

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan temuan dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan, ditemukan jawaban atas pokok permasalahan yang telah dipaparkan, maka dapat ditarik simpulan, implikasi hasil penelitian dan saran sebagai berikut.

A. Simpulan

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa implementasi *Total Quality Management (TQM)* pada Bagian Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo dilaksanakan secara sistematis melalui tiga tahap, yaitu: tahap persiapan, tahap perencanaan dan tahap pelaksanaan. Bagian TU FE UNG telah melakukan persiapan secara matang untuk menyelenggarakan implementasi *TQM*. Tahap persiapan implementasi *TQM* telah dilakukan dengan baik. Bagian TU FE UNG 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 Bagian TU FE UNG 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 dalam melakukan pelayanan administrasi sudah baik. Pegawai administrasi pada Bagian TU FE UNG memiliki

kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik, yang sudah memenuhi harapan pelanggan.

B. Implikasi Hasil Penelitian

Hasil studi penelitian ini berangkat dari pengalaman empiris/ praktik Bagian TU FE UNG memiliki kontribusi dan implikasi secara teoritis, praktis dan metodologis. Implikasi pengembangan tersebut dapat dikonstruksi berikut ini.

1. Implikasi teoritis

Hasil penelitian ini memiliki pengaruh dan fungsi bersifat aplikatif terhadap pengembangan ilmu pengetahuan baru sebagai suatu pemikiran untuk kemajuan pengembangan teori manajemen, khususnya teori manajemen sumber daya manusia.

Bagian TU FE UNG sebagai salah satu subsistem pelayanan pendidikan di Universitas Negeri Gorontalo memiliki strategi untuk meningkatkan kualitas pegawai administrasi melalui penerapan *TQM*. Beberapa strategi jitu dan mumpuni yang dilakukan yaitu melaksanakan implementasi *TQM* secara sistematis yaitu bertahap melalui tahap persiapan, perencanaan dan pelaksanaan.

Memperhatikan konstruksi sintesis teori dari beberapa ahli dapat diungkapkan bahwa penerapan *TQM* oleh Kepala Bagian TU FE UNG bermakna 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.

Keterkaitan hasil penelitian dengan konstruksi teori di atas ditunjukkan melalui temuan penelitian terhadap pelaksanaan peningkatan kualitas pegawai administrasi melalui *TQM* di Bagian TU FE UNG terlaksana dengan 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).

Secara teoritis, *TQM* sebagai perpaduan semua fungsi dari organisasi ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktivitas, serta kepuasan pelanggan. Dengan demikian *TQM* adalah upaya perguruan tinggi menilai kembali cara-cara, kebiasaan, praktik, dan aktivitas yang ada dan kemudian secara inovatif memfungsikan seluruh sumber dayanya kedalam proses lintas fungsi yang mengabdikan pada kepentingan mahasiswa dan masyarakat, sehingga mampu mencapai visi dan misinya. *TQM* merupakan aktivitas yang berusaha untuk mengoptimalkan daya saing perguruan tinggi melalui perbaikan yang terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. Disamping itu, merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota perguruan tinggi. Sebagai suatu filosofi manajemen yang melembagakan sumber daya yang ada, terencana, berkesinambungan dan mengasumsikan peningkatan kualitas dari hasil semua aktivitas yang terjadi dalam perguruan tinggi dan semua fungsi manajemen yang ada dan semua tenaga untuk berpartisipasi dalam proses perbaikan.

Perbaikan progresif dalam sistem manajemen dan kualitas pelayanan menghasilkan peningkatan kepuasan pelanggan. Sebagai tambahan, manfaat lain yang bisa dilihat adalah peningkatan keahlian, semangat dan rasa percaya diri di kalangan staf pelayanan publik, perbaikan hubungan antara pemerintah dan masyarakatnya, peningkatan akuntabilitas dan transparansi pemerintah serta peningkatan produktivitas dan efisiensi pelayanan publik.

Berdasarkan uraian di atas peneliti dapat menegaskan bahwa pengembangan SDM menjadi kata kunci dalam penerapan *TQM*. Semua anggota atau bagian dari lembaga tersebut harus berusaha menguasai kompetensi sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Dalam lembaga harus terjadi suasana saling belajar, segala sumber belajar dimanfaatkan untuk meningkatkan kompetensi masing-masing staf. Bagaikan suatu bangunan, lemahnya SDM dalam bagian tertentu dalam lembaga akan menganggun pencapaian visi dan misi, sehingga harus diperbaiki/ ditingkatkan. Unsur lainnya adalah komitmen pada mutu. Semua kegiatan lembaga harus diorientasikan pada pencapaian kualitas. Harus ada kesadaran dan keyakinan bagi seluruh anggota atau bagian dalam lembaga akan perlunya mutu kinerja masing-masing, dan karenanya harus ada tekad dan rasa keterikatan yang kuat untuk meningkatkan kualitas kerja masing-masing yang menyokong kualitas lembaga. Dengan adanya komitmen pada kualitas, akan mampu menggerakkan usaha-usaha yang terus menerus untuk meningkatkan kualitas, sehingga tidak akan menyerah pada kendala-kendala dan kesulitan-kesulitan yang menghadang dipergalangan menerapkan *TQM* dalam rangka peningkatan kualitas secara berkelanjutan.

2. Implikasi praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini berimplikasi terhadap pengembangan upaya penerapan *TQM* di Perguruan Tinggi serta pengembangan studi sejenis dan searah.

a. Upaya penerapan *TQM* di Perguruan Tinggi

Model inovasi dalam manajemen yang diterapkan pada Bagian TU FE UNG mengacu pada pola manajemen universitas melalui pendekatan implementasi *TQM*. Hal ini sejalan dengan Paradigma Baru Pengelolaan Pendidikan Tinggi yang dikenalkan oleh Dikti sebagai bagian dari tema utama KPPT-JPIII [1996-2005]. Paradigma ini menghendaki agar seluruh kegiatan yang terkait dengan penyelenggaraan pendidikan tinggi harus menjadikan kualitas berkelanjutan sebagai '*icon*'-nya. Untuk mewujudkan *icon* ini, terdapat empat pilar utama yang harus dibangun dalam suatu institusi pendidikan tinggi, yaitu: sistem evaluasi (termasuk evaluasi diri), otonomi, akuntabilitas, dan akreditasi. Keterkaitan antara keempat pilar itu menyuratkan pesan bahwa hasil dan kinerja perguruan tinggi harus selalu mengacu pada kualitas yang berkelanjutan. Sementara itu, kualitas yang berkelanjutan hanya dapat diwujudkan jika dilandasi kreativitas, ingenuitas dan produktivitas pribadi sivitas akademika, yang hanya dapat terjadi jika dirangsang dengan pola manajemen yang berasaskan otonomi. Pola manajemen tersebut dikenal dengan manajemen mutu terpadu atau *TQM*. Oleh karena itu, implikasi praktis hasil penelitian ini dapat menjadi masukan kepada jajaran Kementerian Riset dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia khususnya tingkat Provinsi

Gorontalo dalam perumusan kebijakan dan pelaksanaan penerapan *TQM* di perguruan tinggi, seperti:

- 1) Kebijakan alokasi anggaran pendidikan untuk berbagai pengembangan program perguruan tinggi.
- 2) Kebijakan pengembangan SDM untuk studi lanjut, pelatihan dan magang.
- 3) Kebijakan pengembangan teknologi informasi perguruan tinggi.

Sasaran perumusan berbagai kebijakan di atas adalah suatu kebutuhan dalam upaya penerapan *TQM* di Perguruan Tinggi.

b. Pengembangan studi sejenis dan searah

Penelitian ini adalah studi Implementasi *Total Quality Management (TQM)* dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pegawai Administrasi pada Bagian Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo memiliki implikasi terhadap rumusan permasalahan dalam studi, kajian dan penelitian yang akan datang. Terdapat pertanyaan penelitian yang dapat dirumuskan oleh peneliti selanjutnya. Pertama, apakah temuan dalam penelitian ini dapat digeneralisasikan untuk menjelaskan fenomena yang sama pada kasus penerapan *TQM* di perguruan tinggi lain yang memiliki perbedaan lingkungan dan ciri khas budaya, karakteristik ekonomi, serta situasi sosial dengan karakteristik Bagian TU FE UNG?. Kedua, apakah temuan penelitian dapat digeneralisasikan untuk menjelaskan fenomena yang sama pada perguruan tinggi lainnya yang memiliki *nature of leadership*, model komunikasi dan budaya kerja yang berbeda dengan lingkungan internal Universitas Negeri Gorontalo?.

3. Implikasi metodologis

Hasil penelitian ini diperoleh melalui langkah-langkah studi kasus digunakan dengan pertimbangan berdasarkan atas tujuan untuk memperoleh gambaran secara holistik mengenai implementasi *TQM* dalam upaya meningkatkan kualitas pegawai administrasi melalui teknik pengumpulan data secara efisien dan efektif.

C. Saran

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

1. Kepada unsur pimpinan Bagian/ Sub Bagian diharapkan untuk selalu memberikan pembinaan dan motivasi kepada pegawai administrasi untuk mengikuti pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.
2. 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.
3. Seluruh anggota Bagian TU FE UNG direkomendasikan dapat mengaplikasikan model *TQM* sebagai strategi dalam meningkatkan kualitas pegawai administrasi secara konsisten dengan perbaikan secara berkesinambungan dan komprehensif dan apabila Bagian TU FE UNG berhasil, maka unit lainnya dapat menduplikasi dan mereplikasi model *TQM*.

4. Adanya peningkatan kualitas pegawai administrasi pada Bagian Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo hanya sebagian kecil dari peranan 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 PUSTAKA

- Al-Rasid, Harun. 2011. *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*, Bahan Kuliah, Pascasarjana-UNPAD. Jakarta.
- Arikunto, S. 2008. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Bina Aksara Jakarta.
- Asi, Lisda. 2004. *Tesis S2 Peranan Manajemen Strategi Dalam Upaya meningkatkan Mutu Sumber Daya Tenaga Edukatif di IKIP Negeri Gorontalo*.
- Azwar, Saifuddin. 2011. *Reliabilitas dan Validitas*. Pustaka Pelajar Yogyakarta.
- Brannen, Julia. 2005. *Memadu Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Pustaka Pelajar.
- Catatan untuk Kandidat Rektor Unhas Menuju World Class University Oleh: Andi Iqbal Burhanuddin (Ketua Jurusan Ilmu Kelautan dan Anggota Senat Komisi III Unhas)
- Cortada, James. 1996. *Total Quality Management*. Andi Yogyakarta.
- Creech, Bill. 1996. *Lima Pilar (Manajemen Mutu Terpadu) TQM*. Binarupa Aksara, Jakarta.
- Gaspersz, Vincent. 2011. *Metode Analisis: Untuk Peningkatan Kualitas*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gaspersz, Vincent. 2000. Penerapan Total Quality Management In Education (TQME) pada Pendidikan Tinggi di Indonesia, *Jurnal Penelitian (on line)*, Jilid 6 No. 3 (<http://www.ut.ac.id>), diakses 4 Juli 2016.
- Goetsch, D.L. & Davis, S. 2004. *Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness*. Englewood Clifss, NJ : Prentice Hall International, Inc.
- Hanafiah, M. Yusuf, dkk. 2004. *Pengelolaan Mutu Total Pendidikan Tinggi*. Badan Kerja Sama Perguruan Tinggi Negeri.
- Handoko, Hani & Tjiptono, Fandy. 2007. Kepemimpinan dan Manajemen SDM dalam Lingkungan Organisasional TQM. *Kinerja*. Jurnal Bisnis dan Ekonomi Program Pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta Nomor 3 Tahun II.

- Harian Kompas tanggal 26 Januari 1999.
- Harian Republika tanggal 22 April 2002.
- Harianto. 2015. *Peranan Total Quality Management (TQM) Dalam Upaya Meningkatkan Pemeriksaan Letter of Credit (L/C) pada Bank Negara Indonesia 46 (BNI 46) Cabang Perintis Kemerdekaan Bandung*. Unicom
- Hasibuan, Malayu S.P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Journal Manajerial Volume 1 Nomor 2, Januari 2003.
- Nasir, 2008. *Metode Penelitian*. Ghalia Jakarta.
- Nasution, MN. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu*. Ghalia Indonesia.
- Panduan Manajemen Sekolah. 2000. Depdiknas.
- Pawitra, T. 2013. Kepuasan Pelanggan Sebagai Keunggulan Daya Saing: Konsep, Pengukuran dan Implikasi Strategik. *Jurnal Manajemen prasetiya Mulya*. Volume I, No. 1.
- Prawirosentono, Suyadi. 2014. *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management Abad 21*. Bumi Aksara.
- Pulungan, 2011. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: PAU-PPAI UT.
- Purnama, Nursyahbani. 2009. *Menakar Kapasitas UII Menuju World Class University*.
- Rakhmat. Jalaluddin. 2008. *Metode Penelitian Komunikasi*. Rosda Karya, Bandung.
- Rencana Strategik (Renstra) Fakultas Ekonomi UNG Tahun 2015-2018.
- Riduwan. 2004. *Belajar Mudah Penelitian*. Alfabeta, Bandung.
- Rivai, Veithzal dan Sagala, Ella Jauvani. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Rajagrafindo Persada.
- Salis, Edward. 1993. *Total Quality Management in Education*. Kogan Page. London
- Samtono. 2006. *Implementasi Total Quality Management di Sekolah*. (<http://www.sma1-sltg.sch.id/modules>). Diakses 4 Juli 2016.
- Sangaribuan dan Efendi, 2003. *Metode Penelitian Survey*, LP3ES Jakarta.

- Santosa, Singgih. 2006. *Menguasai Statistik di Era Informasi Dengan SPSS 14*. PT Elex Media Komputindo.
- Singarimbun, Masri. 2009. *Metode Penelitian Survey*. LP3ES. Jakarta.
- Sitepu, Nirwana SK. 2005. *Analisis Korelasi*. Jurusan Statistika FMIPA Universitas Padjadjaran.
- Slamet, Margono. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu dan perguruan Tinggi Bermutu*. Proyek HEDS Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- _____, 2005. *Pengantar Manajemen Mutu Terpadu di Perguruan Tinggi*. Makalah disajikan di Fakultas Pertanian IPB 17 Mei
- _____, 2009. *Filosofi Mutu dan Penerapan Prinsip-Prinsip Manajemen Mutu Terpadu*, IPB Bogor
- Sudiby, Bambang. 2008. Sambutan dalam peresmian gedung Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (Stikes) Ciamis pada tanggal 2 Mei 2008.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sularso, Andi. 2004. *Pengaruh Penerapan Peran Total Quality Management Terhadap Kualitas Sumberdaya Manusia*. Jurusan Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi – Universitas Kristen Petra. [http://puslit.petra.ac.id/journals/management/Jurnal Manajemen & Kewirausahaan Vol. 6, No. 1, Maret 2004: 72 – 81 Jurusan Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi – Universitas Kristen Petra](http://puslit.petra.ac.id/journals/management/Jurnal_Manajemen_&_Kewirausahaan_Vol._6,_No._1,_Maret_2004:_72_-_81_Jurusan_Ekonomi_Manajemen,_Fakultas_Ekonomi_-_Universitas_Kristen_Petra) <http://puslit.petra.ac.id/journals/management> diakses 4 Juli 2016
- Surachmad, 2006. *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode dan Teknis*. Tarsito Bandung.
- Suryabrata, S. 2002. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Cetakan II. Bandung: CV. Mandar Madju.
- Syafarudin, 2002. *Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan*. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Syaifuldin Azwar. 2001. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Tampubolon, Daulat.P. 2001. *Perguruan Tinggi Bermutu (Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad Ke-21)*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

- Tjiptono, Fandy. 2011. *Total Quality Management (TQM)*. Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. & Diana, Anastasia. 2010. *Total Quality Management (TQM) Edisi Revisi*. Andi Yogyakarta.
- Undang-undang RI Nomor 20 Tahun 2003. *Sistem Pendidikan Nasional*. Fokus Media Bandung.
- Usman, Husaini & Akbar, R. Purnomo Setiadi. 2005. *Pengantar Statistik*. Cetakan Pertama. STIE YKPN.
- Wahyono, Teguh, 2006. *Analisis Data Statistik Dengan SPSS 14*. PT Elex Media Komputindo.
- Wijaya. 2001. *Statistika Non Parametrik*. Alfabeta Bandung.
- Yamit, Zulian. 2014. *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*. CV Ekonisia Yogyakarta.
- Falah, Yunus. 2007. *Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan*, dari http://www.geocities.com/guruvalah/Manaj_Pening_Mutu_Pend.html, diakses 4 Juli 2016.
- Ravik, Karisidi. 2008. *Sekilas Total Quality Management dalam Pendidikan*. Jakarta.
- P.B. Trinton. 2005. *Riset Statistik Parametrik*. Andi Yogyakarta.
- Ali, Mohammad. 2005. *Penelitian Pendidikan (Prosedur dan Strtaegis)*. AngkasaBandung.