

Implementasi Total Quality Management (TQM) Menuju World Class University (WCU) pada Biro Administrasi Umum Universitas Muslim Indonesia Makassar

Hamzah Hafied

Fakultas Ekonomi Universitas Muslim Indonesia Makassar

Abstract: *This research goal was to understand "The Implementation of Total Quality Management (TQM) for World Class University (WCU) in The General Administration Office, Indonesian Moslem University". This research used descriptive method. The performance of research used survey study applying questionnaires to respondents. In-dept research used observation and interview on research aspects. Sources of data or population, in this research, were full-time staffs, the civil servants of the General Administration Office, Indonesian Moslem University, 30 staffs. Data, in this research, were analyzed in two phases: (1) analysis before existing in field for data of previous study results; and (2) analysis on and after data were collected. Analysis steps, in this research, were: (1) reduction of data, to summarize data; (2) data display (presentation of data) in tables and figures; (3) verification, to make conclusion. Data, which would be analyzed descriptively in this research, were: (1) frequency of respondents' response to the research aspects; (2) results of observation; (3) substance of interview. For tes of hypothesis used the multiple regression analysis. Study results indicated that implementation of Total Quality Management (TQM) that included by preparation class, planning class and doing class have significant impact to ascend administration staffs quality for World Class University (WCU). However, the implementation stage has more dominant influence on quality improvement of administration staff toward World Class University (WCU) as revealed in table 9, where majority (76,2%) of respondent responses indicated that in periodically formal survey each year to monitor and provide information about satisfaction rate for determining the improvement actions needed in implementation stage toward World Class University (WCU).*

Keywords: *Total Quality Management (TQM) and World Class University (WCU)*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui "Implementasi Total Quality Management (TQM) menuju World Class University (WCU) pada Biro Administrasi Umum Universitas Muslim Indonesia". Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Dalam pelaksanaannya penelitian ini menggunakan cara penelitian survei yang menggunakan kuesioner atau daftar pertanyaan yang ditujukan kepada responden. Untuk lebih memperdalam penelitian, dilakukan observasi dan wawancara tentang aspek penelitian. Sumber data atau populasi dalam penelitian ini adalah Pegawai Administrasi Tetap Biro Administrasi Umum Universitas Muslim Indonesia sebanyak 30 orang. Analisis data dalam penelitian ini berlangsung dalam dua tahap yaitu: 1) analisis sebelum di lapangan terhadap data hasil studi pendahuluan; dan 2) analisis pada saat pengumpulan data dan setelah selesai pengumpulan data. Langkah-langkah analisis dalam penelitian ini adalah: 1) reduksi data yaitu merangkum data; 2) data display (penyajian data) dalam bentuk tabel dan gambar; 3) verifikasi yaitu penarikan kesimpulan. Data yang akan dianalisis secara deskriptif dalam penelitian ini yaitu: 1) frekuensi tanggapan responden tentang aspek penelitian; 2) hasil pengamatan; 3) substansi wawancara. Untuk pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Total Quality

Alamat Korespondensi:

Hamzah Hafied adalah Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muslim Indonesia Makassar

Management (TQM) yang meliputi tahap persiapan, tahap perencanaan dan tahap pelaksanaan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pegawai administrasi menuju World Class University (WCU). Namun Tahap pelaksanaan merupakan factor yang lebih dominan pengaruhnya terhadap peningkatan kualitas pegawai administrasi menuju World Class University (WCU) sebagaimana terungkap pada tabel 9 dimana (76,2%) mayoritas tanggapan responden menilai bahwa dalam survey formal secara periodik setiap tahun untuk memantau dan memberikan informasi tentang kepuasan yang dicapai untuk menentukan tindakan perbaikan yang diperlukan dalam Tahap Pelaksanaan menuju World Class University (WCU).

Kata Kunci: Total Quality Management, Universitas kelas dunia

Di era globalisasi ini terjadi pergeseran paradigma persaingan bagi perguruan tinggi, dari awalnya persaingan antar perguruan tinggi dalam suatu negara menjadi persaingan antar perguruan tinggi antar negara. Hal ini antara lain merupakan implikasi dari globalisasi dengan perdagangan bebas termasuk jasa pendidikan, sebagai motor penggerak.

Perguruan tinggi harus dapat memainkan perannya sebagai salah satu instrumen penting untuk mendorong daya saing bangsa di level nasional dan internasional. Perguruan tinggi di negara ini harus didorong untuk memiliki kualitas internasional. Sampai tahun 2008, sekitar dua ratus perguruan tinggi terbaik masih didominasi Jepang dan Cina.

Adanya orientasi persaingan antar bangsa khususnya antar perguruan tinggi secara internasional ini kemudian memunculkan konsep *World Class University (WCU)*. Banyak universitas di Indonesia mendambakan ingin menjadi salah satu *World Class University*, sebagai bukti berkualitas dan memiliki reputasi.

Selama ini, perguruan tinggi kurang memperhatikan tata kelola pada sarana dan prasarana, laboratorium, dan terutama sumber daya manusia. Keberadaan sumber daya manusia (tenaga akademik dan tenaga penunjang akademik/staf administrasi) yang belum sepenuhnya berdedikasi dan berkualitas menjadi salah satu kendala bagi sejumlah perguruan tinggi dalam memperoleh *World Class University*.

Universitas Muslim Indonesia (UMI) Makassar sebagai salah satu universitas swasta ternama dan terkemuka di wilayah Indonesia Timur memiliki potensi yang sangat besar untuk menjadi salah satu universitas yang memiliki reputasi internasional (standar internasional). UMI telah memiliki sejumlah syarat yang memungkinkannya go internasional. Syarat itu antara lain ketersediaan sumber daya

manusia yang dipandang memadai. Tentu saja syarat itu belum cukup, dan masih dibutuhkan sejumlah syarat lainnya seperti ketersediaan kurikulum yang bertaraf internasional, laboratorium yang standar, perpustakaan yang representatif dan fasilitas pendidikan lainnya.

Pencapaian UMI selama ini tidak lepas dari kerja keras dan komitmen bersama dari seluruh sumber daya manusia (tenaga akademik, pegawai administrasi/laboran/teknisi dan mahasiswa). Terlebih lagi keberhasilan selama ini juga didukung oleh kinerja sumber daya manusia (tenaga penunjang akademik/staf administrasi) pada Biro Administrasi Umum.

Namun, sejalan dengan persaingan antar perguruan tinggi yang semakin ketat, dan dalam upaya memperkuat posisi strategis UMI menuju *World Class University*, Biro Administrasi Umum UMI diperhadapkan pada tantangan utama dunia pendidikan di Indonesia berupa perkembangan kebutuhan sistem tata kelola (manajemen) sumber daya manusia berkualitas yang meningkat dengan pesatnya. Biro Administrasi Umum UMI dituntut perlu terus mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusianya secara terencana, terarah, intensif, efektif dan efisien sehingga tidak kalah bersaing dalam menghadapi era globalisasi tersebut.

Sementara itu ditinjau dari aspek kinerjanya, pegawai administrasi Biro Administrasi Umum UMI dipandang memiliki kinerja yang belum optimal. Lemahnya kualitas pegawai administrasi Biro Administrasi Umum UMI mengindikasikan adanya keterbatasan sumber daya manusia. Salah satu faktor penyebab keterbatasan sumber daya manusia tersebut adalah implikasi dari lemahnya tata kelola (manajemen) perguruan tinggi khususnya manajemen sumber daya manusia pada Biro Administrasi Umum UMI. Permasalahan lemahnya kualitas pegawai administrasi Biro Administrasi Umum UMI secara langsung

atau tidak langsung berkaitan dengan implementasi *Total Quality Management (TQM)* atau Manajemen Mutu Terpadu yang belum optimal.

Pengertian *Total Quality Management (TQM)*

ISO 8402: *TQM* adalah pendekatan manajemen pada suatu organisasi, berfokus pada kualitas dan didasarkan atas partisipasi dari keseluruhan sumber daya manusia dan ditujukan pada kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan dan memberikan manfaat pada anggota organisasi (sumber daya manusianya) dan masyarakat.

Dari bahasan terdahulu tentang pengertian *TQM*, penulis mengambil suatu kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan *Total Quality Management (TQM)* atau Manajemen Mutu Terpadu dalam penelitian ini adalah: "seperangkat tahapan-tahapan, proses-proses dan prosedur-prosedur mengelola mutu perguruan tinggi secara terpadu dan sistematis sebagai upaya memperbaiki kinerja secara terus menerus dengan tujuan untuk memberikan kepuasan pada pengguna jasa perguruan tinggi".

Pengertian *World Class University (WCU)*

Istilah universitas kelas dunia atau *World Class University (WCU)* sering kita dengar di dalam perbincangan, tetapi sampai sekarang belum ada definisi yang pasti tentang *World Class University*. Menurut kebanyakan kamus " *World Class*" adalah "ranking among the foremost in the world (menduduki ranking di antara yang terdepan di dunia), of an international standard of excellence (memiliki standar keunggulan internasional). Di dalam pembahasan ranking universitas kelas dunia, menduduki ranking ini bisa dimaknai sebagai tercatat menduduki ranking ke-sekian di antara perguruan-perguruan tinggi di dunia.

Hipotesis

- Implementasi *Total Quality Management (TQM)* yang meliputi tahap persiapan, tahap perencanaan dan tahap pelaksanaan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pegawai administrasi menuju *World Class University (WCU)*.
- Tahap pelaksanaan merupakan implementasi *Total Quality Management (TQM)* yang lebih

dominan pengaruhnya terhadap peningkatan kualitas pegawai administrasi menuju *World Class University (WCU)*.

METODE

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini yaitu pada Biro Administrasi Umum Universitas Muslim Indonesia Makassar, yang terdiri dari Bagian TU dan Rumah Tangga, Bagian Perlengkapan, Bagian Kepegawaian dan Bagian Keuangan. Waktu penelitian dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan yaitu bulan Februari sampai dengan bulan April 2012.

Metode Pengumpulan Data

- Observasi, pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap obyek yang diteliti. Dengan demikian peneliti akan lebih memahami konteks data dalam keseluruhan situasi dan dapat diperoleh pandangan yang holistik. Observasi pada penelitian ini dilakukan secara berstruktur dengan menggunakan pedoman observasi atau panduan pengamatan.
- Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.
- Kuisioner berisi item-item pernyataan yang merupakan persepsi pegawai administrasi/responden tentang implementasi *Total Quality Management (TQM)* dalam meningkatkan kualitas pegawai administrasi pada Biro Administrasi Umum Universitas Muslim Indonesia menuju *World Class University (WCU)* yang meliputi tahap persiapan, tahap perencanaan dan tahap pelaksanaan. Disamping itu berisi persepsi pegawai administrasi tentang kualitas yang dimilikinya yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

Jenis dan Sumber Data

Data Primer

Penelitian langsung terhadap obyek yang diteliti. Data tersebut diperoleh melalui metode observasi, wawancara dan hasil kuisioner dari responden.

Data Sekunder

Data diperoleh dari berbagai sumber, antara lain dari dokumentasi (buku-buku, laporan, karya ilmiah dan hasil penelitian serta informasi pihak-pihak yang berkaitan dengan kajian yang diteliti (uraian tugas, struktur organisasi, tata kerja, referensi dan lain-lain).

Metode Analisis Data

- Analisis Deskriptif, yaitu menganalisis secara deskriptif variabel-variabel penelitian dalam bentuk tabel frekuensi.
- Analisis Regresi Berganda, yaitu untuk mengetahui pengaruh tahap-tahap implementasi Total Quality Management yang meliputi: tahap persiapan, tahap perencanaan, tahap pelaksanaan terhadap kualitas pegawai administrasi Biro Administrasi Umum UMI, dengan formulasi:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y : Kualitas Pegawai Administrasi

X₁ : Tahap Persiapan

X₂ : Tahap Perencanaan

X₃ : Tahap Pelaksanaan

b₀ : Koefisien Intercept (konstanta)

b₁, b₂, dan b₃ koefisien regresi

e : Faktor lain yang mempengaruhi variabel dependen (error)

Untuk menghitung nilai koefisien b₀, b₁, b₂, b₃ dari persamaan regresi diatas dapat mempergunakan bantuan program SPSS 17. Setelah koefisien regresi diperoleh maka langkah selanjutnya adalah menguji kebenaran koefisien-koefisien regresi tersebut.

Definisi Operasional Variabel

- Total Quality Management adalah Merupakan seperangkat tahapan-tahapan, proses-proses dan prosedur-prosedur mengelola mutu perguruan tinggi secara terpadu dan sistematis sebagai upaya memperbaiki kinerja secara terus menerus dengan tujuan untuk memberikan kepuasan pada pengguna jasa perguruan tinggi.
- Tahap Persiapan adalah merupakan langkah awal perguruan tinggi untuk menyelenggarakan implementasi TQM (mempersiapkan diri secara matang). Indikatornya: komitmen pimpinan puncak, tim manajemen mutu terpadu, pelatihan

TQM, pernyataan visi dan prinsip, tujuan organisasi, komunikasi dan publikasi, kekuatan dan kelemahan, pendukung dan penolak TQM, tinjauan sikap pegawai, dan kepuasan pelanggan.

- Tahap Perencanaan adalah merupakan pengembangan rencana jangka panjang untuk manajemen yang efektif, dengan menggunakan siklus PDCA yaitu *plan* (menyusun rencana), *do* (melaksanakan rencana), *check* (meninjau dan mengevaluasi), dan *act* (tindak lanjut penyelesaian). Indikatornya: perencanaan pendekatan implementasi, identifikasi proyek, komposisi tim, dan pelatihan tim.
- Tahap Pelaksanaan adalah merupakan proses dimana manajemen atau pimpinan mewujudkan strategi dan kebijakan menjadi aksi melalui penggiatan tim dan pelaksanaan proyek-proyek TQM. Indikatornya: penggiatan tim, umpan balik, dan modifikasi infrastruktur.
- Kualitas Pegawai Administrasi Menuju WCU adalah merupakan kemampuan pegawai administrasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya untuk memantapkan posisi perguruan tinggi menuju *World Class University (WCU)*, yang meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik, yang memenuhi harapan pelanggan. Indikatornya: kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Skala ukur dari variabel-variabel penelitian menggunakan skala ordinal dengan menggunakan skala Likert.

HASIL

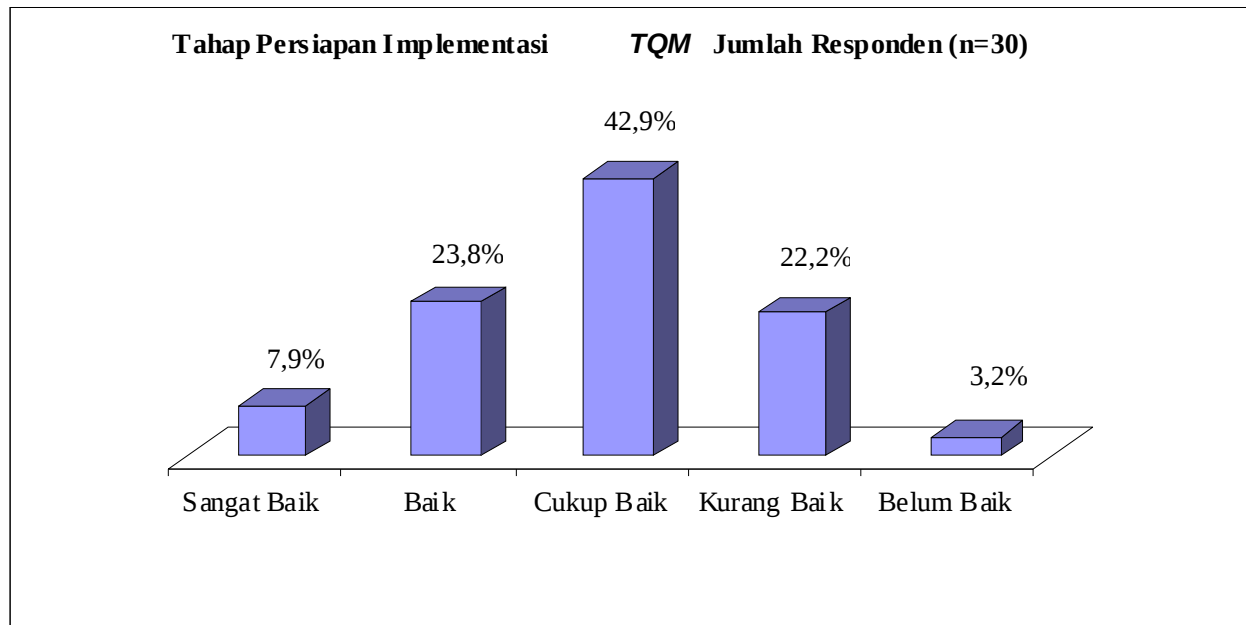
Deskripsi Variabel Penelitian

Tahap Persiapan Implementasi TQM (X1)

Dari diagram diatas menunjukkan bahwa 74,6% responden menyatakan bahwa Biro Administrasi Umum Universitas Muslim Indonesia telah mempersiapkan diri secara matang dan baik untuk menyelenggarakan implementasi TQM.

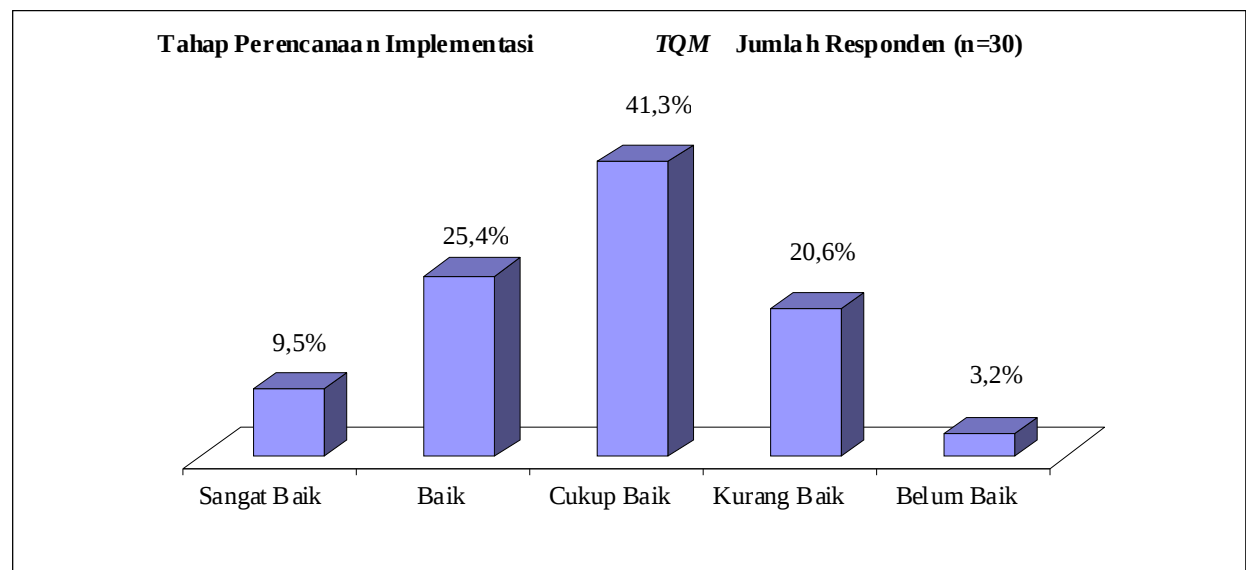
Tahap Perencanaan Implementasi TQM (X2)

Dari diagram diatas menunjukkan bahwa mayoritas responden (76,2%) menyatakan bahwa Biro Administrasi Umum Universitas Muslim Indonesia



Gambar 1. Diagram Tanggapan Responden Tentang Tahap Persiapan Implementasi TQM

(Sumber: Data diolah dari angket)



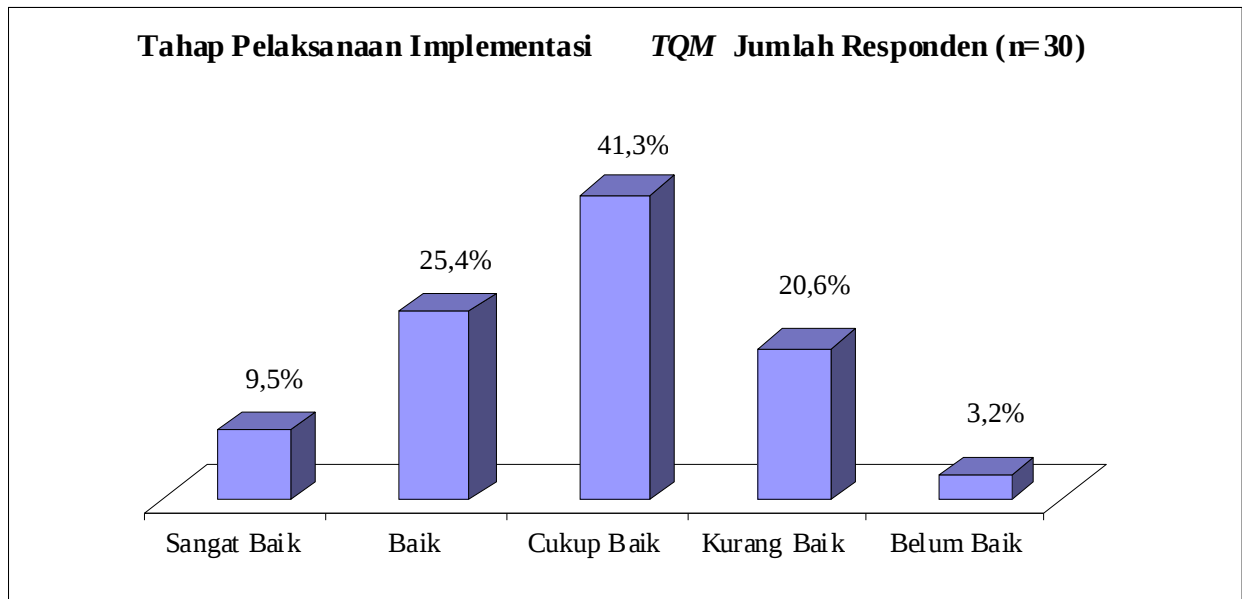
Gambar 2. Diagram Tanggapan Responden Tentang Tahap Perencanaan Implementasi TQM

Sumber: Data diolah dari angket

telah melakukan pengembangan rencana jangka panjang untuk manajemen yang efektif dengan baik, dengan menggunakan siklus *PDCA* yaitu *plan* (menyusun rencana), *do* (melaksanakan rencana), *check* (meninjau dan mengevaluasi), dan *act* (tindak lanjut penyelesaian).

Tahap Pelaksanaan Implementasi TQM (X3)

Dari diagram diatas menunjukkan bahwa mayoritas responden (76,2%) menyatakan bahwa manajemen atau pimpinan pada Biro Administrasi Umum Universitas Muslim Indonesia telah mewujudkan strategi dan kebijakan menjadi aksi melalui penggiatan tim dan pelaksanaan proyek-proyek TQM.



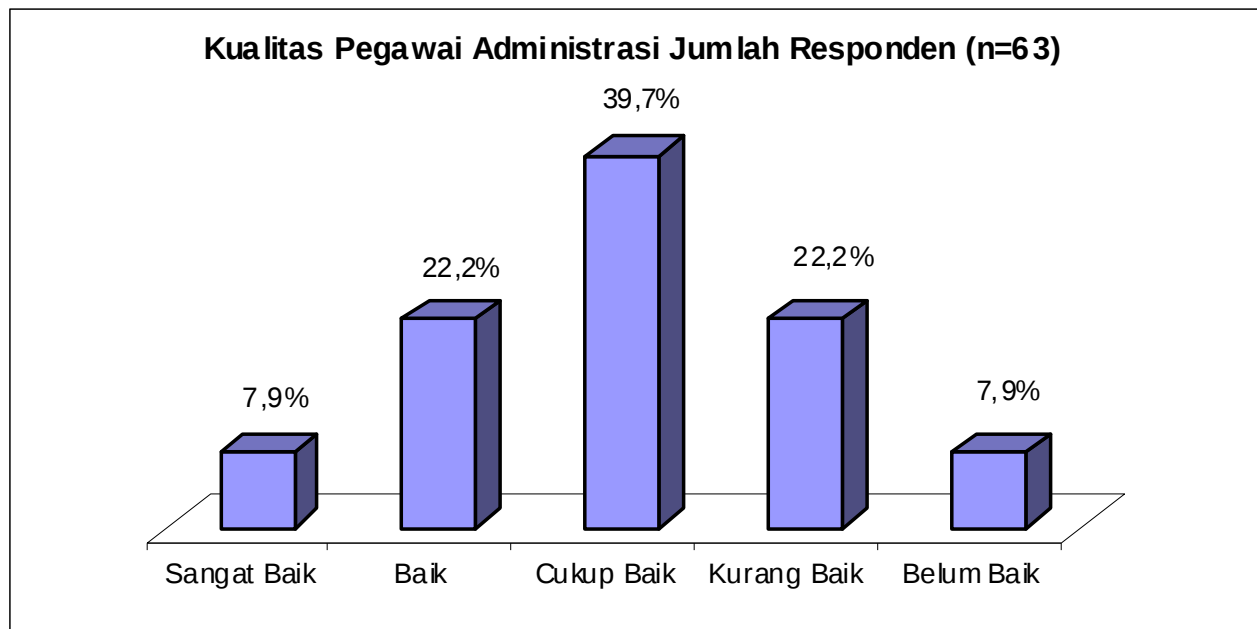
Gambar 3. Diagram Tanggapan Responden Tentang Tahap Pelaksanaan Implementasi TQM

(Sumber: Data diolah dari angket)

Kualitas Pegawai Administrasi Menuju WCU (Y)

Dari diagram diatas menunjukkan bahwa mayoritas responden (69,8%) menyatakan bahwa kemampuan pegawai administrasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya untuk memantapkan

posisi perguruan tinggi menuju WCU, sudah baik. Pegawai administrasi pada Biro Administrasi Umum Universitas Muslim Indonesia memiliki kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik, yang sudah memenuhi harapan pelanggan.



Gambar 4. Diagram Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pegawai Administrasi

(Sumber: Data diolah dari angket)

Koefisien Regresi dan Pengujian Signifikansi

Berdasarkan regresi model, maka diperoleh koefisien regresi dan uji signifikansi terhadap variabel penelitian sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut ini.

Tabel 1. Koefisien Regresi dan Uji Signifikansi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	sig
	B	Std. Error			
(Constant)	24.976	3.761		6.640	.000
X1	.628	.193	.370	3.255	.002
X2	.075	.159	.039	.470	.640
X3	1.074	.186	.585	5.769	.000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 1 bahwa t_{hitung} tahap perencanaan implementasi TQM = 0,470. Oleh karena $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima, atau tahap perencanaan implementasi TQM secara individual (parsial) terbukti tidak signifikan berpengaruh terhadap kualitas pegawai administrasi pada Biro Administrasi Umum Universitas Muslim Indonesia menuju WCU. Nilai tahap perencanaan implementasi TQM: $p = 0,640$. $p > 0,05$; maka H_0 diterima atau tahap perencanaan implementasi TQM secara individual (parsial) terbukti tidak signifikan berpengaruh terhadap kualitas pegawai administrasi pada Biro Administrasi Umum Universitas Muslim Indonesia menuju WCU.

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa t_{hitung} tahap pelaksanaan implementasi TQM = 5,769. Oleh karena $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak, atau tahap pelaksanaan implementasi TQM secara individual (parsial) terbukti signifikan berpengaruh terhadap kualitas pegawai administrasi pada Biro Administrasi Umum Universitas Muslim Indonesia menuju WCU. Nilai tahap persiapan implementasi TQM: $p = 0,000$. $p < 0,05$; maka H_0 ditolak atau tahap pelaksanaan implementasi TQM secara individual (parsial) terbukti signifikan berpengaruh terhadap kualitas pegawai administrasi pada Biro Administrasi Umum Universitas Muslim Indonesia menuju WCU.

Memperhatikan perbandingan nilai B Constant dan nilai t_{hitung} untuk masing-masing variabel independen (X1, X2, X3) pada tabel 1, menunjukkan bahwa tahap pelaksanaan merupakan implementasi TQM yang lebih dominan pengaruhnya terhadap

peningkatan kualitas pegawai administrasi menuju WCU.

PEMBAHASAN

Dari hasil pengujian dengan menggunakan analisis regresi berganda memperlihatkan bahwa

tahap persiapan, tahap perencanaan dan tahap pelaksanaan implementasi TQM merupakan faktor penting terhadap peningkatan kualitas pegawai administrasi pada Biro Administrasi Umum Universitas Muslim Indonesia menuju WCU. Dengan melakukan persiapan secara matang penyelenggaraan implementasi TQM sebagai konsep manajemen dalam rangka meningkatkan kualitas pegawai administrasi, maka akan meningkatkan kemampuan pegawai administrasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya untuk memantapkan posisi Universitas Muslim Indonesia menuju WCU.

Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat untuk meraih posisi Universitas Muslim Indonesia menuju WCU, Biro Administrasi Umum Universitas Muslim Indonesia sebagai bagian integral Universitas Muslim Indonesia, dituntut untuk mempersiapkan diri secara matang khususnya dalam menyelenggarakan implementasi TQM sebagai model manajemen yang menjadi acuannya.

Pada tahap awal ini Biro Administrasi Umum Universitas Muslim Indonesia membutuhkan komitmen yang kuat dari pimpinan puncak untuk memantapkan posisi Universitas Muslim Indonesia menjadi salah satu WCU. Disamping itu juga membutuhkan komitmen yang utuh dari seluruh pegawai administrasi untuk mendukung pengembangan Universitas Muslim Indonesia menuju WCU melalui peningkatan mutu, orientasi pelanggan, dan perbaikan secara terus menerus.

Pada tahap persiapan implementasi *TQM*, pimpinan Biro Administrasi Umum Universitas Muslim Indonesia menjadi bagian dari komite/badan/lembaga kualitas terpadu yang melakukan urusan peningkatan kualitas Universitas Muslim Indonesia secara terpadu.

Sejalan dengan hal tersebut, pelatihan *TQM* dan *WCU* menjadi langkah yang penting pada tahap ini. Sementara itu, hal-hal yang harus dikembangkan oleh Biro Administrasi Umum Universitas Muslim Indonesia pada tahap persiapan yaitu menyusun pernyataan visi dan prinsip Biro sebagai pedoman yang menentukan arah kegiatan unit kerja; menyusun tujuan umum; adanya komunikasi dan publikasi; melakukan identifikasi kekuatan dan kelemahan; mengidentifikasi pendukung dan penolak diterapkannya *TQM*; memperkirakan sikap pegawai; dan mengukur kepuasan pelanggan.

Selain dari tahap persiapan implementasi *TQM*, maka tahap perencanaan implementasi *TQM* merupakan faktor yang menentukan terhadap peningkatan kualitas pegawai administrasi pada Biro Administrasi Umum Universitas Muslim Indonesia menuju *WCU*. Dengan mengadakan pengembangan rencana jangka panjang untuk manajemen yang efektif, kemudian menggunakan siklus *PDCA* yaitu *plan* (menyusun rencana), *do* (melaksanakan rencana), *check* (meninjau dan mengevaluasi), dan *act* (tindak lanjut penyelesaian), maka akan ikut meningkatkan kemampuan pegawai administrasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya untuk memantapkan posisi Universitas Muslim Indonesia menuju *WCU*.

Beberapa aspek penting pada tahap perencanaan yang harus diperhatikan oleh sumber daya manusia pada Biro Administrasi Umum Universitas Muslim Indonesia yaitu adanya identifikasi/ pemilihan proyek awal implementasi *TQM* yang didasarkan pada kekuatan dan kelemahan Biro/Universitas Muslim Indonesia, personil yang terlibat, visi dan tujuan, dan kemungkinan suksesnya. Disamping itu, perlu untuk mengembangkan tim-tim yang komposisinya terdiri dari berbagai unit kerja dan disiplin ilmu.

Sementara itu, tahap pelaksanaan implementasi *TQM* adalah proses dimana manajemen atau pimpinan Biro Administrasi Umum Universitas Muslim Indonesia mewujudkan strategi dan kebijakan menjadi aksi melalui penggiatan tim dan pelaksanaan proyek-proyek *TQM*. Pada tahap ini harus dilakukan proses

evaluasi dan pengendalian dimana berbagai kegiatan dan kinerja Biro Administrasi Umum Universitas Muslim Indonesia dipantau, kemudian kinerja aktual dibandingkan dengan kinerja yang direncanakan. Pada tahap pelaksanaan implementasi *TQM* memerlukan umpan balik dari tim-tim yang bertanggung jawab melaksanakan proyek-proyek implementasi *TQM* kepada pimpinan puncak, maupun umpan balik dari pelanggan dan pegawai kepada tim pelaksana. Aspek paling penting pada tahap ini adalah melakukan modifikasi infrastruktur perguruan tinggi seperti perbaikan dan perubahan prosedur dan proses, struktur organisasi, program pengakuan dan penghargaan prestasi, dan lain-lain.

Ketiga tahap implementasi *TQM* pada Biro Administrasi Umum Universitas Muslim Indonesia tersebut diatas, diarahkan sebagai upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia dalam hal ini kemampuan pegawai administrasi. Upaya ini berorientasi pada tujuan akhir yaitu untuk mewujudkan peningkatan kualitas komponen pegawai administrasi pada Biro Administrasi Umum Universitas Muslim Indonesia.

Implementasi *TQM* pada Biro Administrasi Umum Universitas Muslim Indonesia merupakan proses sistematis untuk meningkatkan kualitas pegawai administrasi menuju *WCU*. Dalam hal ini, tahapan-tahapan implementasi *TQM* merupakan upaya Biro Administrasi Umum Universitas Muslim Indonesia untuk mencapai peningkatan kualitas pegawai administrasi sebagaimana yang dipersyaratkan oleh *WCU*. Strategi yang diterapkan pada Biro Administrasi Umum Universitas Muslim Indonesia dalam mengelola sumber daya manusia sehingga dapat meningkatkan kualitasnya yang notabene untuk meningkatkan daya saing dipasar global adalah dengan mengimplementasikan *TQM*. Implementasi *TQM* dipandang berperan dalam peningkatan kualitas pegawai administrasi, yang pada akhirnya meningkatkan perbaikan kinerja, produktivitas, profitabilitas, dan daya saing secara signifikan.

Pandangan tersebut di atas, memberikan suatu kejelasan bahwa implementasi *TQM* pada Biro Administrasi Umum Universitas Muslim Indonesia bertujuan untuk meningkatkan kualitas pegawai administrasi, dalam mencapai tujuan Biro Administrasi Umum Universitas Muslim Indonesia untuk

memantapkan posisi Universitas Muslim Indonesia menuju *WCU*.

Kualitas pegawai pada Biro Administrasi Umum Universitas Muslim Indonesia merupakan hal yang sangat penting dalam mencapai posisi *WCU*. Perkembangan Universitas Muslim Indonesia menuju *WCU* sangatlah tergantung pada kualitas dan produktifitas pegawai administrasi termasuk pegawai administrasi pada Biro Administrasi Umum Universitas Muslim Indonesia. Sebagai tolak ukurnya maka kualitas pegawai administrasi pada Biro Administrasi Umum Universitas Muslim Indonesia dipandang sudah memenuhi harapan sebagaimana yang dipersyaratkan oleh *WCU*.

Terkait dengan hal tersebut diatas, maka pegawai administrasi pada Biro Administrasi Umum Universitas Muslim Indonesia memiliki kehandalan (*reliability*), yakni kemampuan pegawai administrasi dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dan sudah memenuhi harapan. Pegawai administrasi pada Biro Administrasi Umum Universitas Muslim Indonesia memiliki daya tanggap (*responsiveness*) berupa keinginan para pegawai administrasi untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Sementara itu, dari segi jaminan (*assurance*), pegawai administrasi pada Biro Administrasi Umum Universitas Muslim Indonesia memiliki kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai administrasi; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Pegawai administrasi pada Biro Administrasi Umum Universitas Muslim Indonesia memiliki empati yaitu adanya kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Sedangkan dari aspek bukti fisik (*tangibles*), Biro Administrasi Umum Universitas Muslim Indonesia memiliki fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi yang memadai.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

- Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa implementasi *Total Quality Management (TQM)* yang meliputi tahap persiapan, tahap perencanaan dan tahap pelaksanaan pada Biro Administrasi Umum Universitas Muslim Indonesia

termasuk pada kriteria baik. Biro Administrasi Umum Universitas Muslim Indonesia telah melakukan persiapan secara matang untuk menyelenggarakan implementasi *TQM*. Tahap persiapan implementasi *TQM* menuju *WCU* telah dilakukan dengan baik. Biro Administrasi Umum Universitas Muslim Indonesia telah melakukan pengembangan rencana jangka panjang untuk manajemen yang efektif dengan baik, dengan menggunakan siklus *PDCA* yaitu *plan* (menyusun rencana), *do* (melaksanakan rencana), *check* (meninjau dan mengevaluasi), dan *act* (tindak lanjut penyelesaian). Manajemen atau pimpinan pada Biro Administrasi Umum Universitas Muslim Indonesia telah mewujudkan strategi dan kebijakan menjadi aksi melalui penggiatan tim dan pelaksanaan proyek-proyek *TQM* dengan baik. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kemampuan pegawai administrasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya untuk memantapkan posisi perguruan tinggi menuju *World Class University (WCU)*, sudah baik. Pegawai administrasi pada Biro Administrasi Umum Universitas Muslim Indonesia memiliki kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik, yang sudah memenuhi harapan pelanggan.

- Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa implementasi *Total Quality Management (TQM)* yang meliputi tahap persiapan, tahap perencanaan dan tahap pelaksanaan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pegawai administrasi menuju *World Class University (WCU)*. Pengaruh signifikan tersebut menyatakan bahwa tahap persiapan, tahap perencanaan dan tahap pelaksanaan merupakan faktor penting terhadap peningkatan kualitas pegawai administrasi menuju *WCU*. Tahap pelaksanaan merupakan implementasi *TQM* yang lebih dominan pengaruhnya terhadap peningkatan kualitas pegawai administrasi menuju *WCU*, karena dengan terwujudnya strategi dan kebijakan yang telah dipersiapkan dan direncanakan menjadi aksi melalui pelaksanaan proyek-proyek *TQM* dengan baik, maka kualitas pegawai administrasi menuju *WCU* semakin baik (meningkat).

Saran

Berdasarkan hasil temuan penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya dan dari simpulan diatas, maka dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut:

- Kepada unsur pimpinan Biro/Bagian/Sub Bagian diharapkan untuk selalu memberikan pembinaan dan motivasi kepada pegawai administrasi untuk mengikuti pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.
- Agar kualitas pegawai administrasi lebih meningkat, diharapkan kepada pegawai administrasi dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsi dengan lebih baik, sering mengikuti pelatihan yang berhubungan dengan tupoksi, serta selalu mengadakan hubungan yang baik dengan seluruh sivitas akademik.
- Adanya peningkatan kualitas pegawai administrasi pada Biro Administrasi Umum Universitas Muslim Indonesia hanya sebagian kecil dari pengaruh implementasi *Total Quality Management (TQM)*. Oleh karena itu masih perlu dilakukan studi lanjutan dari penelitian ini untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat tentang implementasi *Total Quality Management (TQM)* dan pengaruhnya terhadap kualitas kepemimpinan, tenaga administrasi, dan lembaga secara keseluruhan.

DAFTAR RUJUKAN

- Aburdene, P. 2006. *Megatrend 2010: Bangkitnya Kesadaran Kapitalisme*. Jakarta: Transmedia.
- Alfred, Richard, L., & Patricia, C. 1995. *Building the Future: Comprehensive Educational Master Planning Report 1995–2005*, University of Alabama & Community College Consortium.
- Amin, A.M. 2005. *Kemandirian Lokal: Konsepsi Pembangunan, Organisasi, dan Pendidikan dari Perspektif Sain Baru*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Buchori, M. 2007. *Evolusi Pendidikan di Indonesia*. Yogyakarta: Insist Press.
- Fiske, E.B. 1996. *Decentralization of Education: Politics and Consensus*, Washington: The World Bank.
- Fong, P., & Linda, L. 2003. "Evolving great universities in small and developing countries," *International Higher Education* (Fall 2003).
- Frazer, M. 1994. "Quality in Higher Education: An International Perspective," in Diana Green, ed., *What Is Quality in Higher Education?* London: Society for Research into Higher Education, 1994, pp. 101–111.
- Gaffar, M.F. 1989. *Perencanaan Pendidikan: Teori dan Metodologi*. Jakarta: P2LPTK.
- IBRD. 1980. *Proverty and Human Development*. NY: World Bank Publishing.
- Irianto, Y.B. 1997. *Konsep dan Teori Sistem*. Bandung: Labolatorium Administrasi Pendidikan FIP IKIP Bandung.
- Dokumen SMM ISO 9001: 2008 Fakultas Ilmu Sosial dan Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, 2009.
- Imam, C. 2010. *Pendidikan Karakter dalam IPS*. Yogyakarta: HISPISI.
- Ris, S. *Tepat Waktu, Begitu Pentingkah?* Kompas 2 Desember 2009. Jakarta.
- Stufflebeam, L., & Shinkfield, J. 1985. *Systematic Evaluation*. Boston: Kluwer Nijhporff Publishing.
- Sudarsono, F.X. 1993. "Penelitian Evaluasi Implementasi Kebijakan". *Makalah* disampaikan pada Penataran Penelelitian Kebijakan. Lemlit IKIP Yogyakarta.
- Sundqvist, B. 2005. "Monitoring A Comprehensive Research University." In Liu, Nian Cai, ed. (2005) *Proceedings of the First International Conference on World-Class Universities (WCU-1)* (Shanghai: Shanghai Jiao Tong University).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- UMI. 2010. *Panduan Universitas Muslim Indonesia Menuju World Class University*. Makassar.
- Weiss, C.R. 1972. *Evaluation Research. Method of Assessing Program Effectiveness*. Englewood Cliffs: N.J. Prentice Hall.
- Worthen, B.R., & Sanders, J.R. 1987. *Educational Evaluation: Theory and Practice*. Ohio: Charles A. Jones Publishing Company.