

## ISU GLOBAL MANAJEMEN MUTU DAN KUALITAS TOTAL PENDIDIKAN STUDI PADA UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA “UII” YOGYAKARTA

Mashuri<sup>1\*</sup>, Mukhtar latif<sup>2</sup>, Kasful Anwar<sup>2</sup>

Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Syaifudin Jambi, Indonesia

Corresponding author email: [mashurismk3@gmail.com](mailto:mashurismk3@gmail.com)

### Article History

Received: 20 January 2024

Revised: 29 January 2024

Published: 27 February 2024

### ABSTRACT

*This research aims to understand the efforts made by Universitas Islam Indonesia in improving the quality of its education, as well as to get an overview of how total quality management is implemented at Universitas Islam Indonesia. Through this analytical qualitative approach, it is expected to reveal a picture of the quality, reality, and effectiveness of the Islamic University of Indonesia's educational institutions, especially in terms of its performance management. The results of total quality management at the Islamic University of Indonesia educational institution can show a significant positive impact on the institution, as well as for Muslims, especially in Indonesia and in general for Muslims around the world. There is a convincing correspondence between the data that the author obtained from observations and the results of interviews with the school, so it is known that the Islamic University of Indonesia Palembang has a quality appearance. This school has carried out a total management process or Total Quality Management (TQM) at every level of management, starting from determining the school quality policy by the top leadership, interpreting and implementing the policy into operational procedures at the middle management level, and carrying out technical work by the lowest line management and carrying out quality control with ISO 9001: 2008 standards very well.*

**Keywords:** *Management, Total Quality, Education*

Copyright © 2024, The Author(s).

**How to cite:** Mashuri, M., Latif, M., & Anwar, K. (2024). ISU GLOBAL MANAJEMEN MUTU DAN KUALITAS TOTAL PENDIDIKAN STUDI PADA UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA “UII” YOGYAKARTA. *NUSRA: Jurnal Penelitian Dan Ilmu Pendidikan*, 5(1), 349–357. <https://doi.org/10.55681/nusra.v5i1.2238>



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

## LATAR BELAKANG

Pelayanan pendidikan memegang peranan sangat penting dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, akan tetapi minat dan perhatian pada aspek kualitas jasa pendidikan bisa dikatakan baru berkembang dalam beberapa dekade terakhir. Keberhasilan jasa pendidikan ditentukan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pengguna jasa pendidikan.

Daya saing lulusan perguruan tinggi di tingkat internasional kini dilihat dari kualitas pendidikan tinggi dalam mengelola lembaganya. Perubahan global yang terjadi harus disikapi oleh sebuah institusi pendidikan tinggi dengan meningkatkan dan menjamin kualitas pendidikan tinggi. Hal ini menjadi suatu keharusan yang mendesak agar daya saing lulusan perguruan tinggi tidak tergilas oleh kekuatan diluar pendidikan yang dominan.

Pendidikan tinggi di Indonesia belum sepenuhnya mampu menjawab tantangan era keterbukaan dan globalisasi yang menjadi isu utama perkembangan dunia saat ini. Masa dimana kehidupan manusia mengalami banyak perubahan yang mendasar yang berbeda dengan tata kehidupan dalam era sebelumnya. Pada masa ini mutlak kehidupan mensyaratkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas, yang mampu mengikuti standar pasar.

Penerapan Total Quality Management (TQM) merupakan salah satu usaha sebuah perguruan tinggi dapat meningkatkan mutu tata kelolanya dengan maksud agar tujuan dari visi misi yang ditetapkan dapat tercapai. TQM bertujuan untuk meningkatkan value secara berkesinambungan kepada pelanggan dengan cara mendesain dan selalu

meningkatkan sistem dan proses lembaga sehingga tercapai dua prinsip dasar Total Quality Management (TQM) adalah kepuasan pelanggan dan perbaikan terus menerus.

Jaminan mutu yang ditetapkan oleh sebuah perguruan tinggi menjalankan prinsip-prinsip dan nilai-nilai mutu yang jelas, mulai dari mutu input, proses maupun output. Penerapannya dapat dilaksanakan melalui implementasi sistem penjaminan mutu pendidikan. Menurut Permendiknas nomor 63 tahun 2009 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan dalam pasal 1 dijelaskan bahwa: Penjaminan mutu pendidikan adalah kegiatan sistemik dan terpadu oleh satuan atau program pendidikan, penyelenggara satuan atau program pendidikan, pemerintah daerah, pemerintah dan masyarakat untuk menaikkan tingkat kecerdasan kehidupan bangsa melalui pendidikan (Permendiknas Nomor 63 tahun 2009 ).

Ada enam tantangan pokok yang perlu dianalisa dan dikelola secara strategis dalam rangka menerapkan konsep Total Quality Manajemen (TQM) pada dunia pendidikan tinggi, yaitu berkaitan dengan dimensi kualitas, fokus pada pelanggan, kepemimpinan, perbaikan terus-menerus, pengelolaan sumber daya manusia dan tata kelola berdasarkan fakta (Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, 2000 ).

Kepuasan pelanggan bersifat dinamis. Maka tantangan besar bagi setiap institusi pendidikan tinggi adalah mencari peluang untuk dapat mewujudkan kepuasan pelanggan secara konsisten dalam jangka waktu yang lama. Pendidikan tinggi harus mampu merespon dengan cepat tuntutan perubahan pada era disrupsi ini. Memaksakan strategi yang lama akan sulit meningkatkan kemampuan berkompetisi

dan menghasilkan kualitas yang unggul. Jika hal ini dapat diwujudkan, maka selain keberlangsungan.

Dalam era persaingan yang sengit ini, Koslowski menegaskan bahwa perhatian utama adalah pada kualitas pendidikan (Koslowski, A. F. 2006). Kualitas berfungsi dengan baik apabila kepuasan pelanggan dan biaya kompetitif telah terpenuhi (Singal, R Garg N & Gupta S, 2016).

Berdasarkan latar belakang yang telah disajikan, penelitian ini akan berfokus pada beberapa permasalahan yang ingin dijawab. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana konsep *Total Quality Management* di lembaga pendidikan tinggi, di kampus institut pendidikan nusantara global, Bagaimana Bagaimana Sistem Penjaminan Mutu di Universitas Islam Indonesia dan Bagaimana implementasi *Total Quality Management* (TQM) di Universitas Islam Indonesia.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui sudut pandang ilmu pendidikan dengan observasi partisipatif untuk menguraikan, menggambarkan, menggali dan mendeskripsikan fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah serta dengan memanfaatkan berbagai metod alamiah ( Jhon W. Creswell, 2018: 16 ).

Penelitian ini adalah penelitian lapangan, bersifat deskriptif kualitatif, dimana prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang yang diperlukan dan dapat diamati ( Lexy J Moleong, 2005: 4 ).

Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan tiga teknik pengumpulan data yaitu: Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Observasi salah satu alat penting dalam pengumpulan data penelitian kualitatif. Mengamati berarti memperhatikan fenomena di lapangan melalui indera, seringkali dengan instrumen atau perangkat, dan merekamnya untuk tujuan ilmiah ( Jhon W. Creswell, 231). Wawancara adalah salah satu metode yang paling banyak digunakan dan dasar untuk memperoleh data kualitatif. Wawancara digunakan untuk mengumpulkan data dari orang-orang tentang pendapat, keyakinan, dan perasaan tentang situasi dengan kata-kata mereka sendiri. Wawancara dapat memberikan informasi yang tidak bisa diperoleh melalui pengamatan, atau dapat digunakan untuk memverifikasi pengamatan. Dokumen dapat dibedakan menjadi dokumen primer, jika dokumen ini ditulis oleh orang yang langsung mengalami suatu peristiwa, dan dokumen sekunder jika peristiwa dilaporkan kepada orang lain yang selanjutnya ditulis oleh orang. Otobiografi adalah contoh dokumen primer dan biografi seseorang adalah contoh dokumen sekunder. Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Milles, Matthew B. and Huberman, 2016: 31).

Analisis data pada penelitian dilakukan sejak dikumpulkan pada saat peninjauan (*grand tour*), ketika peneliti selesai melakukan kunjungan peninjauan di kampus, dan peneliti membuat catatan lapangan berisi apa yang diamati dan berbagai pembicaraan/wawancara yang dilakukan dengan Wakil Ketua II, tenaga layanan/tenaga kependidikan bagian administrasi akademik dan partisipan lainnya. Menurut Milles, Matthew B. & Huberman, A. Michael dalam menganalisis

data terdapat tiga arus aktivitas yang bersamaan: (1) kondensasi data, (2) tampilan data, dan (3) penarikan kesimpulan/verifikasi (Milles, Matthew B. and Huberman, 2016)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Universitas Islam Indonesia didirikan pada tanggal 27 Rajab 1364 H, atau bertepatan dengan 8 Juli 1945, dengan nama Sekolah Tinggi Islam (STI) di Jakarta. STI adalah cita-cita luhur tokoh-tokoh nasional Indonesia yang melihat kenyataan bahwa ketika itu pendidikan tinggi yang ada adalah milik pemerintah kolonial Belanda. STI lahir untuk menjadi bukti adanya kesadaran berpendidikan pada masyarakat pribumi. Setelah itu, pada 10 April 1946, Sekolah Tinggi Islam resmi dibuka di Jogja. Setahun kemudian, Panitia Perbaikan STI menetapkan STI menjadi University Islam Indonesia berkedudukan di Jogja dengan fakultas perintis di antaranya Fakultas Agama, Fakultas Hukum, Fakultas Pendidikan, dan Fakultas Ekonomi. Lantas pada 5 Juni 1948 Universitas Islam Indonesia (UII) resmi dibuka di Pendopo Kepatihan. Dua tahun kemudian, Fakultas Agama UII menjadi Perguruan Tinggi Islam Negeri (kemudian menjadi IAIN/UIIN Sunan Kalijaga). Lalu, pembekuan Fakultas Pendidikan UII dan penggabungan Perguruan Tinggi Islam Indonesia Surakarta ke UII. UII mulai membangun kampus di berbagai lokasi di Jogja, yaitu Taman Siswa (Tamsis), Demangan, Sorowajan, dan Cik Di Tiro. UII kemudian memperoleh Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi nilai 'A' oleh BAN-PT dengan skor tertinggi untuk Perguruan Tinggi Swasta se-Indonesia. Hingga akhirnya pada 2016, UII menerima penghargaan tiga bintang dari QS Star dengan skor tertinggi untuk Perguruan Tinggi Swasta di Indonesia, serta peringkat

pertama Perguruan Tinggi Swasta Bidang Kinerja Penelitian oleh Ristekdikti.

Universitas Islam Indonesia dipimpin oleh Prof. Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D. selaku Rektor, Prof. Dr. Jaka Nugraha, S.Si., M.Si. wakila rektor, Prof. Dr. Zaenal Arifin, M.Si. Wakil rektor bidang sumber daya dan pengembangan karir, Dr. Drs. Rohidin, S.H., M.Ag. Wakil rektor bidang kemahasiswaan, keagamaan dan alumni dan Ir. Wiryono Raharjo, M.Arch., Ph.D. Wakil rektor bidang kemitraan dan kewirausahaan.

Visi Universitas Islam Indonesia adalah Terwujudnya Universitas Islam Indonesia sebagai rahmatan lil 'alamin, memiliki komitmen pada kesempurnaan (keunggulan), risalah islamiah, di bidang pendidikan, penelitian, pengabdian masyarakat dan dakwah, setingkat universitas yang Berkualitas Di Negara-Negara Maju.

Misi Universitas Islam Indonesia adalah Menegakkan wahyu Ilahi dan sunah Nabi sebagai sumber kebenaran mutlak serta rahmat bagi alam semesta, dan mendukung cita-cita luhur dan suci bangsa Indonesia dalam mencerdaskan kehidupan bangsa melalui upaya membentuk tenaga ahli dan sarjana muslim yang bertakwa, berakhlak, terampil, berilmu.

Berlandaskan kebutuhan sistem manajemen organisasi berbasis pada kualitas yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan stakeholders. maka Universitas Islam Indonesia (UII) menerapkan Sistem Penjaminan Mutu berbasis ISO 9001:2008 dan Prinsip Penjaminan Mutu Dikti dengan lingkup penerapan di bidang akademik dan non akademik.

Sistem Penjaminan Mutu (SPM) yang diterapkan di UII berfungsi untuk mengelola, mengevaluasi, memonitor dan mengawal kinerja lembaga pendidikan tinggi secara sistematis. Penjaminan Mutu

UII memastikan/menjamin input, proses dan output sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan. Salah satu caranya adalah dengan menjadikan Mutu di UII sebagai budaya yang ditunjukkan oleh sikap, kebiasaan, perilaku berorganisasi, etos bekerja, berkarya, melayani, berinteraksi dengan kolega, pimpinan dan masyarakat dengan hasil yang terbaik. Budaya mutu bisa dibangun dan dikembangkan dengan komitmen semua warga UII.

Unit Pelaksana SPM di lingkungan UII adalah Badan Penjaminan Mutu (BPM), tercermin dalam Struktur Organisasi UII. Badan Penjaminan Mutu Universitas Islam Indonesia didirikan pada tanggal 1 Maret 1999 dengan nama Badan Kendali Mutu dan Pengembangan Pendidikan (BKMPP) dengan Surat Keputusan Rektor No.23/B.6/Rek/II/1999 tentang Organisasi Badan Kendali Mutu dan Pengembangan Pendidikan dan SK Rektor No. 24/B.6/Rek/III/1999 tentang susunan dan personalia Badan Kendali Mutu dan Pengembangan Pendidikan. BKMPP Universitas Islam Indonesia mempunyai tugas utama antara lain pembuatan, penerapan dan pengembangan Sistem Manajemen Mutu (SMM) serta pengembangan konsep-konsep dan disain pendidikan di Universitas Islam Indonesia (UII) Yogyakarta. SMM yang dikembangkan berbasis pada ISO 9001:1994.

Dalam perkembangannya, BKMPP sejak tanggal 20 September 2003 dipisah menjadi 2 (dua) badan yaitu Badan Kendali Mutu (BKM) dan Badan Pengembangan Akademik (BPA) sesuai dengan Surat Keputusan Rektor No: 288./SK-Rek./BAU/IX/2003, tentang Pembubaran Badan Kendali Mutu dan Pengembangan Pendidikan (BKMPP) UII dan Surat Keputusan Rektor No : 289/SK-

Rek/BAU/IX/2003, tentang Pembentukan Badan Kendali Mutu (BKM) UII. Orientasi SMM berbasis pada ISO 9001:2000 dan ISO 9004:2000.

Pada tahun 2006, nama Badan Kendali Mutu berubah menjadi Badan Penjaminan Mutu (BPM) UII mengacu pasal 91 ayat 1, 2 dan 3 pada PP No.19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, dan Peraturan Harian Badan Wakaf No. 03 Tahun 2006 tentang Struktur Organisasi UII dan istilah Sistem Manajemen Mutu diubah menjadi Sistem Penjaminan Mutu (SPM). Model yang digunakan tetap mengacu pada ISO 9000 yang dikombinasikan dengan Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi dari Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi (DIKTI).

Pada tahun 2008, UII memutuskan dan merencanakan untuk memperoleh sertifikasi Quality Management Systems (QMS) ISO 9001. Untuk itu BPM melakukan penyesuaian-penyesuaian dokumen Sistem Penjaminan Mutu yang dipersyaratkan oleh QMSISO 9001:2008. Sertifikasi Quality Management Systems for Higher Education Services ISO 9001:2008 diperoleh tahun 2009 untuk seluruh fakultas, direktorat dan badan di lingkungan UII dari lembaga sertifikasi TUV Rheiland.

Di tahun 2009, UII ditetapkan sebagai Perguruan Tinggi yang memperoleh skor tertinggi untuk Hasil Evaluasi Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal Perguruan Tinggi tahun 2008 berdasarkan site verication dan technical assistance dari DIKTI.

Pada tahun 2010 untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja laboratorium pengujian, UII mengimplementasikan penjaminan mutu untuk laboratorium pengujian dengan



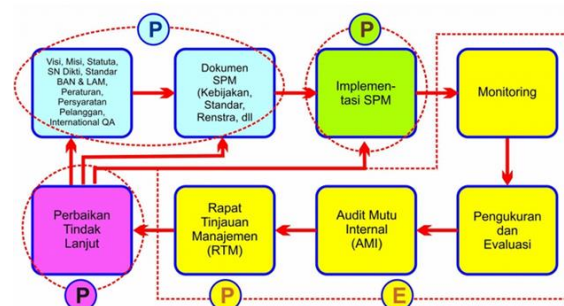
menggunakan standar ISO/IEC 17025 serta menilai pentingnya pengakuan eksternal berupa adanya sertifikat akreditasi laboratorium dari Komite Akreditasi Nasional (KAN). Laboratorium pengujian yang sudah terakreditasi KAN adalah Laboratorium Terpadu UII, Laboratorium Kualitas Lingkungan FTSP UII dan Laboratorium Pengujian Obat, Makanan dan Kosmetik FMIPA-Farmasi UII. Sertifikat yang diperoleh berdasarkan standar ISO/IEC 17025 (Standar Umum Kompetensi Pengujian dan Kalibrasi untuk Laboratorium). Dalam hal ini BPM turut mengawal serta mendampingi agar konsistensi implementasi sistem tersebut dapat terjaga dan mampu terintegrasi dengan SPM UII. Langkah ini selanjutnya akan diikuti oleh Laboratorium Pengujian yang lain di lingkungan UII.

**Model Sistem Penjaminan Mutu UII**

Sistem Penjaminan Mutu UII merupakan perpaduan Penjaminan Mutu (Quality Assurance) dengan Pengelolaan Mutu (Quality Management) dan implementasinya didasarkan pada Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi (SPMPT) Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional. Model Sistem Penjaminan Mutu yang diimplementasikan di UII seperti pada gambar sebagai berikut :

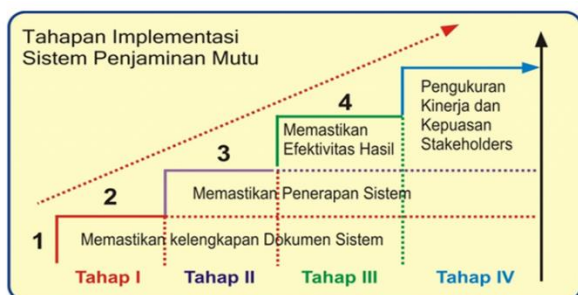
**Siklus implementasi sistem penjaminan mutu.**

Saat ini seluruh unit kerja di UII yang terdiri dari 195 unit meliputi Rektorat, Direktorat, Badan, Fakultas dan Prodi, Divisi, Departemen, Pusat, Laboratorium, Program Pasca, Diploma, Program Profesi, telah mengimplementasikan SPM. Implementasi SPM merupakan serangkaian aktivitas dan proses meliputi Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi atas pelaksanaan, Pengendalian (pelaksanaan) dan Peningkatan yang membentuk sebuah siklus PPEPP yang berkelanjutan. Rangkaian aktivitas tersebut digunakan oleh manajemen UII untuk menjamin jasa pendidikan yang dihasilkan telah sesuai standar mutu dan sasaran mutu yang ditetapkan UII serta memenuhi harapan stakeholders. Konsep PPEPP digambarkan dalam satu siklus berikut ini.



**Tahapan Implementasi Sistem Penjaminan Mutu.**

Sistem Penjaminan Mutu UII dibangun melalui beberapa tahapan, yaitu penyusunan kelengkapan dokumen sistem mutu, penerapan sistem mutu, evaluasi efektifitas hasil implementasi, peningkatan kinerja dan kepuasan stakeholders. Setiap tahapan dilakukan monitoring, evaluasi, pengukuran dan audit dengan orientasi seperti gambar dibawah ini :



### Implementasi Total Quality Management (TQM) di Universitas Islam Indonesia.

Proses observasi sebenarnya sudah peneliti awali sejak pertama kali memasuki lokasi Universitas Islam Indonesia. Sambutan ramah, bersahabat dan melayani yang dilakukan oleh petugas yang berjaga di pintu gerbang dan staff rektorat dan sekretaris eksekutif rektor mengindikasikan bahwa sosialisasi kebijakan mutu pelayanan sudah sampai pada level manajemen lini terbawah. Selain itu, performa kampus dengan lingkungan yang bersih seakan-akan menyampaikan pesan bahwa “anda sedang memasuki Kawasan sekolah yang bermutu”.

Berdirinya infrastruktur kampus yang megah seperti bangunan masjid yang bersih dan besar. Masjid Ulil Albab adalah bangunan utama di jantung kehidupan Kampus Terpadu dan merupakan salah satu dari 100 masjid terindah di Indonesia. Saat Anda memasuki kampus ini, Masjid Ulil Albab akan menyambut Anda.

Sebagai universitas yang mengusung nilai-nilai ajaran Islam, keberadaan masjid Ulil albab bagi UII memiliki arti yang sangat strategis bagi pengembangan keagamaan seluruh sivitas akademika UII. Masjid Ulil albab memiliki luas 6.450 m<sup>2</sup> yang dapat menampung 1500 jamaah. Masjid ini tidak hanya digunakan untuk kepentingan ibadah, namun telah dikembangkan sedemikian rupa sebagai pusat penelitian dalam hal ini yaitu Direktorat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (DPPM). dan lokasinya yang sangat strategis tepat berada lebih

kurang 150 meter dari gerbang utama kampus UII. Gedung rektorat kampus di lantai 3 yang terdiri dari ruang rektor, ruangan wakil-wakil rektor dan ruangan administrasi kampus, Badan Penjaminan Mutu yang berdekatan memberikan gambaran kemudahan pelaksanaan fungsi manajemen dan komunikasi serta koordinasi secara vertical maupun horizontal. Hal demikian menambah gaya tarik tersendiri bagi pengunjung khususnya bagi peneliti untuk mengetahui lebih mendalam mengenai sekolah ini.

Berdasarkan hasil observasi sebagaimana lampiran penelitian ini, diketahui bahwa implementasi Total Quality Management (TQM) di Universitas Islam Indonesia sebesar 94,73 % terlaksana dengan sangat baik. Dengan demikian, secara umum kampus ini terlihat mampu menggerakkan fungsi manajemen dari tingkat pucuk sampai ke tingkat bawah melalui proses-proses organisasi, dan bisa dikatakan sebagai sekolah berpenampilan unggul dan bermutu.

Selanjutnya, untuk mengetahui lebih jauh implementasi system manajemen mutu di sekolah ini. Peneliti menggunakan Konsep Total Quality Management (TQM) sebagai acuan dan kerangka kerja dalam penelitian ini. Total Quality Management (TQM) telah difahami sebagai sistem manajemen integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Sistem tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:

Strategi merupakan pernyataan yang jelas dan dikomunikasikan dengan baik mengenai posisi dan sasaran organisasi



dalam hal layanan pelanggan. Sistem merupakan program, prosedur, dan sumber daya organisasi yang dirancang untuk mendorong, menyampaikan, dan menilai jasa/layanan yang nyaman dan berkualitas bagi pelanggan. SDM adalah karyawan di semua posisi yang memiliki kapasitas dan hasrat untuk responsif terhadap kebutuhan pelanggan.



Dengan demikian, dalam konteks Lembaga pendidikan di perguruan tinggi, Total Quality Management (TQM) merupakan; suatu cara meningkatkan performansi lembaga secara terus menerus (continuous performance improvement) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia. Secara umum, suatu sistem manajemen mutu bekerja dalam suatu organisasi yang menggunakan model tiga tingkat:



Gambar di atas memberi petunjuk bahwa system manajemen mutu organisasi bergerak secara simultan mulai dari tingkat atas sampai pada tingkat bawah.

Pada tingkat atas ini adalah manajemen senior yaitu Rektor. Ini adalah tingkat perencanaan dan pembuatan kebijakan organisasi dimana keputusan strategi dibuat (arah, maksud, dan budaya organisasi). Di

sinilah keputusan mengenai sistem manajemen mutu akan dibuat. Manual manajemen mutu yang dihasilkan disebut dengan 1) Manual Kebijakan Mutu. Mencakup seluruh kebijakan mutu dan rencana yang datang dari pucuk pimpinan organisasi.

Di level tengah organisasi, tingkat 2 adalah tingkat manajemen operasional. Disini orang memamanajemi penerapan dari kebijakan organisasi yang diformulasikan di tingkat 1. Orang-orang ini akan membentuk suatu grup kunci dalam setiap sistem manajemen mutu, karena mereka adalah orang-orang yang akan menginterpretasikan kebijakan mutu dan mengembangkan prosedur yang dapat digunakan oleh setiap orang. Manual manajemen mutu yang dihasilkan disebut dengan (2) Manual Prosedur Mutu. Mencakup semua prosedur yang dikembangkan dan diterapkan di tingkat madya dari organisasi.

Pada tingkat dasar, tingkat 3, terdapat pekerja, yang akan mengikuti prosedur yang merupakan bentuk dari kebijakan, pekerja mewakili kapabilitas produktif dari organisasi. Pada tingkat ini, ada perhatian khusus pada masalah mutu dengan pengecekan pada apa yang terjadi di lapangan disebut dengan 3) Referensi Tempat Kerja/Tugas. Terdiri dari semua dokumen bagi seluruh orang di organisasi yang harus melaksanakan tugasnya.

## KESIMPULAN

Berdasarkan berbagai rangkaian hasil pengumpulan data dan proses Analisa terhadap data yang dikumpulkan serta kesesuaian antara data yang penulis kumpulkan dari hasil observasi dengan hasil wawancara peneliti dengan pihak sekolah, maka diketahui bahwa:

Universitas Islam Indonesia telah melakukan proses manajemen total atau



Total Quality Management (TQM) disetiap level manajemen, mulai dari penetapan kebijakan mutu sekolah oleh pucuk pimpinan, interpretasi dan implementasi kebijakan kedalam prosedur operasional level manajemen madya, dan pelaksanaan kerja secara teknis oleh manajemen lini terbawah. Dari hasil observasi peneliti, diketahui bahwa implementasi Total Quality Management (TQM dengan sangat baik.

Terdapat kesesuaian yang meyakinkan antara data yang penulis peroleh dari hasil observasi dengan hasil wawancara dengan pihak sekolah, sehingga diketahui bahwa Universitas Islam Indonesia Palembang berpenampilan bermutu. Sekolah ini telah melakukan proses manajemen total atau Total Quality Management (TQM) disetiap level manajemen, mulai dari penetapan kebijakan mutu sekolah oleh pucuk pimpinan, interpretasi dan implementasi kebijakan kedalam prosedur operasional level manajemen madya, dan pelaksanaan kerja secara teknis oleh manajemen lini terbawah serta melakukan pengendalian mutu dengan standar ISO 9001: 2008 dengan sangat baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*. Yogyakarta: ANDI, 2000,
- Gupta, Singal, and R, Garg, N, S. 2016. "A Review on (TQM) Implementation in Higher Education Institutions". *International Journal of Information Movement* 1, no1(206):, 46- 49.
- Jerome S. Arcaro, "Pendidikan Berbasis Mutu: Prinsip-prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan", (Yogyakarta, Penerbit: Pustaka Pelajar, cet VI), hal : 75.
- Jhon W. Creswell, *Educational Research, Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research* (Boston: University of Nebraska- Lincoln, 2018
- K. Abdus Samad & R. Thiyagarajan, "TQM in Higher Education – A Conceptual Model to Achieve Excellence in Management Education".
- Lexy J. Moleong, *Metodologi penelitian kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018
- Milles, Matthew B, and Huberman, A. Michael, *Qualitative Data Analysis* (California: SAGE Publication Inc, 2017),
- Permendiknas Nomor 63 tahun 2009 tentang Sistem Penjaminan Mutu.
- Sallis, Edward. 2008. *Total Quality Management*. Ircisod. Yogyakarta.