

# MANAJEMEN PENJAMINAN MUTU LAYANAN AKADEMIK PERGURUAN TINGGI

**Reddy Siram**

Universitas Palangka Raya, Kampus Tunjung Nyaho Jl. Yos Sudarso Palangka Raya  
Email: reddysiram@yahoo.com

**Abstract: Management of Quality Assurance on College Academic Service.** The case study reports on the quality assurance management of academic service, focusing on the quality assurance of the input, the teaching and learning process, the facilities and infrastructure, and the graduates. The study involved the study programs of Education Administration, Physical Education, Health, and Recreation, and Non-formal Education. The results of the qualitative and quantitative analyses reveal that universities need to give attention to the quality assurance management of their graduates because many of them eventually do not work in areas relevant to their qualifications and educational backgrounds

**Keywords:** academic services quality assurance, higher education

**Abstrak: Manajemen Penjaminan Mutu Layanan Akademik Perguruan Tinggi.** Artikel hasil penelitian ini memaparkan manajemen penjaminan mutu layanan akademik dengan fokus pada manajemen penjaminan mutu masukan, kualitas proses perkuliahan, kualitas sarana dan prasarana, dan kualitas lulusan. penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif melalui kajian kasus pada program studi administrasi pendidikan, program studi pendidikan jasmani, kesehatan, dan rekreasi, dan program studi pendidikan luar sekolah. hasil penelitian mengungkap bahwa perguruan tinggi perlu memberikan perhatian terhadap manajemen penjaminan mutu lulusan karena masih banyak lulusan yang terserap di dunia kerja namun tidak sesuai dengan kualifikasi dan latar belakang pendidikan yang ditempuhnya.

**Kata kunci:** penjaminan mutu layanan akademik, perguruan tinggi.

Peningkatan kualitas pendidikan merupakan pilihan strategis ketika dikaitkan dengan makin tingginya tuntutan persaingan di segala bidang pada cakupan nasional maupun global. Sebagai bagian dari satuan-satuan pendidikan pada jenjang dan jalur pendidikan, pendidikan tinggi mempunyai peranan strategis. Institusi pendidikan tinggi sudah berubah menjadi lembaga internasional dan manajemen kualitas sangat berorientasi pada konsumen baik di pasar lokal maupun global. Oleh sebab itu, perguruan tinggi harus lebih serius dalam menangani hal-hal yang berhubungan dengan pengukuran unjuk kerja, *market share*, dan *issue value for money*. Perbaikan kualitas yang berorientasi pada konsumen sangat penting demi kelangsungan perguruan tinggi. Kebijakan mengenai strategi manajemen penjaminan mutu dari suatu perguruan tinggi merupakan cermin dari

pihak luar, terutama mahasiswa dan calon mahasiswa (Suhendro, 2003).

Hasil evaluasi Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Depdiknas (2000) menunjukkan waktu rata-rata mahasiswa menyelesaikan studinya masih terlalu panjang dibandingkan dengan waktu yang diberikan oleh program studi. Sebagai contoh untuk tahun 1999/2000, hanya 47% mahasiswa program DIII dan 51% mahasiswa program S1 yang dapat menyelesaikan studinya seperti yang diharapkan. Selain itu, produktivitas lulusan, yaitu perbandingan antara lulusan dan jumlah mahasiswa masih belum memuaskan terutama pada program S1 pada perguruan tinggi negeri (PTN), kecenderungan menurun. Meskipun banyak faktor yang berpengaruh, fakta tersebut merupakan salah satu indikasi adanya pencapaian kualitas yang rendah pada sistem pendidikan tinggi (Suhendro, 2003).

Paparan di atas menunjukkan perlunya mekanisme yang dipandang dapat mengakomodasi pelaksanaan evaluasi diri dari setiap perguruan tinggi. Dalam manajemen kualitas, perhatian tidak hanya sebatas pada perbaikan kualitas, tetapi juga tidak kalah penting dalam mengusahakan adanya mekanisme yang tepat, baik dari dalam maupun dari luar perguruan tinggi. Urgensi penjaminan mutu (*quality assurance*) juga terkait dengan realitas pragmatis pembangunan dan ketenagakerjaan di negeri ini. Penyediaan tenaga ahli dan terampil untuk menopang ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) memerlukan berbagai tingkat kemampuan yang diperoleh melalui pendidikan tinggi.

Untuk mencapai itu semua, perlu adanya penjaminan mutu terhadap keseluruhan aspek yang menunjang terciptanya pelaksanaan perguruan tinggi yang memadai; baik itu dalam hal kualitas masukan, sarana prasarana, proses perkuliahan maupun kualitas lulusan. Dengan demikian, para *stake holder* dan *customer* sebagai konsumen lembaga pendidikan tinggi semakin terlayani dan terpuaskan dengan pendidikan tinggi yang mempunyai posisi strategis dalam penyediaan sumber daya manusia yang berpotensi dan terampil.

Penelitian ini bertujuan memaparkan mengenai penjaminan mutu layanan akademik dengan fokus pada manajemen penjaminan mutu masukan, kualitas proses perkuliahan, kualitas sarana dan prasarana, dan kualitas lulusan.

## METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan *mixing*, yang merupakan gabungan antara pendekatan kuantitatif dan kualitatif; dengan rancangan penelitian studi kasus yang mengkaji tentang manajemen penjaminan mutu layanan akademis dalam latar perguruan tinggi. Lokasi penelitian

yang dipilih yakni bertempat pada 3 program studi yang ada di lingkungan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Palangka Raya, yaitu Program Studi Administrasi Pendidikan (AP), Program Studi Pendidikan Jasmani, Kesehatan, dan Rekreasi (PJKR), serta Program Studi Pendidikan Luar Sekolah (PLS).

Data dikumpulkan dengan menggunakan observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, dan *focus group discussion*. Informasi berupa data kuantitatif yang terkumpul dari keempat teknik tersebut dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif tendensi sentral dengan persentase, sedangkan data kualitatif dianalisis melalui proses pola interaktif yang ditawarkan oleh Miles dan Huberman (1994). Pengecekan kredibilitas data dilakukan dengan teknik triangulasi (sumber dan teknik/metode), *member checks*, dan kecukupan bahan referensi. pengecekan dependabilitas data penelitian dilakukan oleh peneliti dengan berdiskusi dengan para rekan sejawat. Pengecekan konfirmabilitas digunakan untuk melihat bahwa hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan adanya proses penelitian di lapangan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang diperoleh terkait dengan manajemen penjaminan *student intake*, kualitas perkuliahan, kualitas sarana prasarana, serta kualitas lulusan Program Studi AP, PJKR, dan PLS. Pertama, manajemen penjaminan *student intake* Program Studi AP, PJKR, dan PLS menunjukkan jumlah pendaftar, jumlah yang diterima, keketatan persaingan fluktuatif dengan *trend* naik. Sementara itu, untuk nilai ujian akhir calon mahasiswa Program Studi AP juga fluktuatif dengan *trend* naik. Secara kuantitatif, persentase ketiga program studi dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini.

**Tabel 1. Nilai SPMB Calon Mahasiswa Program Studi AP**

Tahun Angkatan	Pendaftaran	Diterima	(%) Keketatan Persaingan	Yang Mendaf-tar Kembali	Nilai Seleksi	Nilai Ujian Akhir
1	133	50	9,38	41	NA	6,47
2	210	80	30,69	79	NA	6,70
3	277	80	20,08	60	NA	6,15
4	105	50	10,91	54	567,08	5,80
5	96	60	12,08	50	520,59	6,59
<b>TOTAL</b>	<b>1.755</b>	<b>380</b>	<b>16,45</b>	<b>275</b>	<b>538,73</b>	<b>6,51</b>

**Tabel 2. Nilai SPMB Calon Mahasiswa Program Studi PJKR**

Tahun Angkatan	Pendaftaran	Diterima	(%) Keketatan Persaingan	Yang Mendaf-tar Kembali	Nilai Seleksi	Nilai Ujian Akhir
1	533	50	9,38	42	NA	6,49
2	210	62	30,69	70	NA	6,60
3	277	53	20,08	64	NA	6,18
4	405	50	10,91	54	587,09	5,90
5	316	46	15,08	50	530,57	6,74
<b>TOTAL</b>	<b>2.155</b>	<b>376</b>	<b>17,45</b>	<b>365</b>	<b>557,73</b>	<b>6,64</b>

**Tabel 3. Nilai SPMB Calon Mahasiswa Program Studi PLS**

Tahun Angkatan	Pendaftaran	Diterima	(%) Keketatan Persaingan	Yang Mendaf-tar Kembali	Nilai Seleksi	Nilai Ujian Akhir
1	95	21	22,11	21	468,64	36,43
2	100	27	27	27	490,43	33,27
3	124	30	24,19	30	510,22	35,56
4	134	48	35,82	48	516,14	34,44
5	199	44	22,11	44	503,03	18,11
<b>TOTAL</b>	<b>625</b>	<b>170</b>	<b>26,25</b>	<b>170</b>	<b>531,17</b>	<b>6,01</b>

**Tabel 4. Kehadiran Dosen dan Mahasiswa Program Studi AP, PJKR, dan PLS (%)**

AP		PJKR		PLS	
Dosen	Mahasiswa	Dosen	Mahasiswa	Dosen	Mahasiswa
76	80	77	79	80	80
77,4	79	78	80	80,1	80
77,1	78,5	78,5	78,5	80	79
80,1	80	79,7	79,7	82	83
80,3	80,1	80,7	81,7	79	80
80,4	80	80,8	82,8	82,4	80
84,3	80,5	84,5	83,5	85,3	82
85,6	81	83,6	80,6	85,2	81

*Kedua*, manajemen penjaminan mutu proses perkuliahan Program Studi AP, PJKR, dan PLS meliputi hal berikut. (1) kehadiran dosen dan mahasiswa pada Program Studi AP, PJKR, dan PLS dalam perkuliahan cenderung sama atau lebih dari standar yang ditetapkan dalam Buku Pedoman Akademik UNPAR (80%). (2) Proses perkuliahan yang dilakukan pada ketiga program studi tersebut sudah berdasarkan pada Satuan Acara Perkuliahan (SAP) yang telah dibuat oleh dosen per matakuliah sehingga menjadi dasar pedoman baik bagi dosen maupun mahasiswa dalam pelaksanaan proses perkuliahan. (3) Penanganan mahasiswa yang kurang berprestasi pada program studi AP, PJKR, dan PLS sampai saat ini masih belum terdata secara sistematis, meskipun data tersebut dapat terpantau dari Kartu Hasil Studi (KHS) mahasiswa setiap semester. Secara kuantitatif, data

kehadiran dosen dan mahasiswa pada ketiga program studi yakni program studi AP, PJKR, dan PLS dapat dilihat pada Tabel 4.

*Ketiga*, manajemen penjaminan mutu sarana dan prasarana perkuliahan program studi AP, PJKR, dan PLS meliputi: (1) Ruang belajar dan fasilitas yang disediakan oleh pihak Universitas sudah sesuai dengan standar yang ditentukan sehingga memberikan kenyamanan bagi mahasiswa dalam mengikuti perkuliahan; (2) Buku-buku dan referensi yang disediakan pada ketiga program studi sudah sesuai dengan kebutuhan kurikulum yang berlaku. (3) ketersediaan ruang laboratorium yang dilengkapi peralatan laboratorium pada ketiga program studi juga sudah memadai sehingga sangat menunjang bagi mahasiswa untuk melakukan kegiatan praktik, antara lain seperti kegiatan praktik olahraga, dan praktik mengajar (*mi-*

*croteaching*), hanya saja kurang terawat dan terpelihara dengan baik. *Keempat*, manajemen penjaminan kualitas lulusan program studi AP, PJKR, dan PLS menunjukkan bahwa kompetensi lulusan yang diterima dalam dunia kerja masih belum sesuai dengan jurusan yang tersedia sehingga masih banyak lulusan dari ketiga program studi tersebut yang bekerja tidak sesuai dengan bidang ilmu yang dimiliki.

Hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan bahwa penjaminan *student intake* dan penjaminan mutu perkuliahan sudah sesuai bahkan cenderung lebih dari standar yang ditetapkan dalam Buku Pedoman Akademik UPR (80%); Proses perkuliahan yang dilakukan sudah berdasarkan pada Satuan Acara Perkuliahan (SAP) yang telah dibuat oleh dosen per matakuliah. Kegiatan monitoring perkuliahan dan *student achievement* juga telah dilakukan dengan adanya koordinasi antara pihak fakultas, jurusan dan program studi dalam bentuk penyediaan daftar hadir perkuliahan, baik bagi dosen maupun mahasiswa. Sejalan dengan itu, Sonhadji (2013) mengungkapkan dosen sangat berperan dalam mewarnai kurikulum, mengontrol peraturan-peraturan akademik, serta menciptakan iklim pembelajaran mahasiswa. Lebih lanjut dikatakan dosen memiliki posisi sebagai perancang, pelaksana, dan pengevaluasi proses pendidikan dan pengajaran, salah satunya dengan membuat suatu pedoman atau standarisasi perkuliahan dalam bentuk Satuan Acara Perkuliahan (SAP).

Temuan penelitian pada manajemen penjaminan mutu sarana dan prasarana perkuliahan di atas, terutama prasarana ruang olahraga dan lapangan olahraga, sejalan dengan pendapat Arikunto dan Yuliana (2012) yang mengatakan ruang olahraga dan lapangan olahraga merupakan sarana penunjang dalam tujuan pendidikan. Temuan penelitian yang berkaitan dengan kualitas lulusan menunjukkan bahwa kompetensi lulusan yang diterima dalam dunia kerja masih belum sesuai dengan jurusan yang tersedia sehingga masih banyak lulusan yang bekerja tidak sesuai dengan bidang ilmu yang dimiliki. Ketika kompetensi lulusan yang ada tidak sesuai dengan bidang kerja yang dijalannya, maka akan berdampak pada kualitas hasil pekerjaan yang dilakukannya. Sejalan dengan itu, Setiawan, 2005 menyatakan bahwa kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan; kualitas

memberikan dorongan khusus bagi pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan suatu lembaga atau organisasi. Lebih lanjut, Arimawati 2013 mengatakan beberapa faktor yang terkandung dalam kualitas layanan internal seperti tipe manajemen, komunikasi antar departemen yang ada, *reward*, *training*, *job description* yang jelas, dan tanggungjawab yang tepat, sangat berpengaruh terhadap kepuasan pegawai dalam bekerja dimana pada akhirnya akan berdampak langsung pada kinerja perguruan tinggi. Arimawati (2013) mengungkapkan kepuasan kerja yang optimal diharapkan mampu meningkatkan kinerja karyawan dan pada akhirnya akan dapat meningkatkan kinerja suatu organisasi atau lembaga.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis keseluruhan uraian di atas, dapat disimpulkan *Pertama*, penjaminan mutu masukan (*student intake*) pada Program Studi AP, PJKR, dan PLS ditunjukkan dengan jumlah pendaftar, jumlah yang diterima, keketatan persaingan, dan nilai ujian akhir calon mahasiswa yang cenderung fluktuatif dengan *trend* naik. *Kedua*, penjaminan mutu proses perkuliahan, menunjukkan bahwa (1) kehadiran dosen dan mahasiswa cenderung sama atau lebih dari standar yang ditetapkan oleh Buku Pedoman Akademik UPR (80%); (2) semua matakuliah di Program Studi AP, PJKR, dan PLS telah terdata dalam Satuan Acara Perkuliahan (SAP). *Ketiga*, penjaminan mutu sarana dan prasarana proses belajar mengajar meliputi: (1) sarana belajar dan fasilitas pendukung Program Studi AP, PJKR, dan PLS telah memenuhi persyaratan jaminan kualitas; (2) ukuran dan kapasitas fasilitas ruang dan gedung variatif; (3) jumlah koleksi buku-buku dan referensi Program Studi AP, PJKR, dan PLS sudah sesuai dengan kebutuhan kurikulum yang ada; serta (4) semua peralatan yang tersedia di laboratorium Program Studi AP, PJKR, dan PLS cukup memadai jika dikaitkan dengan kebutuhan kurikulum. *Keempat*, penjaminan mutu lulusan meliputi kesesuaian kompetensi lulusan dengan dunia kerja masih sangat kecil karena masih banyak lulusan yang ditemukan belum sesuai dengan bidang kualifikasinya.

## DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto dan Yuliana. 2012. *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Arimawati. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro. <http://www.google.com/> url?

sa=t&rc=j&q=&esrc=s&source=web&cd=7&caid=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjVqPfwqtnKAhWIRI4KHeJcDLUQFghGMAY&url=http%3A%2F%2Fprints.undip.ac.id%2F39016%2F1%2FARIMAWATI.pdf&usg=AFQjCNHnVf\_fAAgObDyQSWJNUgSTFDJsOg. Diakses 11 Maret 2015.

- Depdiknas. 2003. *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah*. Jakarta: Direktorat PLP, Ditjen Dikdasmen, Depdiknas.
- Gorton, R.A. dan Schnelder, G.T. 1991. *School Based Leadership: Challenges and Opportunities*. Third Edition. New York: WCB Publishers.
- Miles & Huberman. 1994. *The Qualitative Analysis (Terjemahan)* Tjejep Rohendi Rohidi. Jakarta: UI Press.
- Setiawan.E. 2005. Kualitas Pelayanan Akademik berbasis Sistim Informasi untuk Kepuasan Mahasiswa dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment. [http://www.academia.edu/4234873/Kualitas\\_Pelayanan\\_Akademik\\_berbasis\\_Sistim\\_Informasi\\_untuk\\_Kepuasan\\_Mahasiswa\\_dengan\\_Menggunakan\\_Metode\\_Quality\\_Function\\_Deployment](http://www.academia.edu/4234873/Kualitas_Pelayanan_Akademik_berbasis_Sistim_Informasi_untuk_Kepuasan_Mahasiswa_dengan_Menggunakan_Metode_Quality_Function_Deployment). Diakses 11 Maret 2015.
- Sonhadji. 2013. *Manusia, Teknologi, dan Pendidikan Menuju Peradaban Baru*. Malang: UM Press.
- Suhendro. 2003. *Manajemen*, Edisi ke 2. Bandung. Alfabeta.
- Undang-undang RI Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- Undang-undang RI Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pengembangan Pembangunan Nasional (PROPENAS) tahun 2000-2004.
- Word Bank. 2002. *Indonesian Staff Appraisal Report 2002*. Jakarta: Kantor Regional Asia Timur Pasifik. Devisi Penduduk dan Sumber Daya Manusia.