
FAKTOR PENDUKUNG KEBERHASILAN PENERAPAN SISTEM PENJAMINAN MUTU DI PERGURUAN TINGGI

Yuli Kartika Dewi
Universitas Ciputra Surabaya

ABSTRACT

The aim of this study is to acknowledge the supporting factors of a successful quality management system, especially in higher education. The core of the Quality Management System is about the system that was issued by the top management to make sure all the processes done properly. ISO 9001 has set out the criteria or requirements for higher education institution applying quality management system. Formerly this standard was applied by manufacturing industries to assure their products fulfill the customer requirements. Furthermore, it would culminate the customer's satisfaction level. Meanwhile, the quality management system regulated by Indonesian Government has had an evolution, especially in the accreditation processes applied for higher education institution, which give small amount of latitude through its many standards to be accomplished by those of which operating in Indonesia. There are some factors that may support and affect the quality management system. Therefore, through this research, the researcher want to quarry the main factor that support the success of quality management system applied in the university. So, the institution will focus all its energy to work on the key factor that influence the success of the Quality Management System in higher education. This research is applying a qualitative method. The researcher interviews some experts with plenty experiences in pioneering Quality Management System in Bina Nusantara University. As a result, the researcher finds that there many factors that determine the success of quality management system application, some of which are the leader's commitment and competencies, leadership model, excellent process and a solid team.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor pendukung keberhasilan sistem penjaminan mutu pendidikan tinggi. Inti dari sistem penjaminan mutu adalah mengenai suatu sistem yang dicetuskan oleh manajemen puncak untuk memastikan seluruh proses berjalan dengan tepat. ISO 9001 memuat suatu set kriteria atau persyaratan yang harus dipenuhi oleh institusi perguruan tinggi yang menerapkan sistem penjaminan mutu. Sebelumnya standar ini digunakan oleh industri manufaktur untuk memastikan produk yang mereka hasilkan memenuhi harapan konsumen, lebih jauh lagi hal ini akan meningkatkan kepuasan konsumen. Sementara itu, sistem manajemen mutu yang diatur oleh pemerintah telah mengalami evolusi, khususnya melalui sistem akreditasi untuk perguruan tinggi yang membatasi ruang gerak institusi dengan berbagai standar yang harus dipenuhi oleh perguruan tinggi yang beroperasi di Indonesia. Banyak faktor dapat mendukung dan mempengaruhi sistem manajemen mutu, untuk itu melalui penelitian ini peneliti ingin menggali faktor utama yang mempengaruhi keberhasilan sistem penjaminan mutu di perguruan tinggi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Peneliti telah mewawancarai beberapa orang ahli yang memiliki banyak pengalaman dalam memelopori sistem penjaminan mutu di Universitas Bina Nusantara. Hasil dari penelitian ini, ada banyak faktor yang mempengaruhi kesuksesan penerapan sistem manajemen mutu, namun jika disarikan maka faktor yang paling berpengaruh adalah faktor komitmen dan kompetensi pimpinan, tipe kepemimpinan, ketepatan proses, dan tim yang solid.

Kata kunci: Sistem Manajemen Mutu, Pendidikan tinggi, Kepemimpinan

PENDAHULUAN