

PENINGKATAN MUTU DAN RELEVANSI PENDIDIKAN

Oleh
Henoki Waruwu*

Abstract: The quality of education is a must, however, in Indonesia it is only a imagination. Therefore, the government strives to develop the quality of education in various policies. Besides the effort, the quality of education can not be also separated from the link and match of business. In this case, the effort of developing of the quality of education must be oriented on the link and match of business.

Key words: Education, Quality, Relevance.

PENDAHULUAN

Pendidikan sangat penting peranannya di dalam meningkatkan sumber daya manusia. Pendidikan ada tiga macam yaitu pendidikan informal, pendidikan formal dan pendidikan nonformal. Masing-masing mempunyai fungsi dan strategi untuk melaksanakannya, yang kesemuanya bermuara pada peningkatan sumber daya manusia. Pendidikan formal mulai dari pendidikan dasar sampai perguruan tinggi, yang tujuan institusi ini telah dirumuskan secara nasional, yang sarasannya adalah bagaimana tercapainya fungsi dan tujuan pendidikan nasional seperti yang tertuang dalam UU RI No.20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Bab II pasal 3 yang berbunyi, "Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab". Untuk mewujudkan fungsi dan tujuan pendidikan nasional, guru dituntut perlu profesional dalam melaksanakan fungsinya sebagai tenaga pendidik.

* *Drs. Henoki Waruwu, M.Pd. adalah Dosen Kopertis Wilayah I dipekerjakan pada IKIP Gunungsitoli.*

Pendidikan selalu berkembang sesuai dengan tuntutan zaman. Oleh karena itu pendidikan perlu mendapat perhatian, baik dalam usaha pengembangan maupun peningkatan mutu sesuai dengan tuntutan masyarakat. Institusi-institusi pendidikan perlu memikirkan apa kebutuhan masyarakat sehingga lulusannya mendapat tempat ditengah-tengah masyarakat dimana mereka berada. Mutu pendidikan kita di Indonesia sangat memprihatinkan, hal ini dapat dibuktikan dengan beberapa indikator. Tentu mutu pendidikan di kabupaten Nias sebagai salah satu kabupaten di Negara yang kita cintai ini, tak jauh berbeda dari kenyataan ini. Beberapa indikator kualitas pendidikan Indonesia sangat rendah seperti dikemukakan Kunandar (2007:1-2) sbb:

1. Lulusan dari sekolah atau perguruan tinggi yang belum siap memasuki dunia kerja karena minimnya kompetensi yang dimiliki. Menurut pengamat ekonomi Dr. Berry Priyono, bekas kecakapan yang diperoleh dari lembaga pendidikan tidak memadai untuk dipergunakan secara mandiri, karena yang dipelajari di lembaga pendidikan seringkali hanya terpaku pada teori, sehingga peserta didik kurang inovatif dan kreatif (Kompas, 4 Desember 2004).
2. Peringkat *Human Development Index (HDI)* Indonesia yang masih rendah (tahun 2004 peringkat 111 dari 117 negara dan tahun 2005 peringkat 110 di bawah Vietnam dengan peringkat 108).
3. Laporan *International Educational Achievement (IEA)* bahwa kemampuan membaca siswa SD Indonesia berada di urutan 38 dari 39 negara yang disurvei.
4. Mutu akademik antar bangsa melalui *Programme for International Student Assessment (PISA)* 2003 menunjukkan bahwa dari 41 negara yang disurvei untuk bidang IPA, Indonesia menempati peringkat ke-38, sementara untuk bidang Matematika dan kemampuan membaca menempati peringkat ke-39. Jika dibandingkan dengan Korea Selatan, peringkatnya sangat jauh, untuk bidang IPA menempati peringkat ke-8, membaca peringkat ke-7 dan matematika peringkat ke-3.
5. Laporan *World Competitiveness Yearbook* tahun 2000, daya saing sumber daya manusia Indonesia berada pada posisi 46 dari 47 negara yang disurvei.
6. Posisi Perguruan tinggi Indonesia yang dianggap favorit, seperti Universitas Indonesia dan Universitas Gajah Mada berada pada posisi ke-61 dan 68 dari 77 perguruan tinggi di Asia (Asiaweek, 2000).

7. Ketertinggalan bangsa Indonesia dalam bidang IPTEK dibandingkan dengan negara tetangga seperti Malaysia, Singapura, dan Thailand.

Indikator lain yang menunjukkan rendahnya kualitas pendidikan Indonesia seperti data kementerian Pemuda dan Olah Raga yang menyatakan bahwa sebanyak 37,06% pemuda Indonesia hanya lulus Sekolah Dasar (SD). Dari 217 juta penduduk Indonesia jumlah pemuda diperkirakan 97 juta orang. Diasumsikan pemuda adalah mereka yang berusia 15-35 tahun. Dengan kondisi tersebut sulit mengharapkan mereka menjadi agen perubahan sosial, sebagaimana yang diharapkan masyarakat luas (Media Indonesia, 12 Desember 2005).

Rendahnya kualitas pendidikan di Indonesia diperparah lagi dengan maraknya jual beli gelar yang menghasilkan gelar dan ijazah palsu. Yang lebih ironis lagi penjual dan pembeli gelar palsu dilakukan oleh orang-orang yang berkecimpung dalam dunia pendidikan dan orang-orang yang selama ini dianggap sebagai tokoh masyarakat. Gelar tersebut diperoleh tanpa melalui proses pendidikan yang sebenarnya. Di satu sisi, orang dengan susah payah berusaha mendapatkan gelar, disisi lain gelar itu diobral. Sungguh suatu ketidakadilan yang sangat nyata. Pernyataan Budirahayu (2002) memperjelas masalah ini bahwa maraknya pasar gelar yang dilakukan oleh dunia pendidikan tinggi yang tidak bertanggung jawab seakan memfasilitasi keinginan masyarakat yang malas berusaha payah menempuh pendidikan, namun mereka memiliki uang dan ingin dipandang atau dihormati dengan gelar yang disandangnya. Jangan heran kalau di Negara kita banyak orang yang memiliki gelar, tetapi tidak siap pakai, apalagi mampu menciptakan lapangan pekerjaan.

Dari penjelasan diatas disini sudah tergambar bahwa pendidikan kita masih kualitasnya rendah. Oleh karena itu diharapkan peran kita untuk mencari solusi agar mutu pendidikan mengalami peningkatan, walaupun dengan berbagai keterbatasan. Sebagai tenaga pendidik, kita perlu meningkatkan profesionalisme.

UPAYA PENINGKATAN MUTU PENDIDIKAN

Untuk meningkatkan mutu pendidikan, pemerintah telah menyusun Peraturan Pemerintah yang mengatur tentang kriteria minimal tentang sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum negara kesatuan Republik Indonesia, hal ini tertuang dalam PP No.19 tahun 2005 yang berisikan delapan Standar Nasional Pendidikan (SNP):

1. Standar Isi: Ruang lingkup materi dan tingkat kompetensi untuk mencapai kompetensi lulusan pada jenjang dan jenis pendidikan tertentu, yang dituangkan dalam kriteria tentang kompetensi tamatan, kompetensi bahan kajian, kompetensi mata pelajaran, dan silabus pembelajaran. Standar isi tersebut memuat kerangka dasar dan struktur kurikulum, beban belajar, kurikulum tingkat satuan pendidikan, dan kalender pendidikan/ akademik.
2. Standar Proses: Standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan pelaksanaan pembelajaran pada satu satuan pendidikan untuk mencapai standar kompetensi lulusan.
3. Standar Kompetensi Lulusan: Kualifikasi kemampuan lulusan yang mencakup sikap, pengetahuan, dan keterampilan.
4. Standar Pendidik dan tenaga Kependidikan: Kriteria pendidikan prajabatan dan kelayakan fisik maupun mental, serta pendidikan dalam jabatan.
5. Standar Sarana dan Prasarana: Standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan kriteria minimal tentang ruang belajar, tempat berolahraga, tempat beribadah, perpustakaan, laboratorium, bengkel kerja, tempat bermain, tempat berkreasi dan berekreasi, serta sumber belajar lain, yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran, termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.
6. Standar Pengelolaan: Standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan pendidikan pada tingkat satuan pendidikan, kabupaten/kota, provinsi, atau nasional agar tercapai efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pendidikan.
7. Standar Pembiayaan: Standar yang mengatur komponen dan besarnya biaya operasi satuan pendidikan yang berlaku selama satu tahun. Biaya operasi satuan pendidikan adalah bagian dari dana pendidikan yang diperlukan untuk membiayai kegiatan operasi satuan pendidikan agar dapat berlangsungnya kegiatan pendidikan yang sesuai standar nasional pendidikan secara teratur dan berkelanjutan.
8. Standar Penilaian Pendidikan: Standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan mekanisme, prosedur dan instrumen penilaian hasil belajar peserta didik.

Dari delapan standar nasional pendidikan satu dengan yang lain saling mempengaruhi dan merupakan satu sistem yang tidak dapat terpisahkan. Masing-masing mempunyai peran yang ber-

beda untuk mencapai satu tujuan yaitu meningkatkan mutu pendidikan. Menurut Ascaro (2007:13), pendidikan mesti dipandang sebagai sistem. Ini merupakan konsep yang amat sulit dipahami para profesional pendidikan. Umumnya, orang yang bekerja dalam bidang pendidikan memulai perbaikan sistem tanpa mengembangkan pemahaman yang penuh atas cara sistem tersebut bekerja. Hanya dengan memandang pendidikan sebagai sebuah sistem maka para profesional pendidikan dapat mengeliminasi pemborosan dari pendidikan dan dapat memperbaiki mutu setiap proses pendidikan.

GURU PROFESIONAL

Guru adalah pendidik profesional dengan tugas utama mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai, dan mengevaluasi peserta didik pada pendidikan anak usia dini jalur pendidikan formal, pendidikan dasar, dan pendidikan menengah. Profesional adalah pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dan menjadi sumber penghasilan kehidupan yang memerlukan keahlian, kemahiran, atau kecakapan yang memenuhi standar mutu atau norma tertentu serta memerlukan pendidikan profesi (UU No.14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen).

Profesionalisme berasal dari kata profesi yang artinya suatu bidang pekerjaan yang ingin atau akan ditekuni oleh seseorang. Profesi juga diartikan sebagai suatu jabatan atau pekerjaan tertentu yang mensyaratkan pengetahuan dan keterampilan khusus yang diperoleh dari pendidikan akademis yang intensif (Webstar, 1989). Jadi, profesi adalah suatu pekerjaan atau jabatan yang menuntut keahlian tertentu. Artinya suatu pekerjaan atau jabatan yang disebut profesi tidak dapat dipegang oleh sembarang orang, tetapi memerlukan persiapan melalui pendidikan dan pelatihan secara khusus (Kunandar, 2007:45). Profesi menunjukkan lapangan yang khusus dan mensyaratkan studi dan penguasaan pengetahuan khusus yang mendalam seperti bidang hukum, militer, keperawatan, kependidikan, dan sebagainya. Pekerjaan yang bersifat profesional adalah pekerjaan yang hanya dilakukan oleh mereka khusus dipersiapkan untuk itu dan bukan pekerjaan yang dilakukan oleh mereka karena tidak dapat memperoleh pekerjaan lain (Sudjana, 1988).

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa profesi adalah suatu keahlian (skill) dan kewenangan dalam suatu jabatan tertentu yang mensyaratkan kompetensi (pengetahuan,

sikap, dan keterampilan) tertentu secara khusus yang diperoleh dari pendidikan akademis yang intensif. Profesi biasanya berkaitan dengan mata pencaharian seseorang dalam memenuhi kebutuhan hidup. Dengan demikian, profesi guru adalah keahlian dan kewenangan khusus dalam bidang pendidikan, pengajaran, dan pelatihan yang ditekuni untuk menjadi mata pencaharian dalam memenuhi kebutuhan hidup yang bersangkutan. Guru sebagai profesi berarti guru sebagai pekerjaan yang mensyaratkan kompetensi (keahlian dan kewenangan) dalam pendidikan dan pembelajaran agar dapat melaksanakan pekerjaan tersebut secara efektif dan efisien serta berhasil guna. Guru yang profesional adalah guru yang memiliki kompetensi yang dipersyaratkan untuk melakukan tugas pendidikan dan pengajaran. Kompetensi di sini meliputi pengetahuan, sikap, dan keterampilan profesional, baik yang bersifat pribadi, sosial, maupun akademis (Kunandar, 2007:46).

Profesionalisme guru merupakan kondisi, arah, nilai, tujuan dan kualitas suatu keahlian dan kewenangan dalam bidang pendidikan dan pengajaran yang berkaitan dengan pekerjaan seseorang yang menjadi mata pencaharian. Sementara itu, guru yang profesional adalah guru yang memiliki kompetensi yang dipersyaratkan untuk melakukan tugas pendidikan dan pengajaran. Kompetensi di sini meliputi pengetahuan, sikap, dan keterampilan profesional, baik yang bersifat pribadi, sosial, maupun akademis. Dengan kata lain, pengertian guru profesional adalah orang yang memiliki kemampuan dan keahlian khusus dalam bidang keguruan sehingga ia mampu melakukan tugas dan fungsinya sebagai guru dengan kemampuan maksimal. Guru yang profesional adalah orang yang terdidik dan terlatih dengan baik, serta memiliki pengalaman yang kaya di bidangnya. Menurut Moh. Ali dalam Kunandar (2007:47). Suatu pekerjaan profesional memerlukan persyaratan khusus, yaitu: 1) menuntut adanya keterampilan berdasarkan konsep dan teori ilmu pengetahuan yang mendalam, 2) menekankan pada suatu keahlian dalam bidang tertentu sesuai dengan bidang profesinya, 3) menuntut adanya tingkat pendidikan yang memadai, 4) adanya kepekaan terhadap dampak kemasyarakatan dari pekerjaan yang dilaksanakannya, 5) memungkinkan perkembangan sejalan dengan dinamika kehidupan.

Menurut Surya (2005), guru yang profesional akan tercermin dalam melaksanakan pengaduan tugas-tugas yang ditandai dengan keahlian baik dalam materi maupun metode. Selain itu juga ditunjukkan melalui tanggung jawabnya dalam melaksanakan seluruh pengabdianya. Guru yang profesional hendaknya mampu

memikul dan melaksanakan tanggung jawab sebagai guru kepada peserta didik, orang tua, masyarakat, bangsa, Negara dan agamanya. Guru profesional mempunyai tanggung jawab pribadi, sosial, intelektual, moral, dan spiritual. Tanggung jawab pribadi yang mandiri yang mampu memahami dirinya, mengelola dirinya, mengendalikan dirinya, dan menghargai serta mengembangkan dirinya. Tanggung jawab sosial diwujudkan melalui kompetensi guru dalam memahami dirinya sebagai bagian yang tak terpisahkan dari lingkungan sosial serta memiliki kemampuan interaktif yang efektif. Tanggung jawab intelektual diwujudkan melalui penguasaan berbagai perangkat pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menunjang tugas-tugasnya. Tanggung jawab spiritual dan moral diwujudkan melalui penampilan guru sebagai makhluk beragama yang perilakunya senantiasa tidak menyimpang dari norma-norma agama dan moral.

Seorang guru yang profesional dituntut dengan sejumlah persyaratan minimal, antara lain: memiliki kualifikasi pendidikan profesi yang memadai, memiliki kompetensi keilmuan sesuai dengan bidang yang ditekuninya, memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dengan anak didiknya, mempunyai jiwa kreatif dan produktif, mempunyai etos kerja dan komitmen tinggi terhadap profesinya, dan selalu melakukan pengembangan diri secara terus-menerus (*continuous improvement*) melalui organisasi profesi, internet, buku, seminar, dan sebagainya. Dengan persyaratan semacam ini, maka tugas seorang guru bukan lagi *knowledge based*, seperti sekarang ini, tetapi lebih bersifat *competency based*, yang menekankan pada penguasaan secara optimal konsep keilmuan dan perekayasaan yang berdasarkan nilai-nilai etika dan moral. Konsekuensinya, seorang guru tidak lagi menggunakan komunikasi satu arah yang selama ini dilakukan, melainkan menciptakan suasana kelas yang kondusif sehingga terjadi komunikasi dua arah secara demokratis antara guru dengan siswa. Kondisi yang demikian diharapkan mampu menggali potensi dan kreativitas peserta didik (Sidi, 2003). Berdasarkan UU RI No.14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, pada pasal 9 dan 10, menjelaskan bahwa guru wajib memiliki kualifikasi akademik yang diperoleh melalui pendidikan tinggi program sarjana atau program diploma empat dan wajib memiliki kompetensi meliputi kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, dan kompetensi profesional yang diperoleh melalui pendidikan pro-fesi.

PEMAHAMAN MUTU PERGURUAN TINGGI

Pemahaman Tradisional

Dalam pemahaman tradisional, pendidikan adalah proses mengubah perilaku manusia sesuai dengan tujuan yang ditentukan. Produk Perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan tinggi adalah lulusan. Lulusan (alumni) adalah orang yang telah mengikuti pendidikan di Perguruan tinggi dalam periode tertentu sehingga perilakunya berubah seperti yang diharapkan. Perubahan perilaku dalam hal ini berkenaan dengan penguasaan pengetahuan, yaitu dari belum menguasai pengetahuan berjenjang tinggi menjadi menguasainya. Karena itu, mutu perguruan tinggi hanya dilihat dari produk, dalam arti jumlah lulusan dan penguasaan atas pengetahuan atau kemampuan akademik. Apabila persentase lulusan tinggi dan IPK lulusannya baik misalnya 3,00 ke atas, maka perguruan tinggi itu dikatakan bermutu.

Tetapi kenyataannya, banyak keluhan dari dunia usaha atau pengguna jasa lulusan perguruan tinggi, yang menampung para lulusan untuk bekerja, karena kemampuan mereka memahami pekerjaan dan melaksanakannya tidak sesuai dengan IPK yang tercantum dalam ijazah. Di samping itu, banyak lulusan yang gagal dalam ujian penerimaan karyawan. Kemampuan rendah itu membuat banyak perusahaan terpaksa mengeluarkan biaya besar untuk pelatihan atau pendidikan tambahan, padahal seharusnya tidak perlu. Karena berbagai keluhan seperti itu, di masa-masa belakangan dikembangkan apa yang disebut relevansi pendidikan, dengan pengertian dasar bahwa pendidikan harus sesuai dengan kebutuhan. Tetapi, karena kebutuhan umumnya dipahami secara idealistis dan mengambang, misalnya, kebutuhan nasional atau pembangunan, maka sering tak terealisasi dengan baik. Melihat kelemahan itu, Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, Prof. Dr. Wardiman Djojonegoro, dalam kabinet terakhir orde baru, memperkenalkan konsep “link-and-match”, yang intinya menyesuaikan pendidikan dengan kebutuhan dunia usaha, antara lain dengan sistem magang. Konsep ini belum sempat memasyarakat.

Ada dua kelemahan pokok pemahaman tradisional: (a) mudah timbul kecenderungan mengejar target kuantitatif (jumlah lulusan dan angka IPK), sehingga sistem dan proses pencapaian yang seharusnya sering terabaikan. (b) terjadi kerancuan pemahaman tentang mutu, relevansi, efisiensi, dan efektivitas. Karena mutu dipisahkan dari ketiga faktor lainnya, bisa terjadi bahwa

mutu perguruan tinggi baik, tapi relevansi, efisiensi dan efektifitas kinerjanya rendah. Demikian juga sebaliknya.

Pemahaman baru

Mutu perguruan tinggi dipahami sebagai kesesuaian sifat-sifat produknya dengan kebutuhan pelanggan. Pemahaman tentang mutu dalam manajemen mutu terpadu (MMT), perguruan tinggi mempunyai produk penuh yaitu Jasa kurikuler (JK), Jasa penelitian (JP), Jasa pengabdian padamasyarakat (JPM), Jasa administrasi (JA) dan Jasa ekstrakurikuler (JE), serta produk parsial, yaitu lulusan. Lulusan adalah orang yang sudah menjadi mahasiswa dalam periode tertentu serta sudah mengalami, menghayati dan menikmati kelima jasa perguruan tinggi tersebut melalui keterlibatan maupun partisipasi aktifnya dalam produksi dan penyajian jasa-jasa itu. Meskipun disebut produk parsial, lulusan perguruan tinggi adalah produk yang sangat penting, bahkan dapat dikatakan tujuan utama perguruan tinggi, karena bersifat generatif dan aplikatif. Dikatakan generatif, karena melalui lulusan jasa-jasa perguruan tinggi, terutama JK dan JP, disebarluaskan, dikembangkan serta dilestarikan dalam dunia kerja dan masyarakat. Dikatakan aplikatif, karena lulusan yang mengaplikasikan jasa-jasa itu dalam dunia kerja, sehingga hasilnya dapat dinikmati oleh individu dan masyarakat, sehingga jasa-jasa itu juga berkembang, dan mutu kehidupan meningkat karenanya.

Dengan pemahaman ini, sistem dan proses produksi serta penyajian produk, sebagaimana terkandung dalam kelima jasa perguruan tinggi, maupun produk itu sendiri, baik produk sepenuhnya maupun parsial (lulusan) serta keseluruhan dan terpadu menjadi pusat perhatian dalam penentuan mutu. Karena seluruh sistem, proses, serta produk harus memenuhi kebutuhan para pelanggan, terutama mahasiswa dan dunia kerja, maka para pelanggan dan kebutuhan mereka harus diidentifikasi serta diketahui secara objektif. Selain itu, sudah tentu sarana dan prasarana untuk mendukung sistem dan proses-proses tersebut juga harus diperhatikan.

Menurut Tampubolon (2001:122-127) suatu Perguruan Tinggi yang bermutu memiliki atribut-atribut yang pokok dan utama sebagai berikut:

- a) Relevansi: kesesuaian dengan kebutuhan. Misalnya: Apakah isi kurikulum, silabus perkuliahan, dan satuan materi sajian sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Apakah keahlian dosen

- sesuai dengan kebutuhan. Apakah kemampuan lulusan sesuai dengan kebutuhan dunia kerja.
- b) Efisiensi: Kehematan dalam penggunaan sumber daya (dana, tenaga, waktu, dll).
 - c) Efektivitas: kesesuaian perencanaan dengan hasil yang dicapai, atau ketepatan sistem, metode, dan atau proses (prosedur) yang dipergunakan untuk menghasilkan jasa yang direncanakan.
 - d) Akuntabilitas (kebertanggungjawaban): Dapat tidaknya kinerja dan produk perguruan tinggi, termasuk perilaku para pengelola, dipertanggungjawabkan secara hukum, etika akademik, agama, dan nilai budaya.
 - e) Kreativitas; kemampuan perguruan tinggi untuk mengadakan inovasi pembaharuan, atau menciptakan sesuatu yang sesuai dengan perkembangan zaman, termasuk kemampuan evaluasi diri.
 - f) Situasi M-M: suasana yang menyenangkan dan memotivasi dalam perguruan tinggi sehingga semua orang melaksanakan tugasnya dengan senang hati, tulus, dan penuh semangat.
 - g) Penampilan (*tangibility*): kerapian, kebersihan, keindahan, dan keharmonisan fisik perguruan tinggi, terutama para pengelola (pimpinan, dosen, pegawai administrasi), yang membuat situasi dan pelayanan semakin menarik.
 - h) Empati: kemampuan Perguruan Tinggi, khususnya para pengelola, memberikan pelayanan sepenuh dan setulus hati kepada semua pelanggannya.
 - i) Ketanggapan (*responsiveness*): kemampuan perguruan tinggi, khususnya para pengelola, dalam memperhatikan dan memberikan respon terhadap keadaan serta kebutuhan pelanggan dengan cepat dan tepat.
 - j) Produktivitas: kemampuan perguruan tinggi dan seluruh staf pengelola (dosen, dll) untuk menghasilkan produk yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan menurut rencana yang telah ditetapkan, baik secara kuantitatif maupun kualitatif.
 - k) Kemampuan akademik: penguasaan mahasiswa atas bidang studi (penghayatan atas jasa kurikuler) yang diambalnya.

Sepuluh Langkah Peningkatan Mutu

Juran berpendapat bahwa sepuluh langkah berikut harus dilaksanakan untuk peningkatan mutu secara maksimal:

- a) Kembangkan kesadaran akan perlunya peningkatan mutu dan peluang untuk itu.
- b) Tentukan tujuan peningkatan mutu.
- c) Susun langkah-langkah untuk mencapai tujuan peningkatan mutu yang sudah ditentukan.
- d) Persiapkan pelatihan.
- e) Laksanakan program peningkatan mutu yang direncanakan.
- f) Buat laporan kemajuan.
- g) Berikan penghargaan.
- h) Umumkan hasil-hasil yang dicapai.
- i) Pertahankan prestasi keberhasilan.
- j) Budayakan mutu dan peningkatan mutu dengan membuatnya sebagai bagian dari sistem.

KESIMPULAN

Dari uraian diatas sudah jelas bahwa pendidikan di Indonesia mutunya masih rendah dapat dipahami berdasarkan beberapa indikator, oleh sebab itu perlu upaya peningkatan mutu. Upaya mencari solusi berdasarkan masalah ini maka pemerintah telah melakukan berbagai pembenahan dalam sistem standarisasi pendidikan, seperti yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah RI No.19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (SNP).

Dihubungkan dengan keberadaan pendidikan di kabupaten Nias, mulai dari pendidikan dasar sampai pada Perguruan Tinggi. Tentu kita dapat mengevaluasi diri apakah pendidikan kita dikategorikan berkualitas atau bagaimana?

DAFTAR RUJUKAN

- Ascaro, Jerome S. 2007. *Pendidikan Berbasis Mutu*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Budirahayu. 2002. "Kondisi Moralitas Bangsa Indonesia Dalam Menghadapi Persaingan Global" Makalah Seminar FE Unibraw Malang.
- Mulyasa. 2006. *Kurikulum yang Disempurnakan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyasa. 2006. *Menjadi Guru Profesional*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

- Juran, J.M. 1992. *Juran On Quality By Design: The New Steps for planning Quality into Goods and Services*. New York: The Free Press.
- Kunandar. 2007. *Guru Profesional*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Peraturan Pemerintah RI No.19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan.
- Sidi, Indra Djati. 2003. *Menuju masyarakat Belajar Menggagas Paradigma baru pendidikan*. Jakarta: paramadina.
- Surya, Muhammad. 2005. "Membangun Profesionalisme Guru". Makalah Seminar pendidikan. 6 Mei 2005 di Jakarta.
- Tampubolon, Daulat P. 2001. *Perguruan Tinggi Bermutu*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- UU RI Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- UU RI No.14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen.