

**DETERMINAN KINERJA AKADEMIK PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN  
PROGRAM PASCASARJANA UNNES**

Joko Widodo<sup>1</sup>

**Abstract :** *The academic performance of an institution empirically is determined by six performance indicators, namely: infrastructure-educational facilities (tangibles); reliability faculty and staff (reliability), responsiveness of faculty and academic staff (responsibility); treatment of faculty and staff to students (assurance); understanding the students' interests (empathy), and student satisfaction (satisfaction). The problems of this study are; (1) how is the students' satisfaction toward academic service? (2) How is the performance of academic program? How high is academic performance? What factors affect the performance? The objectives of this research are (1) to describe students' satisfaction toward academic service, (2) to describe the performance of academic program, to describe academic performance, and to describe the factors which affect academic performance at Post Graduate Programs in Semarang State University. The method of this research was description. The results of the study were; the six academic performance indicators are in good category, students' satisfaction toward academic service both in the scope of study program and Post Graduate Programs are classified in good category, and the description of study programs' academic performance result generally was in good category.*

**Keywords :** *Determinants of academic performance, The Education of Post Graduate Programs in Semarang State University*

**PENDAHULUAN**

Kinerja akademik secara empirik dapat dipotret dari tiga dimensi. Dimensi mahasiswa, mencakup aspek *tangibles* (sarana prasarana pendidikan), *reliability* (kehandalan dosen dan staf akademik), *resposiveness* (sikap tanggap), *assurance* (perlakuan pada mahasiswa) dan *emphatv* (pemahaman terhadap kepentingan

---

<sup>1</sup> Dosen Jurusan Pendidikan Ekonomi FE Unnes

mahasiswa). Dimensi prodi, mencakup aspek kurikulum, pembelajaran dan suasana akademik, mahasiswa dan kelulusan, mahasiswa dan kelulusan, sumber daya manusia, sarana dan prasarana akademik, penelitian, pengabdian kepada masyarakat dan kerjasama, sistem pengelolaan. Dimensi lembaga (PPs), mencakup aspek standar mahasiswa dan lulusan, standar kurikulum, pembelajaran dan suasana akademik, penelitian dan pengabdian pada masyarakat, dan penjaminan mutu. Untuk itu penelitian ini menetapkan sasaran pada tiga dimensi tersebut meliputi seluruh aspek yang tercakup di dalamnya.

Kegiatan mendeskripsikan dan menganalisis faktor-faktor eksternal dan internal yang memberikan sumbangan besar terhadap kinerja akademik dalam penyelenggaraan pendidikan Program Pascasarjana Unnes, akan memberikan gambaran secara lebih jelas kondisi kinerja akademik. Pada penyelenggaraan pendidikan PPs Unnes, permasalahan kinerja akademik merupakan aspek penting sehingga dalam penyelenggaraannya harus direncanakan secara baik untuk selanjutnya dapat diimplementasikan sebagai sebuah output dalam bentuk layanan akademik kepada *stakeholders* (mahasiswa, dosen, dan masyarakat). Hasil yang diharapkan adalah deskripsi tentang dimensi dan aspek-aspek yang memberikan pengaruh terhadap kinerja akademik PPs Unnes.

Permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini adalah (1) Seberapa tinggi kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik? (2) Seberapa kinerja akademik program? (3) Seberapa tinggi kinerja akademik? (4) Faktor-faktor apakah yang berpengaruh terhadap kinerja?

Tujuan penelitian adalah mendeskripsikan kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, mendeskripsikan kinerja akademik program studi, mendeskripsikan kinerja akademik, dan mendeskripsikan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja akademik PPs Unnes.

### **Determinan Kinerja Akademik Penyelenggaraan Pendidikan**

Secara konseptual kinerja (*performance*) dapat didefinisikan sebagai sebuah pencapaian hasil atau *degree of accomplishment*. Hal ini berarti bahwa, kinerja suatu lembaga itu dapat dilihat dari tingkatan sejauhmana organisasi dapat mencapai tujuan yang didasarkan pada tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Mengingat bahwa tujuan suatu lembaga itu adalah untuk mencapai tujuan tertentu yang sudah ditetapkan sebelumnya, maka informasi tentang kinerja organisasi/lembaga merupakan suatu hal yang sangat penting (Bambang, 2008:2)

Informasi tentang kinerja organisasi dapat digunakan untuk mengevaluasi apakah proses kerja yang dilakukan organisasi selama ini sudah sejalan dengan tujuan yang

diharapkan atau belum. Akan tetapi dalam kenyataannya banyak organisasi yang kurang atau bahkan tidak ada yang mempunyai informasi tentang kinerja dalam organisasinya (Haryoto, 2008:45).

Untuk menilai kinerja organisasi ini tentu saja diperlukan indikator-indikator secara jelas. Tanpa indikator dan kriteria yang jelas tidak akan ada arah yang dapat digunakan untuk menentukan mana yang relatif lebih efektif diantara alternatif alokasi sumber daya yang berbeda, alternatif desain-desain yang organisasi berbeda dan diantara pilihan-pilihan pendistribusian tugas dan wewenang yang berbeda.

Kinerja birokrasi sebenarnya dapat dilihat melalui berbagai dimensi berbagai dimensi akuntabilitas, efisiensi, efektivitas, responsivitas maupun tanggungjawab (Depdiknas, 2003). Berbagai literatur yang membahas kinerja birokrasi pada dasarnya memiliki kesamaan substansial yakni untuk melihat seberapa jauh tingkat pencapaian hasil yang telah dilakukan oleh birokrasi pelayanan. Kinerja itu merupakan suatu konsep yang dari berbagai indikator yang sangat bervariasi sesuai dengan fokus dan konteks penggunaannya (Depdiknas, 2005).

Audit mutu internal merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi oleh Perguruan Tinggi sebagai bentuk refleksi evaluasi diri yang dilakukan oleh institusi itu sendiri. Audit mutu internal ini dimaksudkan untuk meninjau tingkat kesesuaian dan efektivitas penerapan sistem manajemen mutu (SMM) yang telah ditetapkan dan menjadi dasar arah strategi dan sasaran mutu Perguruan Tinggi yang ingin dicapai dan tertuang dalam manual mutu. Pimpinan Perguruan Tinggi (Rektor) hendaknya memastikan penetapan proses audit internal berjalan dengan efektif dan efisien untuk mengakses kekuatan dan kelemahan SMM.

Proses Audit Mutu Internal berfungsi sebagai alat manajemen untuk asesmen mandiri terhadap semua proses atau kegiatan yang telah diselenggarakan oleh Perguruan Tinggi dan ditunjuk dalam SMM. Proses Audit Mutu Internal dengan menyediakan perangkat untuk memperoleh bukti objektif bahwa persyaratan klausul-klausul ISO 9001:2000 yang ada telah dipenuhi, karena Audit Mutu Internal menilai keefektifan dan efisiensi implementasi SMM ISO 9001:2000 Perguruan Tinggi.

Audit Mutu Internal ini, penting dan wajib dilakukan bagi Perguruan Tinggi yang mengimplementasikan SMM ISO 9001:2000, untuk memastikan dilakukannya tindakan perbaikan sesuai hasil temuan Audit Mutu Internal yang telah dilakukan. Tanggapan pimpinan Perguruan Tinggi terhadap hasil temuan ini diwujudkan dalam bentuk Rapat Tinjauan Manajemen. Disinilah semua hasil temuan Audit Mutu Internal akan ditanggapi dan ditindaklanjuti. Hasil temuan dari Audit Mutu Internal dan upaya

tindak lanjut yang telah diputuskan dalam Rapat Tinjauan Manajemen ini dituangkan dalam sebuah dokumen yang disebut Rencana Manajemen Mutu.

Program Audit Mutu Internal harus direncanakan dengan mempertimbangkan status serta pentingnya proses dan area yang diaudit, termasuk hasil audit sebelumnya yang tertuang dalam dokumen Rencana Manajemen Mutu. Kriteria, lingkup, frekwensi dan metode audit harus ditetapkan. Pemilihan auditor dan pelaksanaan audit harus dapat memastikan keobjektifan dan ketidakberpihakan proses audit.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan mengukur indikator ketercapaian standar akademik tiap-tiap dimensi (mahasiswa, prodi, dan lembaga). Populasi penelitian ini adalah mahasiswa (S2 dan S3), dengan sampel penelitian adalah mahasiswa yang diambil secara proporsional random sampling. Teknik pengumpulan data yang diterapkan angket, dengan instrumen kuisisioner yang menggambarkan skala kondisi kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, kinerja program studi dan kinerja lembaga (PPs). Teknik analisis dilakukan secara deskriptif melalui sajian data yang menunjukkan rerata dan ukuran-ukuran pemusatan. Penelitian ini menggunakan desain dan metode penelitian survey, dengan responden mahasiswa Program Pascasarjana S2 semester 2 yang tercakup pada 11 prodi. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa PPs aktif S2 semester 2 berjumlah 621 orang. Sedangkan sampel penelitian diambil secara simple random berjumlah 102 orang.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Deskripsi hasil penelitian meliputi empat hal, yakni: kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik (program studi dan pascasarjana), kinerja akademik program studi, kinerja akademik Program Pascasarjana, dan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja akademik (PPs dan program studi). Dari 102 responden yang diberikan kuisisioner, ada 77 responden yang mengembalikan kuisisioner.

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik pada dasarnya dapat dikelompokkan dalam dua lingkup yakni layanan akademik Program Studi dan layanan akademik Program Pascasarjana. Pada lingkup Program Studi, kepuasan layanan akademik direpresentasikan oleh aspek kehandalan dosen dan staf akademik (*reliability*) dan kepuasan mahasiswa (*satisfaction*), dengan deskripsi hasil sebagai berikut.

Pada indikator kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik baik pada lingkup Program Studi dan Program Pascasarjana berada pada kondisi/kategori baik.

Namun demikian, masih perlu peningkatan layanan akademik kepada mahasiswa khususnya pada lingkup program pascasarjana, karena walaupun masih dalam kategori baik (skor 2,9) program namun perlu peningkatan sehingga dapat mencapai di atas 3.0.

**Tabel 1. Deskripsi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Akademik Prodi**

| No | Aspek               | Deskripsi   | Rata-rata skor | Kriteria kondisi |
|----|---------------------|---|----------------|------------------|
| 1  | <i>Reliability</i>  | Jumlah pertemuan tiap semester mencapai target maksimal ( 16 kali)          | 3,0            | baik             |
|    |                     | Kualitas dosen dalam pengelolaan Perkuliahan                                | 3,1            | baik             |
| 2  | <i>Satisfaction</i> | Kegiatan akademik yang dilaksanakan Prodi meningkatkan pengalaman Mahasiswa | 3,0            | baik             |
|    |                     | Pengelolaan Prodi memberikan kepuasan mahasiswa                             | 3,0            | baik             |

Sumber: data yang diolah

Kinerja akademik pada lingkup program studi direpresentasikan oleh perlakuan dosen dan staf pada mahasiswa (*assurance*) dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel 2. Deskripsi Kinerja Akademik Program Studi**

| No | Deskripsi  | Rata-rata skor | Kriteria kondisi |
|----|--|----------------|------------------|
| 1  | Dosen memberikan perlakuan secara profesional dalam memberikan perkuliahan                   | 3,3            | Baik             |
| 2  | Tugas-tugas yang diberikan dalam perkuliahan sesuai dengan kemampuan dan kapasitas mahasiswa | 3,1            | Baik             |
| 3  | Dosen yang tidak hadir/berhalangan mengajar selalu memberikan tugas                          | 2,5            | Baik             |
| 4  | Hasil tugas atau ujian mahasiswa diinformasikan kepada mahasiswa                             | 2,5            | Baik             |
| 5  | Staf memberikan dukungan layanan administrasi akademik secara memadai                        | 3,0            | Baik             |
| 6  | Staf memberikan dukungan layanan perpustakaan secara memadai                                 | 2,6            | Baik             |

Sumber: Data yang diolah

Dari deskripsi hasil kinerja akademik program studi, secara umum termasuk data kategori baik. Namun demikian setidaknya ada tiga butir aspek kinerja akademik program studi yang masih perlu peningkatan yakni: kehadiran dosen, hasil tugas/ujian, dan dukungan layanan staff akademik. Ketiga butir aspek tersebut walaupun masih dalam kategori baik. namun skor masing-masing butir maupun skor rata-rata ketiga butir masih di bawah 3,0, sehingga perlu ditingkatkan untuk menjadi di atas 3.0.

Kinerja akademik pada lingkup Program Pascasarjana (PPs) direpresentasikan oleh keseluruhan indikator kinerja (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan satisfaction*). Secara umum rata-rata berada pada kategori baik. Namun secara khusus, ada beberapa indikator yang masih perlu peningkatan, utamanya pada indikator-indikator yang memiliki skor rata-rata dibawah 3,0. Gambaran hasil/skor rata-rata masing-masing indikator kinerja akademik PPs disajikan dalam tabel dan grafik di bawah ini.

**Tabel 3. Skor Rata-rata Kinerja Akademik Program Pascasarjana**

| Kode | Indikator Kinerja Akademik | Rerata Skor |
|------|----------------------------|-------------|
| A    | <i>tangible,</i>           | 2,6         |
| B    | <i>reliability,</i>        | 3,2         |
| C    | <i>responsiveness,</i>     | 2,9         |
| D    | <i>assurance,</i>          | 2,8         |
| E    | <i>emphaty,</i>            | 2,8         |
| F    | <i>satisfaction.</i>       | 3,0         |

Sumber: Data yang diolah

Kinerja akademik pada lingkup Program Pascasarjana secara empiris ditentukan oleh enam indikator kinerja, yakni: sarana-prasarana pendidikan (*tangibles*); kehandalan dosen dan staff (*reliability*); sikap tanggap dosen dan staff akademik (*responsibility*); perlakuan dosen dan staff pada mahasiswa (*assurance*); pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa (*emphaty*); dan kepuasan mahasiswa (*satisfaction*).

Namun demikian, secara khusus kinerja akademik program studi dapat direpresentasikan oleh perlakuan dosen/pengelola dan staff pada mahasiswa (*assurance*). Pada sisi lain, kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik juga merupakan hal penting dalam menilai kinerja akademik program studi dan program pascasarjana.

Pelaksanaan audit mutu, termasuk audit mutu akademik pada dasarnya bertujuan untuk mendapatkan data dan informasi faktual dan signifikan sebagai dasar pengambilan keputusan, pengendalian manajemen, perbaikan dan/atau perubahan. Temuan hasil audit selanjutnya dianalisis, dinilai kecukupan dan kesesuaiannya terhadap standar ISO 9001:2000. Hasil temuan auditor tersebut akan digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan, pengendalian manajemen, perbaikan dan perubahan.

Saat ini audit mutu internal, termasuk audit mutu akademik internal, merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi oleh Perguruan Tinggi/Program Pascasarjana sebagai bentuk refleksi evaluasi diri yang dilakukan oleh institusi itu sendiri. Audit Mutu Internal ini dimaksudkan untuk meninjau tingkat kesesuaian dan efektifitas penerapan sistem manajemen mutu (SMM) yang telah ditetapkan dan menjadi dasar arah strategi dan sasaran mutu Perguruan Tinggi/PPs yang ingin dicapai dan tertuang dalam manual

mutu. Pimpinan Perguruan Tinggi/PPs hendaknya memastikan penetapan proses audit internal berjalan dengan efektif dan efisien untuk mengakses kekuatan dan kelemahan SMM.

Hasil pengumpulan data dalam rangka audit mutu akademik internal (AMAI) PPs Unnes yang mengacu pada enam indikator yakni: sarana-prasarana pendidikan (*tangibles*); kehandalan dosen dan staff (*reliability*); sikap tanggap dosen dan staff akademik (*responsibility*); perlakuan dosen dan staff pada mahasiswa (*assurance*); pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa (*emphaty*); dan kepuasan mahasiswa (*satisfaction*), secara umum dalam kategori baik. Hasil ini menjadi acuan Program Pascasarjana dalam pengembangan kelembagaan dengan mengacu kepada skala prioritas. Hal ini sejalan dengan tujuan umum maupun khusus dilaksanakannya audit mutu, sebagaimana dikemukakan oleh Susilo (2003:3) bahwa untuk memperoleh prioritas permasalahan yang tengah dihadapi organisasi, merencanakan pengembangan usaha utamanya dalam rangka memenuhi persyaratan suatu sistem manajemen yang digunakan sebagai acuan, untuk memenuhi persyaratan regulasi ataupun persyaratan kontrak dengan (misalnya) pelanggan, untuk mengevaluasi terhadap pemasok, dan untuk menemukan adanya potensi resiko kegiatan organisasi. Hal ini juga didukung oleh Indranata (2006:12) bahwa tujuan audit mutu secara khusus adalah untuk memberikan umpan balik tentang kinerja organisasi yang diuraikan yaitu mengarahkan pencapaian sasaran, memberikan *sense of urgency*, menemukan peluang perbaikan, memastikan apakah sistem diterapkan secara efektif, dan mendeteksi penyimpangan-penyimpangan terhadap kebijakan mutu sedini mungkin.

Secara khusus, hasil kajian tentang determinan akademik di PPs Unnes diarahkan untuk memberikan umpan balik pada empat hal di atas, yakni untuk memfokuskan pencapaian sasaran penyelenggaraan PPs, menemukan peluang perbaikan, memastikan penyelenggaraan PPs telah berjalan efektif, dan mendeteksi ketidaksesuaian penyelenggaraan dengan kebijakan/program yang telah dirumuskan.

Audit Mutu Internal Kinerja Akademik sebenarnya merupakan bagian tak terpisahkan dari Audit Mutu Internal. Proses Audit Mutu Internal Akademik berfungsi sebagai alat manajemen Perguruan Tinggi untuk evaluasi diri terhadap semua proses kegiatan akademik yang telah diselenggarakannya serta upaya-upaya yang telah digunakan untuk mencapai sasaran mutu. Bentuk upaya-upaya ini berupa kebijakan, strategi, program dan upaya lainnya guna mencapai sasaran mutu yang telah ditetapkan oleh Perguruan Tinggi ini terdokumentasikan dalam Manual Mutu. Di sisi lain, bagi Perguruan Tinggi Swasta (PTS), Audit Mutu Internal ini ditujukan pula untuk

memperoleh dan menyediakan bukti-bukti untuk kepentingan Ijin Operasional, Akreditasi BAN-PT dan sertifikasi-sertifikasi lainnya. Oleh karena itu, sasaran audit mutu akademik perlu dirumuskan dengan tepat sehingga hasil-hasil audit ini bisa digunakan untuk keperluan pengisian borang akreditasi, ijin operasional, dan memenuhi persyaratan dalam klausul-klausul ISO 9001:2000. Artinya, hasil audit mutu internal akademik dapat digunakan multi purpose.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Simpulan dalam penelitian ini adalah (1) Kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik baik pada lingkup program studi maupun lingkup PPs tergolong dalam kategori baik, (2) Deskripsi hasil kinerja akademik program studi, secara umum termasuk dalam kategori baik, (3) Berdasarkan hasil deskripsi enam indikator kinerja akademik PPs, secara umum rata-rata berada pada kategori baik. Namun secara khusus, ada beberapa indikator yang masih perlu peningkatan, utamanya pada indikator-indikator yang memiliki skor rata-rata dibawah 3,0, (4) Kinerja akademik Program Pascasarjana Unnes ditentukan oleh indikator: sarana-prasarana pendidikan (*tangibles*); kehandalan dosen dan staff (*reliability*); sikap tanggap dosen dan staff akademik (*responsibility*); perlakuan dosen dan staff pada mahasiswa (*assurance*); pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa (*emphaty*); dan kepuasan mahasiswa (*satisfaction*).

### **Saran**

Saran dalam penelitian ini adalah (1) Program Pascasarjana perlu mendorong peningkatan jumlah dosen dengan kualifikasi doktor (S3) sehingga layanan akademik perkuliahan dapat meningkat, (2) Program Pascasarjana perlu mengembangkan instrumen untuk melakukan monitoring layanan akademik dosen kepada mahasiswa.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Bambang K. 2008. *Audit Mutu Internal Perguruan Tinggi*. Tersedia: [www.kinerja-perguruan-tinggi.com](http://www.kinerja-perguruan-tinggi.com). (diunduh, 8-2-2010)
- Depdiknas. 2003. UU RI No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- Depdiknas. 2005. Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
- Haryoto. 2008. *Kinerja Organisasi*. Tersedia: [www.organisasi.com](http://www.organisasi.com). (online 8-2-2010)
- Indranata, Iskandar. 2010. *Audit Mutu*. [www.wartawarga.gunadarma.acid/2010](http://www.wartawarga.gunadarma.acid/2010) (online 2 September 2010)