

**EVALUASI KESIAPAN MAHASISWA
DALAM PENERAPAN MANAJEMEN MUTU
(Studi Kasus : STMIK Duta Bangsa Surakarta)**

Oleh:

Joni Maulindar, S. Kom⁽¹⁾, Yeyen Santi Putri K D⁽²⁾
jonimaulindar@gmail.com⁽¹⁾, yeyenien@gmail.com⁽²⁾
STMIK Duta Bangsa Surakarta

ABSTRAK

Tuntutan pelayanan kualitas disetiap perguruan tinggi, menjadikan hampir sebagian besar perguruan tinggi menggunakan standar-standar pelayanan guna memperbaiki kualitas pada perguruan tinggi tersebut. Penelitian ini dilakukan guna mengevaluasi seberapa besar tingkat kesiapan mahasiswa dalam penerapan manajemen mutu yang ada pada STMIK Duta Bangsa Surakarta. Acuan yang digunakan dalam penelitian ini adalah standar ISO 9001:2008. Evaluasi akan dilakukan dengan cara wawancara melalui kuisioner. Teknik pengambilan data yang dilakukan dengan cara sampling pada beberapa mahasiswa. Melalui penelitian ini diharapkan perguruan tinggi STMIK Duta Bangsa dapat mengetahui seberapa besar tingkat kesiapan mahasiswa dalam menghadapi penerapan standar ISO 9001:2008 untuk dapat dijadikan sebagai acuan dalam pelayanan terhadap mahasiswa.

Kata Kunci: Evaluasi, Manajemen, Mutu

LATAR BELAKANG

Perguruan tinggi dengan mutu yang baik akan sangat berpengaruh terhadap lulusan yang dihasilkan. Penerapan mutu dalam lingkungan perguruan tinggi dilakukan guna menghasilkan lulusan mahasiswa yang berkualitas, sehingga pada akhirnya dapat langsung diterima di dunia industri. Perguruan tinggi dengan mutu yang baik, akan memiliki keunggulan dan nilai lebih dimata konsumen. Keberhasilan dalam penerapan manajemen mutu, tidak hanya dipengaruhi oleh pihak perguruan tinggi semata, namun mahasiswa pun memiliki peranan yang sangat penting dalam penerapannya. Upaya penerapan manajemen mutu perguruan tinggi memerlukan kerja keras guna mengubah perilaku pihak tertentu untuk melakukan kegiatannya dengan sejumlah ketentuan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Penerapan standar manajemen mutu pada perguruan tinggi STMIK Duta Bangsa Surakarta berbasiskan standar ISO 9001-2008, merupakan usaha yang dilakukan guna menghasilkan mutu lulusan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan dunia industri. STMIK Duta Bangsa Surakarta sebagai instansi yang bergerak dalam bidang pendidikan memiliki kepedulian yang tinggi terhadap pengembangan manajemen mutu. Untuk meningkatkan hal tersebut, STMIK Duta Bangsa Surakarta membangun unit penjamin mutu yang mengontrol seluruh aktifitas pelayanan akademik. Komitmen yang tegas dalam penerapan manajemen mutu tersebut merupakan keberhasilan yang diharapkan.

Permasalahan yang terjadi pada instansi ialah belum adanya evaluasi lebih lanjut tentang penerapan manajemen mutu yang dilakukan serta belum dapat diketahui sejauh mana tingkat pemahaman mahasiswa terhadap penerapan manajemen mutu tersebut.

METODOLOGI PENELITIAN

Tahapan Penelitian

Tahapan-tahapan yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

- a. **Persiapan berkas**
Tahap persiapan berkas dilakukan dengan menyiapkan berkas yang digunakan untuk acuan dalam pencapaian manajemen mutu di STMIK Duta Bangsa Surakarta yang mana dalam hal ini menggunakan standar ISO 9001:2008.
- b. **Pengumpulan data**
Tahap pengumpulan data diperoleh dari pengisian kuesioner pada 30 mahasiswa STMIK Duta Bangsa dengan teknik random sampling untuk mengetahui seberapa besar tingkat kesiapan mahasiswa dalam penerapan manajemen mutu di STMIK Duta Bangsa Surakarta.
- c. **Pengujian hasil**
melakukan pengujian hasil pengambilan data dari mahasiswa untuk mengetahui seberapa besar tingkat kesiapan mahasiswa dalam penerapan manajemen mutu di STMIK Duta Bangsa Surakarta.

Lokasi Penelitian

Pemilihan dan penetapan lokasi penelitian ini adalah di STMIK Duta Bangsa Surakarta. Adapun pemilihan lokasi tersebut dengan alasan sebagai berikut:

1. Adanya relevansi masalah yang akan diteliti di tempat tersebut.
2. Lokasi tepat berapa di tempat kerja peneliti sehingga penelitian dapat lebih efisien (waktu dan biaya).

Variabel

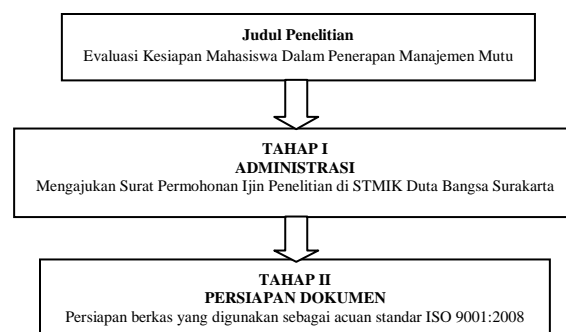
Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah (1) tingkat evaluasi kesiapan mahasiswa, (2) penerapan manajemen mutu

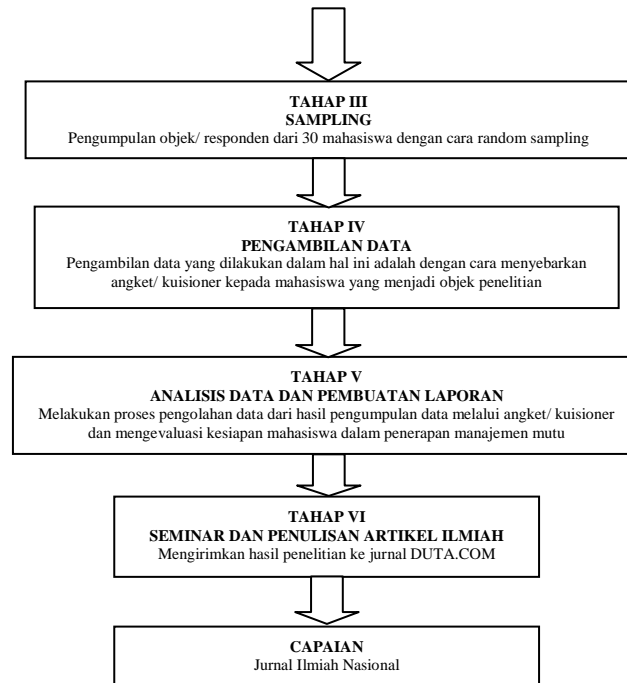
Metode Penelitian

Metode penelitian yang dilakukan adalah kuantitatif.

Rancangan Penelitian

Untuk memudahkan isi dari penelitian ini, maka penulis menyajikan Rancangan pada penelitian ini dapat digambarkan dibawah ini, yang secara garis besar adalah sebagai berikut :





Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data biasanya dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian. Teknik pengumpulan data merupakan satu tahap yang sangat menentukan terhadap proses dan hasil penelitian yang akan dilaksanakan. Kesalahan dalam proses pengumpulan data biasanya akan berakibat pada hasil dari suatu penelitian. Kegiatan pengumpulan data biasanya diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh peneliti untuk mengungkap fenomena, Informasi ataupun kondisi lokasi penelitian sesuai dengan lingkup penelitian. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini adalah teknik angket/ kuisisioner untuk data variabel tingkat kesiapan mahasiswa dengan manajemen mutu. Kuisisioner merupakan alat teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Langkah yang dilakukan dalam pengumpulan data melalui angket/ kuisisioner dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mempersiapkan kisi-kisi dan indikator angket
- b. Membuat pertanyaan sesuai dengan indikator angket yang telah ditentukan,
- c. Menyebarkan angket pada mahasiswa untuk penelitian
- d. Melakukan pengolahan data hasil penelitian

Teknik pengumpulan data lainnya yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut.

- a. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari dan mengumpulkan data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, rapot, agenda dan sebagainya.

b. Studi Pustaka

Studi kepustakaan merupakan langkah yang penting dimana setelah seorang peneliti menetapkan topik penelitian, langkah selanjutnya adalah melakukan kajian yang berkaitan dengan teori yang berkaitan dengan topik penelitian.

a. Evaluasi

Hasil penelitian sudah selesai akan dievaluasi, apakah sesuai dengan topik penelitian atau perlu pengkajian ulang.

PEMBAHASAN

Profil STMIK Duta Bangsa Surakarta

Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STMIK) Duta Bangsa Surakarta didirikan oleh Yayasan Kusuma Bangsa Adi Prakarsa merupakan perguruan tinggi yang dikembangkan dari lembaga pendidikan komputer AKSMI Kusuma Bangsa. AKSMI Kusuma Bangsa berdiri sejak tahun 1995 dengan tujuan menyiapkan tenaga terampil diberbagai bidang, khususnya bidang komputer. Mengingat tuntutan jaman yang semakin kompetitif maka Sejak tahun 2002 Yayasan telah mempersiapkan diri untuk mendirikan STMIK Duta Bangsa. Ijin Pertimbangan dari Dirjen Dikti telah turun pada tanggal 21 Juli 2003, sedangkan SK Mendiknas No. 24/D/O/2004 turun pada tanggal 19 Februari 2004. Sekarang ini STMIK Duta Bangsa telah mengelola Program Studi S1-Sistem Informasi, D3-Manajemen Informatika S1-Teknik Informatika dan D3-Teknik Komputer. (Sumber : stmikdb.ac.id)

Pesatnya kemajuan pendaftar di STMIK Duta Bangsa Surakarta, menuntut perbaikan pelayanan dalam institusi tersebut. Oleh karenanya, mulai tahun 2013 STMIK Duta Bangsa memberlakukan standar ISO 9001:2008 dalam pelayanan mahasiswa. Tujuan penggunaan standar tersebut agar mahasiswa lebih nyaman dalam penggunaan segala fasilitas serta mendapatkan pelayanan yang lebih baik.

HASIL PENELITIAN

Penyebaran kuesioner dilaksanakan dalam rentang waktu 1 Maret sampai dengan 15 Maret 2014. Jangka waktu 2 minggu tersebut digunakan dalam pengambilan data dikarenakan sampel yang diambil terdiri dari beberapa kelas yang terpisah satu sama lain.

Populasi yang menjadi objek penelitian adalah mahasiswa STMIK Duta Bangsa Surakarta yang terdiri dari empat program studi yaitu Sistem Informasi, Teknik Informatika, Manajemen Informasi dan Teknik Komputer sebanyak 30 orang dengan toleransi kesalahan 3%. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{30}{1 + (30 \cdot (0.03)^2)} = 29.21 \approx 29$$

Dari kuisioner yang disebar pada beberapa mahasiswa diperoleh hasil 30 kuesioner yang dapat digunakan dengan *respon rate* 94,4%. Jumlah kuesioner telah memenuhi jumlah sampel sebanyak 29 sampel yang digunakan dalam analisis.

3.1.1 Karakteristik Responden

Mahasiswa STMIK Duta Bangsa Surakarta adalah responden dari penelitian ini.. Seluruh responden merupakan mahasiswa program studi Sistem Informasi, Teknik Informatika, Manajemen Informasi dan Teknik Komputer. Rincian kuesioner disajikan dalam tabel berikut 3.1

Tabel 3. 1 Karakteristik Responden

Keterangan	Jumlah Kuesioner
Kuesioner yang disebar	30
Kuesioner yang kembali	30
Kuesioner yang bisa dianalisis	30
Kuesioner yang digunakan dalam penelitian	29

Masing-masing responden diberikan 3 jenis kuesioner. Daftar kuesioner dapat dilihat di lampiran.

Tabel 3. 2 Daftar Kode Pertanyaan

Kode	Pertanyaan
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	
x1	Layanan Standar ISO 9001:2008 sesuai dengan berkas ISO
x2	Standar ISO 9001:2008 dapat digunakan sebagai standar pelayanan yang baik
x3	Standar ISO 9001:2008 disosialisasikan secara baik
x4	Penyampaian sosialisasi Standar ISO 9001:2008 sesuai dengan waktu yang diinginkan
x5	Dokumen Standar ISO 9001:2008 diketahui mahasiswa
x6	Layanan Standar ISO 9001:2008 sangat baik
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	
x7	Kesediaan layanan standar sangat membantu anda
x8	Kesiapan layanan standar sangat merespon permintaan anda
Rapport	
x9	Anda merasa nyaman dalam menikmati layanan
x10	Bagian pelayanan konsisten bersikap sopan
x11	Bagian pelayanan mampu menjawab keluhan anda
x12	Bagian pelayanan memberikan perhatian individual kepada anda
x13	Bagian pelayanan memperlakukan anda secara penuh perhatian
x14	Bagian pelayanan sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan anda
x15	Bagian pelayanan memahami kebutuhan anda
Berwujud (<i>Tanggibles</i>)	
x16	Fasilitas pelayanan yang baik menjadi daya tarik

Kode	Pertanyaan
x17	Bagian pelayanan yang berpenampilan rapi dan profesional
x18	Materi-materi standar berdaya tarik

Adapun Deskripsi penyebaran karakteristik responden adalah seperti Tabel 4.3 sebagai berikut:

Tabel 3.3Penyebaran Karakteristik Responden

Variabel	Pengukur	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	20	68,96 %
	Perempuan	9	31,03 %

Dari 29 responden, dibuat klarifikasi responden seperti pada Tabel 3.3. Berdasarkan karakteristik responden yang tersaji pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa:

1. Dari 29 responden, ternyata sebagian besar responden adalah laki-laki sebanyak 20 responden (68,96 %), sedangkan perempuan sebanyak 9 responden (31,03 %).

Tabel 3.4Konversi Nilai Kuesioner

Tidak Setuju (TS)	Agak Tidak Setuju (ATS)	Netral (N)	Agak Setuju (AS)	Setuju (S)
1	2	3	4	5

Tabel 4.5Sebaran Responden Layanan Minimum

Kode	Jenis Pertanyaan					Total
	TS	ATS	N	AS	S	
x1	0	0	16	10	3	29
x2	1	0	8	5	15	29
x3	0	1	2	15	11	29
x4	1	0	12	8	8	29
x5	0	0	9	15	5	29
x6	1	0	9	16	3	29
x7	1	0	13	13	2	29
x8	0	1	11	12	5	29
x9	0	0	15	10	14	29
x10	1	0	15	13	0	29
x11	0	0	21	6	2	29
x12	1	0	21	5	2	29
x13	0	0	19	10	0	29
x14	0	0	17	11	1	29
x15	0	0	17	10	2	29
x16	0	0	11	12	6	29
x17	0	0	10	18	1	29

x18	0	0	7	12	10	29
Jumlah	6	2	233	201	80	522
Persentase	1.15	0.38	44.64	38.51	15.33	100

Dari 29 responden menjawab Kuesioner tidak setuju sebanyak 1.15%, agak tidak setuju sebanyak 0.38%, netral sebanyak 44.64%, agak setuju sebanyak 38.51%, setuju sebanyak 15.33%

Tabel 3. 6 Hasil Pengukuran ZOT item layanan

Kode Pertanyaan	Rata-Rata Layanan	Height ZOT
x1	3.6	3.6
x2	4.1	4.1
x3	4.2	4.2
x4	3.8	3.8
x5	3.9	3.9
x6	3.7	3.7
x7	3.5	3.5
x8	3.7	3.7
x9	3.6	3.6
x10	3.4	3.4
x11	3.3	3.3
x12	3	3
x13	3.3	3.3
x14	3.4	3.4
x15	3.5	3.5
x16	3.8	3.8
x17	3.7	3.7
x18	4.1	4.1

Prioritas perbaikan tiap item penerapan layanan standar yang perlu diperbaiki, semakin besar nilainya semakin tinggi prioritas perbaikannya. Item yang perlu perbaiki sesuai *rangking* prioritas dapat dilihat pada tabel berikut.

Kode	Pertanyaan	Nilai
x3	Standar ISO 9001:2008 disosialisasikan secara baik	4.2
x2	Standar ISO 9001:2008 dapat digunakan sebagai standar pelayanan yang baik	4.1

x18	Materi-materi standar berdaya tarik	4.1
x5	Dokumen Standar ISO 9001:2008 diketahui mahasiswa	3.9
x4	Penyampaian sosialisasi Standar ISO 9001:2008 sesuai dengan waktu yang diinginkan	3.8

Kesimpulan

- a. Layanan Standar ISO 9001:2008 dilingkungan STMIK Duta Bangsa Surakarta mulai bisa diterima oleh mahasiswa dikarenakan seluruh item dan dimensi layanan berada pada daerah zona toleransi dengan ditunjukkannya nilai ZOT yang bernilai positif seluruhnya.
- b. Nilai item layanan yang tertinggi memiliki prioritas yang lebih tinggi untuk diperbaiki yaitu ‘sosialisasi standar ISO 9001:2008 kepada seluruh mahasiswa’, ‘Standar ISO 9001:2008 diterapkan dengan baik’, ‘penyesuaian suasana pada STMIK Duta Bangsa dengan materi-materi Standar ISO 9001:2008’, ‘Dokumen Standar ISO 9001:2008 diketahui seluruh mahasiswa’ dan ‘,sosialisasi setiap saat kepada mahasiswa tentang penerapan Standar ISO 9001:2008 tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Gaspersz, Vincent, 2003, “*Total Quality Management (TQM)*“, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Melysa E, P. 2013. Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu AS Telkomsel Di Kota Manado. Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado. ISSN 2303-1174
- Yulian Zamit, 2003, “Manajemen Produksi dan Operasi”, Penerbit Ekonesia fe UII, Yogyakarta .
- Linda Setiawati, “Efektivitas Pengembangan Manajemen Pendidikan Tinggi (Studi pada Perguruan Tinggi Negeri di Jawa Barat Menuju *World Class University*)” Universitas Pendidikan Indonesia.
- Jokebet Saludung, 2012. “Peranan Evaluasi Dalam Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Jurusan” Jurnal MEDTEK, Volume 1, Nomor 2, Oktober 2009 Dosen Jurusan PKK, Fakultas Teknik Universitas Negeri Makassar.