam implementasi *Total Quality Management* (TQM) ditempatkan sebagai “*Number One*” terutama disebabkan sistem manajemen ini menuntut keterbukaan, demokratisasi dalam organisasi, salah satu aspek sistem manajemen ini yang terpenting adalah total participation. Sikap atau gaya otoriter tidak mungkin menjadi lahan yang subur bagi *Total*

### *Quality Management (TQM).*

Tujuannya adalah bagaimana dapat mengajak seluruh jajaran karyawan diberbagai tingkatan untuk bersama-sama (secara total) meningkatkan mutu, efisiensi, efektifitas dan produktivitas. Maka pihak eksekutif dituntut harus mampu membuka diri, melicinkan koridor-koridor bagi partisipasi karyawan dalam perusahaan melalui berbagai bentuk dan sarana yang tersedia dalam konsep *Total Quality Management (TQM)*, seperti misalnya mengembangkan aktifitas GKM (Gugus Kendali Mutu) atau *Quality Control Circle (QCC)* dalam unit-unit perusahaan seperti pada awalnya banyak diterapkan perusahaan-perusahaan Jepang. Sedangkan untuk Perguruan Tinggi, misalnya berupa Pengendali sistem Mutu Fakultas (di tingkat Fakultas) atau Satuan Pengendali Sistem Mutu Prodi (di tingkat program studi). Kalau komitmen keterbukaan dari atas sudah dilakukan namun ternyata masih tersendat dalam pelaksanaannya di lapangan, tentu patut dicari faktor penyebabnya. Salah satu hambatan besar justru terletak di jajaran middle manager. Middle manager yang paling potensial menghambat pengembangan *Total Quality Management (TQM)* dan juga pengembangan budaya mutu.

### **Peningkatan Mutu Perguruan Tinggi**

Perguruan tinggi merupakan harapan bangsa, untuk menentukan masa depan bangsa dalam kualitas peningkatan sumber daya manusia (SDM) yang bisa diandalkan. Maka dengan hal tersebut, kualitas perguruan tinggi setidaknya membenah diri, baik dalam kelembagaan maupun tenaga pengajarnya. Untuk membenahi itu semua, maka yang harus dibenahi pertama kali adalah manajemen yang ada di perguruan tinggi, sehingga akan membawa dampak positif terhadap peningkatan kualitas perguruan tinggi yang ada. Karena perguruan tinggi tidak lepas dari Tridharma Perguruan Tinggi yaitu; pengajaran, penelitian, dan pengabdian. Hal itu menjadi keharusan dikembangkan oleh perguruan tinggi dalam rangka melakukan peningkatan kualitas perguruan yang layak dan memenuhi permintaan konsumen atau *stakeholder*. Peningkatan mutu perguruan tinggi tidak lepas dari berbagai aturan yang dituangkan oleh pemerintah tentang peningkatan mutu perguruan tinggi, setidaknya memahami secara detail tentang

hukum yang melandasi peningkatan mutu perguruan tinggi, yang sebagaimana dirincikan di bawah ini di antaranya.

Pada perguruan tinggi ada beberapa faktor yang dapat meningkatkan suatu Universitas atau Institusi yang di antaranya adalah lain: 1). Tersedianya Laboratorium, perpustakaan sarana dan prasarana yg memadai. 2.) Penelitian yang dilakukan oleh dosen dengan melibatkan mahasiswa juga unit-unit yang berkepentingan. 3). Adanya Himpunan alumni guna menyalurkan bagi para lulusan. 4). Peningkatan mutu para pengajar bagi dosen untuk studi lanjut ke jenjang S2 dan S3. 5). Bila terjadi penurunan calon mahasiswa usahakan semaksimal mungkin mempromosikan program studi ke SMA/MA secara intensif. 6). Kurikulum ditinjau dan dievaluasi sesuai dengan kebutuhan pendidikan terkini alias up-to-date. 7). Suasana akademik (*academic atmosphere*) yang kondusif. 8). Adanya seminar/workshop untuk menyajikan makalah bagi dosen. 9). Perlu dibentuk Lembaga Jaminan Mutu. 10). Adanya sistem informasi berupa intranet dan internet untuk memudahkan proses administrasi. 11). Adanya jurnal atau karya ilmiah dari dosen untuk meningkatkan kualitas dosen. 12). Dan yang paling penting lagi, jangan terlalu menggantungkan biaya operasional kampus kepada mahasiswa.

Adapun dalam konteks peningkatan mutu perguruan tinggi ada dua macam peningkatan mutu, yaitu peningkatan mutu untuk mencapai standar yang ditetapkan dan peningkatan mutu dalam konteks peningkatan standar yang telah dicapai melalui *benchmarking*. Apabila hasil evaluasi diri dan audit menunjukkan bahwa standar yang telah ditetapkan belum tercapai, maka harus segera dilakukan tindakan perbaikan untuk mencapai standar tersebut. Sebaliknya apabila hasil evaluasi diri dan audit menyatakan bahwa standar yang ditetapkan telah tercapai, maka pada proses perencanaan berikutnya standar tersebut dinaikkan melalui *benchmarking*. Dengan kedua macam peningkatan mutu tersebut di atas, maka perguruan tinggi akan memperoleh kualitas yang bisa diharapkan oleh dunia global yang seperti sekarang ini. Karena lembaga perguruan tinggi hendaknya meningkatkan kualitas diri sebuah lembaga tertinggi di dunia pendidikan.

Jika (*Total Quality Management*) TQM bertujuan untuk memiliki relevansi dalam pendidikan, maka ia harus memberi penekanan pada mutu pelajar di perguruan tinggi. Itu tidak akan terwujud jika *Total Quality Management* (TQM) tidak memberi kontribusi yang substansial bagi mutu dalam pendidikan. Pada saat sebagian besar institusi pendidikan dituntut mengerjakan lebih baik lagi, penting baginya untuk menfokuskan diri pada aktifitas utama pembelajaran. Potensi dan keinginan mahasiswa berbeda antara satu dengan lainnya, mereka belajar dengan model yang sesuai dengan kebutuhan dan kecendrungan mereka masing-masing. Institusi pendidikan yang menggunakan prosedur mutu terpadu harus menangkap secara serius isu-isu tentang gaya dan kebutuhan pembelajaran untuk menciptakan strategi individualisasi dan diferensiasi dalam pembelajaran. Mahasiswa adalah pelanggan utama, apabila model pembelajaran tidak memenuhi kebutuhan masing-masing individu mahasiswa, maka institusi tersebut belum mencapai tingkat kualitas mutu terpadu atau *Total Quality Management*. Sebagaimana diungkapkan oleh Sallis (2006:87) bahwa institusi pendidikan memiliki kewajiban untuk membuat mahasiswa sadar terhadap variasi metode pembelajaran yang diberikan kepada mereka. Institusi pendidikan hendaknya memberi kesempatan kepada mahasiswa untuk mencontoh pembelajaran dalam variasi model yang berbeda. Institusi hendaknya memahami bahwa beberapa kebutuhan mahasiswa dan mengkombinasikan beberapa gaya dan metode belajar secara fleksibel dalam memberikan pilihan tersebut.

Institusi pendidikan juga perlu menggunakan hasil pengawasan formal untuk menerapkan keabsahan program-programnya. Institusi pendidikan harus siap untuk melakukan langkah-langkah perbaikan terhadap kinerja mahasiswa yang belum sesuai dengan harapan dan keinginan mereka. Sebagaimana yang diketahui oleh para dosen, hal ini bukan hal yang mudah. Karena hal ini bisa saja menjadi pengalaman emosional dan dapat membawa perubahan yang tak terduga. Yang perlu ditegaskan adalah langkah-langkah perbaikan tersebut bertujuan untuk memberikan motivasi dan pengalaman praktek pada mahasiswa tentang penggunaan *Total Quality Management* (TQM) yang dapat menyesuaikan diri dalam setiap situasi.

## SIMPULAN

Dari berbagai pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam upaya peningkatan mutu di Perguruan Tinggi merupakan praktek kerja dengan konsep *Total Quality Management* (TQM) telah dilaksanakan oleh beberapa universitas di Amerika.

Adapun dalam konteks peningkatan mutu perguruan tinggi ada dua macam peningkatan mutu, yaitu peningkatan mutu untuk mencapai standar yang ditetapkan dan peningkatan mutu dalam konteks peningkatan standar yang telah dicapai melalui benchmarking. Dengan demikian perguruan tinggi akan memperoleh kualitas yang bisa diharapkan oleh dunia global yang seperti sekarang ini. Karena lembaga perguruan tinggi hendaknya meningkatkan kualitas diri sebuah lembaga tertinggi di dunia pendidikan

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim., *Rencana Startegis Departemen Pendidikan Nasional Tahun 2005-2009*, Departemen Pendidikan Nasional, Jakarta, 2006.
- Arikunto, Suharsimi., 1998. *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Djohar., 2006. *Pengembangan Pendidikan Nasional Menyongsong Masa Depan*. Yogyakarta: CV. Grafika Indah.
- Gaspersz, Vincent., 2005. *Total Quality Management*, Cetakan Keempat, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hardjosoedarmo, Soewarso., 2004. *Total Quality Management*, Edisi Revisi, Yogyakarta: ANDI.
- Haryana, Kir., 2007. *Konsep Sekolah Bertaraf Internasional (artikel)*. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Pertama.
- Injrajit, R. Eko & Djokopranoto, R., *Manajemen Perguruan Tinggi Modern*, Yogyakarta: Andi, 2006.
- Nasution, M. N., 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.

- Nurdin, Syafruddin dan Usman, M. Basyiruddin.,2002. *Guru Profesional & Implementasi Kurikulum*, Jakarta: Ciputat Pres.
- Prawirosentoso, Suyadi., 2007. *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu Abad 21: Kiat Membangun Bisnis Kompetitif*, Edisi Kedua, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sallis, Edward., 2006. *Total Quality Management in Education Management Mutu Pendidikan*, Yogyakarta: IRCiSoD.
- Seifert, Kelvin., 2007. *Manajemen Pembelajaran & Instruksi Pendidikan: Manajemen Mutu Psikologi Pendidikan Para Pendidik*, Cetakan Pertama, Yogyakarta: IRCiSoD.
- Sudiyono., *Manajemen Pendidikan Tinggi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2004.
- Suryosubroto, B.,2004. *Manajemen Pendidikan di Sekolah*, Cetakan Pertama, Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy & Diana, Anastasia., 2000. *TQM Total Quality Management Edisi Revisi*, Yogyakarta: Andi.
- Usman, Husaini., 2006. *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006.
- Uwes, Sanusi., 2003. *Manajemen Pengembangan Mutu Dosen*, Cetakan Kedua, Jakarta: Logos.