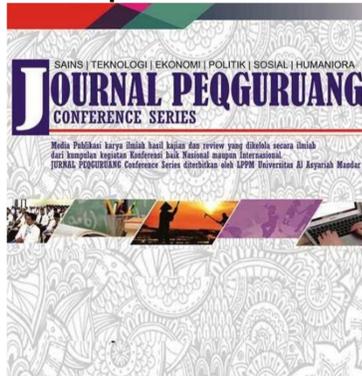


### Graphical abstract



## ANALISIS PENERAPAN MANAJEMEN MUTU PELAYANAN DI SEKOLAH TINGGI KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN (STKIP) PUANGRIMAGGALATUNG SENGGANG

<sup>1</sup>\*Sumarni, <sup>1</sup>Erviana Abdullah, <sup>1</sup>Muhammad Nasir

<sup>1</sup>STKIP Puangrimaggalatung Sengkang

\*Corresponding author  
aishupoetry@gmail.com

### Abstract

Every college must think of the best, most appropriate and appropriate marketing strategy in order to survive and continue to develop in the world of education. This study aims to determine the implementation of service quality management in STKIP puangrimaggalatung Sengkang and inhibiting factors in implementing quality management services in STKIP Puangrimaggalatung Sengkang. The results showed that the quality management in the scope of STKIP Puangrimaggalatung Sengkang has implemented management functions properly, namely: planning, organizing, compiling, movement and supervision. Likewise the implementation of quality management has been going well, although in some cases it still needs to be optimized. As in the case of academic guidance and supporting resources. The existence of this research proves that the service quality at STKIP Puangrimaggalatung Sengkang is going well because it is based on good management.

**Keywords:** *Quality Management, Service Quality*

### Abstrak

Setiap perguruan tinggi harus memikirkan strategi pemasaran yang paling baik, paling tepat dan sesuai agar dapat bertahan dan terus berkembang dalam dunia pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan manajemen mutu pelayanan di STKIP puangrimaggalatung Sengkang dan faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan manajemen mutu pelayanan di STKIP Puangrimaggalatung Sengkang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen mutu di lingkup STKIP Puangrimaggalatung Sengkang telah mengimplementasikan fungsi-fungsi manajemen dengan baik, yaitu: perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pergerakan dan pengawasan. Begitu pula pelaksanaan manajemen mutu sudah berjalan dengan baik, meskipun dalam beberapa hal masih perlu dioptimalkan. Seperti dalam hal bimbingan akademik dan sumber daya pendukung. Dengan adanya penelitian ini membuktikan bahwa mutu pelayanan di STKIP Puangrimaggalatung Sengkang berjalan dengan baik karena didasari oleh pelaksanaan manajemen yang baik.

**Kata kunci:** *Analisis, Manajemen Mutu Pelayanan*

### Article history

DOI: <http://dx.doi.org/10.35329/jp.v1i2.568>

Received : 1 Agustus 2019 | Received in revised form : 24 September 2019 | Accepted : 1 Oktober 2019

## 1. PENDAHULUAN

Perguruan Tinggi sebagai penyedia jasa pendidikan tidak terlepas dalam menjaga mutu jasa yang diberikan kepada mahasiswa sebagai konsumen. Mutu pelayanan dan kepuasan konsumen penting karena penilaian konsumen terhadap pembelian jasa merupakan konstruk yang menentukan kemungkinan adanya pembelian ulang dari konsumen dan akhirnya akan mempengaruhi keberhasilan suatu perusahaan.

Kualitas pelayanan memegang peran sentral dalam organisasi bisnis mau pun non bisnis dewasa ini, baik yang bergerak di bidang jasa mau pun manufakturing. Untuk meningkatkan mutu pelayanan maka perguruan tinggi harus sungguh-sungguh memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan pada mahasiswa dan memperbaiki kekurangan yang ada. Salah satu perbaikan tersebut mungkin dengan menjalankan program pelayanan akademik yang mampu memenuhi tuntutan dan kepuasan para mahasiswa. Kepuasan pelanggan memegang peran yang penting dan kritis bagi kelangsungan dan perkembangan kehidupan suatu perusahaan. Setiap perguruan tinggi harus memikirkan strategi pemasaran yang paling baik, paling tepat dan sesuai agar dapat bertahan dan terus berkembang dalam dunia pendidikan. Perubahan karakteristik mahasiswa yang dalam hal ini mahasiswa lebih kritis dan lebih cerdas, juga menuntut institusi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih cepat. Oleh karena itu perguruan tinggi hendaknya diselenggarakan dengan menggunakan prinsip-prinsip manajemen yang fleksibel dan dinamis agar memungkinkan setiap perguruan tinggi untuk berkembang sesuai dengan potensinya masing-masing dan tuntutan eksternal yang dihadapinya.

Manajemen sering diartikan sebagai ilmu, kiat/seni, dan profesi. Luther Gulick mengatakan manajemen sebagai ilmu, karena manajemen dipandang sebagai suatu bidang pengetahuan yang secara sistematis berusaha memahami mengapa dan bagaimana orang bekerjasama. Follet, mengatakan sebagai kiat/seni, karena manajemen mencapai sasaran melalui cara-cara dengan mengatur orang lain menjalankan dalam tugas. Disisi lain manajemen, dipandang sebagai profesi karena manajemen dilandasi oleh keahlian khusus untuk mencapai suatu prestasi manajer, dan para profesional dituntut oleh suatu kode untuk mencapai tujuan tertentu yang telah dirumuskan sebelumnya (Danim, 2010)

Mahasiswa merupakan pelanggan atau konsumen bagi institusi pendidikan tinggi. Institusi sudah seharusnya dapat menjamin kepuasan mahasiswa, tidak hanya dalam proses belajar mengajar, tetapi mencakup pula dalam pelayanan administrasinya. Pelayanan administrasi, khususnya pelayanan administrasi akademik merupakan hal yang sangat penting dalam menunjang kelancaran studi mereka selama di perguruan tinggi. Meskipun beberapa aspek sudah

terkomputerisasi dan sudah online, namun pelayanan secara manual tetap diperlukan, sebagai contoh masalah legalisasi, surat menyurat, dan sebagainya. Maka dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut (1). Bagaimana gambaran manajemen mutu pelayanan di Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan (STKIP) Puangrimaggalatung Sengkang? (2). Bagaimana gambaran pelaksanaan manajemen mutu pelayanan di Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan (STKIP) Puangrimaggalatung Sengkang? Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian adalah: (1). Untuk mengetahui gambaran tentang manajemen mutu pelayanan di Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan (STKIP) Puangrimaggalatung Sengkang (2). Untuk mengetahui gambaran pelaksanaan manajemen mutu pelayanan di Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan (STKIP) Puangrimaggalatung Sengkang.

### Pengertian Administrasi

Banyak pengertian administrasi yang dikemukakan oleh para ahli administrasi, ada pengertian administrasi secara luas dan ada pengertian administrasi secara sempit, dan bahkan ada yang mengartikan sebagai proses sosial.

Istilah administrasi berasal dari kata Ad (latin) = To (Inggris) = kepada dan Ministrare (latin) = to serve / to conduct= melayani, membantu, menolong, mengarahkan. Jadi administrasi merupakan suatu usaha untuk membantu, menolong, mengarahkan semua kegiatan didalam mencapai tujuan tertentu. Secara sempit administrasi dapat diartikan pekerjaan tulis menulis dikantor, atau pekerjaan surat menyurat dll. Tata usaha/tata laksana. Secara luas administrasi dapat berarti sebagai suatu proses keseluruhan dari semua kegiatan bersama dengan memanfaatkan semua fasilitas, yang tersedia baik material, personal maupun spiritual dalam usaha mencapai tujuanbersama secara efektif dan efisien. Pendapat lain mengatakan bahwa administrasi berasal dari kata adminitratie (bahasa Belanda) yang berarti pemerintah atau pemerintahan di suatu negara, termasuk badan-badan pemerintah lainnya di dalam negara tersebut. Istilah tersebut sama dengan public administration atau administrasi negara. Fenomena yang terkandung dalam pengertian tersebut adalah (a). Terjadinya proses penyelenggaraan kerjasama dalam kelompok manusia untuk mencapai tujuan tertentu. (b). Proses penyelenggaraan tersebut diatur oleh pemerintah untuk mencapai tujuan negara yaitu untuk melayani kepentingan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupannya seperti pendidikan, kesehatan, ekonomi, politik, dan keamanan.

### Manajemen

Secara umum manajemen juga dipandang sebagai sebuah disiplin ilmu yang mengajarkan tentang proses untuk memperoleh tujuan organisasi melalui upaya bersama dengan sejumlah orang atau sumber milik organisasi. Dalam hal ini manajemen dibedakan menjadi 3 bentuk karakteristik, diantaranya adalah sebuah

proses atau seri dari aktivitas yang berkelanjutan dan berhubungan, melibatkan dan berkonsentrasi untuk mendapatkan tujuan organisasi, mendapatkan hasil dengan bekerjasama dengan sejumlah orang dan memanfaatkan sumber-sumber organisasi.

Manajemen tidak dapat terlepas dari organisasi, karena manajemen adalah motor atau penggerak organisasi, sedangkan manajemen hanya berarti jika ada organisasi yang digerakkan. Oleh sebab itu, pembicaraan tentang manajemen tidak dapat dipisahkan dengan pembahasan tentang organisasi. Manajemen harus dipimpin oleh seorang manajer yang paling bertanggung jawab dalam perencanaan dan pengendalian karena perencanaan merupakan proses dasar bagi organisasi untuk memilih sasaran dan menetapkan bagaimana cara mencapainya dan merupakan fungsi manajemen lainnya dan saling berhubungan, saling bergantung dan berinteraksi. Pada tahap pelaksanaan pula, manajer melakukan apa yang akan dikerjakan, kapan akan mengerjakannya, bagaimana mengerjakannya dan siapa yang akan mengerjakannya.

Aktivitas manajemen dimaksudkan kegiatan-kegiatan atau fungsi-fungsi yang dilakukan oleh setiap manajer. Pada umumnya kegiatan-kegiatan manajer atau aktivitas manajemen itu adalah: Planning, organizing staffing, directing dan controlling. Ini sering pula disebut istilah proses manajemen, fungsi-fungsi manajemen bahkan ada yang menyebutnya sebagai unsur-unsur manajemen.

Pengertian yang ketiga, manajemen itu adalah suatu seni suatu ilmu. Mengenai hal ini sesungguhnya belum ada keseragaman pendapat segolongan mengatakan bahwa manajemen adalah suatu ilmu. Sesungguhnya kedua pendapat ini sama mengandung kebenaran. Manajemen sebagai seni berfungsi untuk mencapai tujuan yang nyata mendatangkan hasil atau manfaat, sedangkan manajemen sebagai ilmu berfungsi menerangkan fenomena-fenomena (gejala-gejala) yang dapat memberikan penjelasan-penjelasan.

Memperlihatkan pengertian manajemen yang pertama serta kenyataannya bahwa manajemen itu adalah ilmu sekaligus seni. Bila kita memperhatikan ketiga definisi yang sudah dikemukakan diatas maka nampak seakan-akan satu-satunya alat atau sarana manajemen untuk mencapai tujuan adalah orang atau manusia saja.

## 2. METODE PENELITIAN

Kegiatan penelitian ini akan dilaksanakan di Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan (STKIP) Puangrimaggalatung Sengkang. Penelitian ini termasuk penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif yang artinya suatu penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan gambaran umum atau deskripsi tentang apa yang diteliti. Untuk memberikan deskripsi atau gambaran umum tersebut, peneliti mendasarkan data lapangan.

Fokus penelitian adalah manajemen mutu pelayanan di Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu

Pendidikan (STKIP) Puangrimaggalatung Sengkang yang meliputi: Manajemen mutu adalah suatu proses dalam pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen yang dilakukan oleh Ketua, Struktural, Dosen-dosen dan Staf Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan (STKIP) Puangrimaggalatung Sengkang untuk memenuhi tingkatan mutu yang diharapkan oleh mahasiswa.

### Instrumen

Penelitian kualitatif menggunakan peneliti sebagai instrumen utama penelitian sekaligus pengumpul data. Instrumen selain manusia dapat pula digunakan seperti: pedoman wawancara, observasi, Studi Pustaka dan Dokumentasi. Dalam hal ini peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data-data yang dibutuhkan sesuai dengan tujuan atau target penelitian.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melakukan penelitian secara seksama terkait dengan Analisis Manajemen Mutu Pelayanan di Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan (STKIP) Puangrimaggalatung Sengkang, diperoleh beberapa hasil penelitian dan pembahasan, sebagai berikut:

### Proses Perencanaan Manajemen Mutu STKIP Prima Sengkang.

Proses perencanaan di Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan (STKIP) Puangrimaggalatung Sengkang dilakukan dengan oleh Tim yang dibentuk khusus oleh pimpinan untuk melakukan kajian-kajian dan penelitian untuk merumuskan perencanaan di STKIP Prima Sengkang. Hal tersebut diutarakan oleh inisial "PS" yang merupakan wakil ketua 1 bidang akademik STKIP Puangrimaggalatung Sengkang "perencanaan dibuat oleh TIM yang dibentuk STKIP".

Perencanaan meskipun dirumuskan oleh tim yang dibentuk khusus, namun dalam penetapan mesti melibatkan peran dari seluruh elemen yang ada dalam suatu lembaga melalui suatu musyawarah atau rapat kerja. Hal tersebut dilakukan untuk mengakomodir kepentingan semua pihak yang ada dalam lembaga dan juga agar setiap pihak turut serta dalam mengambil peran dan tanggung jawab dalam pelaksanaan keputusan tersebut.

Di STKIP Prima Sengkang, proses pengambilan keputusan harus melibatkan setiap civitas akademika dalam suatu rapat kerja (raker) serta secara bersama mengambil keputusan yang terkait dengan program kerja berdasarkan prioritas dan kebutuhan STKIP Prima Sengkang. Hal tersebut diutarakan oleh Inisial PS "program kerja disusun berdasarkan prioritas dan kebutuhan melalui raker" dan "hampir semua berpartisipasi dalam rapat dengan mengajukan saran dan pendapat". Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa proses perencanaan Manajemen Mutu di STKIP Prima Sengkang mengimplementasikan dengan baik fungsi-fungsi manajemen yang dijelaskan oleh S.P Siagian.

### **Proses Pengorganisasian Manajemen Mutu di STKIP Prima Sengkang.**

Di STKIP Prima Sengkang peran sentral dalam proses pengorganisasian sumber daya dalam rangka pelaksanaan manajemen mutu ada di pundak Ketua STKIP. Hal tersebut secara jelas disampaikan dalam wawancara dengan “KM” mengatakan bahwa “tugas masing-masing pegawai dibuat berdasarkan tupoksi yang telah disusun terlebih dahulu melalui keputusan ketua STKIP”.

Dari penjelasan tersebut dapat dilihat, dalam rangka pelaksanaan manajemen mutu di STKIP Prima Sengkang, setiap pegawai hanya diberi tugas berdasarkan tupoksinya masing-masing. Artinya, pegawai tidak dibenarkan mengerjakan tugas yang bukan tupoksinya. Hal tersebut, untuk menjaga profesionalisme pegawai. Dengan kata lain, pegawai dituntut untuk bertanggung jawab penuh terhadap tugasnya masing-masing. Model pengorganisasian seperti itu sudah sangat sesuai dengan fungsi-fungsi manajemen yang telah dijelaskan pada bab tinjauan pustaka. STKIP dalam hal ini memiliki standar pengorganisasian tugas yang baik.

### **Proses Penyusunan Manajemen Mutu di STKIP Prima Sengkang.**

Penyusunan yang dimaksud disini adalah penempatan pegawai yang sesuai dengan kualifikasi pegawai tersebut (*staffing*). Proses penyusunan ini merupakan sesuatu yang penting dalam pelaksanaan manajemen mutu. Penyusunan memerlukan keahlian dan kejelian dalam menempatkan orang sesuai dengan kulfikasinya (*the right man in the right place*).

Dalam penjelasan yang lain, penyusunan harus bersifat top down. Maksudnya, dalam suatu organisasi, setiap potensi dan kualifikasi oleh setiap anggota tentu harus diketahui oleh pimpinnanya. Oleh karena itu, pimpinan memiliki kemudahan untuk membuat keputusan penempatan anggota yang sesuai dengan kualifikasinya.

Selain penempatan pegawai, proses penyusunan juga berkaitan dengan penentuan kebijakan. Di STKIP Prima Sengkang, proses penyusunan dan penentuan kebijakan dibuat oleh ketua STKIP berdasarkan saran dan pendapat dari berbagai pihak seperti Yayasan, Pejabat Struktural, Dosen, Pegawai dan Mahasiswa. Penjelasan tersebut disampaikan langsung oleh “PS” dalam sesi wawancara penelitian ini. Dengan mekanisme seperti itu, dapat dikatakan bahwa STKIP Prima Sengkang dalam hal penyusunan dan penetapan kebijakan, telah menerapkan Manajemen Mutu dengan baik, yang dibuktikan oleh keterlibatan seluruh elemen organisasi dalam hal penyusunan dan penetapan kebijakan.

### **Proses Pergerakan Manajemen Mutu di STKIP Prima Sengkang.**

Berdasarkan defenisi diatas, pergerakan suatu organisasi haruslah melibatkan seluruh unsur yang ada dalam organisasi tersebut, dengan berdasarkan pada perencanaan manajerial yang sudah disepakati bersama.

Proses pergerakan manajemen mutu di STKIP Prima Sengkang dilaksanakan dengan melibatkan seluruh civitas akademika STKIP Prima Sengkang. Hal tersebut sejalan dengan informasi yang disampaikan oleh “PS” “hampir semua unsur civitas akademika terlibat didalamnya”.

Dalam hal pelaksanaan manajemen mutu, STKIP Prima Sengkang melaksanakan sesuai dengan program yang telah diimplementasikan dalam kurikulum masing-masing prodi, sebagaimana yang disampaikan oleh “HS” ketua prodi Administrasi Pendidikan dalam sesi wawancara.

Penjelasan diatas membuktikan bahwa, penerapan pergerakan manajemen mutu di STKIP Prima Sengkang, dilaksanakan sesuai dengan fungsi-fungsi manajemen yang dikemukakan oleh G.R. Terry dalam bukunya yang berjudul *Principle of manajement*. Hal tersebut tentu saja akan menjaga kualitas mutu pendidikan dan pelayanan akademik di STKIP Prima Sengkang.

### **Proses Pengawasan Manajemen Mutu di STKIP Prima Sengkang.**

Di STKIP Prima Sengkang, proses pengawasan secara baik telah mengimplementasikan fungsi – fungsi manajemen yang dijelaskan diatas. Proses pengawasan di STKIP Prima sengkang dilakukan secara rutin dan berjenjang mulai dari ketua Prodi, wakil-wakil ketua dan ketua bahkan untuk menjamin manajemen mutu pengawasan juga dilakukan oleh Tim Wasdalbin Kopertis Wilayah IX Sulawesi. Penjelasan ini disampaikan langsung oleh “PS” dalam sesi wawancara.

Aspek rutinitas dan acak penting untuk dilakukan dalam hal pengawasan, karena hal tersebut akan memastikan kepada pegawai bahwa pekerjaan yang dilakukannya setiap saat diawasi dan dievaluasi, sehingga pegawai akan bekerja maksimal sesuai dengan tugasnya masing-masing.

Kelima fungsi manajemen mutu yang dijelaskan diatas dapat dilihat gambaran manajemen mutu di STKIP Prima Sengkang berjalan dengan baik. Artinya, manajemen mutu betul-betul menjadi prioritas utama di STKIP Prima Sengkang dalam hal pendidikan dan pelayanan akademik di lingkup STKIP Prima Sengkang. Namun, selama proses pengawasan ditemukan kendala yang masih dihadapi oleh STKIP Prima Sengkang yaitu kemampuan SDM yang masih belum optimal. Hal tersebut disampaikan oleh “PS”.

Kendala dalam suatu organisasi adalah hal yang lazim terjadi. Maksudnya, kendala yang ada tidak menjadikan mekanisme pelaksanaan manajemen mutu di STKIP Prima Sengkang tidak berjalan dengan baik. Justru sebaliknya, dengan ditemukannya kendala tersebut, ini membuktikan bahwa penerapana pengawasan manajemen mutu di STKIP Prima Sengkang sudah dilakukan dengan benar. Kendala yang ditemukan ini adalah informasi yang sangat penting bagi STKIP Prima Sengkang untuk memperbaiki kualitas manajemen mutu pendidikan dan pelayanan akademik di lingkup STKIP Prima Sengkang.

### **Pelaksanaan Manajemen Mutu Pelayanan di STKIP Prima Sengkang Kualitas Pembelajaran**

Kualitas pembelajaran adalah faktor paling penting dalam pelaksanaan manajemen mutu perguruan tinggi. Berkualitas tidaknya lulusan perguruan tinggi tersebut sangat tergantung pada kualitas proses pembelajaran selama masa perkuliahan. Faktor utama dalam kualitas pembelajaran adalah penguasaan materi oleh dosen dan kemampuan dosen dalam memberikan penjelasan kepada mahasiswanya. Tidak hanya itu, seorang dosen juga dituntut untuk senantiasa bersikap profesional dalam memberikan penilaian terhadap mahasiswanya. Seorang dosen tidak dibenarkan memberikan nilai yang tinggi kepada seorang mahasiswa hanya karena ada faktor kedekatan atau faktor yang lainnya.

Kedekatan dosen dengan mahasiswa dalam hal memberikan bimbingan juga merupakan faktor penting dalam tercapainya kualitas pembelajaran. Karena sangat diyakini bahwa informasi yang didapatkan mahasiswa dari aktifitas belajar di kelas terbatas. Untuk itu, diperlukan pembelajaran di luar kelas yang dapat dilakukan oleh dosen dalam bentuk *sharing*, diskusi dan bimbingan yang lain.

Proses pembelajaran di STKIP Prima Sengkang menurut penjelasan "NS" "penguasaan materi oleh dosen secara umum baik, walaupun masih ada yang perlu ditingkatkan kemampuannya" dan keobjektifan dalam memberikan nilai pada dasarnya objektif tetapi masih ada yang belum objektif sebagaimana yang disampaikan oleh "AL" mahasiswa semester VI pendidikan Biologi. Dari penjesalan tersebut dapat dipahami, proses pembelajaran yang berlangsung di lingkup STKIP Prima Sengkang sejauh ini berlangsung dengan baik. Hanya saja, kapasitas SDM dosen yang dimiliki masih perlu ditingkatkan.

Ada beberapa metode yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas SDM dosen, salah satunya dengan memberikan peluang dan fasilitas kepada dosen untuk melanjutkan pendidikan dan mengikuti pelatihan, seminar, dan workshop sesuai dengan bidang keilmuannya. Keobjektifan dosen STKIP Prima Sengkang dalam memberikan penilaian saat ini memang masih ada yang belum sepenuhnya objektif. Akan tetapi, dengan meningkatkan kemampuan dosen dalam pemahaman keilmuannya dan kemampuan dosen dalam memberikan materi kepada mahasiswa akan dengan sendirinya membuat dosen tersebut objektif dalam memberikan penilaian.

### **Bimbingan Akademik.**

Seperti yang peneliti jelaskan sebelumnya. Selain proses belajar di kelas, faktor lain yang menentukan kualitas lulusan suatu perguruan tinggi adalah kemampuan dan kesediaan dosen dalam melakukan bimbingan akademik. Tidak seperti proses belajar dikelas yang dibatasi oleh waktu, proses bimbingan akademik bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja. Untuk itu, kelancaran dan kualitas bimbingan akademik sangat tergantung pada kesediaan dosen dalam

meluangkan waktunya untuk melakukan bimbingan akademik.

Dari hasil wawancara dengan "SR" yang terkait dengan bimbingan akademik. Peneliti mendapatkan informasi bahwa pada dasarnya para dosen di lingkup STKIP Prima Sengkang bersedia menyiapkan waktu untuk melakukan bimbingan akademik kepada mahasiswa. informasi tersebut menunjukkan bahwa di STKIP Prima Sengkang pelaksanaan manajemen mutu pelayanan berlangsung dengan sangat baik. Namun, meskipun para dosen bersedia meluangkan waktunya untuk bimbingan akademik, terkadang dosen juga dipengaruhi oleh situasi dan kondisi dalam proses bimbingan akademik tersebut.

### **Sumber Daya Pendukung.**

Keberadaan sumber daya pendukung sangat diperlukan untuk menciptakan lulusan perguruan tinggi yang berkualitas. Sumber daya pendukung adalah fasilitas pembelajaran seperti perpustakaan, laboratorium dan sarana lain yang keberadaannya sangat menunjang kualitas dan kelancaran proses belajar mengajar di suatu perguruan tinggi. Dari hasil wawancara dengan "AB" dijelaskan bahwa, sampai saat ini ketersediaan fasilitas laboratorium dan sarana lain seperti perpustakaan dan WIFI di STKIP Prima Sengkang belum memadai. Kondisi tersebut akan berdampak kurang baik bagi kelangsungan proses belajar mengajar di STKIP Prima Sengkang.

### **Aktifitas Ekstrakurikuler**

Aktifitas ekstrakurikuler merupakan sarana bagi mahasiswa untuk mengembangkan potensi dan bakat yang dimilikinya. Aktifitas ekstrakurikuler dapat berbentuk unit kegiatan mahasiswa (UKM) ataupun himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ). Keberadaan aktifitas ekstrakurikuler ini harus didukung oleh perguruan tinggi agar mahasiswa betul-betul dapat mengembangkan potensi dan bakatnya. Selain hal tersebut, keberadaan aktifitas ekstrakurikuler ini dapat mengangkat nama baik perguruan tinggi dalam even-even tertentu yang mempertemukan mahasiswa dari berbagai perguruan tinggi.

Aktifitas ekstrakurikuler di STKIP Prima Sengkang sejauh ini didukung oleh Ketua dan oleh pembantu ketua (Puket I, II dan III), Ketua Prodi dan dosen-dosen di lingkup STKIP Prima Sengkang. Namun, meskipun didukung oleh semua pihak, keberadaan aktifitas ekstrakurikuler di STKIP Prima Sengkang disesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa dan kegiatan akademik yang lain. Hal tersebut dimaksudkan, agar keberadaan aktifitas ekstrakurikuler ini tidak mengganggu jalannya proses belajar-mengajar di lingkup STKIP Prima Sengkang.

### **Komunikasi dengan Pimpinan dan Staf.**

Aspek komunikasi dalam suatu organisasi memegang peranan penting dalam memajukan organisasi tersebut. Secara khusus, perguruan tinggi bertumpu pada kekuatan komunikasi, dikarenakan ada

banyak elemen dalam perguruan tinggi yang secara independen punya topoksi sendiri dibanding dengan elemen yang lain.

Komunikasi antar pihak harus berlangsung kondusif, agar proses belajar mengajar dapat berjalan dengan baik. Di STKIP Prima Sengkang, proses komunikasi antara mahasiswa dengan pimpinan dan staf selama ini berlangsung kondusif walaupun masih perlu dioptimalkan terutama untuk kelancaran proses belajar mengajar. Hal tersebut disampaikan oleh "PS" dalam sesi wawancara. Penjelasan tersebut mengindikasikan bahwa situasi belajar mengajar di lingkup STKIP Prima Sengkang selama ini berjalan dengan baik, karena iklim komunikasi antar pihak berjalan dengan baik.

### **Pelayanan Administrasi**

Pelayanan administrasi meliputi kemampuan dan kecepatan staf bagian administrasi dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, Sebagaimana yang disampaikan oleh mahasiswa dalam sesi wawancara. Kemudahan dan kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa akan meningkatkan kepuasan mahasiswa yang berujung pada kelancaran proses belajar mengajar di lingkup perguruan tinggi. Pelayanan akademik tidak harus memiliki jumlah staf yang banyak, yang paling utama adalah setiap staf bekerja sesuai dengan tugas dan tupoksinya masing-masing.

STKIP Prima Sengkang memiliki jumlah staf sebanyak enam orang dan dibagi ke dalam dua kelompok. Tiga orang bertugas pada hari rabu dan kamis, tiga orang bertugas pada hari jumat dan sabtu serta ke enam orang tersebut bertugas pada hari minggu. Jadi setiap hari perkuliahan pelayanan administrasi di kampus STKIP Prima Sengkang tidak pernah kosong.

Dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, staf administrasi bekerja sesuai dengan tugas dan kemampuan masing-masing. Dua orang bekerja pada bagian operator komputer, dua orang bagian keuangan dan dua orang bagian akademik. Informasi tersebut disampaikan oleh Inisial "KD" operator komputer STKIP Puangrimanggalatung Sengkang dalam sesi wawancara.

Dari penjelasan tersebut, dapat dilihat bahwa proses pelayanan administrasi di lingkup STKIP Prima Sengkang berjalan dengan sangat baik. Dikarenakan adanya pembagian tugas dan jadwal kerja yang tetap. Akan tetapi, seiring dengan bertambahnya mahasiswa yang masuk di STKIP Prima Sengkang tentu saja jumlah staf administrasi tersebut tidak memadai. Olehnya itu, kedepan perlu diadakan penambahan staff baik dari segi kuantitas maupun dalam hal kualitas.

Berdasarkan hasil wawancara terkait pelaksanaan manajemen mutu pelayanan di STKIP Prima Sengkang, sejauh ini proses pelaksanaan pelayanan manajemen mutu berjalan baik. Namun, dalam beberapa hal masih perlu ditingkatkan, seperti

ketersediaan fasilitas sarana pendukung dan proses bimbingan akademik kepada mahasiswa.

### **Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Mutu Pelayanan di STKIP Puangrimanggalatung Sengkang.**

Tujuan akhir dalam suatu penelitian kualitatif yang meneliti tentang kualitas pelayanan suatu organisasi adalah menemukan faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat jalannya proses manajemen mutu pelayanan di organisasi tersebut. Secara khusus di STKIP Prima Sengkang terdapat beberapa faktor-faktor pendukung proses manajemen mutu pelayanan. Yaitu:

1. Tersedianya laboratorium bahasa, Administrasi Pendidikan dan laboratoruim Biologi.
2. Pegawai dan staf bekerja sepenuh waktu melayani mahasiswa setiap hari kerja. Mulai dari hari rabu sampai dengan hari minggu, terutama dalam pelayanan administrasi dan pengesahan ijasah.
3. Setiap dosen mengajar sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

Adapun faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam proses manajemen mutu pelayanan di STKIP Puangrimanggalatung Sengkang, yaitu:

1. Peralatan laboratoruim masih belum maksimal
2. Ruang kelas yang masih belum mencukupi
3. Perpustakaan belum difungsikan dengan baik
4. Ketersediaan fasilitas WIFI yang belum memadai.

Dari ke empat faktor penghambat proses manajemen mutu pelayanan di lingkup STKIP Puangrimanggalatung Sengkang, merupakan sarana pendukung proses belajar mengajar. Hal tersebut bisa dimaklumi mengingat untuk mengadakan fasilitas tersebut dibutuhkan pembiayaan yang cukup besar. Akan tetapi, pengadaan fasilitas tersebut jika tidak dilakukan kedepannya akan sangat mengganggu proses belajar mengajar dan juga kualitas lulusan STKIP Puangrimanggalatung Sengkang. Berangkat dari hal tersebut, maka sangat diperlukan perhatian yang serius dari stakeholder dalam lingkup STKIP Puangrimanggalatung Sengkang.

## **4. SIMPULAN**

Manajemen mutu di lingkup STKIP Puangrimanggalatung Sengkang telah mengimplementasikan fungsi-fungsi manajemen dengan baik, yaitu: perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pergerakan dan pengawasan. Menurut para ahli manajemen, kelima fungsi manajemen tersebut adalah indikator yang dipakai untuk mengukur kinerja suatu organisasi. Apakah organisasi tersebut berjalan dengan baik atau tidak. Karena kelima fungsi manajemen tersebut dilaksanakan dengan sangat baik oleh STKIP Puangrimanggalatung Sengkang, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen mutu di STKIP Prima Sengkang sangat baik.

Dari enam indikator yang digunakan untuk mengukur apakah pelaksanaan manajemen mutu

pelayanan di lingkup STKIP Puangrimaggalatung Sengkang berjalan dengan baik, yaitu: kualitas pembelajaran, bimbingan akademik, sumber daya pendukung, aktifitas ekstrakurikuler, komunikasi dengan pimpinan dan staf dan pelayanan administrasi. Dapat disimpulkan bahwa, sejauh ini pelaksanaan manajemen mutu sudah berjalan dengan baik, meskipun dalam beberapa hal masih perlu dioptimalkan. Seperti dalam hal bimbingan akademik dan sumber daya pendukung.

Hasil penelitian ini menunjukkan ada dua faktor pendukung manajemen mutu pelayanan di STKIP Puangrimaggalatung Sengkang, yaitu ketersediaan fasilitas laboratoruim dan staf administarsi yang berkerja sesuai jadwal.

Adapun faktor penghambat yang ditemukan, yaitu: peralatan laboratirium dan kapasitas ruangan kelas yang masih terbatas dan fasilitas perpustakaan yang belum dioptimalkan dengan baik serta fasilitas wifi yang belum tersedia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip. & Keller 2009. *Marketing Management* : 13th Ed. Prentice Hall, Inc.
- Lukman, Sampara, 2004. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN Press. Jakarta.
- Manulang, M. 2006. *Dasar-Dasar Manajemen*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Manullang, Marihot AMH, 2007. *Manajemen Personalial*, Yogyakarta, Gajah Mada University Press.
- Mark, A. Fryman. 2002. *Quality and Process Improvement*, Delmar.
- Moleon, Lexy S. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosda Karya. Bandung.
- Monir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Mulyadi. 2008. *Total Quality Management*. Aditya Media. Yogyakarta.
- Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Purwanto E.A. dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial*. Gaya Media. Yogyakarta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Jakarta
- Sarwoto. 2005. *Sistem Manajemen Mutu*. PPM. Jakarta.
- Sastrohadwiryo, Siswanto, 2002. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*. PT Bumi Aksara. Jakarta
- Scott, George M., (1999), *Prinsip-Prinsip Sistem Informasi Manajemen*, PT. Raja Grafindo Persada.
- S. P. Siagian P. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Soewarno Handyaningrat. 1999. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi Manajemen*. Bandung. Remaja Rosda Karya.
- Suardi, Rudi .2004. *Sistem Manajemen Mutu*. PPM. Jakarta.
- Sugiarto, Endar, 1999, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Alfabeta. Bandung.
- Sudjana. 2003. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administratif dan Operasional*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Tjiptono, Fandi. 2005. *Manajemen Jasa*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Thomas. S. 2002. *Dasar-dasar Perkreditian*. Edisi Keempat. Penerbit Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Winardi, 2004, *Manajemen Perilaku Organisasi*. Prenada Media. Bandung