

Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Akademik di Universitas Potensi Utama

Implementation of Total Quality Management (TQM) in Improving the Quality of Academic Services at Potensi Utama University

Alam Taufik Siregar^{a,1}, Vidi Agung Fragastia^{b,2}

^{a,b}Program Studi Teknik Industri, Universitas Potensi Utama, KL. Yos Sudarso Km. 6,5 No. 3A, Medan, 20241, Indonesia

alamsiregar958@gmail.com¹, vidiagoeng@gmail.com²

ABSTRAK

Kualitas layanan akademik merupakan aspek strategis dalam menunjang keunggulan kompetitif institusi pendidikan tinggi pada masa globalisasi. Kompetisi antar institusi pendidikan luhur yang kian intensif tidak hanya keunggulan akademik, tetapi juga layanan pendidikan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pengguna. Dalam konteks pendidikan tinggi, layanan akademik mencakup administrasi, bimbingan, transparansi nilai, dan aksesibilitas informasi. Ketidakefektifan layanan ini dapat berdampak pada kepuasan mahasiswa dan citra institusi. Namun, kendala yang masih sering terjadi adalah keterlambatan proses administrasi dan antrean panjang pada saat periode registrasi. Selanjutnya, AKM (Administrasi Kemahasiswaan dan Mahasiswa) berfungsi sebagai pusat pelayanan kegiatan akademik dan monitoring perkembangan studi mahasiswa. Akan tetapi, sistem pengawasan akademik belum berjalan konsisten karena keterbatasan integrasi sistem informasi. Bagaimana tingkat implementasi prinsip-prinsip Total Quality Management (TQM) dalam layanan akademik di Universitas Potensi Utama, khususnya dari aspek leadership, strategic planning, dan process management. Faktor-faktor apa saja yang penerapan asas-asas menjadi penghambat utama dalam penerapan TQM untuk meningkatkan kualitas layanan akademik, termasuk kendala teknis, sumber daya manusia, atau budaya organisasi. Strategi optimalisasi seperti apa yang dapat dirancang untuk meningkatkan efektivitas TQM dalam layanan akademik, dengan pendekatan continuous improvement dan customer focus. penelitian deskriptif dengan pendekatan studikusus di lingkungan universitas potensi utama, koleksi informasi dieksekusi dengan angket serta interviu bersama sampel 100 orang dari mahasiswa, analasi data yang digunakan meliputi statistic deskriptif. Dengan penerapan Total Quality Management (TQM) dan sistem pelayanan di Universitas Potensi Utama menunjukkan kontribusi positif yang signifikan terhadap implementasi pelayanan akademik.

Kata Kunci : Total Quality Management (TQM), layanan akademik, kualitas, strategi peningkatan, Universitas Potensi Utama

ABSTRACT

The quality of academic services constitutes a crucial element for backing the competitive edge of tertiary educational organizations during the period of international integration. Ever-more intense rivalry among universities necessitates not just academic distinction but likewise impactful, streamlined, and stakeholder-contentment-focused learning services. Within the setting of tertiary learning, academic services include administration, guidance, grade transparency, and information accessibility. Ineffectiveness of these services can impact student satisfaction and the institution's image. However, frequent obstacles include delays in administrative processes and long queues during the registration period. Furthermore, the Student Affairs and Student Administration (AKM) serves as a service center for academic activities and monitors student progress. However, the academic monitoring system has not been running consistently due to limited information system integration. What represents the degree of execution of Total Quality Management (TQM) concepts in academic services at Potensi Utama University, especially regarding stewardship, forward planning, and workflow management. Which elements constitute the primary impediments during the execution of TQM to improve the quality of academic services, including technical constraints, human resources, or organizational culture. What optimization strategies might be formulated to enhance the efficacy of TQM in academic services, with a continuous improvement approach and customer focus. descriptive research with a case study approach in the

environment of the main potential university, information gathering was performed via surveys and discussions utilizing a selection of 100 pupils, information assessment employed comprises illustrative statistics. Through the execution of Total Quality Management (TQM) plus the service framework at the Main Potential University demonstrates a meaningful affirmative impact upon the execution of academic services.

Keywords : Total Quality Management (TQM), academic services, quality, improvement strategy, Potensi Utama University

Disubmit: 12 September 2025

*Info Artikel :
Direview: 16 Oktober 2025*

Diterima : 13 November 2025

Copyright © 2025 – senadimu. All rights reserved.

1. PENDAHULUAN

Kualitas layanan akademik ialah faktor krusial guna mendukung daya saing lembaga perguruan tinggi pada masa mendunia. Kompetisi antar lembaga pendidikan tinggi yang kian intensif mengharuskan tidak hanya keunggulan akademik, tetapi juga layanan pendidikan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pengguna. Salah satu pendekatan sistematis untuk mencapai hal ini adalah penerapan *Total Quality Management (TQM)*, suatu pandangan manajemen yang terpusat pada penyempurnaan berkesinambungan serta partisipasi seluruh pemangku kepentingan [1]

Dalam konteks pendidikan tinggi, layanan akademik mencakup administrasi, bimbingan, transparansi nilai, dan aksesibilitas informasi. Ketidakefektifan layanan ini dapat berdampak pada kepuasan mahasiswa dan citra institusi. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa perguruan tinggi yang mengadopsi TQM mengalami peningkatan signifikan dalam efisiensi proses dan kepuasan pengguna [2]. Namun, implementasinya di Indonesia tetap menemui hambatan contohnya penolakan kultur institusional serta defisit komitmen manajemen

Selain itu, kualitas layanan akademik di Universitas Potensi Utama juga bergantung pada kinerja unit-unit pendukung, antara lain BAAK (Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan) yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan administrasi akademik mahasiswa, seperti KRS, KHS, dan kelulusan. Namun, kendala yang masih sering terjadi adalah keterlambatan proses administrasi dan antrean panjang pada saat periode registrasi. Selanjutnya, AKM (Administrasi Kemahasiswaan dan Mahasiswa) berfungsi sebagai pusat pelayanan kegiatan akademik dan monitoring perkembangan studi mahasiswa. Akan tetapi, sistem pengawasan akademik belum berjalan konsisten karena keterbatasan integrasi sistem informasi.

Di sisi lain, Wakil Rektor III (WR III) memiliki peran penting dalam bidang kemahasiswaan, pembinaan organisasi, serta pengembangan minat dan bakat mahasiswa. Tantangan yang dihadapi adalah masih adanya keterbatasan koordinasi antara biro kemahasiswaan dengan fakultas atau program studi sehingga pelayanan tidak selalu optimal. Sementara itu, BLTI (Bagian Layanan Teknologi Informasi) berperan dalam penyediaan dan pengelolaan sistem informasi akademik. Kendala utama BLTI adalah belum maksimalnya pemanfaatan teknologi sistem informasi dalam mendukung transparansi data akademik, seperti akses nilai, jadwal kuliah, dan informasi administrasi yang sering mengalami gangguan.

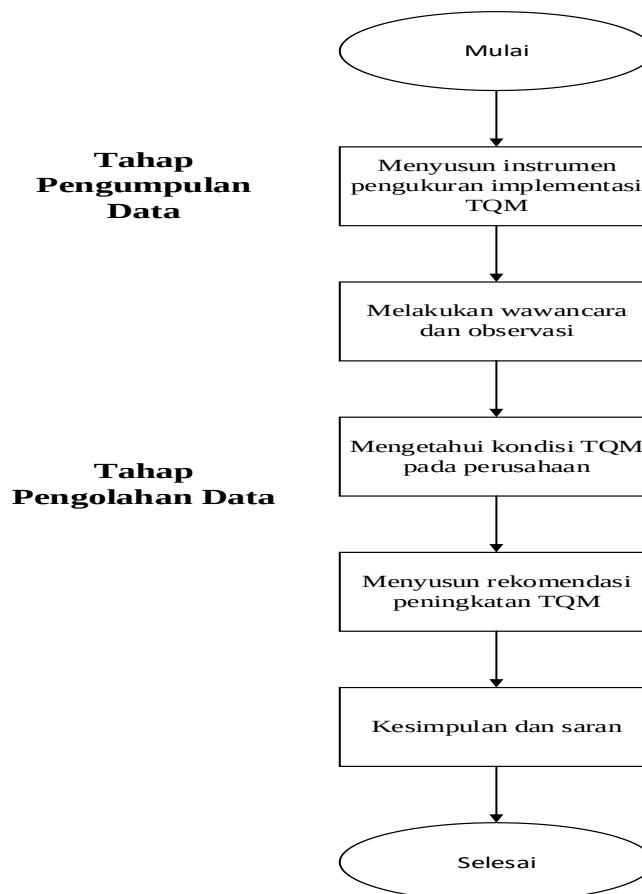
Dengan adanya berbagai kendala tersebut, penerapan prinsip *Total Quality Management (TQM)* menjadi krusial demi memperkuat koordinasi antar unit layanan, meningkatkan efisiensi proses, serta memastikan kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik.

Universitas Potensi Utama (UPU) sebagai perguruan tinggi swasta di Medan beraspirasi menjadi institusi unggulan nasional. Namun, observasi awal mengidentifikasi masalah seperti ketidaktepatan waktu layanan, prosedur administrasi yang tidak jelas, dan teknologi informasi yang belum optimal. Studi pendahuluan terhadap keluhan mahasiswa menunjukkan ketidakpuasan terkait layanan akademik, sejalan dengan temuan [3]. yang menyoroti rendahnya pemanfaatan sistem informasi di perguruan tinggi Indonesia.

TQM menawarkan solusi melalui prinsip-prinsip seperti *customer focus*, *total employee involvement*, dan *continuous improvement* [4]. Implementasinya di UPU perlu didukung budaya mutu, evaluasi kinerja terukur, dan kepemimpinan yang kuat, sebagaimana ditekankan Deming (1986) dalam teori *14 Points for Management*. Penelitian ini relevan untuk menjawab tantangan era teknologi dan ekspektasi mahasiswa yang semakin tinggi, sekaligus mengisi celah literatur tentang TQM di perguruan tinggi swasta Indonesia, yang masih terbatas.

Secara praktis, temuan penelitian ini diharapkan menjadi rekomendasi strategis bagi UPU untuk meningkatkan daya saing melalui layanan akademik berbasis TQM. Secara teoritis, studi ini memperkaya kajian manajemen mutu dalam konteks pendidikan tinggi di Indonesia[5].

Penelitian yang dilakukan dapat digambarkan dalam suatu alur penelitian. Pada alur studi mengandung langkah-langkah yang dieksekusi demi menjalankan riset ini diantaranya adalah pelaksanaan riset, mengumpulkan data, melakukan analisa data, menerapkan metode, melakukan pengujian metode dan melakukan perbaikan dari metode yang diterapkan. *Flowchart* studi mampu ditinjau pada gambar 1.



Gambar 1 Flowchart Metodologi Penelitian

2. METODE

Studi ini tergolong jenis riset kuantitatif deskriptif melalui pendekatan telaah kasus. Riset kuantitatif dipakai untuk mengkalkulasi dan menelaah keterkaitan antar variabel secara angka, sekaligus memaparkan gejala bersumber dari data statistik yang didapat dari partisipan. Riset kuantitatif merupakan cara yang dipakai untuk menginvestigasi pada populasi atau contoh spesifik, koleksi data memanfaatkan alat riset, serta telaah data berkarakter kuantitatif/statistik demi kepentingan menguji dugaan yang sudah ditentukan [6].

Pendekatan studi kasus dipilih sebab riset ini berfokus pada satu objek institusi, yaitu Universitas Potensi Utama, untuk memahami secara mendalam penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada layanan akademik. menjelaskan bahwa studi kasus cocok dipakai agar menjawab pertanyaan “how” dan “why” dalam konteks fenomena yang kompleks dan kontekstual [7].

Penelitian ini didasarkan pada dugaan bahwa implementasi prinsip-prinsip Total Quality Management (TQM) terutama dimensi *leadership, strategic planning, customer focus, information and analysis, people management, dan process management* berpengaruh positif terhadap peningkatan kualitas layanan akademik [8]. Secara spesifik, diasumsikan yakni kian baik penggunaan tiap dimensi TQM, sehingga kian tinggi juga tingkat kepuasan pengguna layanan akademik, efektivitas proses administrasi, serta konsistensi standar mutu pelayanan.

Studi ini memanfaatkan Cara *non-probability sampling* melalui pendekatan *purposive sampling, non-probability sampling* ialah cara penarikan contoh **yang** tidak menyajikan probabilitas **yang** identik untuk semua elemen populasi agar terambil menjadi contoh. contoh adalah bagian dari kuantitas maupun ciri khas **yang** dipunyai oleh sebuah populasi serta dinilai bisa merepresentasikan segenap populasi [9]. Disebabkan kuantitas populasi dalam studi ini tidak teridentifikasi secara akurat, oleh karena itu periset memanfaatkan formula kalkulasi sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 PQ}{e^2}$$
$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)}{(0,1)^2}$$
$$n = 96,04$$

Penjelasan:

N = Total sampel yang dibutuhkan

Z^2 = Tingkat keyakinan yang diperlukan pada penentuan jumlah sampel yaitu 5 %, dengan angka = 1,96

P = Probabilitas Benar 50 %

Q = Probabilitas Salah 50 %

e = Tingkat kesalahan sampel (sampling error), pada riset ini menggunakan 10 %.

Dari perhitungan rumus diatas sehingga sampel yang akan dipakai sejumlah 96,04 orang. Maka pada riset ini menetapkan total sampel yang akan dipilih sejumlah 100 orang.

Metode pengumpulan data yang dipakai pada riset ini meliputi:

1. Kuesioner

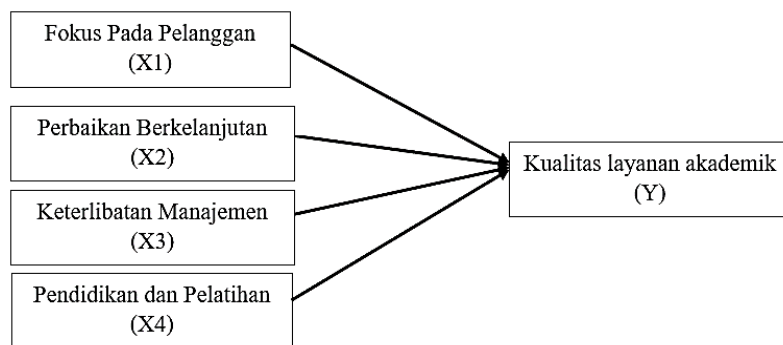
Dibuat dengan format skala Likert 1–5 guna menakar pandangan partisipan mengenai indikator TQM seperti kepemimpinan, keterlibatan karyawan, fokus pelanggan, manajemen proses, dan perbaikan berkelanjutan.

2. Wawancara Semi Terstruktur

Dilakukan kepada pimpinan unit akademik seperti kepala bagian akademik untuk menggali informasi mendalam terkait kebijakan mutu dan kendala dalam pelaksanaan layanan akademik.

3. Dokumentasi

Mengumpulkan data sekunder seperti SOP layanan akademik, laporan audit mutu internal (AMI), hasil survei kepuasan mahasiswa, dan notulen rapat perbaikan layanan.



Gambar 2 Kerangka Pemikiran

Gambar kerangka konseptual diatas menggambarkan hubungan antara empat variabel independen yang merupakan dimensi utama dari Total Quality Management (TQM), yaitu: Fokus pada Pelanggan (X1), Perbaikan Berkelanjutan (X2), Keterlibatan Manajemen (X3), dan Pendidikan dan Pelatihan (X4), terhadap satu variabel dependen yaitu Kualitas Layanan Akademik (Y). Masing-masing variabel X merepresentasikan aspek strategis dan operasional dalam penerapan TQM di lingkungan institusi pendidikan tinggi.

Variabel X1 (Fokus pada Pelanggan) menunjukkan sejauh mana institusi menempatkan mahasiswa sebagai pusat perhatian dalam penyelenggaraan layanan akademik. X2 (Perbaikan Berkelanjutan) mencerminkan upaya institusi dalam melakukan evaluasi dan peningkatan mutu secara terus-menerus. X3 (Keterlibatan Manajemen) menggambarkan peran aktif pimpinan dan manajemen dalam mendukung pelaksanaan layanan akademik yang berkualitas. Sementara itu, X4 (Pendidikan dan Pelatihan) menegaskan urgensi pembangunan kapabilitas aparatur lewat edukasi yang sesuai serta berkesinambungan.

Keempat variabel tersebut diasumsikan memiliki pengaruh langsung terhadap Y (Kualitas Layanan Akademik), yang mencerminkan persepsi mahasiswa terhadap mutu layanan yang diberikan oleh institusi. Model ini disusun berdasarkan temuan telaah regresi linear majemuk yang memperlihatkan yakni keempat dimensi tersebut memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kualitas layanan akademik. Dengan demikian, kerangka konseptual ini menjadi dasar dalam penyusunan instrumen penelitian, analisis data, dan penarikan kesimpulan akhir.

Penyusunan kuesioner dalam penelitian ini didasarkan pada studi Pustaka yang mencakup pustaka, terbitan ilmiah, studi sebelumnya, dokumen lama serta acuan rujukan beda yang terkait. Alat angket dibuat berlandaskan 25 penanda, yang mana tiap partisipan diharap menyeleksi sebuah opsi respons yang cocok. Penilaian respons memanfaatkan skala likert [10]. skala likert adalah instrumen penakar yang dipakai demi mengevaluasi pandangan, opini serta sudut pandang perorangan ataupun kolektif mengenai sebuah gejala kemasyarakatan. Skala tersebut memfasilitasi variabel studi diuraikan menjelma penanda, selanjutnya penanda itu dipakai sebagai landasan saat pembuatan butir angket [11]. Proposisi afirmatif

ialah yang disematkan nilai 5,4,3,2 serta 1. Proposisi non-afirmatif ialah yang disematkan nilai berlawanan sejumlah 1,2,3,4 serta 5.

Tabel 1. Instrumen Skala Likert

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data hasil riset ini memuat penerapan *total quality management* (TQM) pada peningkatan kualitas layanan akademik di Universitas Potensi Utama. Bagian ini menyajikan deskripsi dan analisis setiap variabel penelitian yang telah diolah menggunakan ukuran statistik, meliputi angka rerata (*mean*), nilai tengah, nilai tersering serta simpangan baku. Telaah dieksekusi berlandaskan respons partisipan yang didapat dengan responden selama proses penelitian. Selanjutnya, dilakukan pengkategorian skor untuk setiap variabel sesuai hasil yang diperoleh.

A. Karakteristik responden penelitian

Karakteristik responden pada studi ini dirancang guna menyajikan paparan yang kian menyeluruh perihal latar belakang responden. Aspek yang dijadikan dasar pengelompokkan meliputi usia, tingkat pendidikan dan jenis kelamin. Penyajian karakteristik ini bertujuan untuk memperlihatkan keragaman profil responden sehingga hasil yang diperoleh secara lebih tepat.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Usia	Jumlah (Orang)	Persentase
17-25 Tahun	40	40%
26-30 Tahun	35	35%
lebih 30 tahun	25	25%
Total	100	100%

Berdasarkan data karakteristik responden, dapat diketahui bahwa sebagian besar partisipan tergolong pada golongan umur 17-25 tahun yakni sebanyak 40 orang.

Berikutnya, partisipan memiliki kisaran umur 26-30 warsa tercatat 35 individu, sementara selebihnya sejumlah 25 individu tergolong pada golongan umur di atas 30 warsa. Melalui cara itu, partisipan di studi tersebut dikuasai oleh kelompok usia muda khususnya pda rentang usia 17-25 tahun, yang memperlihatkan jika Mayoritas partisipan tergolong pada umur produktif awal.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase
SMA/SMK Sederajat	100	100%
Sarjana (S1)	0	0
Total	100	100%

Dari tabel tersebut, seluruh responden penelitian mempunyai tingkat Pendidikan terakhir SMA/SMK sederajat yakni sejumlah 100 orang. Hal ini wajar dikarenakan responden yang berpartisipasi di dalam studi ini ialah mahasiswa aktif Universitas Potensi Utama yang sedang menempuh Pendidikan pada jenjang Sarjana, sehingga Pendidikan terakhir secara umum adalah SMA/SMK.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase
Laki- Laki	45	45%
Perempuan	55	55%
Total	100	100%

Karakteristik responden riset dari jenis kelamin menyatakan yakni dari total 100 orang responden, terdapat 45 orang berkelamin pria serta 55 individu berkelamin wanita. Informasi tersebut menunjukkan jika partisipan wanita lebih dominan ketimbang partisipan pria.

Uji validitas dilakukan untuk mengetes masing-masing variabel yang dimanfaatkan di dalam studi ini, guna memastikan bahwa instrument yang digunakan mampu mengukur konsep. Pada penelitian ini, uji validitas diterapkan untuk menilai valid instrument pada setiap variabel yang meliputi Total Quality Management. Hasil uji validitas ini diharapkan dapat menunjukkan bahwa setiap butir pertanyaan pada kuesioner memiliki tingkat keakuratan dan keterandalan yang memadai. Sehingga dapat digunakan sebagai dasar pengumpulan data yang valid untuk analisis lebih lanjut.

B. Variabel *Total Quality Management*

Tabel 5. Hasil Uji Validitas *Total Quality Management*

Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
TQM 1	0,826	0,195	Valid
TQM 2	0,887	0,195	Valid
TQM 3	0,729	0,195	Valid
TQM 4	0,874	0,195	Valid
TQM 5	0,898	0,195	Valid
TQM 6	0,862	0,195	Valid

Tabel 5 menjelaskan yakni variabel TQM mempunyai standar valid bagi seluruh butir angket berlandaskan standar r hitung melampaui r tabel 0,195.

C. Variabel Sistem Pelayanan

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Sistem Pelayanan

Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
SP1	0,896	0,195	Valid
SP2	0,771	0,195	Valid

SP3	0,740	0,195	Valid
SP4	0,896	0,195	Valid
SP5	0,667	0,195	Valid
SP6	0,933	0,195	Valid

Tabel 6 menjelaskan yakni variabel sistem pelayanan mempunyai standar valid bagi seluruh butir angket berlandaskan standar r hitung melampaui r tabel 0,195.

D. Variabel Implementasi Pelayanan

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Implementasi Pelayanan

Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
IP1	0,769	0,195	Valid
IP2	0,773	0,195	Valid
IP3	0,803	0,195	Valid
IP4	0,641	0,195	Valid
IP5	0,564	0,195	Valid
IP6	0,664	0,195	Valid

Tabel 7 menjelaskan yakni variabel implementasi pelayanan mempunyai standar valid bagi seluruh butir angket berlandaskan standar r hitung melampaui r tabel 0,195.

Reliabilitas merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengevaluasi tingkat kapabilitas sebuah angket, yang berperan selaku penanda dari variabel mampu menyajikan keluaran yang ajek. Sebuah angket disebut andal jikalau respons partisipan mengenai proposisi yang disuguhkan berkarakter ajek maupun tetap dari masa ke masa [12]. Pada *software* SPSS menyajikan sarana demi mengetes keandalan memanfaatkan cara *Cronbach alpha*. Variabel dinilai andal bila angka *Cronbach alpha* melampaui 0,854 [13].

E. Variabel Total Quality Management

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas *Total Quality Management*

Variabel	Cronbach Alpha	N of Item	Keterangan
Total Quality Management	0,986	6	Reliabel

Tabel 8 menyatakan angka Cronbach alpha atas variabel total quality management senilai 0,986. Nilai ini lebih besar dari batas minimal reliabilitas yakni 0,854, sehingga bisa ditarik simpulan yakni segenap proposisi pada angket dikategorikan dinyatakan reliabel dan konsisten dalam mengukur variabel.

F. Variabel Sistem Pelayanan

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas Sistem Pelayanan

Variabel	Cronbach Alpha	N of Item	Keterangan
Sistem Pelayanan	0,986	6	Reliabel

Tabel 9 menyatakan angka Cronbach alpha atas variabel sistem pelayanan senilai 0,986. Nilai ini lebih besar dari batas minimal reliabilitas yakni 0,854, sehingga bisa ditarik simpulan yakni segenap proposisi pada angket dikategorikan reliabel dan konsisten dalam mengukur variabel.

G. Variabel Implementasi Pelayanan

Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas Implementasi Pelayanan

Variabel	Cronbach Alpha	N of Item	Keterangan
Implementasi Pelayanan	0,935	6	Reliabel

Tabel 10 menyatakan angka Cronbach alpha atas variabel implementasi pelayanan senilai 0,935. Nilai ini lebih besar dari batas minimal reliabilitas yakni 0,854, sehingga bisa ditarik simpulan yakni segenap proposisi pada angket dikategorikan reliabel dan konsisten dalam mengukur variabel.

Statistik deskriptif dipakai demi menelaah informasi studi melalui metode memaparkan informasi yang sudah terhimpun. Telaah ini dieksekusi berlandaskan keluaran respons partisipan mengenai setiap penanda yang dimanfaatkan demi menakar tiap-tiap variabel. Di dalam latar studi ini, statistik deskriptif berperan guna menyajikan paparan yang gamblang perihal ciri khas data [14].

H. Total Quality Management

Penelitian *Total Quality Management* (x1) dipakai 6 pertanyaan agar menilai variabel *Total Quality Management*.

Tabel 11. Hasil Analisis Deskriptif Reliabilitas Implementasi Pelayanan

Total Quality Management (X1)							
No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS	Total
1	Fasilitas kerja yang tersedia telah disediakan secara lengkap, memadai dan selaras dengan kebutuhan juga harapan dalam mendukung kelancaran pelaksanaan tugas	35	40	15	7	3	100
2	Instansi mampu menyediakan aplikasi komputer yang dirancang untuk mempermudah, mempercepat dan meningkatkan efisiensi sistem pelayanan kepada pengguna	30	45	18	5	2	100
3	Pegawai atau staf memiliki kemampuan untuk bekerja sama secara efektif dan harmonis dalam melaksanakan tugas serta tanggung jawab di lingkungan kerja	32	42	20	4	2	100
4	Pimpinan diharapkan memberikan tunjangan kepada pegawai atau staf secara tepat waktu dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sebagai bentuk apresiasi atas kinerja dan kontribusi mereka	25	38	22	10	5	100
5	Instansi diharapkan menyediakan sistem informasi yang terintegrasi dan mudah diakses guna mendukung kelancaran, ketepatan dan efektivitas dalam proses pelayanan	28	44	18	7	3	100
6	Instansi secara rutin melakukan evaluasi kinerja untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan, sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan dan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan	27	46	17	7	3	100

I. Variabel Sistem Pelayanan

Penelitian sistem pelayanan (x2) dipakai 6 pertanyaan agar menilai variabel sistem pelayanan.

Tabel 12. Hasil Analisis Deskriptif Reliabilitas Sistem Pelayanan

Sistem Pelayanan (X2)							
No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Total
1	Pegawai/staff bertanggung jawab menyediakan fasilitas web guna mempermudah akses informasi bagi pengguna	33	41	19	5	2	100
2	Tingkat pendidikan dapat menjadi faktor yang memotivasi karyawan dalam melaksanakan tugasnya, baik bagi karyawan baru maupun yang telah lama bekerja	36	39	16	6	3	100
3	Instansi berkomitmen menyediakan fasilitas pelayanan yang menyeluruh dan nyaman guna mendukung kualitas layanan	34	40	17	6	3	100
4	Pegawai/staff diharapkan menjaga serta menjalin komunikasi yang baik dan konstruktif di dalam ruang lingkup pekerjaan	38	41	14	5	2	100
5	Pimpinan bertanggung jawab untuk memantau dan mengevaluasi kinerja pegawai/staff dalam ruang lingkup kerja	33	44	16	5	2	100
6	Instansi secara rutin menyelenggarakan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pegawai/staff dalam pelayanan	31	42	19	6	2	100

J. Variabel Implementasi Pelayanan

Penelitian implementasi pelayanan (y) digunakan 6 pertanyaan agar menilai variabel sistem pelayanan.

Tabel 13. Hasil Analisis Deskriptif Reliabilitas Implementasi Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	Total
1	Pegawai/staff memberikan informasi yang lengkap dan akurat guna mendukung kelancaran pelayanan	37	40	15	5	3	100
2	Pegawai/staff diharapkan selalu menjaga sikap sopan santun dan etika dalam setiap interaksi pelayanan kepada masyarakat	42	39	13	4	2	100

3	Pegawai/staff sesuai dengan tingkat keahliannya diharapkan mampu memberikan pelayanan yang profesional, bermanfaat dan berkualitas bagi masyarakat	35	43	16	4	2	100
4	Sistem pelayanan yang diberikan harus mampu memberikan rasa puas bagi masyarakat melalui ketepatan, kualitas dan kemudahan yang optimal	36	41	15	5	3	100
5	Pegawai/ staff merespon keluhan dan pertanyaan masyarakat dengan cepat dan tepat	34	40	18	6	2	100
6	Pegawai/staff memberikan pelayanan secara adil dan tidak membedakan latar belakang masyarakat	39	42	13	4	2	100

Pengujian terhadap kaidah-kaidah telaah konvensional pada pola regresi yang sudah dieksekusi terdahulu memperlihatkan jika segenap variabel yang terkait mencukupi asumsi klasik yang telah disyaratkan.

Tabel 14. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-.466	3.344			.893
	TQM	.469	.115	.558	4.095	.005
	Sistem Pelayanan	.568	.147	.527	3.867	.006

a. Dependent Variable: Implementasi pelayanan

Berdasarkan temuan telaah regresi linear majemuk memperlihatkan jika variabel TQM berdampak afirmatif serta meyakinkan atas penerapan layanan memakai koefisien B sejumlah implementasi pelayanan dengan nilai B sebesar 0,649 serta sig sebesar 0,005, demikian pula variabel sistem pelayanan yang juga berpengaruh positif dan signifikan dengan B sebesar 0,568. Angka beta menyatakan yakni TQM sedikit lebih dominan dibandingkan dengan sistem pelayanan. Maka dari itu, semakin sedikit penerapan TQM dan sistem pelayanan, sehingga implementasi pelayanan akan semakin meningkat.

1. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi dipakai demi mengidentifikasi seberapa tingkat pola regresi sanggup menerangkan keragaman pada variabel terikat. Angka R² terletak di kisaran 0 sampai

1, yang mana kian tinggi angka R² memperlihatkan kian kokoh kapabilitas variabel di dalam menerangkan perubahan yang terjadi pada variabel dependen.

Tabel 15. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.953 ^a	.908	.882	1.07886

a. Predictors: (Constant), VAR00466, VAR00465

Merujuk pada Tabel 15, didapat angka R square sejumlah 0,908. Perkara tersebut mengindikasikan jika variabel bebas sanggup menerangkan keragaman fluktuasi pada variabel terikat sejumlah 90,8%, sementara selisihnya 9,2% diterangkan oleh elemen berbeda di eksternal pola regresi tersebut. Angka Adjusted R Square sejumlah 0,882 mengukuhkan temuan itu melalui mengadaptasi kuantitas variabel yang dipakai, alhasil pola terus dievaluasi mempunyai kapabilitas yang sangat baik untuk menerangkan variabel terikat. Di samping itu, angka R sejumlah 0,953 memberi petunjuk eksistensi korelasi yang amat kokoh di antara variabel bebas dengan variabel terikat pada pola ini.

2. Hasil Uji Signifikansi Simultan

Uji simultan merupakan suatu metode pengujian statistik yang dipakai demi mengidentifikasi seberapa tingkat segenap variabel bebas secara kolektif menyajikan dampak yang meyakinkan atas variabel terikat. Pengetesan ini dieksekusi memakai sasaran demi mendapatkan paparan [15]. Melalui cara itu, jikalau keluaran pengetesan memperlihatkan angka meyakinkan lebih rendah dari 0,05, sehingga bisa ditarik simpulan yakni variabel-variabel bebas secara serentak berpengaruh nyata pada variabel dependen.

Tabel 16. Hasil Uji Signifikansi Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	80.752	2	40.376	34.689	.000 ^b
	Residual	8.148	7	1.164		
	Total	88.900	9			

a. Dependent Variable: VAR00467

b. Predictors: (Constant), VAR00466, VAR00465

Merujuk pada temuan pengetesan meyakinkan serentak yang disajikan pada Tabel 16, didapat angka F hitung sejumlah 34.689 memakai taraf kemeyakinan sejumlah 0,000. Angka kemeyakinan itu lebih rendah daripada alfa sejumlah 0,05, maka bisa ditarik simpulan jika pola regresi yang dipakai pada studi ini pantas demi dipakai. Maknanya variabel independent secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

4. KESIMPULAN

Dari temuan analisis data, penerapan *Total Quality Management* (TQM) dan sistem pelayanan di Universitas Potensi Utama menunjukkan kontribusi positif yang signifikan terhadap implementasi pelayanan akademik. Sejumlah kesimpulan yang bisa diambil ialah:

1. Tingkat Validitas dan Reliabilitas Tinggi

- Semua indikator TQM, sistem pelayanan, dan implementasi pelayanan terbukti valid (r hitung > r tabel) serta reliabel (Cronbach's Alpha > 0,935), sehingga instrumen penelitian layak dipakai guna menilai variabel penelitian.
2. Penerapan TQM Berjalan Baik
Nilai rata-rata jawaban responden menunjukkan bahwa fasilitas kerja, sistem informasi terintegrasi, evaluasi rutin, dan kerja sama tim telah berjalan cukup baik. Hal ini mengindikasikan bahwa dimensi *leadership, strategic planning, customer focus, information and analysis, people management, dan process management* di UPU telah diterapkan secara konsisten.
 3. Sistem Pelayanan Mendukung Kualitas Layanan
Responden menilai fasilitas pelayanan, komunikasi internal, pelatihan pegawai, dan monitoring kinerja berjalan optimal, sehingga mendukung tercapainya pelayanan akademik yang efektif.
 4. Pengaruh Signifikan terhadap Implementasi Pelayanan
Hasil regresi menunjukkan bahwa TQM ($\beta = 0,469$, sig. 0,05) dan sistem pelayanan ($\beta = 0,568$, sig. 0,006) berpengaruh positif dan signifikan terhadap implementasi pelayanan. Secara simultan, kedua variabel ini menjelaskan 90,8%, variasi dalam implementasi pelayanan ($R^2 = 0,953$).
 5. Implementasi Pelayanan Mencapai Standar Tinggi
Pegawai dinilai profesional, responsif terhadap keluhan, menjaga etika pelayanan, serta mampu memberikan layanan yang adil dan memuaskan pengguna.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan apresiasi yang setinggi-tingginya terhadap Universitas Potensi Utama untuk sokongan serta kolaborasi yang tulus sepanjang jalannya studi ini. Bantuan berupa akses data, informasi, serta bimbingan teknis yang diberikan oleh tim dari Universitas Potensi Utama sangat berharga dalam mendukung kelancaran dan keberhasilan penelitian ini.

REFERENSI

- [1] Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2014). *Quality management for organizational excellence: Introduction to total quality* (7th ed.). Pearson.
- [2] Sallis, E. (2014). *Total quality management in education* (3rd ed.). Routledge.
- [3] Hasan, H. F., Ilias, A., Rahman, R. A., & Razak, M. Z. A. (2008). Service quality and student satisfaction: A case study at private higher education institutions. *International Business Research*, 1(3), 163–175.
- [4] Deming, W. E. (2018). *Out of the crisis*. MIT Press.
- [5] Dale, B. G., Van Der Wiele, T., & Van Iwaarden, J. (2013). *Managing quality* (5th ed.). Wiley.
- [6] Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2014). *Managing for quality and performance excellence* (9th ed.). Cengage Learning.
- [7] Garvin, D. A. (1988). *Managing quality: The strategic and competitive edge*. The Free Press.
- [8] Jaca, C., Viles, E., Mateo, R., & Santos, J. (2012). Components of sustainable improvement systems: Theory and practice. *The TQM Journal*, 24(2), 142–154. <https://doi.org/10.1108/17542731211215080>
- [9] Kanji, G. K., & Wallace, W. (2000). Business excellence through customer satisfaction. *Total Quality Management*, 11(7), 979–998. <https://doi.org/10.1080/09544120050135475>
- [10] Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- [11] Leal, A., & Liz, M. (2013). Total quality management and higher education: Practices and outcomes. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 30(1), 45–60.
- [12] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.

- [13] Powell, T. C. (1995). Total quality management as competitive advantage: A review and empirical study. *Strategic Management Journal*, 16(1), 15–37.
- [14] Talib, F., Rahman, Z., & Qureshi, M. N. (2013). An empirical investigation of relationship between total quality management practices and quality performance in the Indian service companies. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 30(3), 280–318.
- [15] Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.