

Volume : 5
Nomor : 4
Bulan : November
Tahun : 2019

E-ISSN: 2656-940X
P-ISSN: 2442-367X
URL: jurnal.ideaspublishing.co.id



Strategi Pemimpin dalam Mengimplementasikan *Quality* Manajemen di Perguruan Tinggi

Novianty Djafrie
Universitas Negeri Gorontalo
surel: noviantydjafri@ung.ac.id
DOI: 10.32884/ideas.v5i4.225

Abstrak

Tulisan ini difokuskan pada kajian tentang strategi pemimpin dalam mengimplementasikan *quality* manajemen di perguruan tinggi. Ada dua faktor mengenai pentingnya strategi perbaikan mutu pendidikan yang diharapkan. Pertama, strategi pembangunan pendidikan cenderung bersifat *input oriented*. Kedua, pengelolaan pendidikan cenderung *macro-oriented* yang diatur oleh jajaran rektorat tingkat atas.

Kata kunci: strategi pemimpin, *quality* manajemen

Pendahuluan

Pada hakikatnya, pendidikan adalah proses membangun peradaban bangsa. Proses tersebut harus selalu mengacu pada konsep pengembangan, pertumbuhan, pembaharuan, dan keberlangsungan. Oleh karena itu, penyelenggaraan pendidikan harus dilaksanakan secara profesional.

Pengesahan Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003 telah meletakkan dasar kebijakan pendidikan ke depan sekaligus memberikan landasan legal dalam pelaksanaannya. Sebagai produk hukum, undang-undang tersebut mempertimbangkan fenomena globalisasi selain mengakomodasi beberapa kepentingan dalam mendukung pengembangan pendidikan nasional. Pesan-pesan baru yang terkandung dalam UU Nomor 20 Tahun 2003 antara lain memberikan dasar pengelolaan desentralisasi pendidikan, peningkatan porsi dana pendidikan, dan kecenderungan global. Desentralisasi pengelolaan pendidikan menekankan pada manajemen berbasis sekolah dan otonomi perguruan tinggi. Pemberian otonomi tidak ditujukan untuk memberikan kebebasan, namun juga untuk memberdayakan perguruan tinggi.

Tujuan umum pendidikan adalah mengembangkan manusia Indonesia seutuhnya. Artinya, pendidikan yang dilaksanakan tetap mempertahankan kesatuan, keanekaragaman, dan mengembangkan cita-cita perorangan. Setiap warga negara

berhak memperoleh pendidikan yang sama dengan keunggulan (*excellence*) dan penyeimbangan (*equity*) antara pemanfaatan (*access*) dengan prestasi (*achievement*). Tujuan tersebut dapat tercapai jika aktivitas pendidikan dilaksanakan dengan tanggung jawab dan menjamin kualitas akademik pada desain, manajemen proses pendidikan, fokus pada konsep pertumbuhan, pengembangan, pembaharuan, dan keberlangsungannya.

Bidang pendidikan yang menjadi tumpuan harapan banyak pihak untuk dapat menghasilkan sumber daya yang berkualitas sering mengalami hambatan yang disebabkan oleh persoalan serius akibat perkembangan yang terus-menerus dan pesat. Pendidikan mengalami keletihan dan ketidakberdayaan yang dijelaskan dengan istilah krisis pendidikan oleh Coombs. Indonesia merupakan salah satu bangsa yang sedang menghadapi kondisi dilematis ini.

Di tengah kondisi pendidikan di Indonesia saat ini, setiap perguruan tinggi dengan pionir pemimpinya dalam hal melaksanakan kepemimpinannya, terpacu untuk tidak henti-hentinya melakukan penataan strategi sistem penyelenggaraan pendidikan. Hal ini membuat pusat keunggulan dari berbagai hal yang masyarakat butuhkan dengan menekankan pada *quality*, *efficiency*, dan *relevance* dalam usahanya menjadikan universitas yang terus berinovasi dengan implementasi kualitasnya sebagai *the real university*. Tentunya yang mengandalkan keunggulan dan keterdepanan dengan menjalankan tujuan, program perguruan tingginya dan tridharma perguruan tinggi. Akhirnya menghasilkan *output* dan *outcome* yang berkualitas dengan total indikator penilaian yang disesuaikan oleh kebijakan masing-masing lembaga pendidikan tinggi.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka artikel ini difokuskan pada strategi pemimpin dalam mengimplementasikan *quality* manajemen di perguruan tinggi, dengan (1) menciptakan *trust* dan *confidence* untuk *stakeholder*; (2) membangun *competitive advance centres*; (3) mengembangkan ICT (*information and communication technology*); (4) membangun profesionalisme, menjamin kualitas, dan menjaga hubungan baik antar *stakeholder*; (5) membangun kerja sama dengan institusi lain; (6) menciptakan dan mengembangkan komitmen budaya peradaban pada *civitas* akademika.

Pembahasan

Pemimpin dapat membangun strategi pengembangan dengan memperhatikan strategi yang ada dalam organisasi/lembaga/perguruan tingginya. Merujuk pendapat Effendy (2015) bahwa membangun perguruan tinggi haruslah melalui strategi implementasi yang baik. Pemimpin harus memiliki strategi yang dapat memperbaiki seluruh sistem dalam setiap kegiatan kerja. Strategi merupakan rencana komprehensif yang mengintegrasikan segala *resources* dan *capabilities* dengan tujuan jangka panjang. Sedangkan manajemen stratejik merupakan suatu proses yang *continuous*, *interactive*, dan *crossfunctional* yang bertujuan untuk menjamin agar universitas mampu menyesuaikan diri dengan dinamika perubahan yang ada. Agar pemimpin dapat bergerak dengan cepat dan benar, maka kemampuan menentukan posisi baru dengan paradigma dan orientasi baru yang disebut dengan *repositioning* sangat diperlukan. Reposisi untuk universitas dilaksanakan dengan menilai dan mengkaji seluruh kekuatan dan kelemahan guna menentukan mana yang harus diperbaiki dan diperkuat.

Menciptakan *Trust* dan *Confidence* untuk *Stakeholder*

Strategi penting untuk peningkatan mutu pendidikan menurut Sallis (2006) dapat menciptakan manajemen yang berkualitas terhadap unsur-unsur pendidikan di lembaga/perguruan tinggi. Strategi pengembangan ini amatlah penting bagi universitas karena merupakan salah satu bentuk dari *public and social accountability* universitas. Dalam membangun sarana fisik, agar memiliki kampus yang representatif dan modern. Fasilitas tersebut dilengkapi dengan sarana dan prasarana sebagai daya dukung pengembangan keilmuan yang dibutuhkan (*multimedia classis, monitoring system for learning processes*). Upaya lainnya adalah menyiapkan sejumlah dosen tetap yang cukup dari segi kuantitas maupun kualitasnya. Beberapa fasilitas tambahan juga harus dibangun, contohnya laboratorium, perpustakaan modern, fasilitas olahraga, seni maupun pusat pembinaan keagamaan berupa masjid yang tidak saja difungsikan sebagai tempat ibadah melainkan juga sebagai tempat kajian dan pendalaman wawasan keislaman dan kemasyarakatan.

Universitas bukan hanya berfungsi sebagai tempat mentrasfer ilmu yang dimiliki dosen kepada mahasiswa dan berlangsung secara formal dan mekanis. Selain itu,

universitas juga tidak sekadar menyelenggarakan ujian untuk mendapatkan sertifikat dan tanda lulus. Pada hakikatnya, universitas adalah rumah ilmu yang para penghuninya selalu memiliki ciri khas mengedepankan keberanian yang bertanggung jawab, kebebasan yang didasari kekuatan nalar yang kokoh, serta keterbukaan dalam menerima segala informasi keilmuan yang diperlukan. Merekalah para pecinta ilmu dan kebenaran yang hakiki yang selalu mencurahkan pikiran dan tenaganya demi pengembangan ilmu pengetahuan.

Sebagai anggota suatu universitas, aktivitas yang harus dilaksanakan meliputi berbagai kegiatan akademik, seperti kegiatan perkuliahan, diskusi, dialog, meneliti, mengkaji temuan-temuan melalui literatur, penelitian di laboratorium, dan perenungan terhadap hasil-hasil pengamatannya. Kampus sebagai rumah ilmu mengedepankan terwujudnya sumber daya manusia masa depan dengan kekokohan intelektual, kedalaman spiritual, moral yang tinggi, keterampilan yang handal, dan keseluruhannya diwujudkan dalam bentuk kesalehan individu maupun kesalehan sosial, serta dengan visi yang jelas dan wawasan yang luas. Cita-cita tersebut menuntut sikap, perilaku, dan cara berpikir yang rasional dari seluruh civitas akademika. Oleh karena itu, penyempurnaan melalui penambahan sarana dan prasarana harus dilakukan universitas dari waktu ke waktu.

Pemimpin membangun rasa percaya diri dalam bidang akademik setiap tenaga penunjang akademik ini agar dapat aktif dan melakukan kegiatan yang dapat dimanifestasikan dalam beberapa aktivitas ilmiah seperti penelitian dosen muda, fundamental, dan hibah bersaing dengan kecenderungan perolehan yang meningkat, perolehan program-program hibah kompetisi A1, A2 di 7 jurusan, hibah peralatan, hibah peningkatan mutu pendidikan, *inherent* dan *presidential scholar fund* oleh Dirjen Dikti. Di samping program hibah eksternal dan hibah internal, peningkatan mutu jurusan dilakukan berjenjang sesuai dengan perolehan nilai akreditasi, penulisan buku-buku ajar dan buku penunjang. Beberapa hal lain yang harus diperhatikan juga mencakup peningkatan kualitas proses belajar mengajar secara berkesinambungan dan sertifikasi laboratorium secara nasional dan internasional.



Membangun *Competitive Advance Centres*

Membangun *competitive advance centres* menurut Mooney (2007) yaitu membangun berbagai pusat di bidang akademik dan *eunterpreuner* yang unggul, mampu membangun *brand image* di masyarakat. Strategi USE PDSA dapat diterapkan dalam membangun *competitive advance centres*. Pengembangan bidang ini harus dipertimbangkan sebagai suatu perbaikan kontinu (*continues improvement*), sehingga tugas utama pimpinan dalam memperbaiki proses dapat dilaksanakan secara terus menerus melalui penentuan keputusan yang efektif dalam penyelesaian isu-isu bisnis. Pembuatan keputusan USE PDSA, yaitu sebagai berikut.

- U *Understand improvement needs*
- S *State the problem*
- E *Evaluate the root cause (s)*
- P *Plan the solution*
- D *Do or implement the solution*

Upaya lain adalah menciptakan pusat unggulan kemampuan, yaitu Pusat Pengembangan Bioteknologi, Unit Produksi Internet, Bengkel Motor terintegrasi, Hotel UMM Inn, UMM Dome, UMM Bookstore, Kursus Bahasa Asing (KBA), ATC (*Auto Cad Training Centre*), Cisco Academy. Beberapa pusat ini dapat dimanfaatkan para *civitas academica* dalam upaya pengembangan diri secara riil dalam berkehidupan di masyarakat.

Mengembangkan ICT (*Information and Communication Technology*)

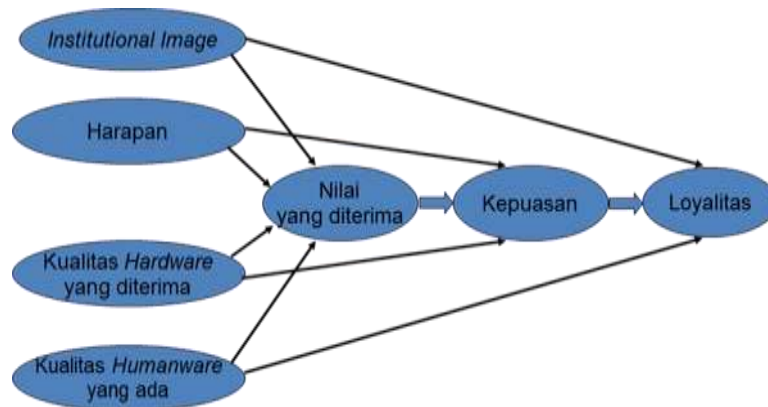
Pembangunan dan pengembangan ICT yang dipergunakan dalam proses belajar mengajar, manajemen, dan interaksi antar unit di universitas harus diimbangi dengan penyediaan prasarana IT yang memadai. Misalnya koneksi serat optik, layanan *hotspot* gratis bagi mahasiswa, server dengan *multi processor*, koneksi internet dengan kecepatan memadai dan Jardiknas, dukungan perangkat lunak yang legal dan tersertifikasi internasional, pengembangan *monitoring system for learning processes*, *digital library*, dan manajemen administrasi akademik, keuangan dan kepegawaian.

Membangun Profesionalisme, Menjamin Kualitas, dan Menjaga Hubungan Baik antarstakeholder

Universitas sebagai sebuah institusi pendidikan berperan dalam pelestarian budaya, nilai, pemandirian, serta bisnis. Oleh karena itu, universitas harus mengikuti perkembangan jaman (*fashionable*). Gaffar (2004) menyatakan bahwa pendidikan nasional berhubungan erat dengan dimensi sistem, paradig, dan kultur. Budaya universitas harus menyesuaikan dengan pergeseran paradigma dunia dengan orientasi pada pelanggan, kepuasan pelanggan, keterbukaan manajemen, serta jaminan kualitas. Jaminan kualitas pendidikan (*quality assurance*) merujuk pada titik temu antara harapan para pengguna layanan (*client*) dan pemberi layanan pendidikan (*provider*). Kualitas pendidikan merupakan topik pembahasan di antara pakar pendidikan. Definisi kualitas pendidikan akan beragam bagi beberapa masyarakat. Dengan kata lain, indikator pengukuran kualitas pendidikan akan berbeda pula. *Quality Assurance* sebagai alat ukur kualitas telah diaplikasikan dalam sistem pendidikan beberapa negara maju sebagai bentuk akuntabilitas untuk standar profesional bidang pendidikan. *Quality Assurance* yang dirancang dengan baik dan tersistematis berfungsi sebagai sarana merefleksi diri, mengawasi kinerja pendidikan, memberikan gambaran komprehensif keefektifan proses pendidikan, dan kinerja universitas, pembangunan universitas secara berkelanjutan, serta dapat menjamin mutu dan kualitas suatu produk atau jasa pendidikan.

Standard Australia (Ali, 2003), mendefinisikan istilah *quality assurance* (QA) sebagai segala tindakan yang terencana dan sistematis guna menjamin bahwa suatu produk atau jasa dikategorikan sebagai barang yang berkualitas. Dari sisi efektivitas kinerja, Suprihanto (2004) mengemukakan bahwa QA merupakan upaya untuk menilai efektivitas proses penyedia layanan, menciptakan gambaran yang komprehensif terkait kinerja dan pembaharuan informasi melalui siklus tahunan. Di samping itu, CDQA (*the Chief Directorate for Quality Assurance*) pada tahun 2001 mengemukakan bahwa pengertian *Quality Assurance* adalah kegiatan pengawasan dan evaluasi kinerja beberapa level sistem pendidikan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Kuswadi (2004), QA merupakan manajemen sistematis dan prosedur penilaian yang diadopsi oleh insitusi atau sistem untuk mengawasi kinerja dan menjamin pencapaian

luaran yang berkualitas. Hal tersebut bertujuan menyatukan semua pihak terlibat demi meningkatkan kualitas pendidikan. Aktivitas ini bukan merupakan upaya menghakimi pelaksanaan kegiatan yang kurang maksimal, melainkan pemberian penghargaan pada implementasi kegiatan program yang baik. QA ditujukan untuk memberi jaminan pada *stakeholders* bahwa institusi mampu memberikan layanan yang berterima (*Dahlgren, P. dkk, 2001*). Melalui penjaminan mutu akademik serta beberapa komponen produk akademik yang dihasilkan dengan *stakeholder* dapat menciptakan rasa saling percaya dan membangun *image* universitas yang baik di masyarakat. Apabila masyarakat merasa puas, keterikatan secara emosional akan terjalin secara bertahap sehingga menumbuhkan loyalitas masyarakat pada universitas.



Gambar 1
Keterikatan antara kualitas yang diberikan universitas terhadap loyalitas *customer* pendidikan

Membangun Kerja Sama dengan Institusi Lain

Menjalin kerja sama dengan institusi lain merupakan hal yang tidak dapat dipungkiri. Pesatnya perkembangan teknologi informasi dalam era globalisasi telah menghilangkan hambatan dalam berkomunikasi. Menurut Rustad (2014), beberapa kerja sama harus dilakukan oleh suatu universitas dengan negara-negara lain, atau antarkawasan, regional, bilateral, dan multilateral. Di antaranya dengan negara: (1) Amerika Serikat: Indiana University, RELO, American Corner, (2) negara-negara Eropa: Tilburg University, The Academy of Humanities and Economics (AHE), The Dokuz Eylul University (DEU), The NMKRV College for Women, Islamic University of Rotterdam, University Utrecht, Norwegian Center for Human Right, (3) negara Timur

Tengah: Rabithah'Alamal-Islami, beberapa lembaga dakwah Arab Saudi, Othman Hasyim and Co Advocates and Solicitors, Al-Azhar University, Minia University, King Abdul Azies University, (4) negara Australia dan New Zealand: Curtin University, Murdoch University, UWA. ACICIS, AUT, AVI, (5) negara-negara Asia: Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM), Universiti Malaya, Chulalongkorn University Veptune Academy Korea, Lingnan University Hongkong, Yamaguchi University Jepang. Kerja sama Luar negeri dapat berfungsi sebagai pembuka jalan menuju universitas yang dikenal di dunia (Duderstadit. James J :2000).

Menciptakan dan Mengembangkan Komitmen Budaya Peradaban pada *Civitas Academica*

Tujuan universitas dalam menciptakan *ouput* dan *outcame* yang beradab adalah melahirkan sarjana beriman yang cakap yang berakhlak mulia, percaya pada diri sendiri, berguna bagi masyarakat dan negara, dan beramal menuju terwujudnya masyarakat utama, adil, dan makmur yang diridhoi Allah Swt. Misalnya mencermati tujuan universitas tersebut, maka capaian yang diinginkan adalah menciptakan sumber daya manusia masa depan dengan beberapa kualitas, yakni kekokohan intelektual, kedalaman spiritual, berkarakter, moral yang tinggi (*noble character*) dan memiliki keterampilan yang handal. Bentuk ini terwujud dalam kesalehan individu, kesalehan sosial, visi yang jelas, berwawasan dan berpengetahuan luas (*broad knowledge*). Berangkat dari tujuan Universitas di atas, maka pendidikan serta pembinaan peradaban wajib dilaksanakan (Mandey & Lucia, 2008).

Pendidikan peradaban pada dasarnya diarahkan untuk membantu *civitas academica* dalam mempelajari, menghayati, dan mengaplikasikan ajaran agamanya sesuai dengan tingkat dan kadar pengetahuan agama mereka masing-masing. Oleh karena itu, pendidikan peradaban keimanan diharapkan mampu memberikan: (1) kerangka bagi *civitas academica* dalam pengembangan wacana keilmuan, (2) kerangka moral dan karakter bagi perilaku kehidupan *civitas academica* sehari-hari, (3) dasar-dasar keterampilan keagamaan sebagai modal utama pelaksanaan dakwah bagi masyarakat.

Simpulan

Strategi pemimpin dalam mengimplementasikan *quality* manajemen di perguruan tinggi, dapat dilaksanakan melalui indikator strategi: (1) menciptakan *trust* dan *confidence* untuk *stakeholder*, (2) membangun *competitive advance centres*; (3) mengembangkan ICT (*information and communication technology*); (4) membangun profesionalisme, menjamin kualitas dan menjaga hubungan baik antar *stakeholder*; (5) membangun kerja sama dengan institusi lain; (6) pemimpin dapat menciptakan dan dapat mengembangkan komitmen budaya peradaban pada *civitas academica*.

Untuk mengatasi dua faktor yang dapat diperbaiki melalui strategi perbaikan mutu pendidikan, pertama, strategi pembangunan pendidikan selama ini cenderung bersifat *input oriented*. Strategi tersebut lebih mempertimbangkan asumsi bahwa jika seluruh input pendidikan telah dipenuhi, maka secara otomatis lembaga pendidikan tinggi (perguruan tinggi) mampu menciptakan *output* (keluaran) yang bermutu sesuai dengan tujuan. Kenyataannya, strategi *input-output* yang diperkenalkan oleh teori *education production function* tidak diimplementasikan secara maksimal di lembaga pendidikan. Implementasi tersebut hanya dilakukan dalam institusi ekonomi dan industri. Kedua, pengelolaan pendidikan selama ini cenderung bersifat *macro-oriented*, yaitu manajemen lebih diatur oleh jajaran rektorat di tingkat atas. Akibatnya, tidak sedikit faktor yang diproyeksikan di tingkat makro (pusat) tidak terwujud atau tidak dilakukan sebagaimana seharusnya di tingkat mikro (sekolah). Dengan kata lain, kompleksitas ruang lingkup problematika pendidikan, seringkali tidak dapat diantisipasi secara keseluruhan dan akurat oleh birokrasi pusat.

Daftar Pustaka

UU Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional

Sallis, E. (2006). *Total Quality Management in Education*. Alih Bahasa, Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi. Yogyakarta: IRCiSoD.

Mooney, Ann. (2007). *Core Competence: Distinctive Competence, and Competitive Advantage: What is The Difference?*. Journal for Business Stevens Institute of Technology. Hoboken: New Jersey.

- Gaffar, Moh. Fakry. (2004). *Membangun Pendidikan Nasional untuk Meningkatkan Kualitas dan Martabat Bangsa Indonesia*. Bandung: UPI Press.
- Ali, M. (2000). "Sistem Penjaminan Mutu dalam Manajemen Mutu Pendidikan", dalam *Jurnal Mimbar Pendidikan*, No.1 Tahun XIX, hal. 28-30.
- Duderstadit, James J. (2002) A. *University for The 21st Century*. USA: The University of Michigan Press.
- UU Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
- Sallis, E. (2006). *Total Quality Management in Education*. Alih Bahasa, Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi. Yogyakarta: IRCiSoD.
- Mooney, Ann. (2007). *Core Competence: Distinctive Competence, and Competitive Advantage: What is The Difference?*. Journal for Business Stevens Institute of Technology. Hoboken: New Jersey.
- Gaffar, Moh. Fakry. (2004). *Membangun Pendidikan Nasional untuk Meningkatkan Kualitas dan Martabat Bangsa Indonesia*. Bandung: UPI Press.
- Ali, M. (2000). "Sistem Penjaminan Mutu dalam Manajemen Mutu Pendidikan", dalam *Jurnal Mimbar Pendidikan*, No.1 Tahun XIX, hal. 28-30.
- Duderstadit, James J. (2002) A. *University for The 21st Century*. USA: The University of Michigan Press.
- Soeprihanto, J. (2001). *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Kuswadi. (2004). *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Effendy, Muhadjir. (2015). "Implementasi Manajemen Pendidikan Tinggi (Pengalaman Universitas Muhammadiyah Malang)". Tersedia (*online*), www.umm.ac.id/.../makalah-manajemen-perguruan-tinggi-umm
- Mandey, M.S., Lucia, C. (2008). "Penerapan Manajemen Perguruan Tinggi Modern". Artikel (*online*). Manado Post, 25 Juli 2008.
- Rustad, Supriyadi. (2014). "Pengelolaan Perguruan Tinggi melalui Manajemen Modern" Artikel (Online), <https://unisnu.ac.id/pengelolaan-perguruan-tinggi-melalui-manajemen-modern/>