

IMPLEMENTASI SISTEM JAMINAN MUTU (QUALITY ASSURANCE) PROSES PEMBELAJARAN DI PERGURUAN TINGGI

Oleh:
Ari Basuki

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memonitor implementasi sistem jaminan mutu (*Quality Assurance*) proses pembelajaran jenjang S1 di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gadjah Mada. Fokus penelitian meliputi proses pelaksanaan, problema yang dihadapi, serta dampak atau perubahan yang dihasilkannya.

Model penelitian yang digunakan ialah monitoring kebijakan yang diadopsi dari teori William N. Dunn. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, dokumentasi, dan kuesioner. Responden yang dipilih dalam penelitian ini ialah Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi UGM, Ketua Jurusan Manajemen, Direktur Eksekutif *QUE-Project* Jurusan Manajemen, Dosen Jurusan Manajemen, para Kepala Sub Bagian, serta 200 mahasiswa Jurusan Manajemen yang dipilih secara acak. Teknik analisis data dilakukan dengan sajian tabel, sajian grafik, dalam hubungannya dengan fungsi monitoring yaitu: *compliance* (kepatuhan), eksplanasi, *auditing* (pemeriksaan), dan akuntansi.

Temuan pokok dalam penelitian ini ialah pelaksanaan sistem jaminan mutu proses pembelajaran di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi UGM secara eksplisit dimulai sejak Jurusan ini menerima dukungan dana *QUE-Project* pada tahun 1998. Pelaksanaan program berjalan dan berhasil baik karena komitmen para pelaku, manajemen bagus dengan indikator yang bisa diukur, dan dukungan dana yang memadai. Dampak positif yang terjadi antara lain: (1) terciptanya kultur organisasi yang makin kondusif, (2) peningkatan mutu kinerja dosen, (3) mutu proses pembelajaran yang cukup baik, dan (4) tingkat kepuasan mahasiswa yang cukup tinggi. Adapun problema yang dihadapi antara lain: (1) keterbatasan SDM karena cukup banyaknya dosen yang sedang menempuh studi lanjut, dan (2) tidak mudahnya mengintegrasikan antara penilaian kinerja dengan *reward and punishment system*.

Kata kunci: *sistem jaminan mutu, pembelajaran di perguruan tinggi.*

Pendahuluan

Pada beberapa tahun terakhir ini, berkembang kritik mengenai rendahnya mutu pendidikan di Indonesia, bukan hanya pendidikan dasar dan menengah tetapi juga pendidikan tinggi. Wacana tersebut semakin marak dengan munculnya hasil riset terbaru mingguan *Asiaweek* yang hanya menempatkan UI di urutan 61, UGM 68, UNDIP 73, dan UNAIR 75 dari 77 universitas multidisiplin di Asia, Australia, dan Selandia Baru pada tahun 2000. Ukuran yang dipakai dalam peringkat versi *Asiaweek* ini meliputi reputasi akademik, selektivitas penerimaan mahasiswa, sumber daya fakultas, riset, dan sumber daya finansial (Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, 2001).

Indikator lain dari rendahnya mutu pendidikan dapat dilihat dari data UNESCO pada tahun 2000 yang melaporkan tentang peringkat indeks pengembangan manusia (*human development index*). Data ini menunjukkan peringkat pencapaian pendidikan, kesehatan, dan pendapatan per kapita. Dari data tersebut, tampak bahwa indeks pengembangan manusia Indonesia makin menurun dari tahun ke tahun. Contohnya di antara 174 negara di dunia, Indonesia menempati urutan ke-99 pada tahun 1997, ke-105 pada tahun 1998, dan ke-109 pada tahun 1999. Hal ini sesuai pula dengan data yang dilaporkan *The World Economic Forum* pada tahun 2000 yang menyatakan bahwa Indonesia memiliki daya saing rendah, yaitu menduduki urutan ke-37 dari 57 negara yang disurvei di dunia (Komite Reformasi Pendidikan, 2001).

Investasi pendidikan tidak mendapat perhatian serius selama Orde Baru sehingga menghasilkan SDM Indonesia yang kurang bermutu. Salah satu akar dari krisis multidimensi yang terjadi sejak pertengahan tahun 1997 adalah kegagalan investasi pendidikan ini, khususnya investasi Perguruan Tinggi, sehingga bangsa Indonesia tidak bisa segera bangkit dari kubangan krisis (Tampubolon, 2001).

Padahal, di dalam Rencana Strategis Pendidikan Nasional Tahun 2000 – 2004 dinyatakan bahwa sebagai '*center of excellence*' di wilayah masing-masing, lembaga perguruan tinggi diharapkan mampu menjadi ujung tombak kreativitas dan inovasi guna merespons berbagai perubahan yang terjadi di masyarakat, baik di bidang ilmu pengetahuan, teknologi, ekonomi, politik maupun sosial

budaya (Departemen Pendidikan Nasional, 2001). Jadi, ada kesenjangan yang cukup tajam antara harapan dan kenyataan.

Sementara itu, era global sudah menjadi suatu kenyataan dengan segala konsekuensinya. Memasuki era global tanpa bekal yang memadai sama saja dengan terjun ke dalam pusaran arus tanpa kepandaian berenang yang baik, padahal sekali masuk di dalam pusaran tersebut nyaris tak ada kesempatan untuk menarik diri. Untuk negeri kita, salah satu bekal yang harus dimiliki adalah pendidikan berkualitas tinggi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pendidikan merupakan sebuah keniscayaan (Sumarno, November 2002).

Beberapa tahun terakhir ini, di negeri kita berkembang suatu wacana mengenai otonomi perguruan tinggi, seiring maraknya perbincangan mengenai otonomi daerah dan otonomi pendidikan pada umumnya. Sempat terjadi pro dan kontra di kalangan masyarakat mengenai otonomi perguruan tinggi ini. Masing-masing pihak bertahan dengan argumentasi yang mendasarinya. Terlepas dari pro dan kontra itu, pemerintah tetap berjalan dengan program-programnya. Pada tahap pertama, ada empat perguruan tinggi negeri yang mendapat status otonomi, yakni UI, ITB, IPB, dan UGM.

UGM memperoleh status otonomi dengan terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 153 Tahun 2000. Sehubungan dengan perubahan status Universitas Gadjah Mada menjadi BHMN (Badan Hukum Milik Negara), maka konsep akuntabilitasnya pun berubah, dari akuntabel kepada pemerintah menjadi akuntabel kepada *stakeholders*. Sebagai konsekuensinya, maka akuntabilitas kepada publik ini perlu dinyatakan dalam bentuk peningkatan mutu. Sebagai realisasi komitmen itu, maka UGM mencanangkan tahun 2002 sebagai tahun dimulainya pelaksanaan Jaminan Mutu (melalui pidato Rektor pada Dies UGM ke-52 tanggal 19 Januari 2002), setelah selama dua tahun mempersiapkannya melalui berbagai rapat kerja, diskusi, dan lokakarya sehingga kemudian terbentuk *Quality Assurance Office* (Kantor Jaminan Mutu) dan Buku Panduan Jaminan Mutu Pendidikan Tinggi Universitas Gadjah Mada.

Untuk tahap awal, sistem jaminan mutu ini akan difokuskan pada mutu pendidikan, khususnya proses belajar mengajar pada program studi jenjang S1 dan diploma. Tujuan yang ingin dicapai dengan pelaksanaan sistem jaminan

mutu ini adalah terjaganya kualitas, relevansi dan atmosfer akademik, serta tersedianya informasi baik yang bersifat kuantitatif maupun kualitatif untuk peningkatan mutu secara berkelanjutan (Kantor Jaminan Mutu UGM, 2002).

Penelitian ini bertujuan untuk memonitor implementasi sistem jaminan mutu proses pembelajaran jenjang S1 di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gadjah Mada. Tinjauannya meliputi proses pelaksanaannya, problema yang dihadapi, serta dampak pelaksanaan sistem jaminan mutu tersebut.

Sistem Jaminan Mutu (*Quality Assurance*) di Perguruan Tinggi

Sistem jaminan mutu (*quality assurance*) ialah sistem tentang pencapaian suatu tingkat kualitas tertentu berdasarkan prosedur-prosedur. Tujuannya ialah mencapai suatu tingkat kualitas tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya (Reynolds, 1993). Ini adalah pengertian *quality assurance* dalam arti umum yang biasa digunakan di dunia industri manufaktur. Adapun pengertian *quality assurance* yang diterapkan di perguruan tinggi ialah kegiatan penjaminan mutu yang mencakup aspek-aspek pendidikan, seperti mutu mahasiswa, kurikulum, proses belajar-mengajar, penilaian hasil belajar, pengembangan media ajar, dan sebagainya (Kantor Jaminan Mutu UGM, 2002).

Rowley (Sri Soejatminah Ekroman, Desember 2001) mengartikan *quality assurance* sebagai semua kebijakan, sistem dan proses untuk menjamin pemeliharaan dan peningkatan mutu pendidikan, seperti kurikulum, pengembangan staf akademik, penggunaan umpan balik dari mahasiswa, pengurus universitas dan fakultas, serta para karyawan.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Penelitian berlangsung pada bulan Februari 2003 sampai dengan akhir Juni 2003. Model penelitian yang digunakan ialah monitoring kebijakan yang diadopsi dari teori William N. Dunn. Monitoring merupakan salah satu prosedur analisis kebijakan yang digunakan untuk memberikan informasi tentang sebab dan akibat dari suatu kebijakan publik.

Peneliti mendeskripsikan hubungan antara operasi program kebijakan dan hasilnya, sehingga monitoring merupakan sumber informasi utama tentang implementasi (Dunn, 1994).

Metode pengumpulan data yang digunakan ialah wawancara, dokumentasi, dan kuesioner. Teknik wawancara digunakan untuk menjaring data mengenai pelaksanaan sistem jaminan mutu di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi UGM, yang meliputi prosedur, dana, indikator keberhasilan, serta problema yang dihadapi. Untuk memperoleh data tentang dampak pelaksanaan sistem jaminan mutu, digunakan hasil kuesioner evaluasi dosen oleh mahasiswa selama 7 semester. Selain itu, digunakan pula kuesioner yang dibagikan kepada 200 mahasiswa Jurusan Manajemen saat penelitian ini dilakukan. Jika kuesioner pertama digunakan untuk menjaring data mengenai mutu kinerja dosen, maka kuesioner kedua bertujuan untuk menjaring data dari mahasiswa mengenai mutu kinerja lembaga (Fakultas/Jurusan).

Teknik analisis data yang digunakan ialah sajian tabel dan sajian grafik dalam hubungannya dengan fungsi monitoring model Dunn yaitu: (1) *Compliance* (kepatuhan), (2) *Eksplanasi*, (3) *Auditing* (pemeriksaan), dan (4) *Akuntansi*.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Secara implisit, upaya penjaminan mutu telah dilakukan sejak tahun-tahun awal Fakultas Ekonomi UGM berdiri. Misalnya dengan mengadakan kerjasama dengan University of Winsconsin USA yang dimulai tahun 1957. Selama enam tahun (1957-1963) telah didatangkan 17 tenaga pengajar dari USA untuk memberikan kuliah di Fakultas Ekonomi dan Fakultas Ekonomi mengirimkan beberapa dosen setiap tahunnya ke berbagai universitas di USA untuk melanjutkan studi.

Perubahan budaya mutu yang cukup mendasar terjadi sejak berdirinya program studi MM (Magister Manajemen) pada tahun 1988. Program studi ini didukung dana yang memadai serta dikelola dengan manajemen sangat bagus. Para pengurus mempunyai komitmen untuk mengelola prodi ini menjadi prodi unggulan dan hal itu didukung oleh seluruh staf pengajar. Kultur yang baik

ini oleh dosen-dosen Fakultas Ekonomi kemudian juga diterapkan di S1, karena dosen-dosen MM adalah juga dosen-dosen S1, sehingga terjadi *multiplier effect*.

Suatu upaya penjaminan mutu yang dapat dikatakan eksplisit, terjadi pada saat Fakultas Ekonomi UGM menerima dana *QUE (Quality for Undergraduate Education)-Project* pada tahun 1997 dan berjalan efektif pada tahun 1998. *QUE Project* adalah dana bantuan dari Bank Dunia yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pendidikan program studi jenjang S1. Di UGM ada 12 program studi yang memperoleh dana *QUE Project*, termasuk Fakultas Ekonomi yang kesemua program studinya mendapat dana *QUE Project*, yaitu Manajemen, Akuntansi, dan IESP.

Dengan adanya dana ini, banyak kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pembelajaran bisa dibiayai dan dilaksanakan, antara lain untuk pengembangan staf pengajar, pengadaan sarana/prasarana pembelajaran, dan sebagainya. Satu langkah baru yang cukup penting setelah adanya dana *QUE Project* ini ialah diselenggarakannya evaluasi dosen oleh mahasiswa. Pada akhir tiap semester, setiap mahasiswa diminta mengisi kuesioner untuk menilai mutu kinerja dosen. Hasil kuesioner tersebut kemudian dianalisis dan ditindaklanjuti oleh Ketua Jurusan dan pengurus fakultas lain yang berwenang.

Secara garis besar, implementasi sistem jaminan mutu proses pembelajaran di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi UGM dapat dibagi ke dalam empat bagian. *Pertama*, membuat aturan-aturan yang berkaitan dengan penjaminan mutu proses pembelajaran, antara lain: kehadiran dosen dalam memberi kuliah harus seratus persen, kehadiran dosen dalam pemberian bimbingan kepada mahasiswa minimal dua hari per minggu, setiap dosen harus membuat silabus perkuliahan, dan sebagainya. *Kedua*, menyelenggarakan rapat-rapat koordinasi akademik dalam rangka evaluasi penjaminan mutu proses pembelajaran. *Ketiga*, penggunaan dana secara tepat untuk menunjang keberhasilan proses pembelajaran. *Keempat*, penggunaan indikator keberhasilan akademik.

Indikator keberhasilan yang digunakan adalah: (1) nilai ujian masuk mahasiswa baru, (2) indeks prestasi lulusan, (3) jangka waktu studi, (4) nilai

TOEFL mahasiswa tahun terakhir, (5) *waiting time* (waktu tunggu memperoleh pekerjaan bagi lulusan), dan (6) *GMAT score*. *GMAT (Graduate Management Aptitude Test)* = tes bakat manajemen bagi lulusan. Asumsinya ialah pelaksanaan sistem jaminan mutu proses pembelajaran ini dapat dikatakan berhasil jika indikator-indikator tersebut menunjukkan adanya peningkatan atau kemajuan.

Sejak tahun 1998 sampai dengan 2002, indikator-indikator tersebut di atas mengalami kemajuan, yaitu (secara berturut-turut):

- Nilai ujian masuk mahasiswa baru: 774,01 → 786,91 → 787,79 → 859,11 → NA.
- Indeks Prestasi lulusan: 3,11 → 3,13 → 3,2 → 3,2 → 3,2 .
- Jangka waktu studi: 5,38 → 5,31 → 5,09 → 5,03 → 5,02.
- Nilai TOEFL mahasiswa tahun terakhir: 506,32 → 511 → 519,15 → 520,12 → 527,2.
- *Waiting Time (months)* : NA → NA → 4,33 → NA → NA.
- *GMAT score*: 424,33 → NA → 406,33 → NA → NA.

Keterangan: NA = Not Available = data tidak tersedia.

Dari enam indikator tersebut di atas, empat indikator mengalami kemajuan yaitu nilai ujian masuk, IP lulusan, jangka waktu studi, dan nilai TOEFL; satu indikator datanya banyak tidak tersedia yaitu *waiting time*; sedangkan satu indikator mengalami penurunan ialah *GMAT score*. Sayangnya, data mengenai *waiting time* dan *GMAT score* tidak banyak tersedia dari tahun ke tahun. Menurut penelitian, kekurangan data *waiting time* karena sampel tidak memberikan jawaban, sedangkan *GMAT* memang tidak diselenggarakan setiap tahun karena biayanya sangat mahal. Demikianlah kelebihan dan kekurangan yang berhasil direkam.

Perubahan atau dampak positif yang terjadi dengan adanya implementasi sistem jaminan mutu proses pembelajaran adalah sebagai berikut.

1. Terciptanya kultur organisasi yang makin kondusif. Ini tidak terjadi secara tiba-tiba, melainkan secara bertahap.
2. Peningkatan mutu kinerja dosen. Dari hasil penilaian mahasiswa terhadap kinerja dosen selama tujuh semester, dengan rentang nilai 1-5, dosen

memperoleh nilai terendah 3,00 dan tertinggi 4,53. Selain itu, dosen yang memperoleh nilai 4 (baik) sampai 5 (sangat baik) jumlahnya selalu meningkat dari semester ke semester.

3. Kualitas proses pembelajaran yang cukup baik. Berdasarkan hasil kuesioner yang diisi oleh 200 mahasiswa, dengan rentang nilai 1-5, kualitas proses pembelajaran ini mendapatkan nilai rata-rata 3,87.
4. Tingkat kepuasan mahasiswa cukup tinggi. Dengan rentang nilai 1-5, item ini memperoleh nilai 3,90.

Adapun dampak sampingnya ialah banyaknya pergeseran jadwal kuliah. Hal ini diakibatkan ketentuan kehadiran dosen mengajar harus seratus persen, sehingga dosen yang berhalangan mengajar pada suatu jadwal tertentu akan mengganti jam kosong tersebut di hari lain. Namun, dampak samping ini tidak sampai mengganggu kelancaran proses belajar-mengajar karena masih bisa diatasi dan dikelola dengan baik.

Mencermati hasil penelitian ini, tampak bahwa dana merupakan unsur yang sangat penting di dalam pelaksanaan sistem jaminan mutu, selain komitmen. Dengan adanya dukungan dana yang memadai, maka program-program peningkatan mutu pembelajaran dapat dibiayai dan dilaksanakan, dan pada gilirannya bisa menimbulkan dampak sebagaimana yang diharapkan. Namun, dana bukanlah faktor satu-satunya, karena tanpa manajemen yang baik, dana yang besar tidak akan membuahkan hasil yang efektif dan efisien. Seperti diketahui di dalam *QUE-Project*, selain suntikan dana yang cukup besar juga ada intervensi manajerial, dalam arti penerima dana dituntut untuk melaksanakan manajemen yang bagus antara lain dengan adanya indikator keberhasilan sehingga hasil kinerjanya dapat diukur.

Jika hasil penelitian dimasukkan ke dalam kerangka monitoring model William N. Dunn, secara ringkas dapat dipaparkan sebagai berikut.

- a. Masukan kebijakan: SDM berkualitas, kultur organisasi yang kondusif, dana yang memadai.
- b. Proses kebijakan: komitmen, sikap, dan keputusan pengurus fakultas/jurusan terhadap pelaksanaan sistem jaminan mutu proses pembelajaran.

- c. Keluaran kebijakan: aturan-aturan yang berkaitan dengan penjaminan mutu proses pembelajaran, rapat-rapat evaluasi, penggunaan dana secara tepat, dan indikator keberhasilan akademik.
- d. Dampak kebijakan: peningkatan mutu kinerja dosen, peningkatan mutu kinerja lembaga, kepuasan mahasiswa.
- e. Prakondisi: kultur lama yang tidak responsif terhadap sistem jaminan mutu.
- f. Kejadian tak terduga: banyaknya dosen yang sedang menempuh studi lanjut.
- g. Dampak samping: banyaknya pergeseran jadwal kuliah.

Simpulan

Implementasi sistem jaminan mutu proses pembelajaran di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi UGM berjalan dan berhasil baik karena komitmen para pelaku, manajemen bagus dengan indikator yang bisa diukur, dan dukungan dana yang memadai. Selain itu, karena telah terjadi perubahan budaya, dari budaya lama yang kurang responsif terhadap sistem jaminan mutu secara bertahap menuju budaya baru yang lebih responsif dan mencerminkan budaya mutu, sejak berdirinya program studi Magister Manajemen pada tahun 1988. Telah terjadi *multiplier effect*, yaitu budaya mutu di program studi Magister Manajemen membiak dan berkembang dengan baik di program studi S1.

Problema atau kendala yang dihadapi antara lain: (1) pada tahun 2003 Jurusan Manajemen kekurangan SDM karena cukup banyaknya dosen yang sedang menempuh studi lanjut, dan (2) sulit mengintegrasikan antara penilaian kinerja dengan *reward and punishment system*. Adapun dampak positif yang terjadi antara lain: (1) terciptanya kultur organisasi yang makin kondusif, (2) peningkatan mutu kinerja dosen, (3) mutu proses pembelajaran yang cukup baik, dan (4) tingkat kepuasan mahasiswa yang cukup tinggi.

Daftar Pustaka

- Departemen Pendidikan Nasional. (2001). *Rencana Strategis Pendidikan Nasional Tahun 2000-2004*. Jakarta: Tim Penulis.
- Dunn, W. N. (1994). *Public policy analysis: An Introduction* (2nd.ed.). New Jersey: Prentice-Hall International, Inc.

- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. (2001). *Total Quality Management. (Rev.ed.)* Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kantor Jaminan Mutu UGM. (2002). *Buku panduan jaminan mutu pendidikan tinggi Universitas Gadjah Mada*. Yogyakarta: Tim Penulis.
- Komite Reformasi Pendidikan. (2001). *Naskah akademik Rancangan Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta: Badan Penelitian dan Pengembangan Departemen Pendidikan Nasional.
- Reynolds, L. (1993). *Beyond Total Quality Management*. Sheldon Press.
- Sri Soejatminah Ekroman. (Desember 2001). Inspektorat jenderal dan quality assurance di perguruan tinggi. *Forwas*, XII, 9-12.
- Sumarno. (November 2002). *Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam pendidikan tinggi*. Makalah disajikan dalam semiloka TQM dan implementasinya dalam pendidikan, di Fakultas Teknik UNY.
- Tampubolon, D. P. (2001). *Perguruan tinggi bermutu. Paradigma baru manajemen pendidikan tinggi menghadapi tantangan abad ke-21*. Jakarta: Gramedia.