



PROSIDING

**SEMINAR NASIONAL GAYA KERJA MILENIAL
DAN TANTANGAN KOLABORASI DI ERA
DISRUPSI TEKNOLOGI**

*"Manajemen Perubahan
Era Disruption"*

Sabtu, 02 Februari 2019,
di Hotel Damhil Gorontalo



PROSIDING

**SEMINAR NASIONAL GAYA KERJA MILENIAL
DAN TANTANGAN KOLABORASI DI ERA DISRUPSI TEKNOLOGI**



Alamat : Jl. Ir. Joesoef Dalie, No. 110 Kota Gorontalo 96128
Surel : infoideaspublishing@gmail.com
Website : www.ideaspublishing.co.id

ISBN 978-602-5878-81-7



9 786025 878817



PROSIDING

Seminar Nasional Gaya Kerja Milenial dan Tantangan Kolaborasi di Era Disrupsi Teknologi



Tema : Manajemen Perubahan Era *Disruption*
Waktu Pelaksanaan : Sabtu, 02 Februari 2019
Tempat Pelaksanaan : Hotel Damhil Kota Gorontalo



PROSIDING SEMINAR NASIONAL

Gaya Kerja Milenial dan Tantangan Kolaborasi di Era Disrupsi Teknologi

Tema : "Manajemen Perubahan Era *Disruption*"
Tempat dan Waktu Pelaksanaan : Hotel Damhil Gorontalo, Sabtu, 02 Februari 2019

Susunan Panitia

Pengarah : Direktur Ideas Publishing

Ketua Panitia : Mira Mirnawati, S.Pd., M.Pd.

Anggota : Sintiya Numaningsih Gude, S.Pd.
Fitri Yanuar Misilu
Sintya R. Hasan
Siti Rahmatia Ntou
Mohamad Hasan
Noval Yusuf
Abdul Hanan Nugraha

Reviewer : Dr. Reza Ronaldo, M.M.
Dr. Novianty Djafri, S.Pd.I., M.Pd.I.
Dr. Salam, M.Pd.
Dr. Rusmin Husain, M.Pd.
Dr. Hedy Vanni Alam, S.Pd., M.Si.
Yunita Hatibie, M.Pd.

Chief Editor : Dr. Abdul Rahmat, M.Pd.

Editor : Mira Mirnawati, S.Pd., M.Pd.
Fitri Yanuar Misilu
Dr. Fatmah AR. Umar, M.Pd.
Mohammad Imran, S.T., M.Ars.
Muh. Firyal Akbar, S.IP., M.Si.

Tata Letak
Siti Rahmatia Ntou

Desain Cover
Ideas Publishing

Pertama kali diterbitkan
oleh **Ideas Publishing**, Februari 2019
Alamat: Jalan Ir. H. Joesoef Dalie No. 110 Kota Gorontalo
Surel: infoideaspublishing@gmail.com
Anggota Ikapi, No. 0001/ikapi/gtlo/II/17

ISBN : 978-602-5878-81-7

Hak Cipta dilindungi Undang-undang memfoto copy atau memperbanyak dengan cara apapun, sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa seizin penerbit adalah tindakan tidak bermoral dan melawan hukum



KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah Swt. Berkat rahmat dan karuniaNya, Seminar Nasional dengan tema **Manajemen Perubahan Era Disruption**, berkat hidayahnya pula, Prosiding Seminar ini dapat disusun.

Saat ini kita mengalami dua disrupsi yang luar biasa yaitu bidang teknologi karena revolusi industri 4.0 dan gaya hidup karena adanya perubahan generasi yang menyebabkan perubahan gaya hidup. Sebagian pihak mengatakan bahwa disrupsi adalah sebuah ancaman. Namun, banyak pihak pula mengatakan kondisi saat ini adalah peluang. Jika ada perubahan yang mendasar dalam pola kehidupan termasuk ekonomi, harus dihadapi pula dengan perubahan yang mendasar dalam organisasi kita, apalagi organisasi yang merasa nyaman dengan kondisi saat ini. Tentu membongkar kenyamanan (sebagai awal sebuah perubahan) adalah pekerjaan awal yang membosankan karena mungkin organisasi tersebut sudah telanjur merasa nyaman. Tentu saja, bagi perusahaan yang selalu melakukan perubahan harus melakukan usaha ekstra lagi. Jika sebelumnya hanya melakukan perubahan pada ihwal kecil, saat ini mungkin dibutuhkan perubahan mendasar termasuk model bisnis, atau bahkan berani melakukan migrasi bisnis.

Prosiding ini dapat disusun berkat dukungan dari berbagai pihak sehingga prosiding dapat terwujud sesuai harapan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini disampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung suksesnya acara seminar dengan turut serta mewujudkan prosiding ini sebagai salah satu output kegiatan. Semoga prosiding ini dapat bermanfaat bagi lingkungan akademis kampus khususnya dan seluruh masyarakat Indonesia umumnya serta mampu membangkitkan budaya meneliti dan menulis.

Panitia





TERM OF REFERENCE

LATAR BELAKANG

Undang-undang No. 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Iptek (P3 Iptek) antara lain mengamanatkan bahwa Iptek ditujukan untuk mewujudkan pencapaian tujuan negara, serta meningkatkan daya saing dan kemandirian bangsa. Iptek diharapkan menjadi salah satu factor utama pendorong kemajuan bangsa. Selain itu, sejalan dengan visi dan misi pemerintahan presiden Joko Widodo dan wakil presiden Jusuf Kalla yang dituangkan dalam 'Nawa Cita' khususnya upaya 'Meningkatkan produktivitas rakyat dan daya saing di pasar internasional sehingga bangsa Indonesia bisa maju dan bangkit bersama bangsa-bangsa Asia lainnya (cita ke- 6) dan 'Mewujudkan kemandirian ekonomi dengan menggerakkan sektor-sektor strategis ekonomi domestik' (cita ke-7) maka peningkatan kemampuan Iptek nasional untuk mendukung kemandirian ekonomi menjadi sangat penting baik melalui upaya-upaya pengembangan secara nasional, maupun dengan alih teknologi melalui kerjasama internasional

Salah satu kegiatan penting yang dilakukan untuk mengembangkan Iptek adalah melalui kegiatan penelitian. Dalam pasal 1 UU No. 18 Tahun 2002 disebutkan bahwa penelitian adalah "kegiatan yang dilakukan menurut kaidah dan metode ilmiah secara sistematis untuk memperoleh informasi, data, dan keterangan yang berkaitan dengan pemahaman dan pembuktian kebenaran atau ketidakbenaran suatu asumsi dan/atau hipotesis di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi serta menarik kesimpulan ilmiah bagi keperluan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi."

Untuk mendapatkan hasil yang optimal dari kegiatan penelitian, diperlukan sinergi yang positif dari semua unsur kelembagaan Iptek yang terdiri atas unsur lembaga pendidikan, lembaga litbang, dan lembaga penunjang. Selain itu, untuk mendorong tumbuhnya iklim yang kondusif, peran pemerintah juga sangat menentukan. Dalam pasal 18 UU No. 18 Tahun 2002 disebutkan bahwa pemerintah berfungsi menumbuhkembangkan motivasi, memberikan stimulasi dan fasilitas, serta menciptakan iklim yang kondusif bagi perkembangan Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi di Indonesia.

Sejalan dengan peran pemerintah tersebut, Kelompok Kerja Kepala Sekolah Sipatana Kota Gorontalo senantiasa menciptakan iklim yang kondusif untuk mendukung kegiatan penelitian, termasuk dalam pemberian bimbingan, baik secara teknis maupun non teknis. Salah satu *output* dalam kegiatan ini adalah para peserta mampu membuat dan mensubmit artikel ilmiah.

TUJUAN DAN SASARAN

Tujuan Seminar Nasional ini adalah:

- a. Meningkatkan kompetensi para peserta tentang publikasi artikel ilmiah sesuai dengan kaidah ilmiah universal.
- b. Mendorong produktivitas dosen dan peneliti agar mampu menghasilkan artikel ilmiah.

Adapun sasaran dari diselenggarakannya kegiatan Seminar Nasional ini sebagai berikut:

- a. Mampu menghasilkan publikasi artikel ilmiah
- b. Mampu memahami isu-isu Disrupsi menjadi bahan penelitian, dan pengabdian dosen.

BENTUK KEGIATAN

Bentuk kegiatan ini adalah seminar nasional yang dilakukan selama sehari. Para peserta akan diminta terlebih dahulu *draft* artikel ilmiah yang akan dimuat dalam prosiding yang kemudian akan dikirimkan ke *reviewer* untuk ditindak lanjuti.

MATERI

- 1) Disrupsi di Perguruan Tinggi
- 2) ADRI Era Disrupsi Global
- 3) Disruptive Innovation dalam Bisnis Asuransi
- 4) *Help Peoples, Help Themselves*
- 5) Guru pada Era Disrupsi
- 6) Manajemen Pelayanan Prima
- 7) Hukum Era Disrupsi
- 8) Kualitas Makanan *Dinescape* pada Kepuasan Pelanggan



OUTPUT

Output dari kegiatan ini adalah terpublikasinya *draft* artikel ilmiah para peserta ke Prosiding Nasional.

TEMPAT DAN WAKTU PELAKSANAAN

Seminar Nasional dilaksanakan dengan lokasi dan waktu sebagai berikut :

- a. Tempat Pelaksanaan : Hotel Damhil Gorontalo
- b. Hari / Tanggal : 2 Februari 2019

PESERTA

Target peserta untuk program ini, dengan syarat sebagai berikut :

- a. Peneliti;
- a. Dosen;
- c. Guru/Tutor;
- d. Pengawas;
- e. Tenaga Penunjang Akademik;

Komposisi peserta; Setiap gelombang terdiri dari 100 orang peserta.



JADWAL KEGIATAN

NO	Waktu/Tanggal	Acara	Keterangan
Sabtu, 02 Februari 2019			
1	08.00 – 08.30	Registrasi Peserta	Panitia
2	08.30 – 09.30	Pembukaan 1) Pembacaan Qalam Illahi 2) Lagu Indonesia Raya 3) Pertunjukan SENI 4) Laporan Panitia 5) Pelantikan Pengurus ADRI Penyerahan KTA, dan Penyetempatan PIN 6) Penandatanganan MoU 7) Sambutan Ketum ADRI 8) Sambutan Rektor UNG sekaligus launching Buku dan membuka acara 9) Foto Bersama 10) Do'a	- MC - Petugas - Mahasiswa UNG - Ketua Panitia - KETUA UMUM DPP ADRI - Dr.H. Achmad Fathoni Rodli - Prof.Dr. Syamsu Q. Badu, M.Pd. - Panitia
3.	09.30 – 09.45	<i>Coffee Break</i>	- Panitia
4.	09.45 – 13.00	<i>SESSION</i> 9) Disrupsi di PerguruanTinggi 10) ADRI Era Disrupsi Global 11) Disruptive Innovation dalam Bisnis Asuransi 12) <i>Help Peoples Help Themselves</i> 13) Guru pada Era Disrupsi 14) Manajemen Pelayanan Prima 15) Hukum Era Disrupsi 16) Kualitas Makanan Dinescape pada Kepuasan Pelanggan	- Prof.Dr. Syamsu Q. Badu, M.Pd. - Dr.H. Achmad Fathoni Rodli - Dr. Reza Ronaldo, M.M. - Dr. M. Achmad Rifai, M.A. - Dr. Abdul Rahmat, S.Sos.I.,M.Pd. - Dr. Novianty Djafri, M.Pd. - Dr. Roy Marthen Moonty, S.H.,MH. - Gugung Gumilar, S.Par
5	13.00 – 14.00	ISHOMA	- Panitia
6.	14.00 - 17.00	<i>PARALEL SESSION</i> PEMAKALAH	- PEMAKALAH
7.	16.00 - 16.30	PENUTUPAN/ RAMAH TAMAH	- SEMUA
Minggu, 03 Februari 2019			
8.	08.00 – 16.00	KULINER DAN WISATA 1. Hotel Damhil 2. Benteng Otanaha 3. Pusat Oleh-Oleh Gorontalo 4. Masjid Raya Gorontalo 5. Titik Nol 6. Kampus Baru UNG 7. Pantai 8. RM. Melki 9. <i>Back to Hotel Damhil</i>	

Panitia



DAFTAR ISI

Kata Pengantar	iii
Term of Reference	v
Daftar Isi	ix
Pendidikan Orang Dewasa Di Era Disrupsi	
Halim K. Malik, S.Pd., M.Pd	1
<i>Organizational Citizenship Behavior</i> bagi Dosen di Universitas Negeri Gorontalo Menuju Era <i>Disruption</i>	
Dr. Hedy Vanni Alam	7
Guru di Abad 21	
Rusmin Husain	13
Inovasi Disruptif Penyuluhan Pertanian di Era Revolusi Industri 4.0	
Mohamad Ikkal Bahua	21
Penguatan Peran Sekolah dalam Pembiasaan Akhlak Mulia bagi Siswa di Era Disrupsi	
Mulyawan Safwandy Nugraha, Didin Kurniadin Maskar, Ai Rohayani	39
Transformasi Lembaga Diklat dalam Penerapan Pengelolaan Keuangan Sistem Blud	
Elly Rustiny	45
Tari Botu Meja Berbasis IT di TK Negeri Pembina Kabupaten Pohuwato, Gorontalo	
Magdalena Pakaya, Pupung Puspa Ardini, Ruslin W. Badu	51
Eksistensialisme Tokoh dalam Novel Tenggelamnya Kapal Van Der Wijck Karya Hamka dan Bumi Cinta Karya Habiburrahman Elshirazy (Sebuah Refleksi Menghadapi Era Disrupsi)	
Sitti Rachmi Masie	59
Pola Kepemimpinan Perubahan Organisasi: Transformasional Vs Transaksional Studi Kasus Keberhasilan Perubahan Organisasi Beberapa BUMN di Indonesia	
Iriana Srikandiati, Widyaiswara Madya	67
Kemampuan Pemimpin dalam Mengatasi Konflik di Lembaga Organisasi/Pendidikan	
Novianty Djafri	77
Hubungan Iklim dan Pengembangan Diri dengan Kinerja Pamong Belajar di Provinsi Gorontalo	
Abdul Rahmat	89
Efektivitas Komunikasi antara Guru dan Siswa dalam Proses Pembelajaran di SMP Negeri 1 Luwuk Kecamatan Luwuk Kabupaten Banggai	
Falimu, Hasrat A. Aimang	93
Hubungan Perilaku Asertif dan <i>Skill</i> Kepemimpinan Kepala Sekolah dengan Kepuasan Kerja Guru di SMP Negeri 1 Gorontalo	
Fory A. Naway, Sri Wulan Antuke	101
Tinjauan Yuridis Normatif tentang Penyelesaian Wanprestasi dalam Hal Perjanjian Gadai	
Nurmin K. Martam, S.H., M.H	107



Efektivitas Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Wumialo Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo Trisusanti Lamangida, Joice Machmud, Rusly Abdurrahman Idji.....	115
Persepsi Dosen dan Mahasiswa terhadap Model Materi Ajar Membaca Komprehensif Salam	123
Penerapan <i>Integrated Reporting</i> pada Pemerintah Provinsi Gorontalo Mulyani Mahmud	129
Iklim Organisasi terhadap Disiplin Kerja Pegawai Kelurahan Talang Batu Kecamatan Balantak Kabupaten Banggai Ken Amasita Saadjad, Falimu	137
Pengaruh Layanan Konseling Kelompok <i>Behavioristik</i> terhadap Disiplin Siswa Kelas VIII di SMP Negeri 1 Bulango Timur Kabupaten Bone Bolango Mardia Bin Smith, Nelviana Junus.....	149
Kemampuan Siswa Berpikir Kritis melalui Model Pembelajaran Telaah <i>Yurisprudensi</i> Mata Pelajaran Pkn di Kelas IV SDN 06 Batudaa Kabupaten Gorontalo Elmia Umar dan Sri Dewi Panigoro	167
Deskripsi Kemampuan Siswa dalam Menentukan Ide Pokok Suatu Paragraf di Kelas V MI Al Mourky Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo Sumarni Mohamad dan Nurul Zikriani	173
Penerapan <i>One Top Service</i> dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banggai Kisman Karinda, La Ode Sabirila Jayalangi	179
Nilai-Nilai Pendidikan Karakter dalam Karya Sastra Anak Herman Didipu.....	187
Pengembangan Modul Aljabar untuk Mahasiswa Program Studi Pendidikan Matematika di Lingkungan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Tompotika Luwuk Menggunakan Model Elaborasi Ellyas Palalas, M.Pd., Lakilo Laruli, M.Pd., Rendi Hadian A.Tamagola, M.Pd.....	193
Cerminan Kehidupan Sosial Budaya Masyarakat Suwawa dalam Bingkai Tradisi dan Modernitas Fatmah A.R. Umar.....	209
Digitalisasi Desa dalam Mewujudkan <i>Good Governance</i> Nurwita Ismail, S.H., M.H.	217
Pengaruh Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Perkuliahan Berbasis Web di Jurusan Pendidikan Guru Sekolah Dasar Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo Haris Mahmud, Isnanto, Ditya Ibrahim	221
Implementasi Pendidikan di Era Globalisasi Karmila P. Lamadang.....	227
Peningkatan Mutu Pendidikan di Sekolah Dasar Yurni Rahman, S.Pd., M.Pd	231



Perubahan, Pergeseran dan Pemertahanan Bahasa Yunita Hatibie	237
Desain Sistem Informasi Geografis Lokasi Kantor Satuan Kerja Perangkat Daerah di Provinsi Gorontalo Berbasis <i>Android</i> Muliati Badaruddin	251
Model Pembelajaran Artikulasi dalam Meningkatkan Kemampuan Berbicara pada Siswa Kelas V SDN 23 Dungiingi Kota Gorontalo Dajani Suleman dan Sarmin Lauhi	255
Pengaruh Metode Karya Wisata terhadap Kemampuan Siswa Menulis Karangan Narasi di Kelas VSDN No.83 Kota Tengah Kota Gorontalo Samsiar Rivai dan Yulia Febriliana.....	269
Pengaruh Penerapan Standar Akuntansi Pemerintahan dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Laporan Keuangan pada Badan Keuangan Kabupaten Gorontalo Utara Ilyas Lamuda	273
Penerapan Manajemen Pembelajaran Menggunakan Metode Tutor Sebaya di Perguruan Tinggi Dr. Rusdin Djibu, M.Pd.....	289
Perancangan Sistem Informasi Akademik Sekolah Menengah Pertama Berbasis <i>Website</i> di Daerah Kabupaten Gorontalo Citra Yustitya Gobel.....	297
Aplikasi Pembelajaran IPA Menggunakan Metode <i>Computer Based Learning</i> Berbasis <i>Android</i> Misrawati Aprilyana Puspa	303
Akuntabilitas Manajerial Tata Kelola Perguruan Tinggi Swasta Dr. Hj. Ellys Rachman, S.Sos., M.Si.....	309
Pemasaran Berbasis <i>E-Commerce</i> pada CV. Bintang Johar Tumurun Kota Gorontalo Sulistiawati Rahayu, Ningsi Ahmad, M.Salim.....	317
Implementasi Kebijakan Retribusi Pelayanan Parkir Tepi Jalan Umum oleh Dinas Perhubungan Kota Gorontalo Andi Yusuf Katili, Agus Pariono, Maryam D. Poma	321
Pengaruh Perilaku Kepemimpinan terhadap Kepuasan Aparat Desa dengan Motivasi sebagai <i>Moderating Variabel</i>, Studi di Pemerintah Desa Se Kecamatan Telaga Walidun Husain	327
Eksistensi Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Gorontalo dalam Pengawasan Pelayanan Publik di Kota Gorontalo Dwi Nur Handayani, Tety Thalib, Nolfi Tueno.....	337
Dampak Bantuan Pemerintah Pengaruhnya pada Jumlah Penduduk Miskin di Kelurahan Tilihuwa Kecamatan Limboto Kabupaten Gorontalo Barmin R. Yusuf, Kalzum R. Jumiyanti, Sartin A. Labajo	343
Pengelolaan Barang Milik Daerah Tempat Pelelangan Ikan (TPI) Inengo oleh Dinas Perikanan dan Kelautan Provinsi Gorontalo Lisda Van Gobel.....	349



Aktivitas Belajar Siswa pada Proses Pembelajaran IPS Di Kelas V SDN 03 Bongomeme Kecamatan Dungaliyo Kabupaten Gorontalo Yane Hardiyanti Mahmud, Yuliana Laiya.....	355
Kesalahan Siswa dalam Menempatkan Tanda Baca pada Mata Pelajaran Bahasa Indonesia Dra. Evi Hasim, M.Pd	359
Pengaruh Model Inkuiri Terbimbing terhadap Kemampuan Berpikir Kreatif Siswa Sekolah Dasar Gamar Abdullah, Muh. Sahman Rahman.....	363
Kesalahan Guru dalam Berbahasa pada Pembelajaran Bahasa Indonesia di Sekolah Dasar Dra. Ratnarti Pahrn, M.Pd	371
Analisis Kenaikan Suhu Lingkungan yang Diakibatkan oleh Aktivitas Kendaraan Bermotor di Kawasan Perdagangan dan Jasa Kota Manado Mohammad Imran, Novita Shamin, Prof. Dr. Sangkertadi dan Cynthia Wuisang, Ph.D.....	375
Klasifikasi Kematangan Buah Jeruk Menggunakan Metode <i>Artificial Neural Network (Ann)</i> Zohrahayaty	383
Aplikasi Pembelajaran Tematik Berbasis Android pada SDN 1 Tolangohula Kabupaten Gorontalo M.Salim, Sulistiawati Rahayu Ningsi Ahmad.....	391
Pemetaan Area Peruntukan Fungsi Lahan di Kecamatan Duingingi Kota Gorontalo Mohammad Imran, Novita Shamin, Imam Mashudi.....	395
Implementasi <i>Quality</i> Manajemen di Pendidikan Tinggi Prof. Dr.Syamsu Qomar Badu, M.Pd.....	405
Peran Lingkungan Keluarga terhadap Perkembangan Anak Prof. Dr. Hj. Wenny Hulukati, M.Pd	411
Manajemen Pembelajaran Matematika Prof. Dr. Evi Hulukati, M.Pd.....	419
Perbandingan Metode <i>Theil-Nagar</i> dengan Metode <i>Theil-Nagar</i> yang Menggunakan Transformasi <i>Prais Winsten</i> pada Model Regresi dengan Problem Autokorelasi Muhammad Rezky Friesta Payu, M.Si	427
Implementasi konsep Pendidikan Seni pada Pembelajaran Musik di Sekolah Musik Indonesia, Semarang dalam Menghadapi Era Disrupsi Nurmila Sari Djau, Setyo Budi Hutomo.....	431
Pengelolaan Pembelajaran IPA Fisika Renyanti Djafri.....	439
Kemenangan Kotak Kosong (KOKO) dalam Pemilihan Kepala Daerah Roy Marthen Moonti	445
Analisis Pemikiran Pakar John Locke dalam Peradaban Dunia Agil Bahsoan	453



Pengaruh Media Kantong Bilangan terhadap Hasil Belajar Penjumlahan dan Pengurangan Bilangan Cacah pada Siswa Kelas II SDN 84 Kota Tengah Kota Gorontalo Ismail Pioke, Siti Hardianti Nurhamidin.....	457
Pengaruh Model Pembelajaran Kooperatif Tipe <i>Think Pair Share</i> terhadap Hasil Belajar Siswa pada Mata Pelajaran IPS di SDN 42 Hulontalangi Kota Gorontalo Hakop Walangadi, Novriyanti Pantoiyo	465
Pengaruh Penggunaan Media Gambar terhadap Kemampuan Menulis Puisi di Kelas IV SDN 63 Kota Timur Kota Gorontalo Irma Suryaningsih Bakari, Sumarni Mohammad	473
Pengaruh Penggunaan Model Pembelajaran <i>Value Clarification Technique (VCT)</i> terhadap Hasil Belajar PKN di Kelas V SDN 81 Kota Tengah Kota Gorontalo Elmia Umar & Sutrisno Febriansyah S. Mohi	481
PERAN KEPALA MADRASAH SEBAGAI PENGAWAS DALAM SUPERVISI PENDIDIKAN Herdianto Dalanggo.....	493





IMPLEMENTASI *QUALITY* MANAJEMEN DI PENDIDIKAN TINGGI

Prof. Dr. Syamsu Qomar Badu, M.Pd.
Universitas Negeri Gorontalo

Abstrak

Perkembangan masyarakat yang semakin kompetitif menuntut setiap orang untuk berkompetisi secara sehat. Demikian halnya dengan sebuah lembaga termasuk lembaga pendidikan tinggi, kompetisi untuk merebut pasar menuntut setiap lembaga untuk mengedepankan kualitas dalam proses manajerial dan pembelajarannya. Dalam kaitannya dengan persoalan kualitas ini, sekarang sudah berkembang sebuah pendekatan, khususnya dalam proses manajerial, yaitu Total Quality Manajemen (TQM), yang berorientasi dan berdampak pada Mutu, baik mutu Akademik, Mutu Kemahasiswaan, mutu kelembagaan dan lainnya.

PENDAHULUAN

TQM sejak awal telah dirancang oleh negara dunia selain Indonesia, yakni Pertengahan Tahun 1970, kualitas produk Jepang mengalahkan produk Amerika 1980 ketika pangsa pasar Amerika menurun tajam, pilihan generasi muda Amerika memilih program MBA, sementara sebagian besar mahasiswa FT Amerika adalah mahasiswa asing. Jadi pada era tersebut Amerika lebih fokus mengiklankan produknya, sementara pesaingnya lebih fokus pada perbaikan kualitas produk. Kunci memenangkan persaingan adalah kualitas.

Adapun pengalaman Jepang mengenai Kualitas. Selesai Perang Dunia II Produk Jepang kalah kualitas, murah, harga dibandingkan dengan produk Amerika. Melihat gejala itu Amerika berusaha menekan harga, dan Jepang menyadari bahwa kunci persaingan sesungguhnya adalah kualitas. Sementara pihak barat fokus pada penekanan biaya produksi, Jepang fokus menaikkan mutu. Fokus Jepang pada perbaikan proses sumberdaya manusia, dan fasilitas kegiatan inti; pelatihan, pendidikan, penterjemahan buku, melibatkan semua tenaga kerja perguaruan tinggi, perusahaan, organisasi dan perusahaan lainnya dalam perbaikan kualitas (*quality control*).

Di Indonesia untuk perbaikan kualitas, akhir-akhir ini mulai berbenah, melalui perbaikan kualitas di sektor pendidikan tinggi yang mengalami perbaikan melalui struktur perubahan panorama selama dekade terakhir dan awal milenia. Perubahan panorama yang dimaksud meliputi perubahan paradigma, pengelolaan, persaingan dan sebagainya.

Perubahan paradigma terutama dipicu oleh perkembangan teknologi informasi, sehingga e-learning, e-university, dan sejenisnya mulai banyak dibicarakan dan diusahakan. Begitu juga dengan perubahan pengelolaan menyangkut badan penyelenggaraan pendidikan tinggi, baik yang diselenggarakan pemerintah maupun swasta.

Perguruan tinggi tidak hanya perlu dilihat sebagai pusat ilmu pengetahuan, pusat penelitian dan pusat pengabdian kepada masyarakat, tetapi juga suatu entitas korporat "Penghasil Ilmu Pengetahuan" yang perlu "bersaing" untuk menjamin kelangsungan hidup. Persaingan, sebagaimana dialami oleh perusahaan profit, meliputi persaingan di bidang mutu, harga, dan layanan. Perguruan Tinggi sebagai suatu entitas non profit, menghadapi hal yang sama pula. Pengelolaan semuanya memerlukan pengetahuan dan ketrampilan manajemen, yaitu manajemen perguruan tinggi.

Berdasarkan paradigma di perguruan Tinggi inilah, maka untuk melakukan perubahan perkembangan, penting di tingkatkan kualitas di setiap perguruan tinggi melalui implementasi quality manajemen di pendidikan tinggi, sesuai dengan fokus penjabaran sebagai berikut:

1. Konsep Total Quality Manajemen (TQM) di Perguruan Tinggi.
2. Strategi dalam meningkatkan TQM di Perguruan Tinggi

METODE

Kajian penulisan ini melalui; penelusuran literatur, dengan mendeskripsikan teori dan konsep konten materi, sesuai dengan bahan kajian fokus permasalahan yang di pertanyakan, melalui sumber data Primer, yakni; Bahan Daftar Bacaan/buku yang relevan dan tayangan jurnal penelitian.

PEMBAHASAN

1. Konsep Total Quality Manajemen (TQM)

Total Quality Manajemen (TQM), menurut, Vincent Gasperzs, dalam jurnal LPM p. 67). Kualitas sering diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dan upaya kearah perbaikan terus menerus sehingga dikenal dengan istilah: Q-MATCH (Quality = Meets Agreed Terms and



Change). Dengan demikian konsep kualitas adalah kepuasan pelanggan dan perbaikan pelayanan secara terus menerus. Produk yang dimaksud dapat berupa produk berbentuk (*tangible*), produk tidak berbentuk (*intangible*), ataupun kombinasi keduanya

Total Quality Manajemen (TQM) yang dalam artiannya adalah Manajemen Mutu Terpadu, dimaksudkan sebagai upaya komprehensif dan berkesinambungan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, Ciri-ciri; fokus pada pelanggan, keputusan berbasis pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, melibatkan semua unsur organisasi, cek-ricik secara berkesinambungan, melaksanakan diklat rutin, tujuan bersama jelas bagi semua, kebebasan yang terkendali untuk ide baru, transparan. komprehensif dan berkesinambungan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Ciri-ciri; fokus pd kebutuhan pelanggan, keputusan berbasis pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, melibatkan semua unsur organisasi, cek-ricik secara berkesinambungan, melaksanakan diklat rutin, tujuan bersama jelas bagi semua, kebebasan yg terkendali untuk ide baru, transparan. Berdasarkan maksud inilah, maka konsep TQM menurut

2. Strategi dalam meningkatkan TQM di Perguruan Tinggi

2.1 Aktualisasi TQM di Perguruan Tinggi

Negara-negara besar seperti Amerika dan Eropa sudah terlebih dahulu dan sudah sejak lama menerapkan konsep TQM di Perguruan Tinggi, di Eropa dengan terbentuknya European Foundation for Quality Management tahun 1995 telah menegembangkan model bagi Manajemen Mutu Pendidikan (Houwen, 1998 dalam Perpektif p. 108). Model tersebut menyatakan 9 unsur, yakni: kepemimpinan, kebijakan dan strategi, manajemen SDM, sumber daya, manajemen proses, kepuasan pelanggan, kepuasan SDM, dampak pada masyarakat dan hasil.

Menurut J.S. Arcaro dalam Perpektif (2007), ciri-ciri perguruan tinggi bermutu memiliki 5 pilar : 1). Komitmen Mutu; Komitmen semua eksponen pendidikan tinggi, pimpinan, dosen, karyawan dan mahasiswa diperlukan untuk menghasilkan secara konsisten jasa perguruan tinggi yang berkualitas, sehingga mampu memenuhi kebutuhan pelanggan. Komitmen ini hanya dapat dibangun apabila para pimpinan perguruan tinggi merumuskan visi, misi dan tujuan mereka secara jelas dan mengkomunikasikannya kepada seluruh dosen, karyawan, dan mahasiswa. 2). Peningkatan keberlanjutan Dalam persaingan bebas dan global, perubahan senantiasa terjadi dengan tingkat perubahan yang pesat dan radikal. Oleh karena itu, untuk mampu memberikan respon terhadap setiap perubahan yang terjadi dalam kebutuhan pelanggan, perguruan tinggi harus senantiasa melakukan peningkatan keberlanjutan terhadap proses dan sistem guna menghasilkan *output* dan *outcome* yang berkualitas dan mampu berkompetisi tingkat dunia. 3). Orientasi kepada pelanggan; dalam pendekatan TQM, kualitas ditentukan oleh pelanggan. Oleh karena itu dengan memahami proses dan pelanggan maka perguruan tinggi dapat menyadari dan menghargai makna kualitas. Semua usaha manajemen dalam TQM diarahkan pada satu tujuan utama yaitu terciptanya kepuasan pelanggan. 4). Pengukuran; Dalam pandangan lama mutu pendidikan atau lulusan diukur dari skor prestasi belajar, sedangkan pendekatan baru para profesional mengukur mutu dari kemampuan dan kinerja lulusan berdasarkan tuntutan pengguna. Para profesional pendidikan tinggi perlu menguasai teknik-teknik pengumpulan dan analisis data, bukan hanya data kemampuan lulusan tetapi semua data yang terkait dengan kegiatan dan penunjang pendidikan. 5) Kepemimpinan mutu; Implementasi TQM di perguruan tinggi memerlukan *leadership skill*, bukan hanya *managership skill*. TQM mindset harus dimulai dari leader yang berada di tingkat puncak organisasi. Leader ditingkat puncak memegang peran kunci dalam membentuk TQM mindset. Leader harus memiliki komitmen kuat serta keterlibatan langsung dalam memimpin dan menunjukkan bahwa perubahan dan kualitas adalah sangat penting.

Pada pelaksanaannya adalah, Beda TQM dengan Manajemen lainnya, bahwa sebagian besar teori dan teknik manajemennya berasal dari ilmu-ilmu sosial, yakni; teknik manajemen keuangan (ilmu ekonomi), pemasaran (psikologis) desain organisasi (sosiologi), dan dasar TQM sendiri adalah statistika yaitu; sampling dan analisis varian, yang menjadi pendekatan dalam menjalankan fungsi manajemen. Sumber inovasinya sebagian besar dihasilkan oleh para pionir yg berasal dari pekerja industri/ pemerintah sedangkan manajemen lain bersumber dari sekolah bisnis dan konsultan manajemen Sebagian besar konsep dalam bidang manajemen keuangan, pemasaran, strategik, dan desain organisasi berasal dari AS yg menyebar keberbagai penjuru dunia. Sedangkan TQM memang berasal juga dari AS tetapi lebih banyak dikembangkan di Jepang terus ke Amerika Utara dan Eropa. Jadi merupakan kombinasi keterampilan teknik dan analisis Amerika, keahlian implementasi dan pengorganisasian Jepang, dan tradisi serta integritas Eropa dan Asia.

Penyebaran/desiminasi manajemen lainnya bersifat top- down, sementara TQM bersifat bottom-up. Bahkan penggerak utamanya adalah para manjer departemen/divisi. Di PT penerapan TQM hendaklah penyebaran isu kebutuhan akan kualitas tidak selalu menunggu dari atas tapi juga hendaklah ada inisiatif dari Dekan/PD/WD, bahkan Kajar/Kaprodi/sekjur.

2.2 Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Perguruan Tinggi.

Penerapan TQM adalah suatu proses jangka panjang dan berlangsung terus menerus, karena budaya suatu organisasi sangatlah sulit untuk dirubah. Faktor-faktor yang membentuk budaya organisasi seperti struktur kekuasaan, sistem administrasi, proses kerja, kepemimpinan, predisposisi pegawai dan praktik-praktik manajemen berpotensi untuk menjadi penghambat perubahan. Terkadang kekuasaan paling penting di sektor publik tidak ditemukan dalam organisasi, tetapi lebih sering terdapat pada sistem yang lebih besar. Sebagai contoh, sistem pendidikan, personalia, peraturan dan anggaran berada di luar kekuasaan organisasi sektor publik. Selain hambatan-hambatan yang berada di luar ruang lingkup sebuah organisasi, terdapat kendala lain yang khas di setiap organisasi, seperti kurangnya akuntabilitas terhadap pelanggan/pengguna jasa, tidak jelasnya visi dan misi, penolakan terhadap perubahan dan lemahnya komitmen di kalangan manajer senior untuk menerapkan TQM. Meski demikian, potensi keberhasilan TQM sudah nampak dan dampaknya pun bisa diperlihatkan, sekarang yang dibutuhkan adalah keputusan untuk melaksanakan TQM. Hal ini mestinya menjadi bagian dari suatu strategi untuk meningkatkan komitmen lembaga-lembaga publik untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat maupun di lembaga pendidikan untuk meningkatkan kualitas pendidikan di Indonesia. TQM juga dapat diterapkan untuk menjawab kebutuhan manajemen Sistem Industri Modern.

Maksimalisasi Implementasi TQM, dapat dilihat pada seberapa besar pelanggan mendapatkan pelayanan yang baik atau maksimal, sehingga jika ada keluhan pada pelanggan, misalnya dari pelayanan dan lainnya, maka lembaga itu dianggap gagal, dengan demikian dapat dilakukan perbaikan kembali, dengan demikian, Penggunaan TQM menuntut perbaikan sistem nilai dan budaya yg telah dianut bertahun tahun sejalan dengan penggunaan sistem manajemen yg lain. TQM bukan obat mujarrab melainkan suatu pendekatan baru yg membutuhkan komitmen jangka panjang, kebulatan tekak bersama, dan didukung oleh upaya upaya pelatihan yg khusus. Intinya, komitmen yg kuat dan konsistensi, untuk dilaksanakan secara komitmen oleh sebuah lembaga termasuk pelayana pendidikan seperti perguruan tinggi. Jika ada **Kesalahan Umum Penerapan TQM di Perguruan Tinggi** Pendelegasian upaya perbaikan mutu kepada pihak lain; a.l. reformasi atau perubahan, untuk Upaya perbaikan mutu yang tidak sistemik. Secara dogmatis berpegang pada salah satu model pendekatan mutu (Juran, Deming, Crosby, dsb.) agar sesuai dengan kondisi dan kebutuhan pelanggan, sebagai upaya perbaikan mutu. (Edward; 2008)

Adapun **Karakteristik TQM pada Perguruan Tinggi dapat di lihat pada Kualitas Produk Jasa**; Bukti langsung; fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Keandalan, yaitu kemampuan memberikan pelayanan yg dijanjikan tepat waktu dan memuaskan. Daya tanggap, terhadap keluhan pelanggan. Jaminan kemampuan, kejujuran, keamanan. Empati, kemudahan komunikasi dan memahami kebutuhan pelanggan.

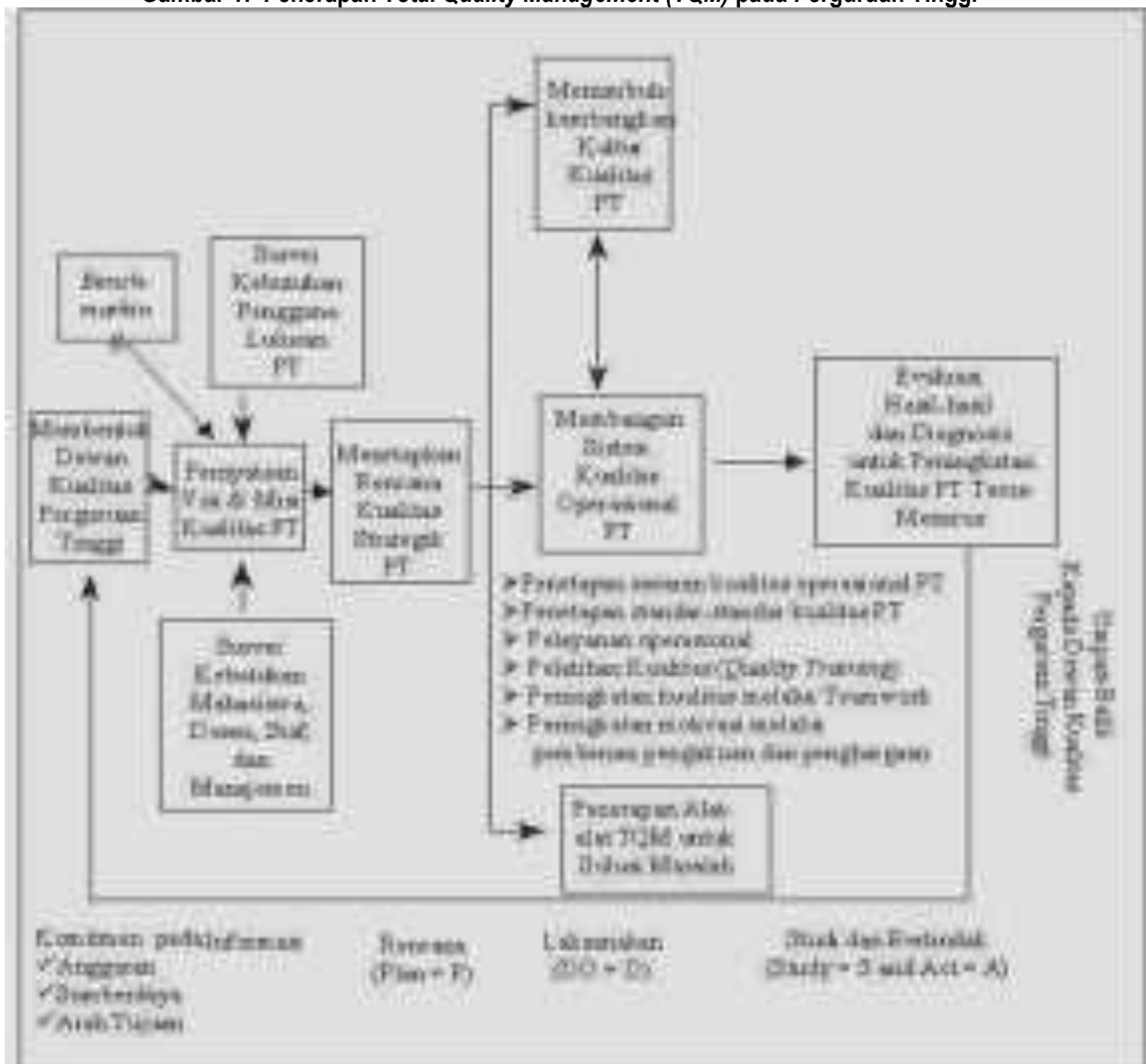
Evaluasi Implementasi TQM dapat di ukur melalui Kinerja lembaga terhadap Dalam Perspektif Pelanggan., yakni dalam kepuasan bagi pelanggan, misalalnya di perguruan tinggi; jumlah mahasiswa yg mendaftar, jumlah mahasiswa, pangsa pasar. Mutu jasa yg ditawarkan; akreditasi PS, IPK mahasiswa , peringkat akreditasi. Harga jasa : uang kuliah riel per SKS, biaya rata rata mahasiswa per tahun, bandingan biaya dengan patokan tertentu. Waktu; rata rata penyelesaian studi. Sehingga dari hasil ini akan di peroleh hasil kualitas mahasiswa yang baik. Juga track record ajang nasional mahasiswa, melalui; Kesan dan reputasi; Jumlah mahasiswa keseluruhan, perbandingan pendaftar dan yg diterima(3:1), perbandingan calon daerah dan luar daerah provinsi, prestasi akademik, olah raga, kesenian yg pernah dicapai, fasilitas. Hubungan dengan pelanggan; kepuasan mahasiswa, alumni, pengguna lulusan, kunjungan calon mahasiswa, kesesuaian sosialisasi (*input*) dan kenyataan keluaran (*outcomes*), dengan demikian terealisasi tujuan dasar pelaksanaan implementasi TQM di perguruan tinggi, yang berlandaskan pada **Dasar Keberadaan Unit Penjamin Mutu Perguruan Tinggi**, yakni; PP No.19 tahun 2005 tentang SNP Pasal 91: Setiap satuan pendidikan pada jalur formal dan non formal wajib melakukan penjaminan mutu pendidikan. Penjaminan mutu pendidikan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk memenuhi atau melampaui SNP. Adapun **Standar Mutu PP.No.19 Tahun 2005 Tentang SNP**, yang Ditetapkan sendiri oleh PT : a). Penelitian dan publikasi b). Pengabdian kepada masyarakat; c). Sistem informasi; d). Kerjasama institusional dalam dan luar negeri; e). Kemahasiswaan; f). Suasana akademik; g). Sumber pendanaan (revenue generating); h). Bidang lain sesuai ciri khas perguruan tinggi yang bersangkutan. Standar Lain (Melampaui SNP) Internally driven Psl 2 ayat (1) PP No 19/2005 1). Standar Isi 2). Standar Proses 3). Standar Kompetensi Lulusan 4). Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan 5). Standar Sarana dan Prasarana 6). Standar Pengelolaan 7). Standar Pembiayaan 8). Standar Penilaian Pendidikan 8 Jenis SNP (Standar Minimal) Wajib.

Maksimalnya keterjaminan kualitas di Perguruan Tinggi di tandai dengan **AKREDITASI EVALUASI EKSTERNAL yang menjadi Kepercayaan Stakeholders TUGAS SPKI, yakni JAMINAN MUTU INTERNAL**



TUGAS SPKI AKREDITASI DOKUMEN EVALUASI DIRI INSTITUSI/ PROGRAM STUDI [selalu dimutakhirkan] EVALUASI EKSTERNAL USULAN PROYEK [PHK] ALAT MANAJEMEN. SPKI = SATUAN PENJAMINAN KUALITAS INTERNAL (Internal Quality Assurance Unit). Jaminan kualitas Perguruan Tinggi yang merupakan salah satu organisasi pendidikan yang produk utamanya adalah jasa. Dalam perkembangan zaman yang semakin kompetitif, maka organisasi pendidikan harus mampu menghasilkan sumberdaya manusia berkualitas, yang dapat diperoleh melalui Pengembangan/ Perbaikan yang berkesinambungan. Setelah memperoleh pelatihan dan siap menerima paradigma baru tentang manajemen perguruan tinggi yang berorientasi pada peningkatan kualitas dan kepuasan pelanggan, maka sistem TQM secara lengkap dapat didesain, diimplementasikan, dan ditingkatkan terus-menerus pada perguruan tinggi itu seperti terlihat pada Gambar berikut:

Gambar 1: Penerapan Total Quality Management (TQM) pada Perguruan Tinggi



Sumber: Gasperz, 2008.

KESIMPULAN

Kualitas adalah; ukuran relatif suatu produk, baik secara teknis menurut kebutuhan pelanggan.

Untuk kualitas pendidikan dapat diukur melalui proses. Proses yang dimaksudkan dapat dilakukan oleh; *leader*, kepemimpinan seorang pemimpin lembaga perguruan tinggi dan unsur lembaganya, yaitu; aktivitas Dosen dalam Tri Pusat pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian, Mahasiswa (proses perkuliahan), kurikulum, sarana/prasarana dan lingkungan. Adapun hasil dari kualitas proses pembelajaran dapat dilihat melalui kompetensi hasil belajar. Untuk menjaga kualitas perguruan tinggi, maka performansi (standar

pelanggan) sangat penting, sebab aktivitas untuk kepuasan pelanggan, akan terukur melalui hasil yang baik, dengan proses yang baik, sebab hasil yang baik sudah pasti melalui proses yang baik, juga hasil yang tidak baik, sudah pasti melalui proses yang tidak baik.

Perguruan Tinggi yang merupakan salah satu organisasi pendidikan yang produk utamanya adalah jasa. Dalam perkembangan zaman yang semakin kompetitif organisasi pendidikan harus mampu menghasilkan outcomes yang berkualitas, yang melalui output/outcomes yang berkualitas, juga dengan keterlibatan unsur-unsur perguruan tinggi yang berkualitas.

Daftar Pustaka

Djokopranoto,R&Indrajit,R.Eko. Manajemen Perguruan Tinggi Modern. Yogyakarta; Penerbit Andi, 2006. P.P RI No.19 Tahun 2005 Tentang SNP

Tjiptono,Fandy, dan Diana, Anastasia. Total Quality Management. Yogyakarta; Andi Offset, 1990. Plg,

Gaspersz, Vincent. 2008, Penerapan *Total Quality Management in Education (TQME)* pada Perguruan Tinggi di Indonesia, "*Suatu Upaya untuk Memenuhi Kebutuhan Sistem Industri Modern*" Diakses oleh Hadiyanto 11 Juni 2002

Undang-Undang Standar Mutu PP.No.19 Tahun 2005 Tentang SNP.

Jerome S. Arcaro. 2007. *Pendidikan Berbasis Mutu: Prinsip-Prinsi Perumusan dan Tata Langkah Penerapan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Edward Sallis.2008. *Total Quality Manajemen In Education: Manajemen Mutu Pendidikan*, terj. Yogyakarta: IRCiSoD



