

Studi deskriptif strategi peningkatan mutu pendidikan berbasis tqm (total quality management) era pandemi Ta 2020/2021 di STT Kristus Alfa Omega

Tantri Yulia

Sekolah Tinggi Teologi Kristus Alfa Omega, Semarang.
tantri703@gmail.com

Yoel Franspebri .P,

Sekolah Tinggi Teologi Kristus Alfa Omega, Semarang.
yoelpanggabean0302@gmail.com

Article History

Submit:
October 14th, 2021

Revised:
November 1st, 2019

Published:
December 13rd, 2021

Abstrak:

Strategi peningkatan mutu berbasis TQM (Total Quality Management) adalah salah satu strategi peningkatan mutu yang memiliki aspek-aspek penekanan antara lain: kepuasan pelanggan, perbaikan secara berkesinambungan, obsesi yang tinggi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan, pemecahan masalah, serta kerjasama tim dan kepemimpinan. STT Kristus Alfa Omega Semarang adalah lokus penelitian dimana responden baik pimpinan dan mahasiswa sebagai responden dalam penelitian ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar strategi peningkatan mutu pendidikan berbasis TQM (total quality management) di era pandemi di STT Kristus Alfa Omega Semarang Tahun Ajaran 2020/2021. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini merupakan penelitian satu variabel, dengan jumlah responden sebanyak 180 orang dan sampel yang diambil sebanyak 119 siswa. Pengumpulan data akan dilakukan dengan menggunakan kuesioner atau angket. Uji hipotesis berbunyi, diduga Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan Berbasis TQM (Total Quality Management) di Era Pandemi TA 2020/2021 Di STT Kristus Alfa Omega Semarang dalam kategori sedang atau sebesar 60% dari nilai maksimum tidak diterima. Berdasarkan hasil pengujian data kuantitatif yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa nilai Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan Berbasis TQM sangat tinggi atau 89% dari nilai maksimal.

Abstract:

A quality improvement strategy based on TQM (Total Quality Management) is a quality improvement strategy that has emphasis on aspects including: customer satisfaction, continuous improvement, high obsession with quality, scientific approach to decision making, problem solving, and teamwork. and leadership. STT Kristus Alfa Omega Semarang is the locus of research where the respondents both leaders and students as

Sabda: Jurnal Teologi Kristen

<http://jurnalstn.ac.id/index.php/SJT>
p-ISSN 2772-3078, e-ISSN 2772-306X

Sekolah Tinggi Teologi Nusantara, Salatiga
Edisi: Volume 2, Nomor 2, November 2021

respondents in this study. The purpose of the study was to find out how big the strategy for improving the quality of education based on TQM (total quality management) in the pandemic era at STT Kritisus Alfa Omega Semarang academic year 2020/2021. In this study, researchers used quantitative methods with descriptive research. This study is a one-variable study, with a total of 180 respondents and a sample of 119 students was taken. Data collection will be done using a questionnaire or questionnaire. The hypothesis test reads, it is suspected that the Strategy to Improve the Quality of Education Based on TQM (Total Quality Management) in the 2020/2021 Pandemic Era At STT Kristus Alfa Omega Semarang in the medium category or equal to 60% of the maximum value is not accepted. Based on the results of testing the quantitative data that have been described, it can be concluded that the value of the TQM-Based Education Quality Improvement Strategy is very high or 89% of the maximum value.
Key Words: Strategy, Quality Improvement, TQM (Total Quality Management)

Pendahuluan

Pembahasan teori dalam bagian ini adalah teori yang berkaitan dengan strategi peningkatan mutu pendidikan berbasis TQM (*Total Quality Management*) dalam bidang pendidikan yang peneliti dapatkan dari berbagai sumber. “*Total Quality Management* didefinisikan sebagai suatu cara meningkatkan performansi 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” (Ahmad 2020, 8).

Jadi manajemen ini menekankan perbaikan mutu di setiap bidang, apabila diterapkan dalam bidang Pendidikan maka peningkatan mutu ini baik di bidang akademik maupun non akademik (keuangan, SDM, dll). TQM ini penting diterapkan dalam manajemen Pendidikan sebab dapat meningkatkan mutu layanan Perguruan Tinggi. Penerapan TQM ini membutuhkan komitmen yang tinggi bagi sebuah institusi Pendidikan.

Ada empat kualitas yang ditekankan dalam TQM, kualitas pertama “*The moral imperative, the costumers and clients of the education service (student, parent and community) deserve the best possible quality of education. This is the moral high ground in education and one*

Sabda: Jurnal Teologi Kristen

<http://jurnalstn.ac.id/index.php/SJT>
p-ISSN 2772-3078, e-ISSN 2772-306X

Sekolah Tinggi Teologi Nusantara, Salatiga
Edisi: Volume 2, Nomor 2, November 2021

the few areas of educational discussion where there is little dissent. Is duty of educational professionals and administrators to have an overriding concern to provide the very best possible educational opportunities” (Edward Sallis 2002, 3).

“Keharusan moral, klien layanan pendidikan (peserta didik, orang tua, masyarakat), berhak mendapatkan kualitas pendidikan yang terbaik. Ini adalah landasan moral tertinggi dalam pendidikan dan salah satu dari sedikit area diskusi pendidikan dimana ada sedikit perbedaan pendapat. Adalah tugas para professional dan administrator pendidikan untuk memiliki perhatian utama untuk memberikan kesempatan pendidikan yang terbaik”. Kualitas pertama ini menekankan tentang institusi Pendidikan memiliki tanggungjawab untuk memberikan layanan yang terbaik baik peserta didik, orang tua dan komunitas sekolah.

Kualitas kedua, *“The professional imperative, closely linked to the moral imperative is the professional imperative. Professionalism implies a commitment to the needs of student and a obligation to meet their needs by employing the most appropriate pedagogic practices. Educators have a professional duty to improve the quality of education and this, of course, place a considerable burden on teachers and administrators to ensure that both classroom practice and the management of the institution are operating to the highest possible standar” (Edward Sallis 2002, 4).*

“Kewajiban professional, terkait erat dengan keharusan moral professional. Profesionalisme meyaratkan komitmen terhadap kebutuhan peserta didik dan kewajiban untuk memenuhi kebutuhan mereka dengan menerapkan praktik pedagogik yang paling tepat. Pendidik memiliki tugas professional untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan ini tentu saja menempatkan beban yang cukup besar pada guru dan administrator untuk memastikan bahwa praktik kelas dan manajemen beroperasi dengan standar setinggi mungkin”. Kualitas kedua ini menekankan standar pendidikan yang tinggi, dimana pendidik memiliki tanggungjawab untuk meningkatkan kualitas Pendidikan dengan menerapkan praktik pedagogik yang tepat.

Sabda: Jurnal Teologi Kristen

<http://jurnalstn.ac.id/index.php/SJT>
p-ISSN 2772-3078, e-ISSN 2772-306X

Sekolah Tinggi Teologi Nusantara, Salatiga
Edisi: Volume 2, Nomor 2, November 2021

Kualitas ketiga, *“The competitive imperative, competition is a reality in the world of education. Falling enrolments can lead to staff redundancies and ultimately the viability of the institution can be under threat. Educationalist can meet the challenge of competition by working to improve the quality of their service and of their curriculum delivery mechanism. The importance of TQM to survival is that it is a customer-driven process, focusing on the needs of client and providing mechanism to respond to their needs and want. Competition requires strategies that clearly differentiate institutions from their competitors. Quality may sometimes be the only differentiating erentiating factor for an institution. Focusing on the needs of the customers, which is at the heart of quality, is one of the most effective means of facing the competition and surviving”* (Edward Sallis 2002, 4).

“Kompetisi imperatif, kompetisi adalah kenyataan dalam dunia pendidikan. Pendaftaran yang menurun dapat menyebabkan pemecatan staf dan pada akhirnya kelangsungan hidup lembaga dapat terancam. Pendidik dapat menghadapi tantangan persaingan dengan bekerja untuk meningkatkan kualitas layanan mereka dan mekanisme penyampaian kurikulum mereka.

Pentingnya TQM untuk kelangsungan hidup adalah bahwa itu adalah proses yang digerakkan oleh pelanggan, berfokus pada kebutuhan klien dan menyediakan mekanisme untuk menanggapi kebutuhan dan keinginan mereka. Persaingan membutuhkan strategi yang secara jelas membedakan institusi dari pesaingnya. Kualitas terkadang menjadi satu-satunya faktor pembeda yang membedakan sebuah institusi.

Berfokus pada kebutuhan pelanggan, yang merupakan inti dari kualitas, adalah salah satu cara paling efektif untuk menghadapi persaingan dan bertahan”. Kualitas ketiga ini menekankan kemampuan perguruan tinggi dalam berkompetisi. Institusi Pendidikan bergantung kepada pelanggan, maka institusi Pendidikan berfokus pada kebutuhan pelanggan, memenuhi kebutuhan pelanggan karena ini adalah cara yang paling efektif untuk bertahan dan menghadapi persaingan dalam dunia Pendidikan.

Sabda: Jurnal Teologi Kristen

<http://jurnalstn.ac.id/index.php/SJT>
p-ISSN 2772-3078, e-ISSN 2772-306X

Sekolah Tinggi Teologi Nusantara, Salatiga
Edisi: Volume 2, Nomor 2, November 2021

Kualitas keempat, *“The accountability imperative, schools and colleges are part of their communities and as such they must meet the political demands for education to be more accountable and publicly demonstrate the high standards. TQM support the accountability imperative by promoting objective and measurable outcomes of the educational process and provide mechanism for quality improvement becomes increasingly important as institutions achieve greater control over their own affairs. Greater freedom has to be matched by greater accountability. Institutions have to demonstrate that they are able to deliver what is required of them”* (Edward Sallis 2002, 4).

“Kewajiban akuntabilitas, sekolah dan perguruan tinggi adalah bagian dari komunitas mereka dan karena itu mereka harus memenuhi tuntutan politik agar pendidikan lebih akuntabel dan secara publik menunjukkan standar yang tinggi. TQM mendukung keharusan akuntabilitas dengan mempromosikan hasil yang obyektif dan terukur dari proses pendidikan dan menyediakan mekanisme untuk peningkatan kualitas menjadi semakin penting karena lembaga mencapai kontrol yang lebih besar atas urusan mereka sendiri. Kebebasan yang lebih besar harus diimbangi dengan akuntabilitas yang lebih besar.

Lembaga harus menunjukkan bahwa mereka mampu memberikan apa yang diminta dari mereka”. Kualitas keempat ini menekankan akuntabilitas dalam sebuah institusi pendidikan. Hal ini dibuktikan dengan hasil yang obyektif dan terukur dari proses pendidikan. Salah satu hasil dari proses pendidikan adalah hasil akreditasi, baik akreditasi institusi maupun akreditasi prodi. Mutu instiusi Pendidikan dapat dipertanggungjawabkan kepada pelanggan.

Adapun TQM ini memiliki karakteristik tertentu sebagaimana kutipan berikut: Fokus pada pelanggan, memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas, menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah, memiliki komitmen jangka panjang, membutuhkan kerjasama tim, memperbaiki proses secara berkesinambungan, menyelenggarakan Pendidikan dan pelatihan, memberikan

Sabda: Jurnal Teologi Kristen

<http://jurnalstn.ac.id/index.php/SJT>
p-ISSN 2772-3078, e-ISSN 2772-306X

Sekolah Tinggi Teologi Nusantara, Salatiga
Edisi: Volume 2, Nomor 2, November 2021

kebebasan yang terkendali, memiliki kesatuan yang terkendali, adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan (Arbaji dkk 2017, 95).

Penerapan karakteristik ini dalam manajemen Pendidikan memiliki pengertian fokus kepada kepuasan pelanggan internal yaitu dosen, tenaga kependidikan, karyawan. Pelanggan eksternal alumni, pengguna, orang tua. Pemecahan masalah menggunakan pendekatan ilmiah, memiliki komitmen jangka panjang, menekankan kerjasama tim, melakukan perbaikan secara terus menerus.

Metode

Rumusan masalah dalam penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar strategi peningkatan mutu pendidikan berbasis TQM (total quality management) era pandemi di STT Kristus Alfa Omega Semarang TA 2020/2021. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian kuantitatif menekankan fenomena-fenomena obyektif dan dikaji secara kuantitatif. Maksimalisasi obyektivitas desain penelitian ini dilakukan dengan menggunakan angka-angka, pengolahan statistik, struktur dan percobaan terkontrol.

Penelitian deskriptif (Descriptive Research) adalah suatu metode penelitian yang ditujukan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang berlangsung pada saat ini atau saat yang lampau. Penelitian deskriptif bisa mendeskripsikan sesuatu keadaan saja, tetapi bisa juga mendeskripsikan keadaan dalam tahapan-tahapan perkembangannya. Teknik pengumpulan data yang akan dipakai dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner atau angket dan wawancara.

Tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini pertama, validasi instrumen kepada tim ahli. kedua, uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah item-item pernyataan yang ada pada instrumen valid atau tidak. Dari hasil uji validitas dinyatakan seluruh item pernyataan bersifat valid, dengan ketentuan nilai R_{hitung} tiap

Sabda: Jurnal Teologi Kristen

<http://jurnalstn.ac.id/index.php/SJT>
p-ISSN 2772-3078, e-ISSN 2772-306X

Sekolah Tinggi Teologi Nusantara, Salatiga
Edisi: Volume 2, Nomor 2, November 2021

item lebih besar dari R_{tabel} 0,361 . Ketiga, uji reabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah item-item pernyataan yang ada pada instrumen realibel atau tidak.

Dari hasil perhitungan indeks reliabilitas sebesar 0,948 menunjukkan bahwa alat ukur dalam instrumen ini sangat reliabel. Keempat, analisis deskripsi data dengan menghitung kelas interval. Kelima, uji persyaratan analisis, yaitu uji normalitas dengan menggunakan pendekatan P-P Plot untuk melihat sebaran data dan *Kolmogorov-Smirnov* untuk melihat nilai normalitas dengan ketentuan nilai Signifikansi $\alpha > 0,05$. Keenam, Uji Hipotesis untuk melihat apakah hipotesis diterima atau tidak.

Adapun butir item yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian, sebagai berikut: variabel strategi peningkatan mutu pendidikan berbasis TQM; Item pertama, STT telah berupaya mencapai kepuasan mahasiswa dengan baik dengan nilai 87 atau 97,8%. Item dua, STT telah berupaya mencapai kepuasan gereja pengutus mahasiswa dengan baik dengan baik dengan nilai 77 atau 86,5%. Item tiga, STT telah menetapkan standar kompetensi lulusan dengan baik dengan nilai 81 atau 91%. Item empat, STT telah menetapkan standar isi pembelajaran dengan nilai 83 atau 93,3%. Item lima, STT telah menetapkan standar proses pembelajaran dengan nilai 82 atau 92,1%. Item enam, STT telah menetapkan standar dosen dan tenaga kependidikan dengan nilai 83 atau 93,3%. Item tujuh, STT telah menetapkan standar sarana dan prasarana dengan nilai 84 atau 94,3%. Item delapan, STT telah menetapkan standar pengelolaan pembelajaran dengan nilai 83 atau 93,2%. Item sembilan, STT telah menetapkan standar pembiayaan dengan nilai 79 atau 88%. Item sepuluh, STT telah menetapkan standar penilaian pembelajaran dengan nilai 82 atau 92,1%.

Item sebelas, Pimpinan mengidentifikasi penyebab persoalan dengan nilai 71 atau 79,8%. Item duabelas, Pimpinan mengumpulkan data dalam penyelesaian masalah dengan nilai 79 atau 88,8%. Item tigabelas, Pimpinan mengembangkan solusi sebuah masalah dengan nilai 79 atau 88,7%. Item empatbelas, Pimpinan memiliki obsesi terhadap perubahan ke arah yang baik dengan nilai 85 atau 95,5%. Item limabelas, STT

Sabda: Jurnal Teologi Kristen

<http://jurnalstn.ac.id/index.php/SJT>
p-ISSN 2772-3078, e-ISSN 2772-306X

Sekolah Tinggi Teologi Nusantara, Salatiga
Edisi: Volume 2, Nomor 2, November 2021

menjadikan tantangan sebagai peluang dengan nilai 82 atau 92,1%. Item enambelas, STT fokus pada peningkatan mutu dengan nilai 82 atau 92,1%. Item tujuhbelas, Pimpinan STT menekankan Kerjasama tim dengan nilai 80 atau 89,9%. Item delapanbelas, Pimpinan STT menekankan perubahan secara terus menerus dengan nilai 80 atau 89,9%. Item sembilanbelas, Pimpinan STT memiliki model kepemimpinan yang melayani dengan nilai 85 atau 95,5%. Item duapuluh, Pimpinan STT dapat menjadi teladan dengan nilai 85 atau 95,5%.

Hasil dan Pembahasan

Pembahasan tentang mutu dalam Perguruan Tinggi hal ini menjadi tanggungjawab semua pihak dalam sebuah perguruan tinggi. Namun, biasanya SPMI yang secara khusus menangani bagian PMI (Penjaminan Mutu Internal) bekerjasama dengan pimpinan yang terkait, dengan menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan, memberikan kebebasan atau peluang untuk berkarya, memiliki kesatuan yang terkendali (menekankan kesatuan pimpinan, dosen, tenaga kependidikan, karyawan, mahasiswa. Adanya keterlibatan) dan pemberdayaan karyawan.

Fokus Pada Pelanggan

Salah satu penekanan dalam TQM adalah kepuasan pelanggan. Pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita untuk memenuhi standar mutu tertentu dan karena itu akan memberikan pengaruh pada performansi perusahaan kita. Pelanggan didefinisikan orang yang tidak tergantung kepada kita, tetapi kita yang bergantung padanya. Pelanggan adalah orang yang membawa perusahaan kita kepada keinginannya. Tidak ada seorangpun yang pernah menang beradu argumentasi dengan pelanggan, karena pelanggan adalah orang yang teramat penting yang harus dipuaskan (Admad 2020, 80).

Pelanggan dalam institusi pendidikan antara lain: mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni dan stakeholder. Mereka ini adalah pihak yang mendorong

Sabda: Jurnal Teologi Kristen

<http://jurnalstn.ac.id/index.php/SJT>
p-ISSN 2772-3078, e-ISSN 2772-306X

Sekolah Tinggi Teologi Nusantara, Salatiga
Edisi: Volume 2, Nomor 2, November 2021

institusi Pendidikan untuk memiliki jaminan mutu. “Konsep dasar kualitas layanan adalah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Ismail Suardi Wekke La Ode Almana, Sudarmanto 2018, 13-14).

Ada lima dimensi pokok kepuasan pelanggan adalah (Ismail Suardi Wekke La Ode Almana, Sudarmanto 2018, 14) : Pertama, tangibles (bukti terukur), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan dan tampilan, personalia, serta kehadiran para pengguna. Kedua, reliability (keandalan), merujuk kepada kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan handal. Ketiga, responsiveness (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat. Keempat, assurance (jaminan), merupakan karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas. Kelima, empathy (empati), mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna”. Jadi kepuasan pelanggan ini harus terukur, institusi Pendidikan memiliki kemampuan untuk memberikan layanan secara optimal, memiliki kesediaan membantu, memberikan jaminan layanan dan institusi pendidikan memiliki kepedulian kepada pelanggan.

Wujud kepuasan layanan mahasiswa adalah layanan berbasis TI (*Technology Information*) di era pandemi adalah sebagai berikut: Layanan informasi nilai akademik, Pemanfaatan teknologi informasi dalam menyelenggarakan perkuliahan online akan membantu mahasiswa dalam mengurus administrasi akademik dan non akademik serta mengikuti perkuliahan. Selain kepuasan mahasiswa, kepuasan dosen juga menjadi salah satu indikator kepuasan pelanggan.

Kepuasan dosen ini memiliki beberapa indikator sebagai berikut: Gaji yang diterima (gaji yang diterima sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku). Hubungan dengan dosen lainnya (memiliki semangat kerja secara teamwork). Penempatan kerja (menempatkan dosen sesuai dengan bidang keilmuannya). Kenyamanan terhadap jenis pekerjaannya. Kebanggaan terhadap lembaga.

Sabda: Jurnal Teologi Kristen

<http://jurnalstn.ac.id/index.php/SJT>
p-ISSN 2772-3078, e-ISSN 2772-306X

Sekolah Tinggi Teologi Nusantara, Salatiga
Edisi: Volume 2, Nomor 2, November 2021

Penghargaan hasil kerja, kebermaknaan tugas (tugas yang diterima memberikan kepuasan), kesempatan untuk maju pengembangan karir (tugas yang diberikan dapat meningkatkan kemampuan dosen).

Kewenangan mengatur sistem kerja (melibatkan dosen dalam pengaturan sistem kerja). Umpan balik terhadap tugas itu sendiri (dosen mampu menerima umpan balik terhadap kinerjanya). Mutu pengawasan (dosen mampu bekerja dengan pengawasan yang baik). Struktur organisasi kerja (struktur organisasi kerja yang jelas, sehingga memudahkan dosen dalam mempertanggungjawabkan kinerjanya) (Ismail Suardi Wekke La Ode Alman, Sudarmanto 2018, 40).

Kepuasan tenaga kependidikan, dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain: Lingkungan kerja yang menyenangkan, hal dapat diciptakan dengan memberikan keleluasaan kepada tenaga kependidikan untuk mengatur lingkungan kerja sesuai dengan minatnya. Selain lingkungan, suasana kerja juga berpengaruh terhadap kepuasan tenaga kependidikan. Pimpinan dalam sebuah perguruan tinggi diharapkan memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan kerja yang baik, aman dan menyenangkan. Jaminan kualitas perguruan tinggi ini membutuhkan keterlibatan semua komponen dalam Perguruan Tinggi.

Obsesi yang Tinggi Terhadap Kualitas

Kualitas dalam sebuah Perguruan Tinggi, diwujudkan dalam menetapkan standar mutu sebuah perguruan tinggi terangkum dalam SPMI (Sistem Penjaminan Mutu Internal). SPMI merupakan sebuah implemementasi mandiri sebuah program oleh Perguruan Tinggi guna memperbagus aplikasi pendidikan tinggi secara berkelanjutan serta berencana. Pengembangan SPMI pada Perguruan Tinggi dapat dilakukan secara mandiri sesuai dengan latar belakangnya, jumlah program studi, nilai dasar, serta sumber daya pada Perguruan Tinggi tersebut (Andi Mursidi 2011, 8).

Sabda: Jurnal Teologi Kristen

<http://jurnalstn.ac.id/index.php/SJT>
p-ISSN 2772-3078, e-ISSN 2772-306X

Sekolah Tinggi Teologi Nusantara, Salatiga
Edisi: Volume 2, Nomor 2, November 2021

SPMI berkaitan dengan SN Dikti adalah sebagai berikut: Standar Pendidikan terdiri (Standar Kompetensi Lulusan, Standar Isi Pembelajaran, Standar Proses Pembelajaran, Standar Dosen dan Tenaga Kependidikan, Standar Sarana dan Prasarana, Standar Pengelolaan Pembelajaran, Standar Pembiayaan Pembelajaran, Standar Penilaian Pembelajaran). Standar Penelitian terdiri dari (Standar Hasil Penelitian, Standar Isi Penelitian, Standar Proses Penelitian, Standar Proses Penelitian, Standar Peneliti, Standar Sarana dan Prasarana Penelitian, Standar Pengelolaan Penelitian, Standar Pendanaan dan Pembiayaan Penelitian) dan Standar Pengabdian Kepada Masyarakat (Standar Hasil PkM, Standar Proses PkM, Standar Pelaksanaan, Standar Sarana dan Prasarana PkM, Standar Pendanaan dan Pembiayaan PkM).

Selain standar sesuai SN Dikti tersebut di atas, Perguruan Tinggi dapat menambahkan dengan standar melampaui SN Dikti, dimana standar ini ditetapkan oleh Perguruan Tinggi. Berbagai standar baik yang sesuai SN Dikti maupun standar yang melampaui SN Dikti dapat dilaksanakan dengan proses PPEPP (Penetapan Standar, Pelaksanaan Standar, Evaluasi Pelaksanaan Standar, Pengendalian (Perbaikan Standar) dan Peningkatan Standar.

Penetapan standar dan jumlah standar yang ditetapkan berpedoman pada SN Dikti dan jumlah standar yang ditetapkan berpedoman pada SN Dikti dalam Permenristek Dikti, Buku Pedoman SPMI Ristekdikti dan kebutuhan Perguruan Tinggi dalam memenuhi visi dan misinya. Pelaksanaan standar dilakukan setelah Standar ditetapkan, disosialisasikan dalam lingkungan Perguruan Tinggi. Standar yang ditetapkan dalam bentuk dokumen-dokumen SPMI (Dokumen kebijakan-kebijakan Perguruan Tinggi dalam mengimplementasikan SPMI, Dokumen manual SPMI berisi petunjuk teknis prosedur PPEPP dalam implementasi SPMI di setiap lapisan unit kerja Perguruan Tinggi, Dokumen standar SPMI berisi standar-standar dari setiap kegiatan penyelenggaraan Pendidikan dalam menciptakan budaya mutu di Perguruan Tinggi tersebut.

Sabda: Jurnal Teologi Kristen

<http://jurnalstn.ac.id/index.php/SJT>
p-ISSN 2772-3078, e-ISSN 2772-306X

Sekolah Tinggi Teologi Nusantara, Salatiga
Edisi: Volume 2, Nomor 2, November 2021

Dokumen formulir SPMI merupakan kumpulan form dalam proses implementasi standar SPMI". Pelaksanaan berbagai standar ini kemudian di evaluasi dan dikembangkan secara berkelanjutan (Erwin Firdaus dkk 2021, 63-64). Berbagai standar ini ditetapkan untuk menjamin mutu institusi Pendidikan. Penetapan standar ini tentu disesuaikan dengan kondisi masing-masing institusi Pendidikan.

Pendekatan Ilmiah dalam Pengambilan Keputusan dan Pemecahan Masalah

Salah satu karakteristik dalam TQM adalah pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan atau pemecahan masalah. Maksud dari pendekatan ilmiah dijelaskan dalam kutipan berikut: Pendekatan ilmiah merupakan salah satu konsep fundamental yang membedakan TQM dengan cara menjalankan bisnisnya. Pendekatan ilmiah merupakan pengambilan keputusan yang didasarkan pada data, mencari sumber penyebab suatu masalah dan mengupayakan pemecahan atau solusi permanen.

Berikut langkah-langkahnya: mengumpulkan data yang berarti (meaningful data) yaitu data yang bebas dari kesalahan pengukuran atau prosedur. Mengidentifikasi sumber penyebab suatu masalah. Mengembangkan dan menghasilkan solusi yang tepat. Merencanakan dan melakukan perubahan (H. Budi Untung 2019, 158). Pendekatan ilmiah dalam TQM di dunia Pendidikan dilakukan dengan cara menemukan penyebab masalah. Berbagai masalah yang muncul dapat bersumber dari sedikit keluhan. Sedikit keluhan baik dari dalam institusi maupun dari luar institusi perlu mendapat perhatian dari semua pihak untuk ditanggapi dan dicarikan solusi yang tepat.

Perbaikan Secara Berkesinambungan

Penekanan penting dalam TQM adalah perbaikan secara berkesinambungan dengan mengedepankan mutu. Perbaikan mutu perguruan tinggi ini didasari oleh persaingan lokal dan global sebagaimana kutipan berikut: Berbagai lembaga pendidikan tinggi menganggap persaingan di era global dan ekonomi digital ini

Sabda: Jurnal Teologi Kristen

<http://jurnalstn.ac.id/index.php/SJT>
p-ISSN 2772-3078, e-ISSN 2772-306X

Sekolah Tinggi Teologi Nusantara, Salatiga
Edisi: Volume 2, Nomor 2, November 2021

merupakan tantangan yang harus diraih dan dijadikan sebuah peluang untuk mendukung pengembangan dan kemajuan pendidikan tinggi Indonesia. Namun, tidak semua perguruan tinggi siap menghadapi era lonjakan teknologi, hanya PT yang didukung dengan infrastruktur yang memadai, sistem yang efisien dan efektif dan pengendalian manajemen yang baik yang memungkinkan untuk bersaing dan memenangkan persaingan untuk masuk pada kategori PT yang sehat. Perguruan Tinggi Indonesia harus mempersiapkan diri menghadapi perubahan era digital disruption, mulai dari sumber daya manusia (SDM), teknologi, dan regulasi pemerintah.

Perguruan Tinggi harus menyesuaikan dengan diri dengan perubahan teknologi yang ada. PT harus membangun budaya akademik yang tulus karena persaingan masuk perguruan tinggi asing ke Indonesia juga menjadi ancaman tersendiri. Di era digital, pendidikan tinggi tidak bisa hanya membahas persoalan yang dihadapi lingkup Indonesia saja, melainkan juga secara global sehingga penting bagi perguruan tinggi untuk menghasilkan SDM yang memiliki kompetensi dan berdaya saing tinggi di tingkat nasional dan global (Iani Yunus 2019, 12). Perguruan tinggi yang mampu menjadikan tantangan sebagai peluang akan memenangkan persaingan. Daya saing ini dapat diciptakan dengan perbaikan secara terus menerus di bidang manajemen perguruan tinggi. Fokus peningkatan mutu dalam sebuah perguruan tinggi diarahkan pada perbaikan jangka panjang.

Kepemimpinan

Beberapa definisi kepemimpinan dalam TQM. Kepemimpinan dalam konteks TQM adalah aktivitas-aktivitas yang dilakukan para manajer dengan penuh tanggungjawab untuk menyukseskan organisasi berdasarkan posisi, wewenang, kebijakan, alokasi sumber-sumber dan ambil bagian dalam seleksi pasar. Para manajer juga bertanggungjawab terhadap para pelanggan, karyawan, pendidik, mahasiswa, orang tua, untuk menyukseskan sekolah (Sutrisno dkk 2021, 26).

Kepemimpinan yaitu para pimpinan di semua tingkatan menetapkan kesatuan tujuan dan arah menciptakan kondisi di mana orang-orang terlibat dalam

Sabda: Jurnal Teologi Kristen

<http://jurnalstn.ac.id/index.php/SJT>
p-ISSN 2772-3078, e-ISSN 2772-306X

Sekolah Tinggi Teologi Nusantara, Salatiga
Edisi: Volume 2, Nomor 2, November 2021

mencapai sasaran mutu organisasi. Manfaat yang dicapai antara lain peningkatan efektivitas dan efisiensi dalam memenuhi sasaran mutu organisasi, koordinasi yang lebih baik dari proses organisasi, peningkatan komunikasi antara tingkatan dan fungsi organisasi serta pengembangan dan peningkatan kemampuan organisasi dan orang-orang untuk memberikan hasil yang diinginkan (Ahmad 2020, 21).

Kepemimpinan berkaitan dengan tanggungjawab pemimpin, baik dalam memimpin maupun mengelola untuk mencapai kesuksesan organisasi yang didasarkan pada posisi, kewenangan, kebijakan dan cara mengalokasikan sumber daya dan memiliki tanggungjawab dalam memenangkan persaingan dalam dunia Pendidikan. Kepemimpinan dalam manajemen mutu terpadu menekankan kesatuan tujuan. Hal ini menekankan kesatuan dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Penerapan dalam institusi Pendidikan maka Ketua, para Waket, Direktur Pascasarjana, Kaprodi, Tenaga Kependidikan dan Staf memahami tujuan institusi Pendidikan dan cara untuk mencapainya melalui bagian masing-masing.

Salah satu aspek dalam kepemimpinan adalah kemampuan dalam mempengaruhi perilaku bagi orang banyak. Kepemimpinan dalam manajemen mutu terpadu menjelaskan, Kepemimpinan adalah kualitas yang harus dimiliki seorang pemimpin dalam kegiatannya mempengaruhi perilaku orang banyak, agar mau bekerjasama dalam mencapai suatu tujuan. Kepemimpinan merupakan salah satu pilar penting dalam TQM, karena organisasi tidak ada artinya tanpa kepemimpinan yang memadai.

Prinsip-prinsip tersebut antara lain bahwa pimpinan lembaga Pendidikan hendaknya memiliki tekad yang kuat untuk terus menerus memperbaiki mutu, memiliki sikap pelayanan dengan cara membantu orang-orang dalam lembaganya (Muhammad Kristiawan, Dian Safitri, Rena Lestari 2017, 138). Pengaruh yang ditekankan untuk membangun kerjasama secara tim. Pemimpin dalam Manajemen Mutu Terpadu juga menekankan pemimpin yang memiliki tekad untuk memperbaiki

Sabda: Jurnal Teologi Kristen

<http://jurnalstn.ac.id/index.php/SJT>
p-ISSN 2772-3078, e-ISSN 2772-306X

Sekolah Tinggi Teologi Nusantara, Salatiga
Edisi: Volume 2, Nomor 2, November 2021

secara terus-menerus. Pemimpin juga mengembangkan model kepemimpinan yang melayani atau membantu orang-orang dalam institusi yang dipimpinnya.

Pemimpin dalam manajemen mutu terpadu adalah pemimpin yang inovatif, yaitu memiliki keberanian untuk mencoba sesuatu yang baru untuk memajukan institusi yang dipimpinnya. Pemimpin yang kreatif, yaitu pemimpin yang memiliki keberanian untuk menggunakan berbagai metode dalam menyelesaikan masalah atau tantangan dalam memajukan institusi yang dipimpinnya. Pemimpin yang transparan yaitu pemimpin yang integritas dirinya terjaga dan dapat menjadi teladan atau *role model* bagi orang lain. Bahkan bukan hanya integritasnya yang transparan, tetapi dalam pengelolaan institusi yang dipimpinnya juga dapat dipertanggungjawabkan dan dapat diakses bagi pemangku kepentingan. Transparansi pemimpin ini juga memberikan ruang bagi orang-orang yang dipimpinnya untuk memberikan masukan yang baik bagi kemajuan institusi yang dipimpinnya. Pemimpin yang akuntabel, yaitu pemimpin memiliki kemampuan dalam menjelaskan keputusan yang diambilnya dengan berbagai pertimbangan-pertimbangannya. Bukan hanya kemampuan dalam mengambil keputusan tetapi juga aktivitas yang dilakukannya juga dapat didasari prinsip-prinsip etika yang tinggi.

Kerjasama Tim

Kerjasama tim ini diharapkan dapat bekerja secara efektif, agar tujuan institusi dapat dicapai dengan lebih mudah dengan menyatukan semua kekuatan yang dimiliki. Kerjasama tim ini akan mampu meningkatkan kepercayaan diri dalam institusi Pendidikan. Kerjasama dalam tim, didasari oleh asumsi bahwa pemikiran dua orang atau lebih cenderung lebih baik daripada pemikiran satu orang saja.

Hasil tim jauh lebih baik daripada jumlah bagiannya (anggota individual), anggota tim dapat saling mengenal dan saling percaya, sehingga dapat saling membantu dan kerjasama tim dapat menyebabkan komunikasi terbina dengan baik. Untuk dapat disebut sebagai tim kerja, maka sekumpulan individu tersebut harus

Sabda: Jurnal Teologi Kristen

<http://jurnalstn.ac.id/index.php/SJT>
p-ISSN 2772-3078, e-ISSN 2772-306X

Sekolah Tinggi Teologi Nusantara, Salatiga
Edisi: Volume 2, Nomor 2, November 2021

memiliki karakteristik, seperti adanya kesepakatan terhadap misi tim, anggota tim harus memahami dan menyepakati misi tim, anggota tim harus memahami dan menyepakati misi tim agar bisa bekerja dengan efektif.

Setiap anggota menyepakati peraturan tim, suatu tim harus mempunyai peraturan atau tata tertib, sehingga dapat membentuk kerangka usaha pencapaian misi. Ada pembagian tanggungjawab dan wewenang yang adil, tim dapat berjalan dengan baik apabila tanggungjawab dan wewenang didistribusikan dengan baik dan setiap anggota diperlakukan secara adil, dan setiap anggota tim saling membantu dalam beradaptasi terhadap perubahan positif yang terjadi (Lijan Poltak Sinambela 2016, 420).

Kerjasama dalam tim dapat diciptakan, disinilah diperlukan kemampuan manajerial dan leadership seorang pemimpin. Kerjasama tim ini juga akan meningkatkan kemampuan dalam membangun komunikasi. Kerjasama ini juga memberikan dukungan bagi kemandirian institusi Pendidikan. Kerjasama tim ini untuk menyatukan semua sumber daya yang dimiliki oleh Perguruan Tinggi.

Penyatuan berbagai sumber daya dalam institusi untuk mencapai tujuan. Dalam melaksanakan tugas manajemen, setidaknya ada tiga kelompok yang berperan dalam mensukseskan kegiatan institusi, yaitu top manajemen; merupakan pimpinan tertinggi dalam sebuah organisasi yang mempunyai tanggungjawab. Untuk merumuskan kebijakan dan *decision maker*. Middle manajemen, merupakan orang-orang yang bertanggungjawab untuk menjabarkan kebijakan-kebijakan yang telah diambil dalam bentuk kegiatan/program. Karyawan, orang yang bertanggungjawab menjalankan kegiatan secara operasional (Murniati A.R dkk2021, 117). Kerjasama yang ditekankan dalam Manajemen Mutu Terpadu dalam berbagai kelompok baik top manajemen, middle manajemen dan karyawan. Kerjasama ini akan mampu dengan memberikan wadah bagi berbagai kompetensi dan keterampilan. Kerjasama ini juga menekankan pada penyatuan kekuatan.

Sabda: Jurnal Teologi Kristen

<http://jurnalstn.ac.id/index.php/SJT>
p-ISSN 2772-3078, e-ISSN 2772-306X

Sekolah Tinggi Teologi Nusantara, Salatiga
Edisi: Volume 2, Nomor 2, November 2021

Rumusan masalah dalam penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar strategi peningkatan mutu pendidikan berbasis TQM (total quality management) era pandemi di STT Kristus Alfa Omega Semarang TA 2020/2021. Berdasarkan perhitungan analisis data yang dilakukan dan hasil ini didasarkan pada perhitungan dari uji hipotesis yang telah dilakukan dengan menggunakan rumus:

$$\text{Harga \% Variabel} = \frac{\sum \text{Skor}_{\text{Empiris}}}{\sum \text{Skor}_{\text{Ideal}}} \times 100\%$$

Dari hasil perhitungan yang dilakukan pada uji hipotesis diperoleh angka sebesar 89% berada pada prosentase sangat tinggi yaitu antara (81-100). Untuk semakin tinggi tingkat strategi peningkatan mutu pendidikan berbasis TQM, maka STT KAO perlu berupaya mencapai kepuasan gereja pengutus mahasiswa dengan baik, menetapkan standar pembiayaan, pemimpin mengidentifikasi penyebab persoalan, pimpinan mengumpulkan data dalam penyelesaian masalah, pimpinan mengembangkan solusi sebuah masalah, menekankan kerjasama Tim, dan menekankan perubahan secara terus menerus.

Sabda: Jurnal Teologi Kristen

<http://jurnalstn.ac.id/index.php/SJT>
p-ISSN 2772-3078, e-ISSN 2772-306X

Sekolah Tinggi Teologi Nusantara, Salatiga
Edisi: Volume 2, Nomor 2, November 2021

Daftar Rujukan

Ahmad. *Manajemen Mutu Terpadu*. makassar: Nas Media Pustaka, 2020.

Andi Makklulawu. *Panyiwi Kessi Motivasi Kompetensi Dan Penguasaan Teknologi Informasi Pada Kepuasan Kerja Dan Kinerja Dosen*. Surabaya: Jakad Media Publishing, 2019.

Andi Mursidi. *Model Sistem Penjaminan Mutu Internal*. klaten: Lakeisha, 2011.

Arbangi dkk. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Jakarta: kencana, 2017.

Edward Sallis. *Total Quality Management In Education*. United Kingdom: Sylus Publishing, 2002.

Erwin Firdaus dkk. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021.

H. Budi Untung. *Hukum Merger*. Yogyakarta: Andi, 2019.

Lijan Poltak Sinambela. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2016.

Muhammad Kristiawan, Dian Safitri, Rena Lestari. *Manajemen Pendidikan*. Sleman: Deepublish, 2017.

Murniati A.R dkk. *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan Kejuruan Pengembangan Sekolah Menengah Kejuruan Berbagai Sekolah Berbasis Sistem Ganda (Dual Based System) Dan Kewirausahaan (School Based Entrepreneurship)*. Sleman: Deepublish, 2021.

La Ode Alman, Sudarmanto, Ismail Suardi Wekke. *Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi*. yogyakarta: Deepublish, 2018.

Sutrisno dkk. *Manajemen Stratejik*. solok: Insan Cendikia Mandiri, 2021.

Ulani Yunus. *Branding Perguruan Tinggi Di Era Digital*. Jakarta: Qiara Media, 2019.