

**EVALUASI PELAKSANAAN
MANAJEMEN KUALITAS PENDIDIKAN TINGGI
DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN
TOTAL QUALITY MANAGEMENT
(Studi Kasus di Institut Teknologi Padang)**

TUGAS AKHIR

Oleh:

MOHAMMAD IRWANSYAH

00 173 047

Pembimbing:

Wisnel, MSc.

Hilma Raimona Zadry, M.Eng.



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2007**

ABSTRAK

Dunia perguruan tinggi (PT) saat ini semakin mengalami pertumbuhan yang cukup pesat. Kondisi ini ditandai dengan adanya globalisasi di sektor pendidikan, terbukti dengan banyak berdirinya PT di 12 kopertis seluruh Indonesia. Jumlah Perguruan Tinggi Negeri (PTN) yang terbatas memberikan peluang bagi Perguruan Tinggi Swasta (PTS) untuk merekrut siswa siswi sekolah yang baru lulus. Seiring dengan pesatnya pertumbuhan dunia pendidikan tinggi, perhatian masyarakat terhadap kualitas pelayanan perguruan tinggi semakin besar. Untuk itu, seluruh pihak manajemen PT harus mengetahui hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh stakeholder, karena penilaian terhadap kualitas pelayanan pendidikan sangat ditentukan oleh stakeholder sebagai pemakai jasa pendidikan.

Sebagai salah satu PTS, Institut Teknologi Padang (ITP) harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu, yaitu dengan memenuhi ataupun melebihi harapan stakeholder terhadap kualitas pendidikan dan pelayanan. Oleh karena itu manajemen ITP dalam hal ini pimpinan beserta jajarannya harus dapat mengetahui hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh stakeholder. Berdasarkan kondisi di atas, perlu dilakukan evaluasi terhadap pelaksanaan manajemen kualitas pendidikan tinggi di ITP yang bertujuan untuk mengetahui kondisi aktual dan harapan serta mengetahui ada atau tidaknya kesenjangan antara harapan dan pelaksanaan.

Pengukuran kondisi aktual dan harapan manajemen kualitas pendidikan tinggi ITP dilakukan dengan menggunakan dimensi kualitas perguruan tinggi dan prinsip-prinsip Total Quality Management (TQM), yang terdiri dari Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti fisik. Masing-masing dimensi memiliki satu atau lebih indikator. Data mengenai kondisi aktual dan harapan dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada responden yaitu sivitas akademika ITP. Selain itu juga dilakukan perhitungan tingkat kesenjangan, pengujian hipotesis komparatif perbedaan kondisi aktual dan harapan serta pengembangan usulan perbaikan pengelolaan manajemen kualitas pendidikan tinggi di ITP berdasarkan prinsip-prinsip TQM.

Evaluasi terhadap manajemen kualitas pendidikan tinggi ITP dilakukan dengan mengkonversikan jawaban responden ke dalam bentuk skor dari skala 1 (sangat buruk) sampai skala 5 (sangat baik). Dalam penelitian ini diperoleh skor aktual pengelolaan ITP adalah 3,4112 (68,22%), yang berarti pelaksanaan manajemen kualitas pendidikan tinggi ITP masih rendah jika dibandingkan dengan skor kondisi harapan yaitu 4,4126 (88,25%). Kondisi harapan ini sangat tinggi dan mendekati kondisi ideal. Dari hasil perbandingan menunjukkan terdapat kesenjangan yang signifikan antara kondisi aktual dan harapan pengelolaan ITP, yaitu sebesar -1,0014 (20,03%). Kondisi ini menunjukkan manajemen ITP belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan stakeholder. Beberapa perbaikan diusulkan untuk peningkatan kualitas pelayanan. Prioritas utama perbaikan adalah Pelaksanaan evaluasi hasil belajar, Penyusunan peraturan sesuai dengan kebijakan strategis dan stakeholder, Penelusuran alumni di dunia kerja, Pelaksanaan setiap tindakan sesuai dengan peraturan dan ketentuan.

Kata kunci: Dimensi Kualitas, Perguruan Tinggi, TQM.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era global dan otonomi daerah sekarang ini, dunia perguruan tinggi (PT) di Indonesia mengalami pertumbuhan yang cukup pesat, meskipun kualitasnya masih tergolong lebih rendah dibandingkan dengan negara-negara lainnya di dunia bahkan di Asia Tenggara sekalipun [<http://ed.sjtu.edu>]. Oleh karena itu kualitas layanan di PT perlu ditingkatkan. Hal ini penting dilakukan mengingat PT bergerak dibidang jasa sehingga perlu memperhatikan kualitas layanan agar mampu memenuhi kepuasan dari para *stakeholder* (mahasiswa, orang tua, pimpinan, dosen, dunia kerja, pemerintah, tenaga penunjang, serta pihak-pihak lain yang berkepentingan).

Meskipun kualitas pendidikan di Indonesia masih rendah tetapi pertumbuhan PT cukup pesat. Hal ini terbukti dengan banyak berdirinya PT di 12 kopertis seluruh Indonesia, yang sampai tahun 2005 telah tercatat kurang lebih 1775 PT, yang terdiri dari [www.perguruan-tinggi.ptpkp.net]:

1. 112 PT negeri, yang mencakup: Institut Negeri, Institut Agama Islam Negeri (IAIN), Politeknik Negeri, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN), Sekolah Tinggi Negeri (STN), Universitas Islam Negeri (UIN), Universitas Negeri.
2. 1663 PT swasta, yang mencakup Akademik, Sekolah Tinggi, Politeknik, Institut dan Universitas.

Dari data tersebut dapat dirinci lebih lanjut, jumlah perguruan tinggi di Sumatera Barat telah tercatat kurang lebih sebanyak 61 perguruan tinggi, yang terdiri dari 7 Perguruan Tinggi Negeri (PTN) dan 54 Perguruan Tinggi Swasta (PTS). Sedangkan untuk kota Padang tercatat memiliki 44 Perguruan Tinggi, yang terdiri dari 4 PTN dan 40 PTS.

Jumlah PTN yang terbatas memberikan peluang bagi PTS untuk merekrut siswa siswi sekolah menengah umum yang baru lulus. Hal ini menyebabkan setiap PTS melakukan berbagai upaya untuk mempertahankan eksistensinya agar mendapatkan mahasiswa sebanyak kapasitas yang telah disediakan. Bahkan beberapa PTN tidak ketinggalan membuka jalur khusus dan program ekstensi. Setiap tahunnya mereka berusaha menawarkan lembaga pendidikan tinggi yang berkualitas.

Fenomena di atas merupakan bentuk dari globalisasi di sektor pendidikan. Untuk itu PT harus terus berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan segmentasi perguruan tinggi. Pelayanan ini dilakukan agar dapat memenuhi seluruh harapan *stakeholder* terhadap kualitas pendidikan. Untuk itu, seluruh pihak manajemen PT harus mengetahui hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh *stakeholder*, karena penilaian terhadap kualitas pelayanan pendidikan sangat ditentukan oleh *stakeholder* sebagai pemakai jasa pendidikan. Karena penilaian *stakeholders* senantiasa berkembang, maka manajemen kualitas pun harus selalu disesuaikan pada perkembangan itu secara berkelanjutan.

Salah satu perguruan tinggi swasta terkemuka di kota Padang adalah Institut Teknologi Padang (ITP). ITP merupakan pengembangan dari Sekolah Tinggi Teknik Padang (STTP) dan merupakan Perguruan Tinggi Teknik tertua di Sumatera bagian tengah. Seiring dengan semakin cepatnya perubahan dunia, menuntut ITP untuk selalu dinamis dan mampu berubah kearah peningkatan kualitas yang berkelanjutan.

Saat ini tercatat bahwa ITP merupakan satu-satunya Institut Teknologi di Kopertis Wilayah X (Sumatera Barat, Riau dan Jambi). Dengan kelebihan segmentasi ini maka tidak diragukan lagi komitmennya untuk menghasilkan lulusan berprestasi dan berkualitas yang mampu bersaing di pasar kerja lokal, nasional maupun global. Namun demikian ITP harus selalu berusaha menata sistem manajemen pendidikan tingginya agar sesuai dengan kebutuhan *stakeholder*.

Selama ini, pihak ITP telah melaksanakan evaluasi kualitas pelayanan pendidikan tinggi yang tercantum melalui Rencana Induk Pengembangan (RIP) ITP, namun dalam melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan pendidikannya, pihak ITP hanya berdasarkan pada data-data teknis tanpa memperhatikan persepsi dan harapan *stakeholder*. Hal tersebut menyebabkan adanya perbedaan persepsi antara kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan kepada *stakeholder* dengan kualitas pelayanan pendidikan yang dirasakan oleh *stakeholder*, sehingga perlu dilakukan penelitian terhadap dimensi kualitas pelayanan pendidikan untuk menunjang kebijakan peningkatan pelayanan.

Sesuai dengan salah satu misi ITP, yaitu menyelenggarakan pendidikan tinggi bidang teknologi yang berkualitas, transparan dalam pengelolaan, berbasis teknologi informasi, dengan berlandaskan nilai-nilai ketaqwaan, maka diharapkan kualitas pelayanan pendidikan di ITP berdasarkan pada prinsip peningkatan kualitas yang berkelanjutan yang mengarah kepada penerapan *Total Quality Management (TQM)* pada sistem pendidikan yang sering disebut sebagai *Total Quality Management in Education (TQME)*.

1.2 Perumusan Masalah

Pendidikan tinggi di PT dinyatakan berkualitas apabila PT mampu menetapkan dan mewujudkan visinya melalui pelaksanaan misinya dan mampu memenuhi kebutuhan *stakeholder*. Kualitas adalah suatu standar minimum yang harus dipenuhi agar mampu memuaskan *stakeholder*. Pada hakikatnya pengukuran kualitas suatu jasa ditentukan oleh variabel harapan dan kinerja yang dirasakan oleh *stakeholder*.

Berdasarkan latar belakang permasalahan serta uraian yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan permasalahan yang akan diteliti pada penelitian ini adalah: Apakah terdapat perbedaan antara harapan *stakeholder* dengan pelaksanaan manajemen pendidikan tinggi di Institut Teknologi Padang?

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dari penelitian yang dilakukan di Institut Teknologi Padang (ITP), dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan manajemen kualitas pendidikan tinggi di ITP diukur dengan menggunakan lima variabel, yaitu Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati, Bukti fisik (*Tangible*). Skor aktual manajemen kualitas pendidikan tinggi di ITP adalah 3.4112 (68,22%) dengan skala 1 (sangat buruk) – 5 (sangat baik). Dengan demikian, maka secara umum pelaksanaan manajemen kualitas pendidikan tinggi di ITP berada pada taraf sedang. Taraf sedang ini dapat dikatakan bahwa kondisi aktual tidak terlalu jelek tetapi belum tergolong baik, karena belum memenuhi kondisi ideal yang diharapkan. Berdasarkan skor aktual Institut Teknologi Padang, dapat diketahui bahwa pelaksanaan pengelolaan manajemen kualitas ITP belum sesuai dengan prinsip-prinsip *Total Quality Management in Education* (TQME).
2. Skor harapan manajemen kualitas pendidikan tinggi di ITP adalah 4.4126 (88,25%). Dari rentangan skor, diketahui bahwa kondisi harapan terhadap manajemen kualitas di ITP sangat tinggi. Hal ini disebabkan karena perbedaan skor harapan dengan skor ideal (skor 5) tidak terlalu besar, sehingga kondisi yang diharapkan oleh responden (mahasiswa, dosen, pegawai serta pimpinan ITP) termasuk dalam interval sangat baik.
3. Rata-rata kualitas pelayanan yang diharapkan oleh *stakeholder* ITP relatif tinggi tetapi kualitas pelayanan yang dirasakan ternyata lebih rendah daripada yang diharapkan. Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan. Kesenjangan yang terbesar terjadi pada dimensi *tangible*. Sementara kesenjangan terkecil terjadi pada dimensi empati.
4. Terdapat kesenjangan untuk semua indikator dan variabel yang ditandai dengan tingkat kesenjangan yang bernilai negatif. Secara keseluruhan,

kesenjangan yang dirasakan oleh responden sebesar -1.0014 (20.03%). Dari hasil pengujian hipotesis, diketahui bahwa semua indikator dan variabel yang digunakan untuk mengukur pelaksanaan pengelolaan manajemen kualitas di ITP memiliki kesenjangan yang signifikan dengan tingkat ketelitian 5% dan tingkat keyakinan 95%.

5. Untuk meningkatkan pelaksanaan manajemen kualitas pendidikan tinggi di Institut Teknologi Padang, maka pihak manajemen harus memprioritaskan perbaikan dan peningkatan kinerja serta kualitas pelayanan terhadap:
 - a. Pelaksanaan evaluasi hasil belajar untuk mengetahui tingkat kemampuan akademis
 - b. Penyusunan peraturan, kurikulum, dan ketentuan sesuai dengan kebijakan strategis dan kebutuhan *stakeholder*
 - c. Penelusuran alumni di dunia kerja dan penjalinan kerja sama dengan dunia usaha
 - d. Pelaksanaan setiap tindakan sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.

4.2. Saran

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak manajemen ITP dalam mengelola perguruan tinggi dan dalam merumuskan kebijakan bagi kemampuan ITP pada masa yang akan datang. Adapun saran bagi pihak manajemen ITP adalah:

1. Evaluasi terhadap pelaksanaan pengelolaan manajemen kualitas ITP hendaknya dilakukan secara berkala demi terwujudnya peningkatan mutu yang berkelanjutan.
2. Pengelolaan manajemen kualitas pendidikan tinggi di ITP hendaknya dilakukan dengan menggunakan prinsip-prinsip *Total Quality Management in Education* (TQME).

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 1998. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Rineka Cipta. Jakarta
- Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, 2003, *Pedoman Penjaminan Mutu (Quality Assurance) Pendidikan Tinggi*.
- Gaspersz, V. 2001. *Total Quality Management*. PT. Gramedia Pustaka Utama Jakarta.
- Gaspersz, V. 2001. *Penerapan Total Quality Management in Education (TQME) pada Perguruan Tinggi di Indonesia*.
- Hamafiah J. 1994. *Pengelolaan Mutu Total Pendidikan Tinggi*, Badan kerja sama Perguruan Tinggi negeri. Jakarta.
- <http://www.ed.sjtu.edu.cn/rank/2006/ARWU2006TOP500list.htm>
- <http://www.itp-padang.tripod.com>.
- <http://www.Perguruan-tinggi.ptpkp.net>
- Imayanti, R. 2005. *Evaluasi Pengelolaan Universitas Andalas Dengan Menggunakan Pendekatan Total Quality Management*. Padang.
- Mitra, A. 1998. *Fundamentals of Quality Control & Improvement, Ed. 2nd*. Prentice Hall. New Jersey.
- Salita, E. 2003. *Total Quality Management in Education*. Kogan Page Educational Management Series. London.
- Samsu, S. 2005, *Menggunakan SPSS untuk Statistik Non Parametrik*, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Siegel, S. 1997, *Statistik Nonparametrik Untuk Ilmu-ilmu Sosial*, Gramedia, Jakarta.
- Sugengrumbun. *Metode Penelitian Survei*. 1989. Lembaga Penelitian, Pendidikan dan Penerangan Ekonomi dan Sosial. Jakarta.
- Sugiono, *Metodologi Penelitian Bisnis*. 1999. CV Alfabeta. Bandung.
- Sumanegara. 1979. *Teknik Tata Cara Kerja*. ITB. Bandung.
- Suzana, F. Diana, A. 2003. *Total Quality Management*. Penerbit Andi. Jakarta.