

KEBIJAKAN DAN IMPLEMENTASI MANAJEMEN PENDIDIKAN TINGGI DALAM MENINGKATKAN MUTU PENDIDIKAN

Sri Winarsih

Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama (IAINU) Kebumen
e-mail: Winasih2014@yahoo.co.id

Abstract: *In improving the quality of education, there should be sustainability of performance and quality improvement. The sustainable quality improvement serves as the measure to overcome the problems of low quality education which rely on conventional approaches. The quality assurance approach leads higher education institutions to learn and implement Total Quality Management (TQM). TQM is an integrated quality management undertaken by every level of management and all units within the organizational system which aims at providing satisfactory service to the customer. So every Higher Education should optimize management to improve quality. There are four successful scopes of higher education management, such as: (1) students are satisfied with the higher education services; (2) educational customers are satisfied with the service to its students; (3) stake holders are satisfied to have graduates with high quality and meet the expectation; (4) lecturers and staff are satisfied with the services of higher education in some areas: division of labor, relationships and communication between lecturers/leaders, employees, salary/honor received and service.*

ملخص: في مجال ترقية جودة التربية والتعليم يُحتاج إلى ترقية روح العمل وتحسين الجودة المستمر. بهذا التحسين المستمر يُرجى أن يكون حلاً لانخفاض جودة التربية والتعليم التي لا تعتمد فقط على المدخل التقليدي. فالتوجه إلى ترقية الجودة تقتضي مؤسسات التعليم العالي معرفة وتطبيق Total Quality Management (TQM). هذه الطريقة كأداة للتنسيق المتحد للجودة التي قام بها كل فرع إداري في المنظمة بهدف تقديم أحسن الخدمات للأعضاء والناس. لذا فإن التعليم العالي لا بد من تفعيل جانب الإدارة لترقية الجودة. وثمة أمور أربعة يتعلق بها نجاح التنسيق للتعليم العالي: (١) قناعة طلاب الجامعة بما قدّمه التعليم العالي، (٢) قناعة المجتمع بما قدّمه التعليم العالي لطلابه، (٣) قناعة المجتمع المستوظفين لخرجي التعليم العالي، (٤) قناعة المحاضرين والموظفين بما قدّمه التعليم العالي في صورة تقسيم العمل، والتواصل والتعامل فيما بين منسوبي التعليم العالي والموظفين، وجانب الراتب الشهري والخدمات.

Keywords: Kebijakan, manajemen, pendidikan tinggi, mutu pendidikan

PENDAHULUAN

Pendidikan dalam konsep pengembangan masyarakat merupakan dinamisasi dalam pengembangan manusia yang beradab. Pendidikan tidak hanya terbatas berperan pada pengalihan ilmu pengetahuan (*Transfer of knowledge*) saja, namun juga berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi mahasiswa agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab. Dari fungsi dan tujuan pendidikan ini diharapkan manusia Indonesia adalah manusia yang berimbang antara segi kognitif, afektif, dan psikomotor, dan dalam pencapaian tujuan pendidikan nasional, dunia pendidikan nasional dihadapkan pada satu masalah besar yakni peningkatan mutu dan relevansi pendidikan. Masalah ini menjadi fokus yang paling penting dalam pembangunan pendidikan nasional.

Pendidikan mempengaruhi secara penuh pertumbuhan ekonomi suatu bangsa. Dalam peningkatan kualitas manusia Indonesia, pemerintah tidak merupakan satu sistem yang lepas dengan pihak swasta dan masyarakat. Hubungan pemerintah, masyarakat dan swasta merupakan hubungan yang tidak terpisahkan dalam peranannya dalam meningkatkan pemerataan dan mutu pendidikan.¹

Untuk menjamin mutu dan kualitas pendidikan diperlukan perhatian yang serius, baik oleh penyelenggara pendidikan, pemerintah, maupun masyarakat. Sebab dalam sistem pendidikan nasional sekarang ini, konsentrasi terhadap mutu dan kualitas bukan semata-mata tanggung jawab Pendidikan Tinggi dan pemerintah, tetapi merupakan sinergi antara berbagai komponen termasuk masyarakat. Untuk melaksanakan penjaminan mutu tersebut, diperlukan kegiatan yang sistematis dan terencana dalam bentuk manajemen mutu.

Manajemen mutu dalam pendidikan merupakan cara dalam mengatur semua sumber daya pendidikan, yang diarahkan agar semua orang yang terlibat di dalamnya melaksanakan tugas dengan penuh semangat dan berpartisipasi dalam perbaikan pelaksanaan pekerjaan sehingga menghasilkan jasa yang sesuai bahkan melebihi harapan “pelanggan pendidikan”.

Dengan paradigma kebijakan pemerintah seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah membawa perubahan di hampir

¹Nanang Fattah, *Ekonomi dan Pembiayaan Pendidikan* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000), 77.

semua aspek kehidupan manusia di mana berbagai permasalahan dapat dipecahkan dengan upaya penguasaan dan peningkatan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat bermanfaat bagi kehidupan manusia, namun di satu sisi perubahan tersebut juga telah membawa manusia ke dalam era persaingan global yang semakin ketat. Agar mampu berperan dalam persaingan global, maka sebagai bangsa kita perlu terus mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusianya. Peningkatan kualitas sumber daya manusia merupakan keniscayaan yang harus dilakukan secara “*terencana, terarah, intensif, efektif, efisien, dan produktif*” dalam proses pembangunan. Urgensi peningkatan kualitas sumber daya manusia menjadikan pemerintah bersama kalangan swasta bersama-sama telah dan terus berupaya mewujudkannya melalui berbagai usaha pembangunan pendidikan yang lebih berkualitas.

Peningkatan kualitas merupakan salah satu prasyarat agar manusia dapat memasuki era globalisasi yang penuh dengan persaingan yang sehat dan berkualitas. Di mana eksistensi Pendidikan Tinggi sebagai lembaga pendidikan tidak akan lepas dari persaingan global tersebut. Untuk itu peningkatan kualitas merupakan agenda utama dalam meningkatkan mutu Pendidikan Tinggi agar dapat *survive* dalam era global. TQM (*Total Quality Management*) atau yang biasa kita kenal dengan Manajemen Mutu Terpadu merupakan konsep peningkatan mutu secara terpadu di bidang manajemen. Faktor yang menjadi penyebab rendahnya mutu pada pendidikan tinggi adalah karena kurang optimalnya manajemen pendidikan tinggi, keterbatasan sarana dan fasilitas pendukung pembelajaran, serta masih ada SDM dosen yang belum S2 atau belum memenuhi syarat. Penulis berasumsi bahwa “*mainstreamnya*” adalah pada aspek manajemen pendidikan tinggi itu sendiri. Berangkat dari asumsi itulah kemudian penulis berhipotesis bahwa dengan perbaikan manajemen dapat meningkatkan mutu pendidikan di Indonesia, khususnya pada pendidikan tinggi.

KEBIJAKAN DAN IMPLEMENTASI MANAJEMEN

Kebijakan selalu dikaitkan dengan publik (Wikipedia bahasa Indonesia). Kebijakan Publik (Inggris: *Public Policy*) adalah keputusan-keputusan yang mengikat bagi orang banyak pada tataran strategis atau bersifat garis besar yang dibuat oleh pemegang otoritas publik.² Sedangkan menurut Nurcholis kebijakan sebagai keputusan suatu organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan tertentu, berisikan ketentuan-ketentuan yang dapat dijadikan pedoman perilaku dalam hal:

² Rian Nugroho, *Kebijakan Pendidikan yang unggul* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), 115.

1. Pengambilan keputusan lebih lanjut yang harus dilakukan baik kelompok sasaran ataupun (unit) organisasi pelaksanaan kebijakan.
2. Penerapan atau pelaksanaan dari suatu kebijakan yang telah ditetapkan baik dalam hubungan dengan (unit) organisasi pelaksana maupun dengan kelompok sasaran yang dimaksudkan.³

Kebijakan dapat berbentuk keputusan yang dipikirkan secara matang dan hati-hati oleh pengambil keputusan puncak dan bukan kegiatan-kegiatan berulang yang rutin dan terprogram atau terkait dengan aturan-aturan keputusan.

MANAJEMEN

Kata manajemen menurut asal katanya (*etimologis*) berasal dari bahasa latin *manus + agere*. *Manus* berarti tangan, sedangkan *agere* berarti melakukan, digabungkan menjadi kata kerja *managere* yang artinya menangani. *Managere* diterjemahkan ke dalam bahasa Inggris dalam bentuk kata kerja *to manage*, dengan kata benda *management, manager* untuk orang yang melakukan kegiatan manajemen. Jika diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia menjadi manajemen atau pengelolaan.⁴

Menurut Syafaruddin mengemukakan bahwa manajemen sebagai suatu proses pengaturan dan pemanfaatan sumber daya yang dimiliki organisasi melalui kerjasama para anggota untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Secara umum fungsi manajemen terbagi menjadi 4 macam, yaitu:

1. Perencanaan (*Planning*)
Perencanaan adalah proses untuk menetapkan tujuan dan visi organisasi sebagai langkah awal berdirinya sebuah organisasi. Fungsi perencanaan identik dengan penyusunan strategi, standar, serta arah dan tujuan dalam mencapai tujuan organisasi.
2. Pengorganisasian (*Organizing*)
Pengorganisasian berhubungan dengan bagaimana mengatur sumber daya baik manusia maupun fisik agar tersusun secara sistematis berdasarkan fungsinya masing-masing. Dengan kata lain, fungsi *organizing* ini lebih menekankan pada bagaimana mengelompokkan orang dan sumber daya agar menyatu.

³Nurcholis dan Hanif, *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah* (Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2007), 263.

⁴Nur Aedi, *Dasar-Dasar Manajemen Pendidikan* (Bandung: CV. Pustaka Cendekia Utama, 2012), 25.

3. Pengarahan (*Directing*)
Fungsi manajemen dalam hal pengarahan lebih menekankan pada upaya untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja dengan optimal. Mulai dari pemberian bimbingan kerja, motivasi, penjelasan tugas rutin, dan lain sebagainya.
4. Fungsi Pengendalian (*Controlling*)
Fungsi pengendalian lebih fokus pada evaluasi dan penilaian atas kinerja yang selama ini telah dilakukan dan berjalan. Fungsi pengendalian akan melihat apakah terdapat suatu hambatan atau tidak dalam proses mencapai tujuan organisasi.

Oleh sebab itu, untuk mencapai tujuan organisasi, diperlukan peningkatan kinerja secara optimal.

KINERJA DOSEN

Kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. *Performance* atau kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses.⁵ Kinerja merupakan kegiatan yang telah dicapai seseorang tenaga kerja dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Dalam kamus besar bahasa Indonesia kinerja diartikan sebagai sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, atau kemampuan kerja. Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu.⁶ Menurut Indra Bastian kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (*strategic planning*) suatu organisasi.⁷ Berdasarkan pendapat tersebut, maka kinerja dapat digolongkan menjadi dua yaitu bersifat konkrit dan abstrak: (1) Kinerja yang bersifat konkrit adalah hasil kerja yang mudah dan langsung dapat dilihat, dibuktikan dan diukur. (2) Kinerja yang bersifat abstrak adalah hasil kerja yang tidak dapat dilihat dan diperlukan

⁵Nurlaila, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Penerbit Lep Khair, 2010), 71.

⁶Irham Fahmi, *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi* (Bandung: Alfabeta, 2010), 2.

⁷Indra Bastian, *Akutansi Sektor Publik, Edisi Pertama* (Yogyakarta: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi UGM, 2001), 329.

proses yang rumit untuk mengukurnya, seperti tanggung jawab, loyalitas dan lain-lain. Sedangkan menurut Nanang Fattah mengemukakan bahwa: prestasi kerja (*Performance*) adalah sebagai ungkapan kemampuan yang didasari oleh pengetahuan, sikap dan keterampilan serta motivasi dalam menghasilkan suatu kerja.⁸

Dengan demikian jabatan dosen sebagai suatu profesi menuntut keahlian dan keterampilan khusus di bidang pendidikan dan pengajaran. Jadi, dosen adalah seorang pendidik, maka keberadaan dosen bukan hanya kepada kewajiban menyampaikan materi (*Transfer of knowledge*) kepada mahasiswa, akan tetapi juga berkewajiban *skill* dan nilai (*transfer of skill and transfer of value*). Ini berarti bahwa tugas dosen tidak selesai pada aspek *knowledge* saja, pandai ilmu pengetahuan dan dapat menyampaikan kepada mahasiswa, namun juga harus dapat menjadi teladan bagi mahasiswanya, perilaku yang dilakukan oleh dosen harus menjadi cermin atau contoh bagi mahasiswanya.

FAKTOR- FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA

1. Efektifitas dan efisiensi

Bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai. Kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan menilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun efektif dinamakan tidak efisien. Sebaliknya, bila akibat yang dicari-cari tidak penting atau remeh maka kegiatan tersebut efisien.

2. Otoritas (Wewenang)

Otoritas adalah suatu komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki seorang anggota organisasi kepada anggota lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja sesuai dengan kontribusinya.

3. Disiplin

Disiplin adalah taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku. Jadi, disiplin karyawan adalah kegiatan karyawan yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan organisasi di mana dia bekerja.

4. Inisiatif

Inisiatif yaitu berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.⁹

⁸ Nanang Fattah, *Landasan Manajemen Pendidikan* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2010), 19.

⁹ Suryadi Prawirosentono, *Kebijakan kinerja Karyawan* (Yogyakarta: BPFE, 1999), 27.

KARAKTERISTIK KINERJA KARYAWAN

Karakteristik orang yang mempunyai kinerja tinggi adalah sebagai berikut:

1. Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi.
2. Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi.
3. Memiliki tujuan yang realistis.
4. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuannya.
5. Memanfaatkan umpan balik (*Feed back*) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya.
6. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.¹⁰

Selain itu memiliki SDM yang tinggi dan motivasi kerja yang tinggi juga merupakan karakteristik kinerja tinggi.

INDIKATOR KINERJA KARYAWAN

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada enam indikator, yaitu:

1. Kualitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
2. Kuantitas. Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. Ketepatan waktu. Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil *output* serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
4. Efektivitas. Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
5. Kemandirian. Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat di mana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.¹¹

¹⁰ Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2002), 68.

¹¹ Stephen P Robbins, *Perilaku Organisasi* (Jakarta: Gramedia, 2006), 260.

FUNGSI PENILAIAN KINERJA

Menurut Handoko mengemukakan bahwa fungsi diadakannya penilaian kinerja di setiap organisasi antara lain adalah sebagai berikut:

1. Sebagai dasar untuk menentukan keputusan penggajian.
2. Sebagai dasar umpan balik atas kinerja yang dilakukan seseorang atau kelompok.
3. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan karyawan yang dinilai.
4. Sebagai dasar pertimbangan untuk keputusan promosi.
5. Sebagai dasar pertimbangan untuk keputusan mutasi dan pemberhentian.
6. Sebagai dasar pertimbangan untuk keputusan *training* dan pengembangan.
7. Sebagai dasar pertimbangan untuk keputusan penghargaan (*reward*).
8. Sebagai alat untuk memotivasi dan meningkatkan kinerja.¹²

MANFAAT PENGUKURAN KINERJA

Seorang dosen dapat dikatakan profesional bilamana memiliki SDM tinggi, kemampuan tinggi (*high level of abstract*) dan motivasi kerja tinggi (*heigh level of commitment*). Dosen yang memiliki SDM yang rendah, komitmen yang rendah, biasanya kurang memberikan perhatian kepada mahasiswa. Demikian pula waktu dan tenaga yang dikeluarkan untuk meningkatkan mutu pembelajaran pun sangat sedikit. “*Sebaliknya seorang dosen yang memiliki SDM tinggi, dan komitmen tinggi biasanya tinggi sekali motivasi kerjanya, maka waktu yang disediakan untuk peningkatan mutu pendidikan sangat banyak*”. Faktor yang mempengaruhi kinerja dosen meliputi: SDM yang tinggi, pengetahuan, keterampilan, kecakapan, sikap dan perilaku pegawai. Adapun manfaat pengukuran kinerja berdasarkan modul akuntabilitas kinerja instansi pemerintah lembaga administrasi negara (adalah: (1) Memastikan pemahaman pada pelaksanaan dan ukuran yang digunakan untuk mencapai kinerja. (2) Memastikan tercapainya rencana kerja yang telah disepakati. (3) Memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan kerja serta melakukan tindakan perbaikan kinerja. (4) Memberikan penghargaan dan hukuman yang objektif atas prestasi pelaksanaannya yang telah diukur sesuai dengan sistem pengukuran kinerja yang telah disepakati. (5) Mengidentifikasi apakah kepuasan pelanggan telah terpenuhi. (6) Membantu memahami proses kegiatan instansi pemerintah. (7) Memastikan bahwa pengambilan keputusan dilakukan secara objektif. (8) Menunjukkan peningkatan yang perlu dilakukan. (9) Mengungkap permasalahan yang ada. Sedangkan menurut Irham Fahmi fungsi manajemen kinerja adalah mencoba memberikan suatu pencerahan dan jawaban dari berbagai permasalahan yang terjadi di suatu organisasi baik yang disebabkan oleh faktor

¹² Hani Handoko, *Manajemen personalia dan Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: BPFE, 1994), 20.

internal dan eksternal, sehingga apa yang dialami pada saat ini tidak membawa pengaruh yang negatif bagi aktivitas perusahaan pada saat ini dan yang akan datang.¹³ Dengan demikian, penilaian kinerja merupakan peninjauan kembali atau evaluasi yang merujuk pada gambaran sistematis dan peninjauan kembali kinerja pekerjaan seseorang. Selain itu, memberi umpan balik kepada dosen dengan tujuan memotivasi dosen tersebut untuk menghilangkan kemerosotan kinerja atau terus bekerja lebih tinggi sehingga terjadi peningkatan kinerja dosen.

PENGERTIAN MUTU

Kata “*Mutu*” berasal dari bahasa Inggris “*Quality*” yang berarti kualitas. Mutu berarti merupakan sebuah hal yang berhubungan dengan gairah dan harga diri. Sesuai keberadaannya, mutu dipandang sebagai nilai tertinggi dari suatu produk atau jasa. Mutu adalah derajat keunggulan suatu produk atau hasil kerja, baik berupa barang atau jasa.¹⁴ Terdapat banyak pengertian tentang mutu. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, mutu adalah (ukuran) baik buruk suatu benda, kadar, taraf, derajat, atau kualitas (kepandaian, kecerdasan, dsb).¹⁵ Sementara pengertian lain tentang mutu dikemukakan oleh para ahli dilihat dari sudut pandang yang berbeda. Diantaranya Edward Deming, mengatakan bahwa mutu adalah: “*A predictive degree of uniformity and dependability at a low cost, suited to the market*”. Pendapat lain, seperti yang disampaikan Joseph M. Juran, mutu adalah: “*Fitness for use, as judged by the user*”. Kemudian Philip B. Crosby, mengatakan “*Conformance to requirements*” dan Armand V. Feigenbaum, mengatakan “*Full customer satisfaction*”.

Pada hakikatnya beberapa pengertian mutu tersebut adalah sama dan memiliki elemen-elemen sebagai berikut: *pertama*, meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. *Kedua*, mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan. *Ketiga*, merupakan kondisi yang selalu berubah. Berdasarkan elemen-elemen tersebut maka mutu dapat didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi bahkan melebihi harapan.

Sementara jika dilihat dari sisi pendidikan, mutu pendidikan dapat diartikan sebagai kemampuan pendidikan tinggi dalam pengelolaan secara operasional dan efisien terhadap komponen-komponen yang berkaitan dengan Pendidikan Tinggi, sehingga menghasilkan nilai tambah terhadap komponen tersebut menurut norma/standar yang berlaku. Mutu pendidikan juga mengandung pengertian

¹³Fahmi, *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*, 14.

¹⁴Sudarwan Danim, *Visi Baru Manajemen Sekolah; dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 53.

¹⁵Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, “Kamus Besar Bahasa Indonesia” (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), 786.

derajat keunggulan dalam pengelolaan pendidikan secara efektif dan efisien untuk melahirkan keunggulan akademis pada mahasiswa yang dinyatakan lulus untuk satu jenjang pendidikan atau menyelesaikan program pembelajaran tertentu.¹⁶

Dari beberapa pengertian mutu di atas, dapat penulis simpulkan bahwa secara garis besar, mutu adalah keseluruhan ciri atau karakteristik produk atau jasa dalam tujuannya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan “pelanggan pendidikan”. Apabila kata mutu digabungkan dengan kata pendidikan, berarti menunjuk kepada kualitas *product* yang dihasilkan lembaga pendidikan atau pendidikan tinggi, yaitu dapat diidentifikasi dari banyaknya mahasiswa yang memiliki prestasi, baik prestasi akademik maupun prestasi non akademik, serta lulusannya relevan dengan tujuan.

Secara umum dapat dikatakan bahwa mutu produk atau jasa itu akan dapat diwujudkan bila orientasi seluruh kegiatan organisasi tersebut berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Sedangkan menurut Djam’an Satori penjaminan mutu adalah pemikiran yang didasarkan pada perlunya perlindungan terhadap mereka pemakai produk barang atau jasa pelayanan. Konsumen tidak boleh dirugikan dengan mendapatkan barang yang cacat, cepat rusak, atau tidak nyaman digunakan. Penjaminan mutu pendidikan merupakan upaya untuk menyediakan layanan pembelajaran sedemikian rupa, sehingga konsumen (mahasiswa) dapat mengembangkan potensi dirinya secara optimal.¹⁷

Dari beberapa pengertian mutu di atas dapat penulis simpulkan bahwa secara garis besar, mutu adalah keseluruhan ciri atau karakteristik produk atau jasa dalam tujuannya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

LANGKAH-LANGKAH MANAJEMEN MUTU

Ciri-ciri manajemen mutu (sebagai bentuk pelayanan pelanggan), sebagaimana yang dikehendaki dalam TQM adalah:

1. Ketepatan waktu pelayanan
Setiap dalam melakukan tentunya ada target waktu yang ditentukan. Dalam mencapai tujuan yang dirumuskan tentunya harus tepat sesuai dengan waktu yang ditentukan.
2. Akurasi Pelayanan
Dalam mencapai mutu pendidikan tentunya ada ketepatan dalam pekerjaannya untuk mencapai tujuan tersebut, agar pekerjaannya mempunyai kualitas yang baik.

¹⁶ Umiarso dan Imam Ghozali, *Manajemen Mutu Sekolah di Era Otonomi Pendidikan* (Yogyakarta: IRCISod, 2011), 125–126.

¹⁷ Djam’an Satori, *Pengawasan dan Penjaminan Mutu Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2016), 49.

3. Kesopanan dan keramahan
Dalam menjaga minat dan kepercayaan konsumen, maka dari *Stakeholder* pendidikan diupayakan memberikan keramahan dalam memberikan pelayanan sehingga akan membuat atau konsumen selalu percaya terhadap kualitas atau mutu dalam pendidikan tersebut.
4. Bertanggung jawab atas segala keluhan (*Complain*) pelanggan.
Tanggung jawab atas segala keluhan pelanggan yaitu masyarakat dan lain-lain adalah tanggung jawab *Stakeholder* dalam pendidikan. Keluhan sebagai masukan dan motivasi bagi Pendidikan Tinggi dalam meningkatkan kualitas atau mutu pendidikan.
5. Kelengkapan pelayanan
Kelengkapan pelayanan ini akan meningkatkan mutu atau kualitas pendidikan. Sarana prasarana yang memadai dan lengkap akan menarik perhatian konsumen, dan juga dengan kelengkapan sarana prasarana tentunya akan dapat meningkatkan mutu pendidikan.
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan
Pendidikan yang memberikan kemudahan dalam masyarakat akan memberikan daya tarik terhadap masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada Pendidikan Tinggi terhadap Mahasiswa atau masyarakat ini akan memberikan penilaian terhadap konsumen atau mutu di Pendidikan Tinggi.
7. Variasi Layanan
Pemberian layanan ini dalam memberikan pelayanan tentunya terdapat langkah-langkah yang variatif agar mutu pendidikan dapat tercapai. Langkah-langkah yang variasi ini dibutuhkan ketika langkah yang dilakukan kurang berhasil.
8. Pelayanan Pribadi
Pelayanan pribadi ini adalah pelayanan terhadap pribadi masing-masing personil Pendidikan Tinggi.
9. Kenyamanan
Menciptakan suasana yang nyaman antar personil dalam lembaga pendidikan itu harus dijaga. Karena dengan kenyamanan tersebut akan memberikan keharmonisan dalam hubungannya dengan personil di Pendidikan Tinggi sehingga kegiatan dalam Pendidikan Tinggi dapat berjalan dengan baik.
10. Ketersediaan atribut pendukung
Menciptakan suasana yang nyaman antar personil dalam lembaga pendidikan itu harus dijaga, karena dengan kenyamanan tersebut akan memberikan

keharmonisan dalam hubungannya dengan personil di Pendidikan Tinggi sehingga kegiatan dalam Pendidikan Tinggi dapat berjalan dengan baik.¹⁸

MANAJEMEN PENINGKATAN MUTU PENDIDIKAN

Ada tiga faktor penyebab rendahnya mutu pendidikan yaitu: 1) Kebijakan dan penyelenggaraan pendidikan nasional menggunakan *educational production function* atau input-input analisis yang tidak konsisten; 2) Penyelenggaraan dilakukan secara sentralistik; 3) Peran serta masyarakat khususnya orang tua dalam penyelenggaraan pendidikan sangat minim.¹⁹

Untuk merealisasikan kebijakan di atas maka Pendidikan Tinggi perlu melakukan manajemen peningkatan mutu. Manajemen Peningkatan Mutu selanjutnya disingkat MPM ini merupakan suatu model yang dikembangkan di dunia pendidikan, seperti yang telah berjalan di Sedney, Australia yang mencakup: *Quality Assurance* dan *Quality Control*, dipadukan dengan model yang dikembangkan di Pittsbrurg, Amerika Serikat oleh Donald Adams, dkk. Semua program peningkatan mutu pendidikan tinggi tidak akan berjalan efektif dan efisien tanpa didukung dana yang memadai baik itu yang berasal dari pemerintah, masyarakat, ataupun dunia usaha.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen mutu adalah suatu cara dalam mengelola suatu organisasi yang bersifat komprehensif dan terintegrasi yang diarahkan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan secara konsisten dan mencapai peningkatan secara terus-menerus dalam setiap aspek aktivitas organisasi. Sasaran yang dituju dari manajemen mutu adalah meningkatkan mutu pekerjaan, memperbaiki produktivitas dan efisiensi melalui perbaikan kinerja dan peningkatan mutu kerja agar menghasilkan produk yang memuaskan atau memenuhi kebutuhan pelanggan.

Dalam manajemen produksi, ada suatu mekanisme penjaminan agar produk yang dihasilkan dapat memenuhi standar mutu. Untuk itu pengendalian mutu harus dilakukan sejak awal perencanaan. Apabila pengendalian mutu dilakukan setelah produk dihasilkan bisa menghadapi resiko terjadinya sejumlah produk yang tidak sesuai dengan standar yang diharapkan. Dalam paradigma demikian, tujuan utama manajemen mutu adalah untuk mencegah dan mengurangi resiko terjadinya kesalahan dalam proses produksi, dengan cara mengusahakan

¹⁸ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education: Manajemen Mutu Pendidikan*, trans. oleh Ahmad Ali Riyadi, 4 ed. (Yogyakarta: IRCiSod, 2006), 56–59.

¹⁹Muwahid Shulhan dan Soim, *Manajemen Pendidikan Islam: Strategi Dasar Menuju Peningkatan Mutu Pendidikan Islam* (Yogyakarta: Teras, 2013), 106.

agar setiap langkah yang dilaksanakan selama proses produksi dapat berjalan sebaik-baiknya sesuai standar. Dengan demikian, dalam manajemen mutu bukan sekedar berupaya agar produk yang dihasilkan memenuhi standar mutu, tetapi lebih difokuskan pada bagaimana proses produksi bisa terlaksana dengan baik, sesuai dengan prosedur yang seharusnya dilakukan.

Dengan proses produksi yang baik, tentu akan dapat menghasilkan produk yang baik pula. Pendidikan yang bermutu dan berkualitas merupakan harapan dan dambaan bagi setiap warga negara. Masyarakat, baik yang terorganisir dalam suatu lembaga pendidikan, sangat berharap agar mahasiswa dan anak-anak mereka mendapatkan pendidikan yang bermutu agar kelak dapat bersaing dalam menjalani kehidupan. Untuk menjawab harapan masyarakat tersebut, setiap pendidikan tinggi hendaknya selalu berupaya agar pendidikan yang dikelolanya dapat menghasilkan produk yang berkualitas, yaitu produk yang dapat memuaskan para pelanggan. Praktek penyelenggaraan pendidikan dapat dikiyaskan dengan proses produksi dalam sebuah perusahaan (industri).²⁰ Hanya saja, produk yang dihasilkan lembaga pendidikan dalam bentuk jasa. Oleh karena itu, lembaga pendidikan dapat dikatakan sebagai perusahaan jasa.

Dari perspektif ini, mutu dan kualitas layanan (jasa) yang dihasilkan merupakan ukuran mutu sebuah pendidikan tinggi, yaitu sejauh mana kepuasan pelanggan terhadap jasa yang dihasilkan. Untuk itu dalam perguruan tinggi bisa dikatakan bermutu jika memang telah memenuhi standar, misi utama dari sebuah institusi adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya.²¹ kepada para pelanggan sesuai dengan standar mutu tertentu bukan hanya dalam bentuk kualitas lulusannya. Pendidikan yang bermutu tidak dapat hanya dilihat dari kualitas lulusannya, tetapi juga mencakup bagaimana pendidikan tinggi mampu memenuhi dan melayani kebutuhan pelanggan sesuai dengan standar mutu yang berlaku.

Pelanggan di sini adalah pelanggan internal, dosen dan karyawan lainnya, dan pelanggan eksternal yaitu mahasiswa dan pihak-pihak terkait di luar pendidikan tinggi tersebut. Dengan demikian, pendidikan tinggi dikatakan bermutu apabila mampu memberi layanan sesuai atau bahkan melebihi harapan dosen, karyawan, mahasiswa dan pihak-pihak lain yang terkait seperti penyandang dana, pemerintah atau dunia kerja pengguna lulusan.

²⁰ Mohammad Ali, *Guru dalam Proses Belajar Mengajar* (Bandung: Sinar Baru Algesindo, 2007), 346.

²¹ Rita Prima Bendriyanti, "Manajemen Mutu Layanan Akademik Dalam Meningkatkan Kompetensi Lulusan Di Perguruan Tinggi Swasta di Provinsi Bengkulu" *TARBAWI*, Volume 1. No. 01, (Januari – Juni 2015), 9.

Untuk memberikan jaminan terhadap mutu dan kualitas, pendidikan tinggi harus mengetahui dengan pasti apa yang dibutuhkan oleh pelanggannya. Pendidikan tinggi hendaknya selalu berupaya mensinergikan berbagai komponen untuk melaksanakan manajemen mutu pendidikan yang dikelolanya agar dapat menjalankan tugas dan fungsi kependidikan. Untuk itu, kerjasama dengan semua komponen pendidikan tinggi dalam manajemen harus menjadi prioritas. Komponen pendidikan tinggi dimaksud adalah para dosen, karyawan, mahasiswa maupun masyarakat. Kerjasama dengan komponen pendidikan tinggi dimaksudkan untuk melibatkan dan memberdayakan mereka dalam proses organisasi baik dalam pembuatan keputusan maupun pemecahan masalah.

Hal ini merupakan salah satu bentuk pembaharuan pendidikan, yang memberikan kewenangan penuh kepada pendidikan tinggi untuk menyelenggarakan pendidikan agar produk yang dihasilkan sesuai dengan lingkungan. Manajemen mutu menekankan keterlibatan maksimal berbagai pihak, sehingga menjamin partisipasi semua komponen pendidikan yang lebih luas dalam perumusan-perumusan keputusan tentang pendidikan. Hal ini dimaksudkan untuk mendorong komitmen mereka terhadap penyelenggaraan pendidikan. Yang pada akhirnya akan mendukung efektivitas dalam pencapaian tujuan pendidikan tinggi.

Keberhasilan manajemen mutu dalam dunia pendidikan dapat diukur tingkat kepuasan pelanggan. Pendidikan Tinggi dapat dikatakan berhasil jika mampu memberikan layanan sesuai harapan “pelanggan pendidikan”.

PENTINGNYA MANAJEMEN MUTU DALAM PENDIDIKAN

Otonomi daerah membawa dampak pada pengelolaan pendidikan di daerah. Dengan diberlakukannya otonomi pendidikan, diharapkan akan berpengaruh positif terhadap tumbuhnya lembaga pendidikan yang berkualitas. Setiap lembaga pendidikan diharapkan mampu menggali sumber daya dan potensi daerah berbasis keunggulan lokal. Konsekuensi yang tidak bisa dihindarkan dari desentralisasi pendidikan tersebut, karena budaya dan potensi daerah yang sangat beragam, adalah lulusan yang bervariasi. Oleh karena itu, upaya standarisasi mutu dan jaminan bahwa penyelenggaraan pendidikan memenuhi standar mutu harus menjadi fokus perhatian dalam upaya memelihara dan meningkatkan mutu pendidikan secara nasional.

Untuk menjamin terselenggaranya pendidikan sesuai dengan standar mutu, diperlukan penilaian secara terus menerus dan berkesinambungan terhadap kelayakan dan kinerja yang dilakukan dalam rangka melakukan perbaikan dan peningkatan mutu pendidikan tinggi. Menurut Mohammad Ali²² mengemukakan

²² Mohammad Ali, *Guru dalam Proses Belajar Mengajar*, 342

bahwa penilaian terhadap kelayakan dan kinerja secara berkesinambungan tersebut tidak dapat dilepaskan kaitannya dengan manajemen, khususnya manajemen mutu pendidikan tinggi, yang mempunyai tujuan utama mencegah dan mengurangi resiko terjadinya kesalahan dalam proses produksi, dengan cara mengusahakan agar setiap langkah yang dilaksanakan selama proses produksi dapat berjalan sebaik-baiknya sesuai standar.

Dari paparan di atas, dapat ditarik pemahaman bahwa untuk menjamin pelaksanaan standarisasi mutu dan kualitas pendidikan, manajemen mutu mempunyai peranan penting. Sebab, kegiatan dalam manajemen mutu bukan sekedar berupaya agar produk yang dihasilkan memenuhi standar mutu, tetapi lebih difokuskan pada bagaimana proses produksi bisa terlaksana dengan baik, sesuai dengan prosedur yang seharusnya dilakukan agar dapat menghasilkan produk yang memuaskan pelanggan, khususnya masyarakat pengguna jasa pendidikan.

PENUTUP

Suatu kebijakan selalu dikaitkan dengan publik. Kebijakan publik merupakan keputusan-keputusan yang mengikat bagi orang banyak pada tataran strategis atau bersifat garis besar yang dibuat oleh pemegang otoritas publik. Kinerja merupakan kegiatan yang telah dicapai seseorang tenaga kerja dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Keberhasilan manajemen mutu dalam pendidikan tinggi dapat diukur melalui tingkat kepuasan pelanggan. Pendidikan tinggi dapat dikatakan berhasil jika mampu memberikan layanan sesuai harapan “pelanggan pendidikan” dan menghasilkan produk yang memuaskan, khususnya masyarakat pengguna jasa pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aedi, Nur. *Dasar-Dasar Manajemen Pendidikan*. Bandung: CV. Pustaka Cendekia Utama, 2012.
- Ali, Mohammad. *Guru dalam Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Sinar Baru Algesindo, 2007.
- Bastian, Indra. *Akutansi Sektor Publik, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi UGM, 2001.
- Bendriyanti, Rita Prima, “Manajemen Mutu Layanan Akademik Dalam Meningkatkan Kompetensi Lulusan di Perguruan Tinggi Swasta di

Provinsi Bengkulu” *TARBAWI*, Volume 1. No. 01, (Januari – Juni 2015), 9.

Danim, Sudarwan. *Visi Baru Manajemen Sekolah; dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.

Fahmi, Irham. *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta, 2010.

Fattah, Nanang. *Ekonomi dan Pembiayaan Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000.

———. *Landasan Manajemen Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosda Karya, 2010.

Handoko, Hani. *Manajemen personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE, 1994.

Mangkunegara, Anwar Prabu. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosda Karya, 2002.

Nugroho, Rian. *Kebijakan Pendidikan yang unggul*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008.

Nurcholis, dan Hanif. *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2007.

Nurlaila. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Lep Khair, 2010.

Prawirosentono, Suryadi. *Kebijakan kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE, 1999.

Robbins, Stephen P. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Gramedia, 2006.

Sallis, Edward. *Total Quality Management in Education:Manajemen Mutu Pendidikan*. Diterjemahkan oleh Ahmad Ali Riyadi. 4 ed. Yogyakarta: IRCiSod, 2006.

Satori, Djam'an. *Pengawasan dan Penjaminan Mutu Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2016.

Shulhan, Muwahid, dan Soim. *Manajemen Pendidikan Islam: Strategi Dasar Menuju Peningkatan Mutu Pendidikan Islam*. Yogyakarta: Teras, 2013.

Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. “Kamus Besar Bahasa Indonesia.” Jakarta: Balai Pustaka, 2002.

Umiarso, dan Imam Ghozali. *Manajemen Mutu Sekolah di Era Otonomi Pendidikan*. Yogyakarta: IRCISod, 2011.