

STRATEGI MANAJEMEN PENINGKATAN MUTU PADA FAKULTAS TARBIYAH DAN TADRIS IAIN BENGKULU (PERSPEKTIF TEORI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*)

Kurniawan

Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana IAIN Bengkulu
Email: kurniawan2016@gmail.com

ABSTRAK:

Aspek yang menjadi problem mendasar dan belum pernah final untuk diperbincangkan dalam dunia pendidikan adalah mutu pendidikan. Penelitian ini dirumuskan untuk menggambarkan strategi manajemen peningkatan mutu dan efektifitas penerapan strategi tersebut pada Fakultas Tarbiyah dan Tadris IAIN Bengkulu dalam perspektif teori *Total Quality Management*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, melalui observasi, wawancara dan studi dokumentasi sebagai instrumennya. Keabsahan data diperiksa dengan empat teknik triangulasi, yaitu triangulasi sumber, triangulasi metode, triangulasi penyidik dan triangulasi teori. Analisis data dilakukan melalui model analisis interaktif, yaitu dengan mengorganisasikan data, reduksi data, display atau penyajian data, dan akhirnya diinterpretasi sehingga menghasilkan suatu konklusi atau kesimpulan. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: Strategi manajemen peningkatan mutu yang diterapkan di Fakultas Tarbiyah dan Tadris IAIN Bengkulu sesungguhnya relevan dan sesuai dengan prinsip atau nilai-nilai *Total Quality Management (TQM)*. Karena adanya kesamaan filosofi, prinsip, nilai dan elemen penunjangnya, yakni perbaikan yang dilakukan secara terus menerus, penentuan standar mutu, pemberian layanan, mempertahankan hubungan dengan pelanggan, peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) melalui pendidikan dan pelatihan, perubahan organisasi yang disesuaikan dengan statuta institusi, pemberdayaan dan keterlibatan karyawan dalam kegiatan. Penerapan strategi tersebut adalah efektif. Hal ini ditandai oleh terpenuhinya indikator-indikator dalam penerapan prinsip atau nilai-nilai *Total Quality Management (TQM)*. Beberapa diantaranya yakni peningkatan kualitas kinerja dosen, peningkatan kedisiplinan dosen dan pegawai atau staf, peningkatan pelayanan terhadap mahasiswa dan peningkatan jumlah sarana dan prasarana perkuliahan. Selain itu proses peningkatan mutu terukur melalui standar mutu, pelanggan eksternal terutama mahasiswa mudah dalam berkonsultasi, diberikan fasilitas dalam menilai kinerja dosen melalui Sistem Informasi Akademik (SIKAD), Kotak saran dan kuesioner.

Kata Kunci: Strategi, Manajemen Peningkatan Mutu, Fakultas Tarbiyah Dan Tadris Iain Bengkulu

ABSTRACT:

The basic aspect of problem and it has never been final to be spoken in educational world is educational quality. The formula of this research was to describe the management strategies for improving quality at Tarbiyah and Tadris Faculty IAIN Bengkulu in perspective theory of *Total Quality Management (TQM)*. This research method was the descriptive qualitative. The collecting of the data were observation, interview and documentation that used as instruments. The data of validity were checked by four triangulation techniques, that involved; the source, method, judgement expert and theory triangulation. The data analysis were done by interactive analysis model, that organized reductived, displayed and interpreted data to get the conclusions. The result of the research could be concluded; the management strategies for improving quality at Tarbiyah and Tadris Faculty IAIN Bengkulu in perspective theory of *Total Quality Management (TQM)* could be implemented at Tarbiyah and Tadris Faculty IAIN Bengkulu. They were relevant and significant with principles or values of *Total Quality Management*, because there were the same philosophy, principles, values and the supporting elements. The management strategies were fixed continuously, formed by the quality of standard, given service, defended the relation to the customer, increased the human resources by educational training, organization changing that based on institution status quo, empowerment of employee in activities. The implementation of the strategies can be effective. These can be proved by the results of the research relevant with the indicators. The effective of strategies were improved the lecturer of quality, improved the lecturer's discipline, an officer improved service for the student, increased the facility. The processing of improving quality could be measured by the quality standard, external customers especially, for the student in order to be easy consulted, given the facility for student in order to give evaluation of the lecturer work by information academic system (SIKAD), box advice and questionnaires.

Keywords: Strategy, Quality Management Improvement, Faculty of Tarbiyah and Tadris IAIN Bengkulu

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan suatu kunci yang sangat menentukan dalam kehidupan manusia.

Kemajuan suatu bangsa sangat ditentukan oleh tingkat pendidikan yang dimiliki bangsa tersebut. Jika pendidikan suatu bangsa dapat

menghasilkan manusia yang berkualitas lahir batin, maka bangsa tersebut akan menjadi bangsa yang bermartabat dan berperadaban. Namun jika pendidikan suatu bangsa mengalami stagnasi, maka bangsa itu menjadi bangsa yang terbelakang dalam segala bidang.

Berbicara mengenai kualitas sumberdaya manusia, islam memandang bahwa pembinaan sumberdaya manusia tidak dapat dilepaskan dari pemikiran mengenai manusia itu sendiri, dengan demikian islam memiliki konsep yang sangat jelas, utuh dan komprehensif mengenai pembinaan sumberdaya manusia yang berkualitas. Konsep ini tetap aktual dan relevan untuk diaplikasikan sepanjang zaman.¹

Fakta historis menyatakan bahwa pendidikan memegang peranan penting dalam upaya meningkatkan harkat dan martabat manusia dalam kehidupan guna memperoleh status yang mereka dambakan, lebih-lebih diakui bahwa melalui pendidikanlah akan terlahir generasi yang beramal dan berilmu. Belakangan ini asumsi sebagian masyarakat terhadap lembaga pendidikan terkesan kurang baik. Hal ini menjadi wajar adanya, disebabkan oleh maraknya tindakan asusila dan tindakan negatif lainnya yang dilakukan oleh orang-orang yang inhern di lembaga pendidikan, baik itu dilakukan oleh siswa, mahasiswa, bahkan oleh pendidik dan tenaga kependidikan.

Hal yang menjadi problem mendasar dan belum pernah final untuk dibincangkan dalam dunia pendidikan adalah mutu pendidikan. Ketidakpercayaan pengguna jasa institusi pendidikan terhadap mutu pendidikan ini disebabkan oleh pemahaman mengenai konsep-konsep manajemen mutu pendidikan masih kurang dipahami oleh sebagian dari *stakeholder*, untuk tidak mengatakan semuanya. Implikasinya adalah, seluruh tindakan dan kebijakan yang diterapkan menjadi aturan-aturan yang tanpa dasar.

Di era reformasi saat sekarang ini tidak jarang satu lembaga pendidikan pada akhirnya harus 'gulung tikar' disebabkan oleh berkurangnya pelanggan yang menjadi konsumennya selama

ini. Sebuah lembaga pendidikan mungkin tidak akan ditinggalkan oleh pelanggannya apabila sasaran utama dalam seluruh kegiatan pengelolaannya berlandaskan pada kepuasan pelanggan. Dalam hal ini pelanggan dapat dibedakan menjadi pelanggan dalam (*internal customer*) dan pelanggan luar (*external customer*). Pelanggan dalam yang dimaksud disini adalah manajer, guru, staf dan penyelenggara institusi. Sedangkan yang dimaksud dengan pelanggan luar adalah masyarakat, pemerintah dan dunia industri.²

Beberapa hal yang menjadi orientasi *Total Quality Management* dalam dunia pendidikan adalah pertama perbaikan secara terus menerus, kedua, menentukan standar mutu, ketiga, perubahan kultur, keempat, perubahan organisasi, dan terakhir mempertahankan hubungan dengan pelanggan.

Konsep-konsep yang dikembangkan dalam *Total Quality Management* ini semestinya juga diterapkan di Lembaga Perguruan Tinggi sebagai *home base* pendidikan di Indonesia, tidak terkecuali juga Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN). Selama konsep-konsep tersebut dapat membantu demi terjaminnya mutu pendidikan di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN).

Fakultas Tarbiyah dan Tadris memiliki kekuatan yang terletak pada nama baik IAIN Bengkulu sebagai lembaga pendidikan islam dan kapabilitas dosen dalam menyampaikan materi, baik dari sisi latar belakang pendidikan, maupun jabatan akademik yang dimiliki. Keunggulan ini tentu saja berimplikasi pada kualitas proses belajar mengajar dan *output* yang dihasilkan. Meskipun kualitas *raw input* yang dimiliki tidak begitu menggembirakan, tetapi dengan adanya dosen yang berkualitas, prodi dapat memperbaikinya melalui proses dan *output* yang dihasilkan.

Aspek lain yang perlu mendapat perhatian adalah sumber daya dosen dari segi jumlah dan hasil penelitiannya masih kurang dan mutu mahasiswa masukan yang masih rendah. Yang paling riskan adalah peralatan praktikum sangat

¹ Abudin Nata, *Manajemen Pendidikan: Mengatasi Kelemahan Pendidikan Islam di Indonesia*, Edisi Kedua, cet. Ke-3 (Jakarta: Kencana Predia Media Group, 2008), h. 17.

² Edward Sattis. *Total Quality Management in Education*. Terjemahan Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi (Yogyakarta : IRCiSoD, 2012), h. 6.

terbatas dan koleksi buku di perpustakaan fakultas juga sangat terbatas. Kualitas *raw input* (mahasiswa) yang relatif rendah dan ketergantungan dana pendidikan merupakan kelemahan yang utama. Kelemahan tersebut menyebabkan kondisi dilematis antara upaya peningkatan mutu akademik dengan keterbatasan kualitas *raw input* dan minimnya sumber dana yang didapat dari mahasiswa.

Disadari bahwa sejak berdirinya sampai saat ini, Fakultas Tarbiyah dan Tadris IAIN Bengkulu memperoleh dukungan baik finansial maupun moral dari IAIN Bengkulu sebagai induknya. Dukungan seperti ini dimanfaatkan dengan cara memanfaatkan jaringan IAIN Bengkulu guna pengembangan prodi-prodi yang ada, rekrutmen calon mahasiswa dan penampungan alumni. Diversifikasi program pendidikan dan pelatihan yang dimaksud adalah memperluas kemungkinan menciptakan bentuk-bentuk pendidikan dan pelatihan dengan mengoptimalkan fungsi sarana-prasarana yang telah ada.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai strategi manajemen peningkatan mutu di Fakultas Tarbiyah dan Tadris IAIN Bengkulu dalam perspektif teori *Total Quality Management (TQM)*.

RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana strategi manajemen peningkatan mutu di Fakultas Tarbiyah dan Tadris IAIN Bengkulu dalam perspektif teori *Total Quality Management*?
2. Bagaimana efektifitas peningkatan mutu di Fakultas Tarbiyah dan Tadris IAIN Bengkulu dalam perspektif teori *Total Quality Management*?

TUJUAN PENELITIAN

1. Menggambarkan strategi manajemen peningkatan mutu di Fakultas Tarbiyah dan Tadris IAIN Bengkulu dalam perspektif teori *Total Quality Management*.
2. Menggambarkan efektifitas strategi manajemen peningkatan mutu di Fakultas Tarbiyah dan Tadris IAIN Bengkulu dalam perspektif teori *Total Quality Management*.

LANDASAN TEORI

1. *Total Quality Management* dalam Konteks Pendidikan

Landasan teori mengenai *Total Quality Management (TQM)* dalam konteks pendidikan ini sebagian besarnya peneliti mengacu kepada penjelasan Edward Sallis dalam bukunya *Total Quality Management in Education*. Edward Sallis memulai penjelasannya dengan mengemukakan pengertian TQM, ia menjelaskan bahwa 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.³

a) *Pengertian Total Quality Management*

Total Quality Management adalah suatu keinginan untuk selalu mencoba mengerjakan segala sesuatu dengan selalu baik sejak awal. Kata Total (Terpadu) dalam *Total Quality Management* menegaskan bahwa setiap orang yang berada di dalam organisasi harus terlibat dalam upaya melakukan peningkatan secara terus menerus. Kata 'Manajemen' dalam *Total Quality Management* berlaku bagi setiap orang, sebab setiap orang dalam institusi, apapun status, posisi atau peranannya, adalah manajer bagi tanggungjawabnya masing-masing.⁴ *Total Quality Management* 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.

Namun Edward Sallis menekankan bahwa yang terpenting bukanlah nama, tapi yang terpenting adalah pengaruh dari program mutu tersebut terhadap kultur institusi pendidikan. Pelajar dan orang tua akan tertarik pada perubahan yang diciptakan oleh sekolah, bukan pada namanya.

Seperti halnya dengan kualitas, definisi TQM juga ada bermacam-macam. Seorang pakar mutu bernama Isikawa sebagaimana yang dikutip oleh

³ Edward Sallis. *Total Quality...*, h. 73.

⁴ Edward Sallis. *Total Quality...*, h. 74.

Fandi Tjiptono dan Anastasia Diana, menjelaskan bahwa TQM diartikan sebagai perpaduan semua fungsi dari perusahaan ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktivitas, dan pengertian serta kepuasan pelanggan.⁵ Sedangkan Santosa dalam Fandi Tjiptono dan Anastasia Diana juga memberikan definisi lainnya dengan menyatakan bahwa TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.⁶

Pada dasarnya *Total Quality Management* merupakan suatu pendekatan pengendalian mutu melalui penumbuhan partisipasi karyawan. TQM merupakan mekanisme formal dan dilembagakan yang bertujuan untuk mencari pemecahan persoalan dengan memberikan tekanan pada partisipasi dan kreativitas diantara karyawan. Setiap gugus juga bertindak sebagai mekanisme pemantau yang membantu organisasi dalam menyesuaikan diri dengan lingkungannya dan dalam memantau kesempatan. Bersifat proaktif, tidak menunggu bergerak kalau persoalan timbul dan tidak menghentikan kegiatannya kalau suatu persoalan telah ditemukan dan dipecahkan. Artinya TQM harus bekerja terus menerus dan tidak tergantung pada proses produksi.⁷

Pendekatan *Total Quality Management* adalah salah satu upaya untuk meraih nilai atau mutu yang optimal dengan melibatkan keseluruhan unsur organisasi di bawah satu visi bersama. Proses kerja yang lebih efektif dan efisien, diikuti oleh sumberdaya manusia yang berkompeten dengan loyalitas dan daya juang yang tinggi, akan menghasilkan peningkatan kinerja yang berujung pada kepuasan konsumen atau *stakeholder*.

Total Quality Management (TQM) didefinisikan sebagai suatu cara meningkatkan kinerja manajemen secara terus-menerus pada setiap level operasi, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan

⁵ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta, Andi Offset, 2001), h. 4.

⁶ *ibid.*..., h. 4.

⁷ Veithzal Rivai dan Sylviana Murni, *Education Management: Analisis Teori dan Praktik*, (Jakarta, RajaGrafindo Persada, 2012), h. 478.

semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia.⁸ Sasaran yang ingin dicapai dari peningkatan kualitas produk adalah kepuasan konsumen. Sedangkan menurut Kuart Ismanto *Total Quality Management* adalah manajemen fungsional dengan pendekatan secara terus-menerus difokuskan pada peningkatan kualitas, agar produknya sesuai dengan standar kualitas dari masyarakat yang dilayani. Definisi umum mengenai kualitas dikemukakan oleh empat guru kualitas: (1) Josep M. Juran, mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*), yang menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan; (2) Philip B. Crosby, mengemukakan pentingnya melibatkan setiap orang dalam organisasi pada proses, yaitu dengan menekankan kesesuaian individual terhadap persyaratan maupun tuntunan; (3) W. Edwards Deming, penekanan utama adalah perbaikan dan pengukuran kualitas secara terus menerus; (4) Taguchi, filosofi didasarkan pada premis bahwa biaya dapat diturunkan dengan cara memperbaiki kualitas dan kualitas secara otomatis dapat diperbaiki dengan cara mengurangi variasi dalam produk atau proses.

b) Prinsip Utama Total Quality Management

Total Quality Management adalah suatu konsep yang berupaya melaksanakan sistem manajemen kelas dunia. Untuk itu diperlukan perubahan besar dalam budaya dan sistem nilai organisasi, beberapa prinsip utama dalam *Total Quality Management* yaitu:

1) Perbaikan secara terus menerus

Konsep ini mengandung pengertian bahwa pihak pengelola senantiasa melakukan berbagai perbaikan dan peningkatan secara terus menerus untuk menjamin semua komponen penyelenggaraan pendidikan telah mencapai standar mutu yang ditetapkan. Konsep ini juga berarti bahwa antara institusi pendidikan senantiasa memperbaharui proses berdasarkan kebutuhan dan tuntutan pelanggan. Jika kebutuhan dan tuntutan pelanggan berubah, maka pihak pengelola institusi pendidikan

⁸ Vincent Gaspersz, *Total Quality Management*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003), h. 6.



dengan sendirinya akan merubah mutu, serta selalu memperbaharui komponen produksi atau komponen-komponen yang ada dalam institusi pendidikan.

2) Menentukan Standar Mutu

Paham ini digunakan untuk menetapkan standar-standar mutu dari semua komponen yang bekerja dalam proses produksi atau transformasi lulusan institusi pendidikan. Standar mutu pendidikan misalnya dapat berupa pemilikan kemampuan dasar pada masing-masing bidang pembelajaran, dan sesuai dengan jenjang yang ditempuh. Pihak manajemen juga harus menentukan standar mutu materi kurikulum dan standar evaluasi yang akan dijadikan sebagai alat untuk mencapai standar kemampuan dasar.

3) Perubahan Kultur

Konsep ini bertujuan membentuk budaya organisasi yang menghargai mutu dan menjadikan mutu sebagai orientasi semua komponen organisasional. Jika manajemen ini ditetapkan di institusi pendidikan, maka pihak pimpinan harus berusaha membangun kesadaran para anggotanya, mulai dari pimpinan sendiri, staf, guru, mahasiswa dan berbagai unsur terkait, seperti pemimpin yayasan, orang tua, dan para pengguna lulusan pendidikan akan pentingnya mempertahankan dan meningkatkan mutu pembelajaran, baik mutu hasil maupun proses pembelajaran. Perubahan kultur ke arah kultur mutu ini antara lain dilakukan dengan menempuh cara-cara; perumusan keyakinan bersama, intervensi nilai-nilai keagamaan, yang dilanjutkan dengan perumusan visi dan misi organisasi institusi pendidikan.

Berkaitan dengan perubahan kultur ini, Syahrizal Abbas dalam bukunya *Manajemen Perguruan Tinggi* juga memberikan penjelasan mengenai pentingnya perubahan, khususnya perubahan manajemen perguruan tinggi.⁹ Ia mengawali penjelasannya dengan mengutip penjelasan Heifes, R.A dan M. Linsky yang mengklasifikasikan perubahan dalam organisasi. Ada tiga tipe suatu perubahan dalam organisasi

yaitu perubahan rutin (*routine change*) perubahan operasional (*operational change*) terakhir adalah perubahan organisasi (*organizational change*).

Perubahan perilaku dalam organisasi adalah esensi dari konsep perubahan rutin. Perubahan personal memerlukan pertimbangan, sehingga tidak menimbulkan kesulitan dalam menjalankan kegiatan organisasi. Perubahan rutin untuk bidang tertentu yang diprakarsai oleh jumlah orang yang terbatas, tidak banyak membawa perubahan terhadap seluruh kegiatan dalam organisasi. Orang ingin semuanya berubah, namun hal itu tidak mudah dilakukan. Seorang pemimpin yang bijaksana mengamati bahwa banyak orang yang mengatakan; saya semuanya ingin perubahan dan itu membawa dampak kepada.

4) Perubahan Organisasi

Jika visi dan misi, serta tujuan organisasi sudah berubah dan mengalami perkembangan, maka sangat dimungkinkan terjadinya perubahan organisasi. Perubahan organisasi ini bukan berarti perubahan wadah organisasi, melainkan sistem atau struktur organisasi yang melambangkan hubungan-hubungan kerja dan pengawasan dalam organisasi. Perubahan yang dimaksud seperti menyangkut perubahan wewenang, tugas-tugas dan tanggung jawab.

Syahrizal Abbas juga memberikan perhatian mengenai perubahan organisasi ini di dalam bukunya *Manajemen Perguruan Tinggi*, di mana ia menjelaskan bahwa perubahan yang rutin terjadi dalam suatu organisasi dapat dilihat dari beberapa hal antara lain, perubahan yang terjadi dalam kelompok kecil, perubahan itu muncul dari masalah yang dialami anggota organisasi dan berusaha untuk berubah, dan adanya peningkatan kinerja. Perubahan rutin tidak begitu sulit dilakukan karena melibatkan sedikit orang. Perubahan rutin merupakan tantangan yang tidak terlalu berat dalam suatu kepemimpinan organisasi.¹⁰

Berbeda dengan perubahan rutin, perubahan organisasional menurut Syahrizal Abbas adalah perubahan yang sangat sulit dilakukan karena perubahan yang dilakukan adalah perubahan

⁹ Syahrizal Abbas. *Manajemen Perguruan Tinggi; Beberapa Catatan*, (Jakarta: PRENADA MEDIA GROUP, 2009), h. 115.

¹⁰ Syahrizal Abbas. *Manajemen Perguruan Tinggi...*, h. 116.

yang fundamental (mendasar). Dalam perubahan organisasional sering didasarkan pada perubahan yang adaptif, dimana semua orang melalui organisasinya menentukan jalan mereka masing-masing. Perubahan organisasional sering melibatkan orang dalam konfrontasi terhadap sistem nilai yang mereka anut dan asumsi-asumsi dasar yang mereka pegang. Mereka merasakan tidak nyaman dan resisten (bertahan) terhadap perubahan yang dilakukan.

Perubahan organisasional menghendaki perubahan visi dan misi organisasi secara menyeluruh. Perubahan, ini memerlukan sumberdaya yang maksimal. Perubahan organisasional menghendaki manajemen tersendiri, karena tanpa *skill* tertentu akan sulit terwujud perubahan fundamental dalam organisasi. *Skill* tersebut adalah kemampuan yang dimiliki oleh pimpinan dan seluruh anggota organisasi untuk merubah dirinya ke arah yang lebih baik.

Assesment and articulation. Perubahan organisasi dilakukan dengan terlebih dahulu menghimpun informasi dan masukan awal tentang tujuan perubahan yang akan dilakukan. Informasi awal diperoleh dengan cara turun ke bawah menemui para pemangku kepentingan (*stakeholders*). Informasi tentang kebutuhan akan perubahan organisasi diartikulasikan oleh pemimpin dan seluruh anggota kelompok. Berdasarkan kebutuhan, maka perubahan organisasi dilakukan secara bertahap dikaitkan dengan visi masa depan organisasi.¹¹

Evaluasi kebutuhan perubahan organisasi sangat diperlukan karena dapat membawa dampak pada pengembangan kepemimpinan kelompok yang didasarkan pada inisiatif visi organisasi. Pengembangan visi bersama, bisa menyiapkan panduan dan arahan strategi perencanaan. Strategi perencanaan bisa mengatur/memandu rencana aksi yang akan dikerjakan.

5) Mempertahankan Hubungan dengan Pelanggan

Karena organisasi menghendaki kepuasan pelanggan, maka perlunya mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan menjadi

sangat penting. Berbagai informasi antara organisasi pendidikan dan pelanggan harus terus menerus dipertukarkan, agar institusi pendidikan senantiasa dapat melakukan perubahan atau improvisasi yang diperlukan, terutama berdasarkan pola perubahan sifat dan pola tuntutan serta kebutuhan pelanggan.

Tidak telalu berbeda dengan prinsip-prinsip TQM versi Edward Sallis, Hensler dan Brunell dalam buku *Total Quality Management* Fandy Ciptono dan Anastasia Diana juga menyebutkan empat prinsip utama dalam TQM yaitu:

1. Kepuasan Pelanggan

Dalam TQM, konsep mengenai kualitas dan pelanggan diperluas. Kualitas tidak hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan oleh pelanggan. Pelanggan itu sendiri meliputi pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek, termasuk di dalamnya harga, keamanan dan ketepatan waktu. Oleh karena itu segala aktivitas perusahaan harus dikoordinasikan untuk memuaskan para pelanggan.

Kualitas yang dihasilkan suatu perusahaan sama dengan nilai (*value*) yang diberikan dalam rangka meningkatkan kualitas hidup para pelanggan.

2. Respek Terhadap Setiap Orang

Dalam perusahaan yang kualitasnya kelas dunia, setiap karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreativitas tersendiri yang unik. Dengan demikian karyawan merupakan sumberdaya organisasi yang paling bernilai. Oleh karena itu setiap orang dalam organisasi diperlakukan dengan baik dan diberikan kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambil keputusan.

3. Manajemen Berdasarkan Fakta

Perusahaan kelas dunia berorientasi pada fakta. Maksudnya bahwa setiap keputusan selalu didasarkan pada data, bukan sekedar pada perasaan (*feeling*). Ada dua konsep pokok berkaitan dengan hal ini. Pertama prioritas

11 Syahrizal Abbas. *Manajemen Perguruan Tinggi...*, h. 118.



(*priorization*) yakni suatu konsep bahwa perbaikan tidak dapat dilakukan pada semua aspek pada saat yang bersamaan, mengingat keterbatasan sumber daya yang ada. Oleh karena itu dengan menggunakan data maka manajemen dan team dalam organisasi dapat memfokuskan usahanya pada situasi tertentu yang vital.

Konsep kedua, variasi (*variation*) atau variabilitas kinerja manusia. Data statistik dapat memberikan gambaran mengenai variabilitas yang merupakan bagian yang wajar dari setiap sistem organisasi. Dengan demikian manajemen dapat memprediksi hasil dari setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan.

4. Perbaikan Berkesinambungan

Agar dapat sukses, setiap perusahaan perlu melakukan proses secara sistematis dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan. Konsep yang berlaku di sini adalah siklus PDCA (*plan-do-check-act*), yang terdiri dari langkah-langkah perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana, dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.¹²

Goetsch dan Davis dalam Fandi Tjiptono dan Anastasia Diana juga menambahkan sepuluh komponen atau unsur utama yang masing-masing akan dijelaskan di bawah ini.

a. Fokus pada pelanggan

Dalam pemahaman tradisional, pelanggan suatu perusahaan adalah orang yang membeli dan menggunakan produknya. Pelanggan tersebut merupakan orang yang berinteraksi dengan perusahaan setelah proses menghasilkan produk. Sedangkan pihak-pihak yang berinteraksi dengan perusahaan sebelum tahap proses menghasilkan produk dipandang sebagai pemasok.

Dalam TQM, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal merupakan driver. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas manusia, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.

b. Obsesi terhadap kualitas

Dalam organisasi yang menerapkan TQM, penentu akhir kualitas pelanggan internal dan eksternal. Dengan kualitas yang ditetapkan tersebut, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang ditentukan tersebut. Hal ini berarti bahwa semua karyawan pada setiap level berusaha melaksanakan setiap aspek pekerjaannya berdasarkan perspektif “Bagaimana kita dapat melakukannya dengan lebih baik? bila suatu organisasi terobsesi dengan kualitas, maka berlaku prinsip *good enough is never good enough*.

c. Pendekatan ilmiah

Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapan TQM, terutama untuk medesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut. Dengan demikian data diperlukan dan dipergunakan dalam menyusun patok duga (*benchmark*), memantau prestasi, dan melaksanakan perbaikan.

d. Komitmen jangka panjang

TQM merupakan suatu paradigma baru dalam melaksanakan bisnis. Untuk itu dibutuhkan budaya perusahaan yang baru pula. Oleh karena itu komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan TQM dapat berjalan dengan sukses.

e. Kerja Sama Tim (*Teamwork*)

Dalam organisasi yang dikelola secara tradisional, seringkali diciptakan persaingan antar departemen yang ada dalam organisasi tersebut agar daya saingnya terdongkrak. Akan tetapi persaingan internal tersebut cenderung hanya menggunakan dan menghabiskan energi yang seharusnya dipusatkan pada upaya perbaikan kualitas, yang pada gilirannya untuk meningkatkan daya saing eksternal.

Sementara itu dalam organisasi yang menerapkan TQM, kerja sama team kemitraan dan hubungan dijalin dan dibina, baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitarnya.

¹² Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management...*, h. 14-15

f. Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan
Setiap produk dan atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem/lingkungan. Oleh karena itu sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus menerus agar kualitas yang dihasilkan dapat meningkat.

g. Pendidikan dan Pelatihan

Dewasa ini masih terdapat perusahaan yang menutup mata terhadap pentingnya pendidikan dan pelatihan. Mereka beranggapan bahwa perusahaan bukanlah sekolah, yang diperlukan adalah tenaga terampil yang siap pakai. Jadi, perusahaan-perusahaan seperti itu hanya akan memberikan pelatihan sekadarnya kepada para karyawannya. Kondisi seperti itu menyebabkan perusahaan yang bersangkutan tidak berkembang dan sulit bersaing dengan perusahaan lainnya, apalagi dalam era persaingan global.

Sedangkan dalam organisasi yang menerapkan TQM, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Dalam hal ini berlaku prinsip bahwa belajar merupakan proses yang tidak akan ada akhirnya dan tidak mengenal batas usia.

Dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

h. Kebebasan yang Terkendali

Dalam TQM keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting. Hal ini dikarenakan unsur tersebut dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab karyawan terhadap keputusan yang telah dibuat. Selain itu unsur ini juga dapat memperkaya wawasan dan pandangan dalam suatu keputusan yang diambil, karena pihak yang terlibat lebih banyak.

Meskipun demikian, kebebasan yang timbul karena keterlibatan dan pemberdayaan tersebut merupakan hasil dari pengendalian yang terencana dan terlaksana dengan baik. pengendalian itu sendiri dilakukan terhadap metode-metode pelaksanaan setiap proses tertentu. Dalam hal ini karyawan

yang melakukan standardisasi proses dan mereka pula yang berusaha mencari cara untuk meyakinkan setiap orang agar bersedia mengikuti prosedur standar tersebut.

i. Kesatuan Tujuan

Supaya TQM dapat diterapkan dengan baik maka perusahaan harus memiliki kesamaan tujuan. Dengan demikian setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama. Akan tetapi kesatuan tujuan ini tidak berarti bahwa harus selalu ada persetujuan/kesepakatan antara pihak manajemen dan karyawan mengenai upah dan kondisi kerja.

j. Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan merupakan hal yang penting dalam penerapan TQM. Usaha untuk melibatkan karyawan membawa dua manfaat utama. Pertama, hal ini akan meningkatkan kemungkinan dihasilkan keputusan yang baik, rencana lebih baik, atau perbaikan yang lebih efektif karena juga mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak-pihak yang langsung berhubungan dengan situasi kerja. Kedua, keterlibatan karyawan juga meningkatkan 'rasa memiliki' dan tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melaksanakannya.

Pemberdayaan bukan sekedar berarti melibatkan karyawan tetapi juga melibatkan mereka dengan memberikan pengaruh yang sungguh-sungguh berarti. Salah satu yang dapat dilakukan adalah dengan menyusun pekerjaan yang memungkinkan para karyawan untuk mengambil keputusan mengenai perbaikan proses pekerjaannya dalam parameter yang ditetapkan dengan jelas.¹³

PEMBAHASAN

Pemilihan dan penerapan strategi perspektif prinsip atau nilai-nilai *Total Quality Management* dalam manajemen peningkatan mutu di Fakultas Tarbiyah dan Tadris yang telah diuraikan di atas, setelah dianalisis menurut peneliti dapat dikatakan efektif. Hal ini ditandai dengan penerapan strategi manajemen peningkatan mutu perspektif prinsip

¹³ Syahrizal Abbas. *Manajemen Perguruan Tinggi...*, h. 15-18.



dan nilai-nilai *Total Quality Management* yang sudah diterapkan pada Fakultas Tarbiyah dan Tadris IAIN Bengkulu, walaupun belum terimplementasi secara utuh dan lengkap. Efektifitas penerapan prinsip atau nilai *Total Quality Management* dalam strategi manajemen peningkatan mutu di Fakultas Tarbiyah dan Tadris, sesuai dengan data yang peneliti peroleh dan kemudian dianalisis dapat dijelaskan bahwa:

1. Prinsip TQM: Perbaikan secara terus menerus. Prinsip dan strategi tersebut sudah diterapkan oleh pihak Fakultas dan Tadris dan penerapannya efektif. Hal ini dapat dibuktikan dari penjelasan yang diberikan oleh para informan bahwa di Fakultas Tarbiyah dan Tadris sudah berupaya dan masih terus mengupayakan perbaikan-perbaikan di berbagai aspek, misalnya perbaikan pada aspek kinerja dosen, perbaikan bidang ketatausahaan dan pelayanan terhadap mahasiswa, perbaikan bidang sarana dan prasarana, perbaikan pada pelayanan terhadap alumni dan pengguna lulusan, perbaikan pada bidang Teknologi Informasi. Kemudian dari proses perbaikan-perbaikan yang dilakukan terus menerus tersebut beberapa implikasi dan hasilnya telah dapat dilihat, adanya tuntutan dari BKD dan IKD serta kontrol rutin proses pengajaran dari pihak fakultas menciptakan kinerja dosen yang mulai meningkatkan kedisiplinan dalam mengajar, dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa secara maksimal saat ini setiap prodi sudah memiliki staf dan ruang yang representatif, dalam aspek sarana dan prasarana melalui pengajuan yang telah dilakukan secara prosedural saat ini gedung perkuliahan bertambah 2 unit, ruang perkuliahan yang tadinya memiliki 72 ruang saat ini telah memiliki 92 ruang perkuliahan, termasuk juga perpustakaan saat ini sudah dimiliki oleh tiap jurusan walaupun koleksi bukunya belum terlalu lengkap dan belum boleh dipinjam. Perbaikan pada aspek yang lain yang terlihat hasilnya adalah saat ini pihak Fakultas dan Tadris saat ini terus menerapkan *tracer study* atau pelacakan serta mencari rekam jejak alumni, sehingga tercipta hubungan yang baik antara fakultas dan para alumninya, selain itu pula telah terbentuk ikatan alumninya dan

bertukar konkrit manfaatnya saat ini sedang akan dibangun musholla Fakultas Tarbiyah dan Tadris atas prakarsa dari para alumni. Perbaikan bidang Teknologi Informasi pada beberapa waktu yang lalu telah dilakukan program pelatihan sistem SIAKAD bagi para dosen dan pegawai atau staf, karena merupakan tuntutan akademik yang berkaitan dengan kemajuan teknologi informasi maka saat ini semua dosen juga mulai belajar dan menerapkan sistem layanan akademik kepada mahasiswa dengan sistem online melalui layanan SIAKAD, termasuk penjadwalan, pengurusan KRS, dan penilaian mahasiswa.

2. Prinsip TQM: Menentukan Standar Mutu. Sesuai prinsip TQM tersebut pada saat ini pihak Fakultas Tarbiyah dan Tadris semua acuan kerja dan kegiatannya berdasarkan standar mutu yang telah ditetapkan oleh pihak institusi melalui Lembaga Penjaminan Mutu, dan semua bentuk pekerjaan dan kegiatan di fakultas yang dikerjakan dengan acuan standar mutu dikatakan sudah efektif. Efektifitasnya bisa ditinjau dari penyusunan standar mutu yang dibentuk oleh pihak institusi yang disesuaikan dengan program studi dan keahlian yang dimiliki, pengembangan ini sudah sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2003 tentang Standar Nasional Pendidikan (SNP). Saat ini semua program kerja dan kegiatan di IAIN Bengkulu khususnya di Fakultas Tarbiyah dan Tadris telah terstandar sesuai standar mutu yang telah dibentuk. Standar Mutu yang dibentuk di IAIN Bengkulu memiliki 13 standar. Dari standar mutu yang ada beberapa wujud perkembangan yang dapat dilihat adalah, berdasarkan standar dosen dan tenaga kependidikan saat ini sebagian besar dosen tetap di Fakultas Tarbiyah dan tadris telah memiliki jenjang pendidikan S2, mulai tahun 2000 para dosen yang berpendidikan S2 berlomba-lomba untuk melanjutkan studi S3, perekrutan dosen baru saat ini juga diutamakan pelamar berpendidikan S2 dan sesuai dengan spesifikasi bidang ajar yang dibutuhkan. Dari standar lulusan fakultas Tarbiyah dan Tadris setiap tahunnya jumlah lulusannya selalu meningkat, dalam tiga tahun terakhir ini dengan jumlah lulusan

tahun 2014 berjumlah 318 orang, tahun 2015 dengan jumlah lulusan 552 orang, dan lulusan pada wisuda tahap pertama tahun 2016 ini jumlah lulusannya 221 dan ditargetkan akan bertambah jumlah lulusannya pada wisuda periode II tahun 2016 ini. (data diperoleh dari data statistik terbaru lulusan Fakultas Tarbiyah dan Tadris). Berdasarkan data sebaran angket dan dari informasi lain bahwa alumni Fakultas Tarbiyah dan Tadris IAIN Bengkulu mayoritas sudah melaksanakan profesinya dengan baik, yaitu 90 % alumni bekerja sesuai dengan bidangnya, baik sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) maupun di lembaga-lembaga pendidikan swasta.¹⁴ hal tersebut beberapa contoh bentuk perkembangan dan peningkatan mutu fakultas berdasarkan standar mutu yang ada.

3. Prinsip TQM: Mengutamakan dan menjaga hubungan dengan pelanggan. Strategi sudah diterapkan dan ditingkatkan pelayanannya di fakultas dan cukup efektif. Pembuktiannya dari kepuasan pelanggan eksternal dalam hal ini adalah mahasiswa yang cukup merasa mudah dan nyaman dalam berkonsultasi dengan dosen dan pihak prodi dikarenakan prodi sudah memiliki ruang tersendiri, mahasiswa saat ini juga mudah dalam memberikan saran masukan kepada pihak fakultas melalui kuesioner yang telah disediakan dan yang terbaru saat ini aspirasi mahasiswa dapat disampaikan melalui sistem SIAKAD. Saat ini animo masyarakat begitu membutuhkan alumni dari Fakultas Tarbiyah dan Tadris karena di Provinsi Bengkulu di pandang Fakultas Tarbiyah dan Tadris IAIN Bengkulu yang banyak menyalurkan calon guru agama yang dapat menghapus buta aksara al-Qur'an di masyarakat. Masyarakat juga semakin tahun semakin banyak yang mempercayakan anak-anaknya untuk menuntut ilmu di IAIN Bengkulu khususnya di pendidikan guru.
4. Prinsip TQM: Adanya program pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) melalui pendidikan dan pelatihan. Prinsip ini sudah diupayakan oleh pihak Fakultas Tarbiyah

dan Tadris dan efektif. Hal ini dibuktikan dari dosen atau pegawai atau staf yang pada saat sekarang ini sudah membiasakan dan membudayakan segala urusan akademik itu dikerjakan secara online melalui SIAKAD dan tentunya sebelumnya pihak fakultas sudah memfasilitasi kepada dosen dan pegawai untuk mengikuti pelatihan SIAKAD yang diadakan oleh pihak intern Fakultas Tarbiyah dan Tadris. Begitu juga dengan Kurikulum Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI), pada saat ini sedikit banyaknya para dosen juga sudah memahami implementasi kurikulum KKNI tersebut, karena pihak fakultas juga sudah mengadakan workshop tentang kurikulum KKNI tersebut, dan ada juga dosen yang diikutkan dalam kegiatan asosiasi prodi yang membahas tentang kurikulum KKNI di instansi atau lembaga di luar kampus IAIN Bengkulu. Kemudian berakaitan dengan penempatan prodi pada ruang-ruang tersendiri dan representatif sehingga dapat melayani mahasiswa dengan baik juga merupakan implementasi hasil keikutsertaan DIKLATPIM yang diikuti oleh pegawai atau Kabag TU fakultas. Maka pelatihan, diklat atau pendidikan tersebut bisa dikatakan efektif.

5. Prinsip TQM: Perubahan Organisasi yang menyangkut perubahan wewenang, tugas dan tanggung jawab dalam organisasi. Berkaitan dengan perubahan organisasi disini adalah perubahan struktur dan tugas organisasi, pada Fakultas Tarbiyah dan Tadris telah berjalan dan efektif. Misalnya sistem perubahan struktur dan tugas jabatan di organisasi dalam hal ini Fakultas Tarbiyah dan Tadris, sudah diatur sesuai aturan dan statuta Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri, maka perubahan organisasi itu hanya bisa dan dilakukan rutin setiap 4 tahunan. Dan hal itu sudah berjalan dengan baik, walaupun tidak menutup kemungkinan terjadinya perubahan organisasi dalam masa empat tahun tersebut jika pejabat, pegawai atau staf yang diberikan tugas dan tanggung jawab memiliki halangan untuk melanjutkan tugasnya, dan harus ditunjuk dan diisi kekosongan jabatan tersebut. Sistem ini sudah berjalan dengan baik dan prosedural, dan mempermudah

¹⁴ Tim Penyusun RENSTRA FTT, *Rencana Strategis Fakultas Tarbiyah dan Tadris IAIN Bengkulu*, (Bengkulu : Fakultas Tarbiyah dan Tadris IAIN Bengkulu, 2015), h.47.

para pejabat, dosen atau pegawai untuk berkoordinasi dalam menyikapi hal ini.

6. Prinsip TQM: Pemberdayaan dan keterlibatan dosen dan karyawan dalam peningkatan mutu fakultas. Prinsip ini sudah diberlakukan di Fakultas Tarbiyah dan Tadris IAIN Bengkulu dan cukup efektif. Dari keterangan para informan misalnya dalam kegiatan perkuliahan tentunya semua dosen dilibatkan, kemudian dalam acara workshop-workshop pihak fakultas juga selalu melibatkan dosen atau pegawai, dan saat ini prodi PAI dan PBA memiliki akreditasi A, informan juga menjelaskan mulai pembuatan borang kegiatan sampai proses akreditasinya juga banyak melibatkan dosen dan pegawai atau staf. Walaupun demikian juga merupakan suatu kewajiban dalam organisasi yang besar, dengan jumlah dosen dan pegawai atau staf yang cukup banyak, dengan jumlah mahasiswa yang sangat banyak, tentunya belum semuanya dapat terlayani dengan baik, tentunya masih ada yang belum puas, masih banyak kekurangannya.

Hasil penelitian yang sebagian besar sudah dideskriptifkan di atas, yang dihasilkan melalui metode wawancara kemudian diperkuat data melalui dokumentasi dan observasi, maka dari hasil analisis data mengenai strategi manajemen peningkatan mutu di Fakultas Tarbiyah dan Tadris perspektif prinsip atau nilai-nilai *Total Quality Management (TQM)* selanjutnya akan peneliti tambahkan bentuk pemeriksaan sederhana mengenai kelengkapan data hasil penelitian melalui *checklist*. *Checklist* atau daftar cek adalah suatu daftar yang berisi subjek dan aspek-aspek yang akan diamati.¹⁵ *Checklist* ini dibuat sebagai resume dari hasil atau temuan yang peneliti dapatkan saat melakukan penelitian, dan dari *checklist* tersebut kemudian dapat membantu peneliti dalam menyimpulkan hasil penelitian.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai strategi manajemen peningkatan mutu pada Fakultas Tarbiyah dan Tadris IAIN

Bengkulu dan efektifitasnya setelah dianalisis dengan perspektif teori *Total Quality Management*, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

Hasil penelitiandapat disimpulkanbahwa:

1. Strategi manajemen peningkatan mutu yang diterapkan di Fakultas Tarbiyah dan Tadris IAIN Bengkulu sesungguhnya relevan dan sesuai dengan prinsip atau nilai-nilai *Total Quality Management (TQM)*. Karena adanya kesamaan filosofi, prinsip, nilai dan elemen penunjangnya, yakni perbaikan yang dilakukan secara terus menerus, penentuan standar mutu dalam semua program kerja dan kegiatan operasionalnya, usaha pemberian layanan maksimal dan mempertahankan hubungan dengan pelanggan khususnya kepada mahasiswa, peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) melalui pendidikan, pelatihan, workshop dan diklat bagi dosen dan pegawai atau staf fakultas, perubahan organisasi yang disesuaikan dengan statuta institusi, dan pemberdayaan dan keterlibatan karyawan dalam proses peningkatan mutu fakultas.
2. Penerapan strategi manajemen peningkatan mutu di Fakultas Tarbiyah dan Tadris dapat dikatakan efektif. Hal ini ditandai oleh terpenuhinya indikator-indikator strategi peningkatan mutu fakultas yang dianalisis dengan perspektif prinsip atau nilai-nilai *Total Quality Management (TQM)*. Diantaranya yakni perbaikan yang selalu diupayakan secara terus menerus oleh fakultas sehingga sudah mulai tercipta adanya peningkatan kualitas kinerja dosen, peningkatan kedisiplinan dosen dan pegawai atau staf, peningkatan pelayanan terhadap mahasiswa dan peningkatan jumlah sarana dan prasarana perkuliahan, peningkatan pelayanan akademik dari manual meningkat pada pelayanan akademik berbasis *online*. Selain itu program kerja yang berorientasi pada peningkatan mutu juga dapat terukur melalui 13 (tiga belas) standar mutu yang telah disusun pada tingkat institusi, tingkat kepercayaan masyarakat yang meningkat dengan bukti bahwa jumlah mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Tadris meningkat setiap tahunnya, pelanggan eksternal terutama mahasiswa mudah dalam berkonsultasi, diberikan fasilitas dalam menilai kinerja dosen

¹⁵ Riduan, Dasar-dasar Statistika, (Bandung: ALFABETA, 2010), h. 54

melalui Sistem Informasi Akademik (SIKAD), kotak saran dan kuesioner, serta dosen dan pegawai atau staf yang saat ini diberikan ruangan tersendiri yang representatif dalam melayani mahasiswa. Kemudian perubahan organisasi di fakultas dapat dilakukan dan sesuai dengan aturan statuta institusi, adanya peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) bagi dosen dan pegawai atau staf melalui pendidikan, pelatihan, diklat atau workshop. Yang terakhir dosen dan pegawai atau staf dilibatkan dalam proses peningkatan mutu fakultas.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, Syahrizal., *Manajemen Perguruan Tinggi, Beberapa Catatan* Jakarta : PRENADA MEDIA GROUP, 2009.
- Arikunto, Suharsimi., *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Hadis, Abdul dan Nurhayati, *Manajemen Mutu Pendidikan*, Bandung: ALFABETA, 2010.
<http://Tracer.study.cdc.ui.ac.id>.
- J.R. Raco., *Metode Penelitian Kualitatif; Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*, Jakarta: Grasindo, 2010.
- Kasiran, Moh., *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*, Malang: UIN MALIKI PRESS, 2008.
- Kompri, *Manajemen Pendidikan*, Jilid 1, Bandung: ALFABETA, 2015
- Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA, 2010.
- Prihantoro, Rudy, *Konsep Pengendalian Mutu*, Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA, 2012.
- Rivai, Veithzal dan Sylviana Murni, *Education Management: Analisis Teori dan Praktik*, Jakarta, RajaGrafindo Persada, 2012.
- Sallis, Edward., *Total Quality Management in Education*. Terjemahan Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi, Yogyakarta: IRCiSoD, 2012.
- Sagala, Syaiful, *Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*, Bandung: ALFABETA, 2006
- Sukmadinata, Nana Syaodih., *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA, 2013.
- Sukardi., *Metodologi Penelitian Pendidikan, Kompetensidan Prakteknya*, Jakarta: Bumi Aksara, 2005.
- Tanzeh, Ahmad., *Metodologi Penelitian Praktis*, Yogyakarta: Teras, 2011.
- Tim Dosen *Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia. Manajemen Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Tim Penyusun LPM IAIN Bengkulu, *Sistem Penjaminan Mutu LPM IAIN Bengkulu*, Bengkulu: LPM IAIN Bengkulu, 2013.
- Tim Penyusun LPM IAIN Bengkulu, *Buku Pedoman Penilaian Indeks Kinerja Dosen*, Bengkulu: LPM IAIN Bengkulu, 2014.
- Tim Penyusun FTT IAIN Bengkulu, *Rencana Strategis Fakultas Tarbiyah dan Tadris IAIN Bengkulu*, Bengkulu: FTT IAIN Bengkulu, 2015.
- Tim Penyusun LPM IAIN Bengkulu, *Manual Mutu Lembaga Penjaminan Mutu IAIN Bengkulu*, Bengkulu: LPM IAIN Bengkulu, 2014.
- Tim Syaamil, *Syaamil al-Qur'an dan terjemahnya*, Bandung: PT Sygma Examedia Arkanleema, 2009
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, Yogyakarta, Andi Offset, 2001.
- Vincent Gaspersz, *Total Quality Management*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003

