

# MENGENAL MANAJEMEN MUTU PERGURUAN TINGGI

Endah Christianingsih

Dosen Tetap Universitas Nurtanio Bandung

Jl Casa No. 2, Lanud Sulaiman Kabupaten Bandung

e-mail: endahch@yahoo.com

## Abstract

*Suatu kenyataan bahwa pada saat ini tingkat persaingan perguruan tinggi semakin ketat. Oleh karenanya untuk menciptakan sustainable perguruan tinggi harus pandai-pandai memahami dan berusaha untuk memenuhi kebutuhan stakeholders. Artinya perguruan tinggi dituntut untuk memperhatikan atribut-atribut mutu perguruan tinggi yang meliputi relevansi, efisiensi, efektivitas, akuntabilitas, kreativitas, situasi M-M, penampilan, empati, ketanggapan, produktivitas, dan kemampuan akademik. Dengan memperhatikan atribut-atribut mutu tersebut diharapkan perguruan tinggi sebagai wahana dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia, akan tetap mendapat tempat di hati masyarakat (stakeholders).*

*Kata Kunci : Manajemen, Manajemen Mutu, Perguruan Tinggi*

## 1. Pendahuluan

Istilah mutu pada akhir dasawarsa ini menjadi isu sentral terutama di dunia pendidikan. Beberapa definisi mutu yang berkembang antara lain dikemukakan oleh Juran M. Juran (1982) sebagai berikut : “*Quality is for use*” . Sallis (1993) mengemukakan bahwa: “*Quality is fitness purpose*”. Sementara Crosby (1983) mengemukakan bahwa: “*Quality is Conformance to Customer Requirement*”.

Pada awalnya konsep mutu sering diterapkan pada dunia bisnis namun akhir-akhir ini dunia pendidikanpun mulai tertarik untuk menerapkannya. Strategi yang dikembangkan dalam menggunakan strategi manajemen mutu adalah memposisikan dunia pendidikan sebagai institusi jasa atau dengan kata lain menjadi industri jasa. Sallis (Riyadi dkk, 2006) mengemukakan bahwa: dalam operasi *Total Quality Management* dalam dunia pendidikan ada beberapa hal pokok yang perlu diperhatikan

yaitu : pertama perbaikan secara terus-menerus (*continuous improvement*). Kedua menentukan standar mutu (*quality assurance*). Ketiga perubahan kultur (*change of culture*). Keempat perubahan organisasi (*upside-down organization*). Kelima mempertahankan hubungan dengan pelanggan (*keeping close to the customer*).

Arcaro (1995 : 29) mengemukakan bahwa : “*quality in education requires a commitment to customer satisfaction and a commitment to creating an environment in which staff and students can do their best work..*” Di lain pihak Arcaro (1995 : 28) mengemukakan bahwa mutu pendidikan memiliki lima karakteristik yang diidentifikasi sebagai pilar-pilar mutu yaitu : “*customer focus, total involvement, measurement, commitment, continuous improvement.*” Pilar-pilar tersebut didasarkan atas kepercayaan, kerja sama, dan kepemimpinan.

*Customer focus* yaitu memperhatikan kebutuhan *customer* yang meliputi *internal customers* dan *external customers*. *Internal customers* adalah orang tua, mahasiswa, dosen, *External customers* adalah masyarakat, pengguna jasa (dunia usaha dan dunia industry). *Total Involvement* dalam artian setiap orang harus berpartisipasi dalam transformasi mutu. Mutu merupakan tanggung jawab semua pihak. Mutu menuntut setiap orang member kontribusi bagi upaya mutu. *Measurement* meliputi : standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, standar penilaian pendidikan, standar kompetensi lulusan, standar penelitian dan publikasi, standar pengabdian kepada masyarakat, standar kerja sama dalam dan luar negeri, standar biaya. *Comitment* dapat diartikan sebagai janji atau kesanggupan terhadap sesuatu. Komitmen merupakan prinsip utama dalam usaha peningkatan mutu. Komitmen yang dimaksud adalah komitmen untuk mutu yang juga berarti komitmen untuk pengembangan mutu perguruan tinggi. Dalam konteks ini komitmen mengandung pengertian : (1) Standar tentang sesuatu yang terbaik atau bermutu; (2) Berani mengambil keputusan yang obyektif untuk mencapainya; (3) berjanji (kepada diri sendiri, masyarakat, dan Tuhan) untuk melaksanakan keputusan itu dengan sungguh-sungguh dan jujur; serta (4) berani melaksanakan keputusan itu dengan sungguh-sungguh dan jujur. (Tampubolon , 2001:103). Berdasarkan pendapat tersebut peneliti berpendapat bahwa komitmen mencakup : Komitmen untuk melaksanakan standar mutu, komitmen untuk mencapai standar mutu, komitmen untuk bertanggung jawab terhadap standar mutu.

*Continuous improvement*, artinya pihak pengelola senantiasa melakukan berbagai perbaikan dan peningkatan secara terus-menerus untuk menjamin semua komponen penyelenggaraan telah mencapai standar mutu yang telah ditetapkan. Sallis (Riyadi, 2006:8)

Meliputi perbaikan dan peningkatan standar sarana dan prasarana, perbaikan dan peningkatan standar pengelolaan, standar penilaian pendidikan, perbaikan dan peningkatan standar kompetensi lulusan, perbaikan dan peningkatan standar penelitian dan publikasi, perbaikan dan peningkatan standar pengabdian kepada masyarakat, perbaikan dan peningkatan standar kerja sama dalam dan luar negeri, perbaikan dan peningkatan standar biaya.

## 2. Pembahasan

### a. Mutu Perguruan Tinggi

Sesungguhnya ada banyak sumber mutu dalam pendidikan misalnya sarana gedung yang bagus, guru yang terkemuka, nilai moral yang tinggi, hasil ujian yang memuaskan, spesialisasi atau kejuruan, dorongan orang tua, bisnis dan komunitas lokal, sumberdaya yang melimpah, aplikasi teknologi muntakhir, kepemimpinan yang baik dan efektif, perhatian terhadap pelajar dan anak didik, kurikulum yang memadai, atau juga kombinasi dari faktor-faktor tersebut. Sementara itu mutu perguruan tinggi dapat dikemukakan sebagai berikut : *Defining Quality in Higer Education The American Sosiety for Quality identifies four dimentions of quality in education: accountability, curricular aligment, assessment, and student satisfaction. Aquality- driven approach to improving education provides an effective method to address each of these four dimensions as follows:*

- *Accountability is a systemic method is assure stakeholders that an organization is producing the desired results or outcomes. In education, we are held accountable to the products we produce: our graduates. The Assosiation of American colleges and Universities (AACU), which view student achievement of intended learning outcomes as the key indicator of collegiate quality, has as its motto, We have not tought if our students have not learned.*

- *Curricular alignment is the process by which educators design courses to address program outcomes and sequence them to progress through increasingly higher cognitive levels as identified through Bloom's taxonomy (3). Curricular alignment fosters the achievement of program and university goals and requires documentation and demonstration of curricular coherence.*
- *Assessment is the identification of individual and collective needs and results. Assessment should be both formative and summative and should occur externally as well as within the classroom. It is imperative that schools use a variety of measures for assessing outcomes, and feedback related to assessment activities should be regular and frequent. It is not enough to simply assess. One must also use assessment findings to improve learner outcomes.*
- *Student satisfaction entails providing what is needed when it's needed, including faculty availability and learning/remediation recourse accessibility. Students have unique learning styles that require varied teaching approaches and resources. It is not enough to use student performance as the indicator of quality: evaluation of student satisfaction is critical as well. (Jeniver Field Brown: Bennie L Marshall Nursing education Perspective: jul/Aug 2008:29,4; ProQuest education Journal)*

Pada prinsipnya masyarakat Amerika menetapkan mutu di pendidikan tinggi dengan mengidentifikasi empat dimensi mutu di dalam pendidikan: akuntabilitas, kurikulum, penyelarasan, penilaian, dan kepuasan siswa. Pendekatan kualitas dimaksudkan untuk meningkatkan pendidikan menyediakan satu metoda yang efektif untuk menunjuk masing-masing empat dimensi ini sebagai berikut:

Akuntabilitas adalah suatu metoda yang sistemik yang diyakini *stakeholders* bahwa satu organisasi menghasilkan hasil-hasil atau

*outcomes* yang diinginkan. Penyelenggaraan pendidikan, menghasilkan produk-produk para lulusan yang dapat dipertanggungjawabkan.

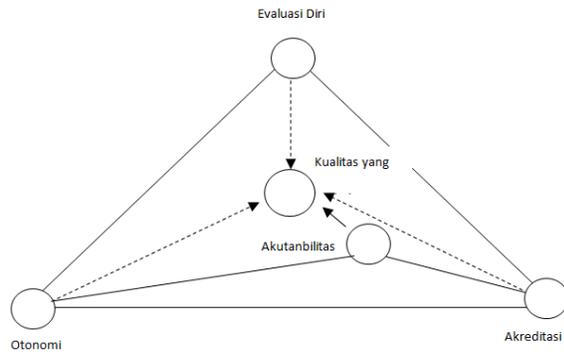
Kurikulum penyelarasan berarti menjamin bahwa bahan yang diajarkan di perguruan tinggi sesuai dengan standar dan penilaian yang ditetapkan oleh negara atau masyarakat untuk tingkat kelas tertentu. Kurikulum penyelarasan juga merupakan cara untuk "pemetaan" kurikulum ke standar untuk memastikan bahwa perguruan tinggi adalah mengajarkan isi yang diharapkan.

Penilaian merupakan identifikasi individu dan kebutuhan-kebutuhan serta hasil-hasil kolektif. Penilaian sebaiknya mencakup sumatif dan formatif dan perlu terjadi secara eksternal seperti juga di dalam kelas. Itu adalah penting sekali bahwa sekolah-sekolah menggunakan bermacam ukuran-ukuran untuk menaksir hasil-hasil, dan umpan balik berhubungan dengan penilaian aktivitas harus teratur dan sering. Itu tidak cukup hanya menilai. Satu hal harus pula menggunakan penemuan penilaian untuk memperbaiki hasil-hasil pelajar.

Siswa memerlukan kepuasan dengan menyediakan apa yang diperlukan ketika itu diperlukan, termasuk ketersediaan belajar/remediation fakultas dan layanan khusus. Siswa mempunyai gaya-gaya belajar yang unik oleh karenanya memerlukan cara mengajar yang bervariasi melalui pendekatan sumber daya. Tidak cukup untuk menggunakan kinerja siswa seperti indikator dari mutu: evaluasi kepuasan siswa merupakan kritik yang baik.

b. Mutu Perguruan Tinggi Menurut Direktorat Jendral Perguruan Tinggi (Dikti).

Berkaitan dengan manajemen perguruan tinggi, Dikti (2003:73) menyatakan bahwa paradigma baru manajemen pendidikan tinggi mempunyai empat komponen pokok yang digambarkan dalam bentuk tetrahedron yang menunjukkan hubungan antar komponen seperti gambar berikut ini :



Gambar 2.2 Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi (Sumber: Dikti, 2003:73).

Paradigma baru manajemen pendidikan tinggi adalah perangkat untuk mewujudkan kualitas pendidikan tinggi yang berkelanjutan. Pola manajemen yang berazaskan perpaduan evaluasi diri, otonomi, akuntabilitas dan akreditasi diharapkan dapat mendorong munculnya kualitas yang berkelanjutan dengan dilandasi oleh kreativitas integritas dan produktivitas pribadi sivitas akademika.

Paradigma baru itu mempunyai empat komponen pokok yaitu :

- a. Hasil dan kinerja perguruan tinggi yang selalu mengacu pada kualitas yang berkelanjutan.
- b. Pola manajemen yang berdasarkan otonomi untuk mendorong terjadinya kualitas yang berkelanjutan yang dilandasi kreativitas, ingenuitas, dan produktivitas pribadi sivitas akademika.

Akuntabilitas/pertanggungjawaban mengenai penyelenggaraan, kinerja dan hasil perguruan tinggi yang sejalan otonomi manajemen perguruan tinggi yang bersangkutan.

- c. Akreditasi yang merupakan akseptabilitas dari pihak yang terkait dengan perguruan tinggi serta pemberian informasi yang handal dan sah mengenai penyelenggaraan, kinerja dan hasil yang diperoleh perguruan tinggi tersebut. Proses akreditasi ini diselenggarakan oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN PT).

- d. Evaluasi yang merupakan proses yang mendasari tindakan manajerial untuk mengambil keputusan dan perencanaan di perguruan tinggi yang bersangkutan.

Mutu perguruan tinggi adalah kesesuaian antara penyelenggaraan perguruan tinggi dengan SNP, maupun standar yang ditetapkan oleh perguruan tinggi sendiri berdasarkan visi dan kebutuhan dari para pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) (DIKTI, diseminasi, Februari, 2010).

Dengan demikian, terdapat standar mutu perguruan tinggi yang:

- a. Ditetapkan oleh Pemerintah (*government*);
- b. Disepakati bersama di dalam perguruan tinggi (*vision*);
- c. Dikehendaki oleh pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).

#### a. Standar Nasional Pendidikan

Standar nasional pendidikan adalah kriteria minimal tentang sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia. (PP.No.19 Tahun 2005 Tentang SNP).

Standar Pendidikan Nasional terdiri dari :

- 1) Standar isi, adalah ruang lingkup materi dan tingkat kompetensi yang dituangkan dalam kriteria tentang kompetensi tamatan, kompetensi bahan kajian, kompetensi mata pelajaran, dan silabus pembelajaran yang harus dipenuhi oleh peserta didik pada jenjang dan jenis pendidikan tertentu. Standar isi meliputi : kerangka dasar dan struktur kurikulum, beban belajar, kurikulum satuan pendidikan, kalender pendidikan/akademik.
- 2) Standar proses, adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan pelaksanaan pembelajaran pada satuan pendidikan untuk mencapai standarkompetensi lulusan. Standar proses meliputi : proses pembelajaran interaktif, inspiratif, menyenangkan, menantang, memotivasi peserta didik untuk berpartisipasi aktif, serta memberikan ruang yang cukup bagi prakarsa, kreativitas

- dan kemandirian sesuai dengan bakat, minat, dan perkembangan fisik serta psikologis peserta didik.
- 3) Standar kompetensi lulusan, adalah kualifikasi kemampuan lulus yang mencakup sikap, pengetahuan, dan keterampilan. Standar kompetensi kelulusan digunakan sebagai pedoman penilaian dalam penentuan lulusan peserta didik dari satuan pendidikan.
  - 4) Standar pendidik dan tenaga kependidikan, adalah kriteria pendidik prajabatan dan kelayakan fisik maupun mental, serta pendidikan dalam jabatan. Standar pendidik dan tenaga kependidikan harus memiliki kualifikasi akademik dan kompetensi sebagai agen pembelajaran, sehat jasmani dan rohani, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional.
  - 5) Standar sarana dan prasarana, adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan kriteria minimal tentang ruang belajar, tempat berolahraga, tempat beribadah, perpustakaan, laboratorium, bengkel kerja, tempat bermain, tempat berkreasi dan berrekreasi, serta sumber belajar lain, yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran, termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Sementara itu persyaratan minimal tentang sarana meliputi : perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber lainnya. Prasarana meliputi : ruang kelas, ruang pimpinan satuan pendidikan, ruang pendidik, ruang tata usaha, ruang perpustakaan, ruang laboratorium, ruang bengkel kerja, ruang unit produksi, ruang kantin, instalasi daya dan jasa, tempat berolahraga, tempat beribadah, tempat bermain, tempat berkreasi.
  - 6) Standar pengelolaan, adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan pendidikan pada tingkat satuan pendidikan, kabupaten/kota, provinsi, atau nasional agar tercapai efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pendidikan. Standar pengelolaan pada tingkat Direktorat Perguruan Tinggi menerapkan otonomi perguruan tinggi dalam batas-batas tertentu diatur dalam ketentuan perundang-undangan yang berlaku memberikan kebebasan dan mendorong kemandirian.
  - 7) Standar pembiayaan, adalah standar yang mengatur komponen dan besarnya biaya operasi satuan pendidikan yang berlaku. Standar pembiayaan meliputi persyaratan minimal tentang :
    - a) Biaya investasi meliputi : biaya penyediaan sarana dan prasarana, pengembangan sumber daya manusia dan modal kerja tetap.
    - b) Biaya personal meliputi biaya pendidikan yang harus dikeluarkan oleh peserta didik untuk bisa mengikuti proses pembelajaran secara teratur dan berkelanjutan.
    - a) Biaya operasional meliputi :
      - (1) Gaji pendidik dan tenaga kependidikan serta segala tunjangan yang melekat pada gaji.
      - (2) Bahan atau peralatan pendidik habis pakai.
      - (3) Biaya operasi pendidikan tak langsung berupa daya, air, jasa telekomunikasi, pemeliharaan sarana dan prasarana, uang lembur, transportasi, konsumsi, pajak, asuransi dan sebagainya.
  - 8) Standar penilaian pendidikan, adalah standar pendidikan yang berkaitan dengan mekanisme, prosedur, dan instrumen penilaian hasil belajar peserta didik.
- Untuk penjaminan dan pengendalian mutu pendidikan sesuai dengan SNP dilakukan evaluasi, akreditasi, dan sertifikasi.
- b. Sistem Penjaminan Mutu Internal**
- Penjaminan mutu adalah proses perencanaan, penerapan, pengendalian, dan pengembangan standar mutu pengelolaan pendidikan tinggi secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga *stakeholders internal* (mahasiswa, dosen dan karyawan) dan eksternal (masyarakat, dunia usaha, asosiasi profesi, pemerintah) dari perguruan tinggi memperoleh kepuasan.

SPMI adalah kegiatan sistemik penjaminan mutu pendidikan tinggi di PT oleh PT, untuk mengawasi penyelenggaraan pendidikan tinggi oleh PT secara berkelanjutan. (DIKTI, Diseminasi, Februari, 2010)

Sistem Penjaminan mutu internal di perguruan tinggi adalah kegiatan penetapan dan pemenuhan standar nasional pendidikan dan standar yang melampaui SNP secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga *stakeholders* (mahasiswa, orang tua, dunia kerja, pemerintah, dosen, ten

Penjaminan mutu di perguruan tinggi adalah proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga konsumen, produsen, dan pihak lain yang berkepentingan memperoleh kepuasan. Dengan demikian, penjaminan mutu pendidikan tinggi adalah proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan pendidikan tinggi secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga *stakeholders* memperoleh kepuasan. (HELTS, 2003-2010).

Uraian tersebut mengandung makna bahwa menjaminan mutu pendidikan tinggi adalah proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan pendidikan tinggi secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga *stakeholders* memperoleh kepuasan.

Perguruan tinggi dinyatakan bermutu atau berkualitas, apabila :

- 1) Perguruan tinggi tersebut mampu menetapkan dan mewujudkan visinya melalui pelaksanaan misinya (aspek deduktif);
- 2) Perguruan tinggi tersebut mampu memenuhi kebutuhan *stakeholders* (aspek induktif), berupa kebutuhan kemasyarakatan (*societal needs*), kebutuhan dunia kerja (*industrial needs*), dan kebutuhan profesional (*professional needs*).

Memperhatikan konsep tersebut perguruan tinggi harus mampu merencanakan, menjalankan, dan mengendalikan suatu proses yang menjamin pencapaian mutu sebagaimana diuraikan di atas.

### c. Sistem Penjaminan Mutu Eksternal

Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME) adalah kegiatan sistemik penilaian kelayakan program studi dan/atau perguruan tinggi oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) atau lembaga mandiri di luar perguruan tinggi yang diakui Pemerintah, untuk mengawasi penyelenggaraan pendidikan tinggi untuk dan atas nama masyarakat, sebagai bentuk akuntabilitas publik.

BAN PT adalah satu-satunya Badan yang diakui oleh Pemerintah untuk melakukan akreditasi. BAN-PT adalah badan evaluasi mandiri yang menetapkan kelayakan program dan/atau satuan pendidikan pada jenjang pendidikan tinggi dengan mengacu pada Standar Nasional Pendidikan. (PP No. 19/2005 tentang Standar Nasional Pendidikan : Pasal 1 Butir 27)

Akreditasi merupakan salah satu bentuk penilaian (evaluasi) mutu dan kelayakan institusi perguruan tinggi atau program studi yang dilakukan oleh organisasi atau badan mandiri di luar perguruan tinggi. Bentuk penilaian mutu eksternal yang lain adalah penilaian yang berkaitan dengan akuntabilitas, pemberian izin, pemberian lisensi oleh badan tertentu. Ada juga pengumpulan data oleh badan pemerintah bagi tujuan tertentu, dan untuk menentukan peringkat (*ranking*) perguruan tinggi. (BAN PT, 2008).

Akreditasi merupakan suatu proses dan hasil. Sebagai proses, akreditasi merupakan suatu upaya BAN-PT untuk menilai dan menentukan status kualitas program studi di perguruan tinggi berdasarkan standar mutu yang telah ditetapkan. Sebagai hasil, akreditasi merupakan status mutu perguruan tinggi yang diumumkan kepada masyarakat. Dengan demikian, tujuan dan manfaat akreditasi program studi adalah sebagai berikut :

- 1) Memberikan jaminan bahwa program studi yang terakreditasi telah memenuhi standar mutu yang ditetapkan oleh BAN-PT, sehingga mampu memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyelenggaraan program studi yang tidak memenuhi standar.
- 2) Mendorong program studi/perguruan tinggi untuk terus menerus melakukan perbaikan dan mempertahankan mutu yang tinggi

3) Hasil akreditasi dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam transfer kredit, usulan bantuan dan alokasi dana, serta mendapat pengakuan dari badan atau instansi yang berkepentingan.

c. Atribut-atribut Mutu Perguruan Tinggi

Mutu perguruan tinggi dipahami sebagai paduan sifat-sifat produknya dengan kebutuhan pelanggan, terutama mahasiswa (pelanggan primer) dan dunia kerja (pelanggan tersier). Ini didasarkan pada pemahaman tentang mutu dalam MMT, Perguruan tinggi mempunyai produk penuh yaitu jasa kurikuler (JK), jasa peneliti (JP), jasa pengabdian pada masyarakat (JPM) dan jasa ekstrakurikuler (JE), serta produk parsial yaitu lulusan. (Tampubolon, 2001: 74).

Lulusan atau alumni adalah orang yang sudah menjadi mahasiswa dalam periode tertentu serta sudah mengalami, menghayati dan menikmati kelima jasa perguruan tinggi tersebut melalui keterlibatan maupun partisipasi aktifnya dalam produksi dan penyajian jasa-jasa itu. Meskipun disebut produk parsial, lulusan perguruan tinggi adalah produk yang sangat penting, bahkan dapat dikatakan tujuan utama perguruan tinggi, karena bersifat generatif dan aplikatif. Dikatakan generatif karena melalui lulusanlah jasa-jasa perguruan tinggi terutama JK dan JP, disebarluaskan, dikembangkan, serta dilestarikan dalam dunia kerja dan masyarakat. Dikatakan aplikatif, karena lulusanlah yang mengaplikasikan jasa-jasa itu dalam dunia kerja, sehingga hasilnya dapat dinikmati oleh individu dan masyarakat, sehingga jasa-jasa itu juga berkembang, dan mutu kehidupan meningkat karenanya.

Berdasarkan pemahaman di atas, sistem dan proses produksi serta penyajian produk, sebagaimana terkandung dalam kelima jasa perguruan tinggi, maupun produk itu sendiri baik produk sepenuhnya maupun parsial (lulusan) secara keseluruhan dan terpadu menjadi pusat perhatian dalam penentuan mutu. Karena seluruh system, proses, serta produk harus memenuhi kebutuhan para pelanggan, terutama mahasiswa dan dunia kerja maka para pelanggan dan kebutuhan mereka harus

diidentifikasi serta diketahui secara obyektif. Selain itu sudah tentu sarana dan prasarana untuk mendukung system dan proses-proses tersebut juga harus diperhatikan. Dalam MMT atribut-atribut mutu perguruan tinggi harus diidentifikasi pada seluruh aspek secara terpadu bukan hanya pada produk lulusan. Atribut-atribut yang pokok dan utama adalah: relevansi, efisiensi, efektivitas, akuntabilitas, kreativitas, situasi M-M, penampilan, empati, ketanggapan, produktivitas, dan kemampuan akademik. Dengan demikian PT bermutu dipahami sebagai lembaga pendidikan tinggi yang terkelola sedemikian rupa sehingga mampu menghasilkan jasa kependidikan tinggi yang sesuai dengan kebutuhan para pelanggan (Tampubolon, 2001: 75).

Suatu perguruan tinggi dinyatakan bermutu atau berkualitas, apabila: perguruan tinggi tersebut mampu menetapkan dan mewujudkan visinya melalui pelaksanaan misinya (aspek deduktif). Di pihak lain perguruan tinggi tersebut juga mampu memenuhi kebutuhan *stakeholders* (aspek induktif) berupa :

- a. Kebutuhan kemasyarakatan (*societal needs*)
- b. Kebutuhan dunia kerja (*industrial needs*)
- c. Kebutuhan profesional (*professional needs*)

Kebutuhan tersebut perlu dipahami oleh setiap perguruan tinggi dan dijadikan pedoman atau acuan dalam setiap membuat kebijakan yang meliputi kebijakan kurikulum, kebijakan sumber daya manusia, kebijakan penelitian, kebijakan pengabdian pada masyarakat, kebijakan kerja sama baik dengan sesama perguruan tinggi maupun dunia usaha, sehingga eksistensi perguruan tinggi tersebut tetap mendapat *recognition* dari masyarakat.

Tampubolon (2001; 122) mengemukakan atribut-atribut mutu perguruan tinggi meliputi relevansi, efisiensi, efektivitas, akuntabilitas, kreativitas, situasi M-M, penampilan, empati, ketanggapan, produktivitas, dan kemampuan akademik.

Berdasarkan berbagai pendapat tersebut maka dapat dikemukakan bahwa mutu perguruan tinggi adalah pengelolaan lembaga pendidikan tinggi sedemikian rupa sehingga mampu menghasilkan jasa kependidikan tinggi

yang sesuai dengan kebutuhan para pelanggan. Artinya bahwa mutu merupakan hasil berupa jasa kependidikan tinggi sebagai produk pengelolaan lembaga pendidikan tinggi yang memenuhi atau melampaui spesifikasi atau standar-standar sesuai dengan kebutuhan *stakeholders*.

### 3. Penutup

Berdasarkan berbagai penjelasan tersebut maka dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Mutu perguruan tinggi menjadi isu sentral dan membutuhkan penanganan yang serius di kalangan pengelola perguruan tinggi.
2. Mutu perguruan tinggi adalah pengelolaan lembaga pendidikan tinggi sedemikian rupa sehingga mampu menghasilkan jasa kependidikan tinggi yang sesuai dengan kebutuhan para pelanggan.
3. Atribut-atribut mutu perguruan tinggi yang meliputi relevansi, efisiensi, efektivitas, akuntabilitas, kreativitas, situasi M-M, penampilan, empati, ketanggap, produktivitas, dan kemampuan akademik, dapat dijadikan acuan dalam meningkatkan mutu sehingga keberlanjutan perguruan tinggi tersebut dapat terpelihara.

### 4. Daftar Pustaka

Arcoro, Jerome S. (1995). *Quality in Education, An Implementation Hand Book*. St Lucie Press. 100 Linton Blvd. Suite 403 B Deray Beach. FL 33483.

Brown, Jennifer Field. and Marshal Bennie L. (2008). Continous quality Improvement : an Effetive strategy for Improvement of Program Outcomes In a higher Education Setting. *Journal Nursing Education Perspective*. 29(4).

Christoper, William F. & Thor, Carl G. (2001). *World – Class Quality & Productivity*. United Kingdom: Crisp Publication, Inc.. Directorate General of Higher Education. *Higher Education Long Term Strategy (HELTS) 2003 –2010*.

Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. (2003). *Pedoman Penjaminan Mutu Perguruan*

*Tinggi*. Jakarta : Depatemen Pendidikan Nasional.

\_\_\_\_\_. (2003). Pendidikan Tinggi Indonesia dalam Lintasan dan Peristiwa. Jakarta : Departemen Pendidikan Nasional

Flower, Ruth. (1998). Cost and Quality of Higher Education. *Journal The Education Digest*. 64, (2), 23.

Hanafiah Jusuf, (1994). *Pengelolaan Mutu Total Pendidikan Tinggi*. Jakarta BKS PTN Barat Depdikbud RI dan REDS USAIDDIKTI-JICA.

Harjosoedarmo Soewarso, (2002). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.

Hedwig, Rinda. dan Polla Gerardus. (2006). *Model Sistem Penjaminan Mutu & Proses Penerapannya di Perguruan Tinggi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Hedwig, Rinda. (2007). *Sistem Penjaminan Mutu di Perguruan Tinggi Monitoring dan Evaluasi*. Ygyakarta: Graha Ilmu.

Hoy, Wayne dan Miskel, Cecil G. (2001). *Educational Administration : Theory, Research, and Practice*, Sixth Ed, New York : McGraw-Hill Companies Inc.

Indrajid, R. Eko dan Djokopranoto, R. (2006). *Manajemen Perguruan Tinggi Modern*. Yogyakarta : C.V. Andi Offset.

Juran, J.M. (Penerjemah edi Nugroho). (1995). *Kepemimpinan Mutu Pedoman Peningkatan Mutu untuk Meraih Keunggulan Kompetitif*. Jakarta : Pustaka Binaman Pressindo.

Klefsjo, Bengt. (2000). Method for Improving the Quality of higher Education Based On the EFQM Model. *Journal Quality Progress*. 33, (12) 124.

Lamanaukas, Vincentas. (2008). Quality of Higher Education: Ideals and Reality. *Journal Problem of Education in The 21<sup>th</sup> Century*. 7, (5).

Lomas, Laurie. (1999). The culture and quality of higher education institution: examining the links. *Journal Quqlity Assurance in Education*. 7, (1), 30.

Margono, Slamet dkk, (1996). *Manajemen Mutu Terpadu di Perguruan Tinggi*. Jakarta REDS Project.

Nasution, M.N. (2004). *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor Selatan : Ghalia Indonesia.

- Sallis, Edward (1993). *Total Quality Management in Education*. Philadelphia: Kogan Page.
- Stoner, James A. F., (1995). *Management*. New Delhi : Prentice Hall, Inc.
- Tampubolon, Daulat P. (2001). *Perguruan Tinggi Bermutu Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke-21*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Willbom dan Cheng. (1994). *Global Management of Quality Assurance System*. New York San Francisco Washington DC : McGraw Hill, Inc.