

Implementasi Total Quality Management (TQM) di Institut PTIQ Jakarta

by Ahmad Zain Sarnoto

Submission date: 18-Nov-2022 11:45PM (UTC-0600)

Submission ID: 1958489927

File name: entasi_Total_Quality_Management_TQM_di_Institut_PTIQ_Jakarta.pdf (793.68K)

Word count: 4209

Character count: 27874

IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DI INSTITUT PTIQ JAKARTA

Ahmad Zain Sarnoto

Institut PTIQ Jakarta, email: ahmadzain@ptiq.ac.id

Riwayati Wahyuningsih

Institut PTIQ Jakarta, Email: riwayati.w@gmail.com

ABSTRACT

Research on the implementation of Total Quality Management (TQM) was conducted at PTIQ Institute Jakarta. Research is more focused on the implementation of total quality management in the Graduate Program of PTIQ Jakarta Institute. This research uses a descriptive qualitative approach that is a study that intends to understand the phenomenon of what is experienced by the research subject. Data is obtained through research on documents and interviews with stakeholders.

The results of this study are: First, the application of Total Quality Management (TQM) at PTIQ Jakarta Institute has been prepared based on the rector's decision. Completeness of the document has been owned although still not detailed to the lowest level.

Second, the implementation is realized by giving duties to lecturers as the embodiment of the Rector's decision. However, the number of task implementers in the field is still not balanced with the number of tasks charged, so that there are some tasks that have not been completed

Third, Total Quality Management (TQM) for Private Islamic Religious Colleges (PTKIS), at PTIQ Institute has been working on digitalization models to facilitate and streamline work. Support for creating apps has been provided, although it is still in a simple stage.

Fourth, the model of digitalization of devices to manage quality assurance systems and strengthen human resources becomes an important variable in maximizing the quality of quality management in Islamic Religious Colleges.

Keywords: *TQM, PTIQ, Quality Assurance.*

Pendahuluan

Pendidikan yang bermutu memegang peranan sangat penting dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia (Sarnoto, 2017), akan tetapi minat dan perhatian pada aspek kualitas jasa pendidikan bisa dikatakan baru berkembang dalam beberapa dekade terakhir. Keberhasilan jasa pendidikan ditentukan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pengguna jasa pendidikan (Fatmuroji, 2015).

Tantangan bagi perguruan tinggi terutama Perguruan Tinggi Keagamaan Islam (PTKI) untuk mencapai kebutuhan pasar dimana dituntut menghasilkan Sumber

Daya Manusia yang memiliki *critical thinking*, yang mampu berkomunikasi, berkolaborasi dan daya kreatif yang tinggi(Hermanto, 2020). PTKI harus menjamin mutu kualitasnya mulai dari perencanaan, proses dan outputnya. Penerapan *Total Quality Management* (TQM) merupakan salah satu usaha sebuah perguruan tinggi dapat meningkatkan mutu tata kelolanya dengan maksud agar tujuan dari visi misi yang ditetapkan dapat tercapai. TQM bertujuan untuk meningkatkan *value* secara berkesinambungan kepada pelanggan dengan cara mendesain dan selalu meningkatkan sistem dan proses lembaga sehingga tercapai dua prinsip dasar *Total Quality Management* (TQM) adalah kepuasan pelanggan dan perbaikan terus menerus.

Komitmen yang tinggi dari seluruh elemen lembaga pendidikan tinggi menjadi variabel utama akan keberhasilan penerapan *Total Quality Management* (TQM). Lima pilar penyangga utama keberhasilan penerapan TQM sangat memacu tingkat kesuksesan perguruan tinggi, lima pilar itu adalah pelayanan (jasa), proses dalam pelaksanaan tata kelola perguruan tinggi, reputasi lembaga, kepemimpinan dan komitmen. Lulusan mahasiswa yang unggul tidak akan dicapai melalui lembaga yang tidak punya reputasi baik, lembaga yang bereputasi tidak berarti tanpa kepemimpinan yang dapat diandalkan, dan komitmen dari hulu ke hilir menjadi pilar pendukung yang melengkapi. Setiap pilar saling menyangga satu sama lainnya untuk mencapai tujuan bersama(Fathurrohman & Sulistiorini, 2002).

Dunia pendidikan sudah mulai menerapkan metode yang digagas oleh Edward Sallis, yakni control mutu (*quality control*), jaminan mutu (*quality assurance*) dan mutu terpadu (*total quality*). Kontrol mutu adalah sebuah proses setelah produksi yang mampu melihat produk-produk yang cacat dan inspeksi ini dilakukan oleh Quality Control. Jaminan mutu ialah sebuah desain untuk memastikan bahwa proses produksi atau pelayanan menghasilkan sebuah produk atau jasa yang sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan di awal. Jaminan mutu ini adalah sebuah cara menghasilkan produk yang tidak menghendaki adanya cacat atau kesalahan. Jaminan mutu memastikan bahwa produk secara konsisten selalu baik sejak awal. Penekanan jaminan mutu ini ditekankan pada tanggung jawab tenaga kerja, semua pedoman dijamin oleh sistem jaminan mutu. Terakhir adalah TQM (*total quality management*) yang artinya perluasan dan pengembangan dari jaminan mutu. TQM mengusahakan penciptaan budaya mutu yang mendorong semua tenaga kerja untuk memuaskan para pelanggan. Harapan pelanggan seringkali berubah-ubah sehingga lembaga harus dapat menemukan metode-metode yang tepat untuk merespon perubahan harapan, keinginan dan kebutuhan pelanggan(Sallis, 2012).

Penjelasan teori dari Edward Sallis diatas membuat penulis berpendapat bahwa sangat erat hubungan antar konsep mutu dan gagasan mutu sehingga menjadi sebuah acuan untuk mengimplementasikan teori tersebut. Mutu harus dapat dipahami dengan dua perspektif yaitu mutu standard dan mutu menurut pelanggan, untuk menjaga kualitas yang telah ditetapkan maka perlu adanya kontrol mutu

dengan dua tindakan yaitu inspeksi dan identifikasi untuk menemukan apakah ada standar yang tidak tercapai. Jika semua sudah terlaksana dengan baik maka diperlukan sebuah sistem untuk menjamin semuanya berjalan semestinya sejak awal hingga akhir dan sistem ini disebut penjamin mutu, sistem ini kemudian berkembang menjadi Total Quality Management (TQM) yang berfokus pada kepuasan pelanggan dan perbaikan terus menerus (Sarnoto, 2013). *Total Quality Management* sebagai sebuah sistem yang efektif untuk mengintegrasikan usaha-usaha pengembangan kualitas, penjagaan kualitas, dan perbaikan kualitas atau mutu dari berbagai kelompok atau organisasi, hingga pada akhirnya dapat meningkatkan produktivitas dan pelayanan ke tingkat yang paling bawah yang menimbulkan kepuasan semua pelanggan. Pendapat ini disampaikan oleh Hasibuan (Hasibuan, 2000).

Kepuasan pelanggan dengan perbaikan secara berkelanjutan ini juga ditegaskan oleh Jerome S. Arcaro yang menyatakan jika TQM diimplementasikan secara tepat, maka dapat menghasilkan metode yang membantu para profesional pendidikan menjawab tantangan pendidikan di masa depan, membangun sarana prasarana yang memadai, mampu memberikan respon cepat terhadap perubahan tuntutan masyarakat, serta membantu lembaga pendidikan menyesuaikan dengan biaya dan waktu yang tersedia (Arcaro, 2007).

Kebutuhan masyarakat yang dinamis membuat *Total Quality Management* (Manajemen Mutu Terpadu) merupakan suatu pendekatan yang dipilih oleh organisasi dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut. Dalam pendekatan penerapan TQM, orientasi peningkatan mutu produk atau jasa yang dihasilkan adalah untuk memenuhi kepuasan pelanggan dan untuk mengatasi lingkungan yang terus berubah (Syafaruddin, 2014).

TQM pada pendidikan tinggi diterjemahkan dengan cara mengelola lembaga pendidikan tinggi berdasarkan filosofi bahwa budaya mutu menjadi sebuah keharusan yang menjadi komitmen semua unsur dalam lembaga pendidikan tinggi. Implementasi TQM pada perguruan tinggi tidak lepas dari dukungan kepemimpinan pada lembaga pendidikan tinggi tersebut (Sarnoto & Gunadi, 2013). Komitmen ini harus dilaksanakan sedini mungkin dan berkesinambungan agar proses pembudayaan menghasilkan produk jasa sesuai harapan atau bahkan melebihi harapan pelanggan.

Metodologi Penelitian

Penelitian mengenai implementasi *Total Quality Management* (TQM) di Institut PTIQ Jakarta merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*) atau empiris. Metode penelitian empiris ini lebih menekankan pada hasil observasi lapangan yang difokuskan pada penerapan TQM program studi pascasarjana Institut PTIQ Jakarta. Terkait dengan penelitian lapangan, maka peneliti meneliti ke lapangan untuk mengadakan pengamatan tentang suatu fenomena secara alamiah.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan, bersifat deskriptif kualitatif, dimana prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang yang diperlukan dan dapat diamati (Moleong, 2007).

Pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yaitu suatu penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah serta dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Tohirin, 2012). Dengan kata lain dalam penelitian deskriptif, peneliti hendak menggambarkan suatu gejala (fenomena) atau sifat tertentu, tidak untuk mencari atau menerangkan keterkaitan antar variabel (Sanjaya, 2013).

Pembahasan Hasil Penelitian

1. Upaya Penerapan Total Quality Management (TQM) di Institut PTIQ Jakarta.

Untuk mencapai kriteria menjadi Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Swasta yang berkualitas maka indikator-indikator yang sebelumnya telah dibahas, perlu diupayakan oleh Institut PTIQ Jakarta.

a. Mengadakan Pelatihan dalam rangka meningkatkan kompetensi Dosen dan Mahasiswa.

Pengembangan penelitian dan pengabdian masyarakat di Institut PTIQ Jakarta di laksanakan dibawah naungan Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M). Lembaga ini menjadi inisiator terdepan dalam peningkatan kapasitas sumber daya manusia baik Dosen, Mahasiswa maupun tenaga kerja yang ada di lingkungan Institut PTIQ Jakarta. Peningkatan kapasitas SDM melalui program-program pengembangan penelitian, pengabdian masyarakat dan publikasi sebagai bentuk peran aktif dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan daya saing bangsa dengan kegiatan riset dan pengabdian kepada masyarakat dalam perspektif Alquran. Arah pengembangan Institut PTIQ Jakarta menuju *The world university of quran science* harus didukung penuh oleh LP2M melalui visi, misi dan rencana-rencana program kerjanya, sehingga tujuan Institusi tercapai.

Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M) Institut PTIQ Jakarta berkomitmen dalam mengembangkan budaya penelitian dan berusaha memberdayakan masyarakat berdasarkan landasan keilmuan Islam dan al-Qur'an demi memajukan sumber daya manusia Indonesia. Komitmen itu diwujudkan dalam bentuk jalinan kerjasama yang dibina. Dalam bidang penelitian, LP2M secara intensif bekerjasama dengan institusi pemerintah seperti Badan Litbang Kemenag RI dan yang lainnya. Pada bidang pengabdian kepada masyarakat, LP2M menjalin kerjasama dengan berbagai komunitas kemasyarakatan (*community engagement*) dengan maksud mengembangkan kapasitas sumber daya manusia Institut PTIQ Jakarta

Institut PTIQ Jakarta melalui Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat berusaha membangun kerjasama kemitraan, baik dengan Institusi negeri maupun swasta. Menurut data yang dihimpun pada website resmi kampus,

kerjasama kemitraan dengan berbagai lembaga dalam dan luar negeri ini sudah dibangun sejak 2011. Kerjasama dalam negeri yang telah dijalin secara resmi ada 120 bentuk kerjasama. Di tahun 2018 ada 58 kerjasama yang dijalankan, tahun 2019 ada 18 kerjasama di tahun 2020 tidak ada penandatanganan kerjasama, dan mulai kembali di tahun 2021 ada 4 kerjasama. Sisanya di bawah tahun 2018.

Terobosan baru yang dilakukan LP2M adalah jemput bola, dimana LP2M lebih masif mengajak dan memberi bimbingan kepada dosen-dosen dengan menerbitkan beberapa instrument peningkatan kapasitas Dosen. Formulir yang disosialisasikan untuk para dosen ini dalam kerangka meningkatkan reputasi Dosen dan lembaga, sebagaimana yang dicita-citakan dalam visi Institut PTIQ Jakarta. *Coaching clinic* dan pojok konsultasi menjadi program andalan pada masa sekarang ini dan masif disosialisasikan dan rutin dilaksanakan setiap dua pekan sekali. Program lain yang peneliti temukan di lapangan adalah kegiatan manajemen jurnal. Kegiatan ini dilakukan oleh pengelola jurnal dari tiap-tiap fakultas yang ada di Institut PTIQ Jakarta. Kegiatan ini rutin dilaksanakan setiap bulan untuk bersama-sama membahas kendala-kendala dan berikut solusinya untuk meningkatkan publikasi penelitian dan pengabdian masyarakat.

Kendala-kendala yang ditemukan di lapangan meliputi kendala teknis dan non-teknis. Secara teknis, para Dosen belum memahami sepenuhnya pentingnya publikasi penelitian dan pengabdian masyarakat. Manfaat ini tidak hanya dirasakan bagi institusi tapi juga bagi individu dosen itu sendiri. Kendala non-teknis yang ditemukan adalah masalah waktu dan prioritas. Sebagian besar Dosen kesehariannya sudah melakukan pengabdian masyarakat, seperti mengelola lembaga Al-Qurán, menjadi penceramah dan sebagainya, akan tetapi secara dokumentasi belum tercatat dengan baik sebagai bukti peningkatan kapasitas. Maka dari hal itulah LP2M mengakomodasi kebutuhan-kebutuhan Dosen dalam hal pengembangan kapasitas melalui instrumen-instrumen mutu.

Dosen memiliki tuntutan untuk melakukan riset, berbeda dengan guru. Maka lembaga pendidikan tinggi seperti Institut PTIQ Jakarta sudah sewajarnya memfasilitasi pengembangan kapasitas Dosen untuk mampu melakukan fungsinya.

b. Digitalisasi dalam Bidang Akademik dan Non-akademik

Institut PTIQ Jakarta langsung merespon kebutuhan masyarakat dalam hal pembelajaran. Di masa pandemi yang dimulai tahun 2020, Institut PTIQ Jakarta memulai pembelajarannya dengan sistem online. Pembelajaran jarak jauh yang dilaksakan atas desakan keadaan ini membawa perubahan positif yang banyak bagi dunia pendidikan terutama Institut PTIQ. Dosen dan mahasiswa belajar cepat mengenai teknologi sebagai bagian penting yang mendukung kegiatan belajar mengajar.

Kehadiran media digital semakin menggeser media-media konvensional, seperti koran, majalah, dan sejenisnya. Media-media konvensional tersebut sudah semakin jauh ditinggalkan. Media digital juga telah merubah kebutuhan masyarakat terhadap televisi konvensional. Masyarakat konsumen mulai lebih cenderung menyukai video streaming, tv online, maupun tv internet berlangganan. Hal demikian menguatkan langkah yang diambil oleh Institut PTIQ Jakarta dalam mengembangkan digitalisasi baik pada bidang akademik maupun non-akademik.

Media-media digital tersebut dimanfaatkan oleh banyak kalangan untuk berbagai macam kepentingan seperti bisnis, pendidikan, sosial budaya, politik dan

sebagainya. Lembaga pendidikan tinggi memanfaatkan teknologi untuk keberlangsungan penjaminan mutunya dengan memuaskan pelanggan dan memberikan kepastian jaminan mutu secara terus-menerus.

Pelatihan-pelatihan dan seminar-seminarpun dilakukan secara daring (dalam jaringan) yang menjadikan jargon kampus merdeka mulai sedikit-sedikit menemukan jalannya. Pola belajar dimana saja dan kapan saja dapat dengan mudah dilakukan pada kondisi ini.

Himpunan Mahasiswa Ekonomi Syariah (HIMA-EKSYAR) Institut PTIQ Jakarta telah melaksanakan acara pelantikan yang diadakan secara daring melalui aplikasi konferensi video Zoom Meeting Pada hari Senin, 22 November 2021. Acara pelantikan dilanjutkan dengan webinar yang mengusung tema “Menyiapkan Entrepreneur Syariah untuk Menghadapi Era Society 5.0”. Acara-acara serupa giat dilaksanakan oleh Institut PTIQ Jakarta sebagai bekal untuk mahasiswa mencapai tujuan lulusan yang dicita-citakan.

Institut PTIQ Jakarta juga baru-baru ini meresmikan pembukaan repository Institut PTIQ Jakarta. Repository ini berisi berbagai macam program atau aplikasi yang telah dibuat sehingga bisa diakses melalui internet. Repository ini salah satu respon cepat yang dilakukan Institut PTIQ Jakarta terhadap kebutuhan pelanggannya di era 4.0.

Repository ini melengkapi keberadaan website kampus yang sudah ada sebelumnya. Pada websitenya, Institut PTIQ Jakarta memberikan informasi secara lengkap mulai dari global tentang sejarahnya, visi misi, fakultas, penerapan tridarma perguruan tingginya dan berita-berita lainnya. Meskipun masih ditemukan beberapa kekurangan dalam website ini, seperti beberapa bagian belum diisi secara lengkap, lampiran-lampiran yang belum sepenuhnya bisa di akses dan beberapa temuan kecil. Secara umum keberadaan website ini sangat membantu bagi pelanggan Institut PTIQ Jakarta untuk mengetahui informasi-informasi yang diperlukan.

Digitalisasi non-akademik juga mulai memperlihatkan peningkatannya. System pelayanan administrasi dan keuangan mulai banyak melakukan pembenahan, dan hasilnya mahasiswa dan dosen sebagai pelanggan internal merasakan tingkat kepuasan yang meningkat. Hasil survey tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi menyatakan 51,9% merasa sangat puas, 34,6% puas dan sisanya merasa cukup. Tingkat kepuasan akan teknologi yang digunakan dalam pelayanan juga mencapai tingkat yang sangat baik dengan hasil 60,5% mahasiswa menyatakan sangat puas, 30% menyatakan puas dan sisanya menyatakan cukup.

c. **Trend Marketing Institut PTIQ Jakarta**

Institut PTIQ Jakarta mulai melirik trend marketing 4.0 dimana pemasarannya berorientasi pada manusia. Pergeseran ekonomi dari yang tadinya eksklusif menuju inklusif juga mulai diterapkan. Jargon perguruan tinggi keagamaan Islam yang merupakan lanjutan dari jenjang pesantren mulai dihapus. Kini perguruan tinggi keagamaan Islam mengikuti perkembangan zaman dengan makin trendinya program-program dan sosialisasinya.

Pemasaran PTIQ Jakarta menggabungkan pola traditional dan digital. Pemasaran dari mulut ke mulut masih dilakukan, sementara promosi digital juga masif digalakkan melalui website kampus maupun media sosial- media sosial

kampus. Penggabungan keduanya menjadikan Institut PTIQ Jakarta makin banyak diminati oleh mahasiswa-mahasiswa dengan latar belakang yang beraneka ragam. Publik-publik figur yang menjadi pelanggan kampus inipun tidak segan-segan ikut mempromosikan program-program menarik kampus.

Digital marketing yang telah dilakukan Institut PTIQ Jakarta diantaranya *upgrade* website kampus menuju kelas dunia, aktif pada seluruh platform media sosial yang ada dan membuat iklan digital. Hal yang menjadi kebutuhan dasar saat ini itu memang mutlak diperlukan, mengingat manfaat dan keefektifannya yang telah dirasakan. Dengan konsep digital marketing yang dilakukan diharapkan dapat menjangkau lebih luas semua kalangan, menghemat waktu dan biaya, memberikan kemudahan dan mempersiapkan memasuki era *internet of thing*. Manfaat-manfaat tersebut diantaranya adalah *Pertama*, Mempermudah penerimaan mahasiswa baru. Institut PTIQ Jakarta melaksanakan proses seleksi PMB (Penerimaan Mahasiswa Baru) dengan cara online. Hal ini menjadi hal yang harus segera dilakukan di masa pandemi. Kelengkapan informasi yang ada di website maupun platform media sosial akan lebih memudahkan calon mahasiswa mendapatkan informasi dengan cepat dan akurat. Website yang bisa di akses untuk penerimaan mahasiswa baru ini adalah <https://ptiq.ac.id/pmbptiq2021>.

Manfaat *kedua* yaitu mempermudah proses pembayaran. Kekhawatiran untuk tatap muka di masa pandemic ini membuat sebagian besar orang menjadikan sebagian transaksi keuangan beralih ke online. Hal ini juga sudah jauh-jauh hari dilakukan oleh Institut PTIQ Jakarta, bahkan sebelum masa pandemic ini ada.

Manfaat yang bisa dirasakan yang *ketiga* yaitu mengaktifkan website kampus. Institut PTIQ Jakarta sebagai perguruan tinggi keagamaan Islam swasta yang masih harus banyak melakukan peningkatan dalam banyak hal, pengelolaan website kampus ini harus prioritas di masa sekarang. Institut PTIQ Jakarta telah menampilkan company profilnya, dengan kekuatan kampus ini sebagai pencetak ulama dan Hafidz Qurán pada website ini. Informasi program, jurusan, biaya dan hal lain lebih lengkap membuat satu nilai lebih bagi sebuah perguruan tinggi. Website kampus bisa diakses pada pranala <https://ptiq.ac.id/>.

Manfaat berikutnya adalah membuat iklan dan konten promosi digital. Iklan dan konten promosi digital yang telah dibuat, disebarakan melalui website dan media sosial kampus serta memanfaatkan engine pencarian sebagai bagian dari kebutuhan masyarakat saat ini. Keberadaan website, iklan dan instrumen promosi digital lainnya sudah cukup baik, meski masih ditemukan beberapa kekurangan di dalamnya. Peneliti menemukan beberapa *template* yang belum ada isinya. Di lain tempat juga masih ditemukan *error system*.

2. Peningkatan Mutu pada Program Pascasarjana Institut PTIQ Jakarta

Budaya mutu yang diusahakan melalui penjaminan mutu yang dilaksanakan secara terus menerus menjadi tujuan pokok suatu lembaga perguruan tinggi membentuk sistem penjaminan mutu. Budaya mutu yang dicita-citakan tersebut terimplementasi mulai dari penetapan standar, pelaksanaan standar, evaluasi pelaksanaan standar dan pada ujungnya adalah berupaya meningkatkan standar. Keseluruhan proses ini disebut juga sebagai mutu yang berkelanjutan (*Continuous Quality*).

Peningkatan mutu sebagai implementasi dari penerapan Total Quality Management (TQM) di Institut PTIQ Jakarta meliputi tiga hal manajerial, yakni

perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Sistem manajerial yang diterapkan meliputi prinsip dan unsur *Total Quality Management* (TQM) yakni fokus pada kepuasan pelanggan dan perbaikan berkesinambungan, dengan langkah sebagai berikut:

a. Perencanaan Peningkatan Mutu

Pedoman operasional penyelenggaraan pendidikan di lingkungan pascasarjana Institut PTIQ Jakarta ditemukan pada manual mutu sistem penjaminan mutu pascasarjana. Di dalam manual mutu ini dilengkapi perangkat penjaminan mutu pendidikan agar proses penyelenggaraan pendidikan berjalan secara efektif. Sistem manajerial yang ditetapkan meliputi prinsip *Total Quality Management* (TQM) yakni fokus pada pelanggan dan perbaikan berkesinambungan.

b. Pelaksanaan Peningkatan Mutu

Rektor Institut PTIQ Jakarta mengeluarkan Surat Keputusan (SK) Rektor untuk menyusun standar mutu. Berdasarkan SK tersebut, institusi kemudian membentuk Tim Penyusun Standar Mutu. Tim inilah yang kemudian menyiapkan bahan-bahan untuk penetapan standar mutu dengan berbagai langkah seperti diskusi, konsultasi, serta berbagi ilmu dan pengalaman dengan tenaga ahli. Hasil dari kegiatan-kegiatan tersebut digunakan oleh Tim Penyusun untuk menyusun draft standar mutu. Draft standar mutu yang telah dianggap mencukupi, kemudian dikonsultasikan dan didiskusikan bersama dengan pimpinan dan anggota Senat Institut PTIQ Jakarta. Senat memberikan masukan dan saran sebagai bekal penyempurnaan draft standar mutu untuk kemudian ditetapkan sebagai standar mutu yang disepakati.

Standar mutu dimasukkan ke dalam dokumen Institut PTIQ Jakarta, yaitu dokumen Rencana Induk Pengembangan (RIP), Renstra dan Statuta Institut PTIQ Jakarta. Ketercapaian pemenuhan standar ini diukur melalui audit mutu internal oleh lembaga penjaminan mutu secara periodic setiap semester.

Hasil Audit Mutu Internal disampaikan kepada Rektor Institut PTIQ Jakarta, Dekan Fakultas, atau Direktur Pascasarjana dan Ketua program studi melalui Rapat Tinjauan Manajemen (RTM). Pimpinan perguruan tinggi dapat mengambil kebijakan dan strategi baru dalam peningkatan mutu dengan melihat hasil dari audit mutu internal, karena dari hasil audit ini dapat diketahui ukuran pencapaian kinerja unit. Jika hasil audit menunjukkan ketercapaian standar mutu, maka langkah berikutnya adalah proses peningkatan mutu. Proses ini dilakukan seperti halnya proses penyusunan standar penjaminan mutu.

c. Evaluasi Peningkatan Mutu

Evaluasi ataupun monitoring atas pelaksanaan sistem penjaminan mutu di program pascasarjana Institut PTIQ Jakarta terlihat pada hasil audit mutu internal dan hasil lanjut temuan evaluasi. Disanalah rekomendasi perbaikan dan pencegahan dari hasil audit yang telah terselenggara.

Hasil lanjut temuan audit mutu internal diangkat pada rapat tinjauan manajemen. Institut PTIQ Jakarta melaksanakan rapat tinjauan manajemen sebagai monitoring pelaksanaan sistem penjaminan mutu. Pada tanggal 9-10 Oktober 2021 segenap pimpinan Institut PTIQ Jakarta melaksanakan kegiatan Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) di Kampus 2 Institut PTIQ Jakarta. Kegiatan ini dihadiri oleh

seluruh jajaran pimpinan Institut PTIQ Jakarta mulai dari Rektor, Wakil Rektor, Direktur, Dekan, Ketua Biro, Kepala Lembaga, Kepala Bagian, Kaprodi sampai dengan Bagian Tata Usaha yang berjumlah 35 orang.

Pembentukan perumus rencana strategis (Renstra) Institut PTIQ Jakarta untuk Tahun 2021-2025 merupakan salah satu hasil dari RTM tersebut. Selain itu tersusun kurikulum KNI dan semua perangkat perkuliahan setiap program studi. Pada rapat ini juga disepakati dokumen SPMI (organ, pelaksanaan, evaluasi dan beragam tindak lanjutnya). Hasil berikutnya yaitu terbentuknya im perumus distingsi mata kuliah ke-PTIQ-an. Dan terakhir, dari hasil rapat tinjauan manajemen ini ditetapkan Langkah strategis untuk meningkatkan publikasi ilmiah yang akan bermuara pada peningkatan jabatan fungsional dosen-dosen.

Tata pamong yang kredibel, transparan, akuntabel, bertanggung jawab dan adil merupakan representasi dari peningkatan mutu yang baik sebuah perguruan tinggi (Mukhtar, 2003). Tata pamong di Institut PTIQ Jakarta berjalan efektif melalui mekanisme yang disepakati bersama dan dapat memelihara serta mengakomodasi semua unsur, fungsi, dan peran dalam institusi perguruan tinggi. Tata pamong didukung dengan budaya organisasi yang dicerminkan dengan ada dan tegaknya aturan, tatacara pemilihan pimpinan, etika dosen, etika mahasiswa, etika tenaga kependidikan, sistem penghargaan dan sanksi serta pedoman dan prosedur pelayanan (administrasi, perpustakaan, laboratorium, dan studio). Sistem tata pamong (input, proses, output dan outcome serta lingkungan eksternal yang menjamin terlaksananya tata pamong yang baik) harus diformulasikan, disosialisasikan, dilaksanakan, dipantau dan dievaluasi dengan peraturan dan prosedur yang jelas.

Mengamati pelaksanaan penjaminan mutu di Institut PTIQ Jakarta, memperlihatkan bahwa dokumen penjaminan mutu pada lembaga ini sudah sangat lengkap, namun dalam realita pelaksanaannya belum sebaik dokumentasinya. Kelengkapan dokumen bertujuan untuk keperluan tuntutan peraturan yang mengharuskannya. Dengan demikian jaminan mutu Institut PTIQ Jakarta cenderung lengkap secara administrasi tetapi belum teraplikasikan secara penuh.

Faktor kesenjangan komitmen manajemen puncak dengan pelaksana menjadi salah satu faktor penghambat penerapan Total Quality Management (TQM) di Institut PTIQ Jakarta. Penempatan team sebagai pelaksana TQM belum efektif. Hal lainnya adalah salah memfokuskan perhatian. Seharusnya semua langkah-langkah dalam TQM dilakukan secara urut dan lengkap. Karena semua bagaikan sistem yang saling mempengaruhi. Tidak tersedianya SDM yang memadai dan mendukung keberhasilan TQM didasari oleh karyawan yang siap dan mempunyai komitmen akan tanggung jawab menjalani tugasnya pada manajemen mutu terpadu hanya mengandalkan pelatihan semata-mata, anpa mementingkan bagaimana hasil pelatihan itu dilaksanakan (by action) seperti perbaikan mutu, menciptakan operasi yang lebih baik, jelas dan mengerti.

Pelaksanaan TQM memerlukan perubahan organisasi secara menyeluruh dan budaya kerja. Perubahan tidak dapat segera terjadi dalam waktu singkat dan cepat, bahkan hasilnya mungkin baru dapat dirasakan satu sampai dengan dua tahun. Ketekukan dan kesabaran tim TQM di sini sangat diperlukan. Harapan memperoleh hasil baik sesaat, bukan hasil jangka panjang harus dikesampingkan.

Kesimpulan

Penerapan Total Quality Management (TQM) di Institut PTIQ telah dilaksanakan dengan beberapa catatan. Hal ini dirumuskan dengan penemuan penelitian sebagai berikut. a). Kelengkapan dokumen seperti manual mutu, *standard operational procedure* (SOP) dan instrumen administrasi berupa dokumen-dokumen pelaksanaan telah dimiliki walapun masih belum terinci sampai tingkat yang paling bawah. b). Pelaksanaan *Total Quality Management* (TQM) diantaranya diwujudkan dengan peningkatan mutu Dosen, yang dikuatkan melalui surat keputusan Rektor. Namun, jumlah pelaksana tugas di lapangan masih belum seimbang dengan banyaknya tugas yang dibebankan sehingga ada beberapa tugas yang belum diselesaikan. c). Institut PTIQ Jakarta telah mengupayakan model digitalisasi untuk mempermudah dan mengefektifkan pekerjaan. Dukungan untuk membuat aplikasi telah diberikan, walaupun masih pada tahap sederhana.

Model implementasi *Total Quality Management* (TQM) untuk Perguruan Tinggi Keagamaan Islam (PTKIS) menerapkan model digitalisasi dalam mengelola system penjaminan mutu dan penguatan sumber daya manusia. Keduanya menjadi variable penting dalam memaksimalkan kualitas manajemen mutu di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Swasta. Model penerapannya TQM disesuaikan dengan kekuatan perguruan tinggi masing-masing

DAFTAR PUSTAKA

- Arcaro, J. S. (2007). *Pendidikan Berbasis Mutu*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Fathurrohman, M., & Sulistiorini. (2002). *Implementasi Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Islam Peningkatan Lembaga Pendidikan Islam Secara Holistik*. Yogyakarta: Teras.
- Fatkuroji. (2015). Model Manajemen Pemasaran Berbasis Layanan Jasa Pendidikan pada MTs Swasta Se-Kota Semarang. *Jurnal Pendidikan Islam*, 9(1).
- Hasibuan, M. S. P. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hermanto, B. (2020). Perencanaan sistem pendidikan nasional untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. *Foundasia*, 11(2), 52–59.
<https://doi.org/10.21831/foundasia.v11i2.26933>
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Mukhtar. (2003). *Merambah Manajemen Baru: Pendidikan Tinggi Islam*. Jakarta: CV Galiz.
- Sallis, E. (2012). *Total Quality Management in Education: Manajemen Mutu Pendidikan*. Jogjakarta: IRCiSod.
- Sanjaya, W. (2013). *Penelitian Pendidikan: Jenis, Metode, dan Prosedur*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sarnoto, A. Z. (2013). Urgensi Peningkatan Mutu Pengelolaan Pesantren Dalam Era Global. *Educare*, 3(3), 49–60.
- Sarnoto, A. Z. (2017). Sumber Daya Manusia Dalam Pendidikan Islam. *Madani Institute: Jurnal Politik, Hukum, Pendidikan, Sosial Dan Budaya*, 6(2), 1–10.
<https://jurnalmadani.or.id/index.php/madaniinstitute/article/view/45>

- Sarnoto, A. Z., & Gunadi, N. (2013). Kepemimpinan Pada Lembaga Pendidikan Dalam Pembinaan Profesionalisme Guru. *Madani Institute: Jurnal Politik, Hukum, Pendidikan, Sosial Dan Budaya*, 2(1), 57–66.
<https://jurnalmadani.or.id/index.php/madaniinstitute/article/view/105>
- Syafaruddin. (2014). *Manajemen Organisasi Pendidikan Perspektif Sain dan Islam*. Medan: Perdana Publishing.
- Tohirin. (2012). *Metode penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan imbingan Konseling*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Implementasi Total Quality Management (TQM) di Institut PTIQ Jakarta

ORIGINALITY REPORT

13%

SIMILARITY INDEX

8%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Ahmad Zain Sarnoto, Sri Tuti Rahmawati, Lamy Hayatina. "Education that liberates and educates according to the perspective of the Qur'an", Jurnal Konseling dan Pendidikan, 2021 Publication	2%
2	Submitted to Universitas Pelita Harapan Student Paper	1%
3	Submitted to IAIN Surakarta Student Paper	1%
4	rikaariyani857.blogspot.com Internet Source	1%
5	vdocuments.site Internet Source	1%
6	Submitted to Universitas Tidar Student Paper	1%
7	journal.unj.ac.id Internet Source	1%

8	Submitted to Tarumanagara University Student Paper	1 %
9	adoc.tips Internet Source	1 %
10	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	1 %
11	Submitted to Universitas Negeri Medan Student Paper	1 %
12	jurnal.syntaximperatif.co.id Internet Source	1 %

Exclude quotes On

Exclude matches < 30 words

Exclude bibliography On