

MEMAHAMI *QUALITY ANSSURANCE* MENJADIKAN BUDAYA MUTU PERGURUAN TINGGI

Anang Dwi Putransu Aspranawa

Universitas Islam Blitar, Blitar

Email: aspranawa@yahoo.com

Abstract

“Since launched High Education Long Term (HELT 2003-2010), universities both public and private are required to conduct quality assurance systems. Implementation of quality assurance increased after the government provide assistance blockgrand to increase higher education quality assurance system. Quality assurance system consists of two types, there are internal quality assurance systems and external quality assurance systems. Higher education otherwise qualified, if it is able to realize its vision through execution of its mission, and able to meet the needs of stakeholders, such as the fulfillment of social needs, the needs of the world of work, and professional needs. On this basis, quality culture needs to be realized is not just a slogan, and only for the fulfillment of administrative requirements of accreditation but actually realized. This is a form of accountability to the public education institutions. For that it takes commitment from each of the elements in the glittering college and support facilities and infrastructure so that quality can continue to run.

Keywords: *quality, quality assurance assurance, and quality culture*

Pendahuluan

Sebelum memahami tentang apa yang dimaksud dengan pejaminan mutu (*Quality Anssurance*), maka perlu mengenal dengan istilah “mutu” yang secara umum. Istilah mutu seolah-olah dipersepsikan hanya pada suatu produk barang yang diciptakan perusahaan, dengan cara produk yang harus dijaga/dipertahankan bahkan ditingkatkan “mutu dan kualitas” agar konsumen sebagai pengguna tetap dan/atau calon konsumen tertarik untuk

mengonsumsi produk barang tersebut. Persepsi yang demikian masih kurang lengkap apabila ditinjau dari maknanya. Istilah mutu dalam penerapannya bukan pada hanya produk barang tetapi juga berlaku pada produk jasa. Mutu lebih tepat digunakan pada hasil proses pengelolaan (produksi) disebuah organisasi (perusahaan, institusi, kelembagaan, dll) yang bergerak dalam bidang jasa/barang, maknanya bahwa semua karakteristik produk telah memenuhi standar dan harapan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Di era globalisasi ini menunjukkan semakin cepatnya perubahan yang ditandai pengembangan teknologi informasi, pasar dunia yang semakin kompetitif, melahirkan pasar bebas, dan bermunculan perusahaan transnasional. Kondisi ini mengakibatkan perlunya pemahaman secara dasar cara pandang dalam menyikapi semua yang terjadi agar dapat bertahan. Penekanan akan makin pentingnya yang terbaik dan bermutu, memiliki kualitas dengan terwujudnya standar IPTEK yang tinggi dan IMTAQ yang sempurna harus dimiliki. Salah satu tanggapan dalam menyikapi perubahan tersebut mensyaratkan dalam menyelenggarakan pendidikan sangat diperlukan penerapan penjaminan mutu pendidikan. Selain sumber daya manusia (SDM) maka dibutuhkan kualitas yang prima sumber-sumber daya yang lainnya. Pendidikan merupakan *human investmen* (investasi sumber daya manusia), artinya modal (investasi sumber daya manusia) yang ditanamkan dipergunakan untuk meningkatkan mutu dan kualitas, kemampuan, sumber daya manusia, dengan bukti empiris menunjukkan semakin berkapabilitas dan profesional warga negara, maka semakin menambah kekuatan dan percepatan kemajuan suatu negara. Hal demikian berdasarkan tinjauan dari beberapa aspek indikatornya adalah penyelenggaraan pendidikan yang bermutu dan berkualitas.

Pendidikan formal maupun non formal merupakan wadah untuk memproses membentuk dan menumbuhkembangkan keahlian, ketrampilan dengan cara pandang berfikir secara intelek dan ilmiah, memproses bukan sekedar simbol ucapan mutu dan kualitas dari hasil lulusan yang dicetak dan diciptakan, tetapi dilaksanakan dan didukung dengan bentuk nyata

ketatalaksanaan/kepengurusan atau lebih tepatnya penerapan *Quality Assurance* di bidang pendidikan.

Penyelenggaraan pendidikan dengan produk yang dihasilkan adalah berupa jasa, pemahaman penjaminan mutu (*Quality Assurance*) pendidikan adalah proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan pendidikan secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga para *stakeholders* dan pihak-pihak lain yang berkepentingan mendapatkan kepuasan. Pemilihan dan penetapan standar mutu dilaksanakan berdasarkan sejumlah aspek yang disebut dengan butir-butir mutu, antara lain: kurikulum program studi, sumber daya manusia (tenaga edukasi: dosen, dan tenaga penunjang), peserta didik: mahasiswa, proses pembelajaran, prasarana dan sarana, suasana akademik, keuangan/pembiayaan, penelitian dan publikasi, pengabdian kepada masyarakat, tata pamong (*governance*), manajemen lembaga (*institutional management*), sistem informasi, kerjasama dalam dan luar negeri.

Sejarah awal konsep Penjaminan mutu pendidikan berasal dari penjaminan mutu perguruan tinggi yang tepatnya pada tanggal 18 September 1988 dengan pertemuan 14 (empat belas) Universitas di Eropa yang merupakan budaya/tradisi akademik, dialog intelektual dikalangan komunitas akademisi Eropa, di Bologna sebuah kota di Italia, selanjutnya disebut dengan *Bologna Magna Charta Universitas (Bologna Charter)* telah menghasilkan kesepakatan-kesepakatan manajemen pengelolaan pendidikan tinggi yang modern dan selanjutnya menginspirasi konsep sistem penjaminan mutu (*Quality Assurance System*), dengan dirumuskan standar pendidikan universitas-universitas di Eropa. Dilain sisi, munculnya penjaminan mutu *Bologna Charta*, konvensi beberapa negara dalam level tingkat regional mencoba sistem pendidikan tinggi dengan formula semacam sistem penjaminan mutu. Ditahun yang sama konvensi negara-negara Arab dan Eropa juga melaksanakan pertemuan guna membahas penjaminan mutu pendidikan tinggi di tahun 1978. Selanjutnya pada tahun 1981 negara-negara Afrika, tahun 1983 negara-negara Asia Pasifik dan tahun 1997 negara-negara

di Eropa.

Di lingkungan negara negara ASEAN penjaminan mutu pendidikan tinggi sejarah awal dari dibentuknya *ASEAN University Network-Board of Trustees* (AUN-BOT) pada tahun 1998 dikota Yogyakarta, dalam realisasi rumusan program pada tahun 1999 di Bangkok dikukuhkan sebagai tahun kualitas pendidikan ASEAN dan sekaligus dibentuk *ASEAN University Network Quality Assurance* (AUNQA) dengan gugus tugas tanggungjawabnya adalah untuk melaksanakan pengembangan dan merumuskan *Common Standart* Pendidikan tinggi di negara-negara di ASEAN.

Di Indonesia secara etimologis istilah penjaminan mutu formalnya baru di implementasikan sejak diterbitkan dan diberlakukan Undang-undang no 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional dan Peraturan Pemerintah No 19 tahun 2005 tentang standar nasional pendidikan yang berjumlah delapan komponen dan saling terkait. Pedoman penjaminan mutu perguruan tinggi diterbitkan pertama kali oleh Dikti Depdiknas, namun impementasi penjaminan mutu telah ada jauh sebelum itu. “Salah satu faktor yang signifikan mendorong adanya gerakan penjaminan mutu di lingkungan perguruan tinggi dengan ditetapkannya *HELTS 2003-2010* yang berharap besar untuk pendidikan tinggi nasional dapat menyumbang bagi peningkatan kemampuan kompetisi bangsa serta terwujudnya organisasi perguruan tinggi yang sehat”¹.

Di Indonesia perkembangan penjaminan mutu setelah pemerintah memberikan *blockgrant* pada perguruan tinggi, pelaksanaan sistem penjaminan mutu internal semakin pesat pertumbuhannya. Tujuan Penjaminan Mutu pendidikan tinggi adalah memelihara dan meningkatkan mutu pendidikan tinggi secara berkelanjutan (*continuous improvement*), yang dijalankan perguruan tinggi secara internal guna mewujudkan visi dan misinya, serta memenuhi kebutuhan *stakeholders* melalui penyelenggaraan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

¹ _____ 2003. *Pedoman Penjaminan Mutu PT*. Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi hal 1

Berkembangnya dunia pendidikan dengan majunya tingkat pendidikan dilingkungan perguruan tinggi, bukan sekedar bergantung pada pihak pemerintah, melainkan juga tergantung pada penilaian dari para *stakeholders* (mahasiswa, orang tua, dunia kerja, pemerintah, dosen, tenaga penunjang, serta pihak-pihak lain yang terkait dan yang berkepentingan). Agar keberadaan dan kelangsungan terjamin, maka perguruan tinggi yang terbaik, telah menjadikan budaya “MUTU” dengan menjalankan penjaminan mutu (*Quality Assurance*) pendidikan tinggi yang diselenggarakannya secara optimal.

Pelaksanaan penjaminan mutu perguruan tinggi satu dengan yang lain berbeda hal ini dikarenakan Dirjen Dikti sendiri tidak mengintruksikan kesamaan dalam mekanisme implementasinya. Khusus untuk perguruan tinggi swasta pelaksanaan sistem penjaminan mutu internal (SMPI) berdasarkan kesadaran dari para pemangku kepentingan, yang didukung sumber dana dan variasi implementasinya.

Riset atau penelitian tentang sistem penjaminan mutu perguruan tinggi telah banyak dikaji dan diulas. Seperti pada penelitian yang dihasilkan oleh Earnest yang memperlihatkan bahwa “munculnya model peningkatan mutu rekayasa kurikulum yaitu *Competency based engineering curricula* muncul akibat adanya perubahan dan tuntutan mutu atas kekurang kemampuan lulusan teknik dalam memasuki dunia kerja”.² Sedangkan Murray menyimpulkan bahwa: “dalam konteks relasi dengan eksternal, jaminan mutu difungsikan sebagai alat yang digunakan oleh pendidikan tinggi untuk meyakinkan bahwa lulusannya dapat diterima di lembaga lain sekaligus sebagai bentuk pertanggung jawaban publik penyelenggaraan kepada masyarakat atas tawaran program pendidikan”.³ Tsui, Cecelia. (2002: 3) menyimpulkan bahwa “ditemukan bahwa penyelenggaraan mutu pendidikan merupakan

² Joshua Ernest 2001. *Competency-Based Engineering Curriculum, An Innovative Approach*. Oslo: International Conference on Engineering Education. August 6-10 hal 22.

³ F.B. Murray, 2002. From consensus standards to evidence for claims; assessment and accreditation in the case of teacher education, in ratcliff J.L, Lubinescu E.S and Gaffney. 2002. *New Directions for Higher Education, How Accreditation influences assessment*. New York: Jossey-Bass hal 1

reaksi atas sejumlah perubahan keadaan yang terkait dengan: (a).perubahan konteks yang terkait dengan sebaran profil mahasiswa, internalisasi pendidikan tinggi maupun pasaran kerja. (b) munculnya angkatan kerja dan mahasiswa (c) ketidakpuasan dari pekerja dan mahasiswa (d) desakan karena terbatasnya dana (e) tuntutan untuk melakukan pertanggung jawaban terhadap kelembagaan”.⁴

Persaingan yang semakin ketat antara Perguruan tinggi negeri, perguruan tinggi swasta, dan bahkan persaingan dengan perguruan tinggi luar negeri, hal ini mendorong pengelola perguruan tinggi untuk meningkatkan kepercayaan dari masyarakat melalui peningkatan mutu di berbagai aspek. Tuntutan akuntabilitas dan tanggungjawab dibutuhkan perguruan tinggi dengan memberikan sistem penjaminan mutu yang optimal kepada para *stakeholder*.

Berdasarkan gambaran yang telah disajikan, maka nampak jelas bahwa sekarang ini penjaminan mutu bukan hanya sebatas pemenuhan secara administratif belaka, namun harus benar-benar diimplementasikan. Apabila pelaksanaan penjaminan mutu dilaksanakan dengan optimal akan berpengaruh dengan tingginya nilai akreditasi baik itu akreditasi prodi maupun institusi. Jadi antara pelaksanaan penjaminan mutu dan nilai akreditasi berbanding lurus.

PENGERTIAN *QUALITY ASSURANCE*

Quality Assurance (QA) atau mutu pendidikan tinggi adalah “tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pendidikan tinggi dengan standar pendidikan tinggi yang terdiri atas standar Standar Nasional Pendidikan Tinggi dan Standar Pendidikan Tinggi yang ditetapkan oleh Perguruan Tinggi”.⁵ Mutu seringkali dikaitkan dalam bentuk mutu layanan. Menurut pengertiannya mutu layanan “adalah berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainya untuk

⁴ C.Cecelia Tsui 2002. “Quality in Higher Education: Policies and Practices; a Hongkong Perspective Introduction and research Approach”. *Dissertation* hal 3

⁵ Permendikbud RI No 50 tahun 201 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi. pasal 1 ayat 1

mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.⁶ Mutu pelayanan dapat diketahui dengan jalan membandingkan antara harapan atau kepentingan pelanggan atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar telah diterima. Menurut Feigenbaum telah menyimpulkan: “mutu merupakan kekuatan penting yang dapat membuahkan keberhasilan baik di dalam organisasi dan pertumbuhan lembaga, hal ini juga bisa diterapkan di dalam penyelenggaraan pelayanan mutu pendidikan”.⁷ Apabila dikaitkan mutu dengan penyelenggaraan pendidikan maka dapat berpedoman pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (SNP) yang menyatakan bahwa penjaminan mutu adalah wajib baik internal maupun eksternal. Permendikbud Nomor 19 tahun 2005 tentang SNP telah diperbarui yaitu Permendiknas nomor 49 tahun 2014 yang selanjutnya berdasarkan Surat Edaran dari Menristek Dikti nomor: 01//M/SE/V/2015 pertanggal 20 Mei 2015 ditunda implementasinya. Selanjutnya pengertian sistem penjaminan mutu pendidikan tinggi adalah “kegiatan sistematis untuk meningkatkan mutu pendidikan tinggi secara berencana dan berkelanjutan”.⁸ Sistem penjaminan mutu diperguruan tinggi terdiri dari 2 jenis yaitu sistem penjaminan mutu internal (SMPI) yang pelaksanaannya bergantung pada intitusi masing-masing dan sistem penjaminan mutu eksternal (SPME) terdiri berupa akreditasi dari BAN-PT, ISO yang dalam hal ini ISO 9000 2001, dan ditingkat ASEAN disebut dengan AUNQA (*Accreditation University Network Quality Assurance*).

Konsep Sistem Manajemen Mutu Perguruan Tinggi

Secara garis besar sistem manajemen mutu pada Perguruan Tinggi (PT) adalah meliputi:

⁶ Fandi Tjiptono, F., dan Diana, A. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi

⁷ Feigenbaum, A., V. 1996. *Total Quality Control*. New York: McGraw-Hill Book

⁸ *opcit* ayat 2

Tinjauan secara sistematis dari program-program penyelenggaraan pendidikan dan memastikan jika standar pendidikan yang sudah ditetapkan dijamin kualitasnya;

Dilaksanakan proses pemantauan sampai dengan menjadi faktor penentu pada tingkat internasional;

Proses merupakan faktor yang dipergunakan untuk menentukan peningkatan penjaminan mutu Perguruan Tinggi

Penjaminan mutu berkualitas adalah bertujuan untuk menyajikan konsep yang lebih tinggi

Peningkatan mutu dan upaya manajemen pendidikan adalah fungsi manajemen yang dilaksanakan dan diarahkan semaksimal mungkin guna memberikan layanan yang sesuai atau melebihi standar nasional pendidikan dan standar internasional. Upaya-upaya yang dilaksanakan untuk mengendalikan mutu (*quality control*) berupa jaminan atau *assurance*, agar semua aspek yang terkait dengan jasa layanan pendidikan diberikan oleh perguruan tinggi sesuai dengan atau melebihi standar nasional pendidikan.

Sistem manajemen mutu yang ada diperguruan tinggi terdiri dari dua, penjaminan mutu internal dan penjaminan mutu eksternal yang bertujuan mempertahankan dan/atau meningkatkan mutu pendidikan tinggi secara berkelanjutan yang dijalankan perguruan tinggi secara internal atau kegiatan-kegiatan penjaminan mutu oleh perguruan tinggi (*internally driven*) dalam hal mengawasi penyelenggaraan pendidikan tinggi oleh perguruan tinggi guna mewujudkan visi dan misi serta untuk memenuhi kebutuhan *stakeholder* melalui Tridharma Perguruan Tinggi. Standar Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (SPM-PT) dibedakan menjadi 2, yaitu:

Standar Nasional Pendidikan (SNP)

Adalah merupakan standar nasional yang dijadikan sebagai tolak ukur standar minimal yang berlaku dalam lingkup wilayah lokal. Standar ini mencakup: (1) standar isi; (2) standar kompetensi lulusan; (3) standar proses; (4) standar pendidik dan tenaga kependidikan; (5) standar sarana dan prasarana; (6) standar pengelolaan; (7) standar pembiayaan, (8) standar

penilaian pendidikan. Hal ini diatur oleh BSNP (Badan Standar Nasional Pendidikan).

Standar Lain

Adalah standar-standar lain yang perlu dipertimbangkan untuk diaplikasikan dalam dunia pendidikan misalnya ISO. ISO merupakan kepanjangan dari International Standardization Organization. Organisasi ini berkedudukan di Jenewa, Swiss. Latar belakang penerbitan sertifikat ISO ini adalah sebagai akibat dari pola perdagangan bebas yang akan dikembangkan dimasa yang akan datang agar hanya produk-produk yang bermutu saja yang beredar di pasar sehingga konsumen tidak dibingungkan dengan banyaknya merek yang beredar. Untuk di Indonesia sertifikat ISO lebih dikenal dengan istilah SNI (Standar Nasional Indonesia). Beberapa Standar ISO yang telah diberlakukan diantaranya adalah: ISO 9000/ SNI 9000Ø ISO 14000Ø. Contoh beberapa perguruan tinggi yang sudah mendapat sertifikasi ISO seperti, Universitas Widyatama (ISO: 9000: 2001), Universitas Negeri Yogyakarta.

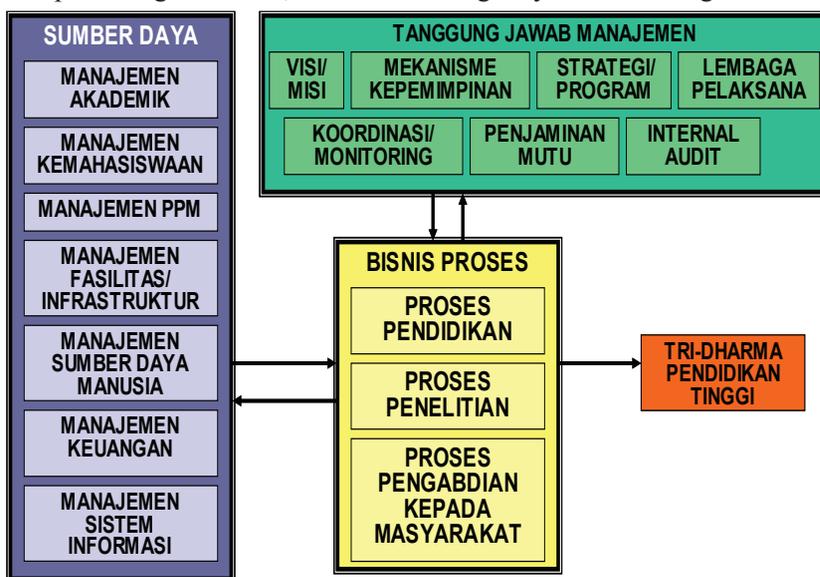
Perguruan Tinggi memiliki peran yang penting dalam rangka untuk mendorong institusi selalu meningkatkan kapasitas diri melalui penguatan mutu, relevansi, dan daya saing, penguatan kelembagaan. Bentuk penguatan yang dimaksudkan dapat melalui tata kelola, akuntabilitas dan pencitraan publik, serta pemerataan dan perluasan akses kepada masyarakat untuk menikmati pelayanan pendidikan tinggi.

Dengan memperhatikan gambar di atas, maka dapat dipahami bahwa untuk mewujudkan Tri Dharma Perguruan Tinggi, harus memperhatikan serangkaian input. Proses Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian Kepada Masyarakat, adalah merupakan proses utama pendidikan tinggi yang memberikan nilai tambah secara langsung pada mahasiswa, hasil produk penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, sehingga dapat dinikmati oleh masyarakat (baik industri, pemerintah, dan swasta), sebagai pengguna layanan dan pengguna produk lulusan, penelitian, dan pengabdian.

Mekanisme penetapan standar dapat dilakukan dengan tahap-tahap sebagai berikut.

- a. Penetapan Visi, Misi, Strategi, dan Program yang jelas.
- b. Penetapan Mekanisme Kepemimpinan yang Efektif.
- c. Pembentukan Kelembagaan yang Efektif dan Efisien.

Apabila digambarkan, maka bentuk bagannya adalah sebagai berikut:



Gambar: Mekanisme Penetapan Standar

Faktor yang Mempengaruhi Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi

Pelaksanaan kegiatan penjaminan mutu memiliki faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan penjaminan mutu perguruan tinggi terdiri dari 2 yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

Faktor internal meliputi:

Kualitas Intrinsik Perguruan Tinggi

Faktor intrinsik Perguruan Tinggi memberikan pengaruh besar dalam peningkatan mutu pendidikan, menurut Wissema faktor intrinsik perguruan tinggi meliputi yaitu: [1] Vision, Mission and Philosophy, [2] Organizational and financial structure and culture, [3] Attitudes, quality of student population and selections tools, [4] Some for academic staff and promotion systems, [5] Availability of land and buildings dan [6] Availability of innovation fund. Kualitas pelayanan juga merupakan kunci jaminan mutu. Menurut Grönroos menyimpulkan bahwa:

“Kualitas pelayanan meliputi: [1] kualitas teknis mengacu pada apa yang dihasilkan, apa yang disampaikan kepada pemangku kepentingan, [2] Kualitas fungsional mengacu pada cara apa dan bagaimana hal itu disampaikan dan [3] kualitas gabungan teknis, fungsional dan artistik mengacu pada citra perguruan tinggi”.⁹

Kurikulum Program Studi

Kurikulum merupakan faktor yang sangat penting dalam institusi pendidikan seperti yang dikemukakan oleh Agung yang menyimpulkan bahwa: “Kurikulum merupakan inti dari bidang pendidikan dan memiliki pengaruh terhadap seluruh kegiatan pendidikan. Mengingat pentingnya kurikulum dalam pendidikan dan kehidupan manusia, maka penyusunan kurikulum tidak dapat dilakukan secara sembarangan”.¹⁰ Prinsip-prinsip pengembangan kurikulum, terdapat lima prinsip yang terdiri atas yaitu:

Prinsip Relevansi, secara internal bahwa kurikulum memiliki relevansi diantara komponen-komponen kurikulum (tujuan, bahan, strategi, organisasi

⁹ Gronroos, C. 1990. *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Massachusetts: Lexington hal 203

¹⁰ Leo Agung. 2010. “Tinjauan Kurikulum Pendidikan Sejarah Program Pasca Sarjana UNS”. *Majalah ilmiah IPS*. Vol.11.No. 2 September 2010

dan evaluasi). Sedangkan secara eksternal bahwa komponen-komponen tersebut memiliki relevansi dengan tuntutan ilmu pengetahuan dan teknologi (relevansi epistimologis), tuntutan dan potensi peserta didik (relevansi psikologis) serta tuntutan dan kebutuhan perkembangan masyarakat (relevansi sosiologis).

Prinsip fleksibilitas, dalam pengembangan kurikulum mengusahakan agar yang dihasilkan memiliki sifat luwes, lentur dan fleksibel dalam pelaksanaannya, memungkinkan terjadinya penyesuaian-penyesuaian berdasarkan situasi dan kondisi tempat dan waktu yang selalu berkembang, serta kemampuan dan latar belakang peserta didik.

Prinsip kontinuitas, yakni adanya kesinambungan dalam kurikulum, baik secara vertikal, maupun horisontal. Pengalaman-pengalaman belajar yang disediakan kurikulum harus memperhatikan kesinambungan, baik yang di dalam tingkat kelas, antar jenjang pendidikan, maupun antara jenjang pendidikan dengan jenis pekerjaan.

Prinsip efisiensi, yakni mengusahakan agar dalam pengembangan kurikulum dapat mendayagunakan waktu, biaya, dan sumber-sumber lain yang ada secara optimal, cermat dan tepat sehingga hasilnya memadai.

Prinsip efektivitas, yakni mengusahakan agar kegiatan pengembangan kurikulum mencapai tujuan tanpa kegiatan yang mubazir, baik secara kualitas maupun kuantitas".¹¹

Kualifikasi Dosen

Dosen merupakan faktor penting dalam penentu keberhasilan pendidikan. Kualifikasi dosen yang berkualitas, dimulai dari proses penerimaan, kecukupan antara rasio dosen dengan mahasiswa, sistem pengembangan sumber daya manusia, melaksanakan kegiatan penelitian akan menghasilkan mahasiswa dan berkualitas. Lulusan yang dihasilkan hendaknya mampu bersaing dan terserap di dunia kerja serta mampu berwirausaha secara profesional.

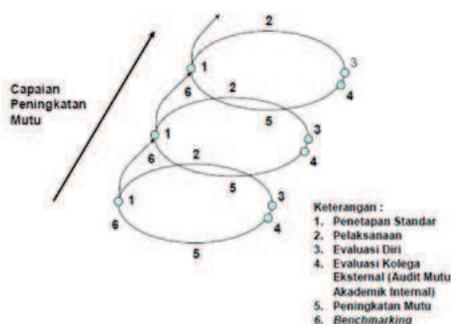
¹¹ *Opcit*

Sistem Informasi dan Teknologi Informasi

Sistem informasi dan teknologi informasi mempunyai peranan yang sangat penting khususnya dalam pengembangan kualitas pendidikan tinggi. Keunggulannya ditinjau dari sisi promosi guna pengembangan institusi, perbaikan, efektivitas dan efisiensi kinerja organisasi. Dengan sistem informasi yang terintegrasi mampu memberikan informasi yang *up to date* yang diperuntukkan oleh para *user*.

Keberlanjutan

Pengembangan secara berkelanjutan dan kontinyu adalah merupakan prinsip utama dari sistem manajemen mutu yang membuat sistem ini diadopsi oleh organisasi yang ada didunia ini yang kemudian dibandingkan dengan sistem manajemen lainnya. Prinsip-prinsip ini merupakan prinsip utama dari sebuah organisasi untuk menghindarkan diri dari kemunduran atau kematian. Sebuah organisasi tentunya memiliki masa atau usia, agar usia organisasi tersebut dapat menjadi panjang, maka dituntut memiliki kemampuan dalam mengembangkan diri secara terus menerus sesuai dengan perkembangan dan tuntutan masyarakat. Model capaian mutu berkelanjutan sebagaimana yang digambarkan oleh Kunaefi adalah sebagai berikut¹²:



Gambar 3: Model capaian mutu berkelanjutan

Sumber: Panduan pelaksanaan SPM-PT. 2006

¹² Tresno Dermawan Kunaefi, dkk. 2008. *Buku Panduan Pengembangan Kurikulum Berbasis Kompetensi Pendidikan Tinggi*. Jakarta: Dirjen Pendidikan Tinggi

Faktor Eksternal

a. Globalisasi dan Teknologi Informasi

Karakteristik utama dari globalisasi yang berhubungan dengan pendidikan, atau peluang dan tantangan bagi pendidikan adalah berkaitan dengan seluruh aspek kehidupan masyarakat dan individu anggota masyarakat. Globalisasi melibatkan kesadaran tentang dunia sebagai satu kesatuan.

Interaksi dan saling ketergantungan yang semakin besar dalam era baru perlu dijawab dengan tepat. Mengutip pendapat Kotter menyatakan:

“The globalization of markets and competition is creating enormous change. The new rule is: to succeed, one must capitalize on the opportunities available in the faster-moving and more competitive business environment while avoiding the many hazards inherent in such an environment”.¹³

Atas dasar itulah maka diperlukan pemahaman yang baik terhadap teknologi informasi agar tidak menjadi institusi tertinggal dengan perkembangan jaman dan teknologi.

Kebijakan Pemerintah dan Kebijakan Perguruan Tinggi

Pihak pemerintah atau pihak eksternal bermaksud untuk menetapkan parameter dalam penilaian kualitas, yang terdiri dari instruksi, kualifikasi fakultas, strategi yang diterapkan untuk menjamin kualitas pendidikan dan sesuai dengan misi institusi dan kerjasama internasional. Desentralisasi dikuatkan melalui Peraturan Pemerintah tentang desentralisasi menciptakan:

“[1] Mendorong terjadinya partisipasi dari bawah secara lebih luas, [2] Mengakomodasi terwujudnya prinsip demokrasi, [3] Mengurangi biaya akibat alur birokrasi yang panjang sehingga dapat meningkatkan efisiensi, [4] Memberi peluang untuk memanfaatkan potensi daerah secara optimal, [5] Mengakomodasi kepentingan politik, [6] Mendorong peningkatan kualitas produk yang lebih kompetitif”.¹⁴

Faktor Ekonomi dan Industri

Fenomena pertumbuhan ekonomi dan langkah-langkah kebijakan ekonomi suatu negara ikut mempunyai peran sebagai faktor pendukung

¹³ Philip Kotter, (1995). *The New Rules How to Succeed in Today's Post-Corporate World*. New York: The Free Press.

¹⁴ _____ Peraturan Pemerintah No. 8 tahun 1995

proses perkembangan dan penyelenggaraan pendidikan tinggi yaitu dalam meningkatkan kesadaran akan pentingnya pendidikan untuk peningkatan taraf hidup masyarakat. Dunia industri adalah merupakan pengguna dari para lulusan ikut berperan dalam menentukan keberadaan dan keberhasilan sistem pendidikan yang dijalankan oleh lembaga pendidikan tinggi. Industri dijadikan sebagai *stakeholder* yang dapat memberikan masukan tentang kurikulum yang sedang diterapkan oleh perguruan tinggi. Sehingga para lulusan dapat terserap didunia kerja.

Faktor Tuntutan Masyarakat dan Pengguna Alumni

Sebuah perguruan tinggi menghasilkan “produk” mempunyai kualitas dalam bidang pendidikan, tentu saja akan dicari masyarakat. Para pengguna lulusan sangat memberikan pengaruh yang besar terhadap proses pelaksanaan mutu pendidikan. Semakin baik mutu pendidikan maka semakin banyak masyarakat mencari.

Replanning-Pengembangan Mutu

Pengembangan sistim penjaminan mutu pendidikan tinggi di Indonesia adalah sebagai berikut: “

[1] Memasukkan program Sistem Penjaminan Mutu dalam agenda Dikti, [2] Perlunya memasukkan komitmen tentang pencapaian mutu dalam renstra setiap universitas. [3] Memasukan evaluasi tentang mutu dalam laporan tahunan, hal ini merupakan salah satu mekanisme untuk meningkatkan akuntabilitas perguruan tinggi. [4] Perlunya peran aktif dosen, mahasiswa dan alumni. [5] Perlunya menjalin kerjasama dengan pengguna alumni/lulusan universitas, mengenai masukan dan kritikan dalam pelaksanaan pendidikan, sebagaimana pengalaman yang diperoleh dari alumni yang bergabung di perusahaan tertentu (spesifikasi kepuasan dari konsumen)”¹⁵.

¹⁵ Lisabeth Mariana Simanjuntak. Konsep Sistem Manajemen Mutu dan Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pendidikan Tinggi. <http://mmpt.pasca.ugm.ac.id/home.php?k=9&j=52> diakses tanggal 17 Juni 2015

Tujuan Penjaminan Mutu

Guna memelihara dan meningkatkan mutu pendidikan di perguruan tinggi secara internal dan untuk mewujudkan visi dan misi secara berkelanjutan, serta untuk memenuhi kebutuhan para *stakeholders* melalui pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi. Tujuan penjaminan mutu dapat terwujud dengan melalui kegiatan penjaminan mutu yang dijalankan secara internal oleh Perguruan Tinggi, yang selanjutnya akan dikendalikan melalui Monitoring dan Evaluasi Diri (Monev) dan diaudit melalui kegiatan Audit Mutu Internal (AMI).

Pelaksanaan penjaminan mutu mempunyai tujuan. Tujuan kegiatan penjaminan mutu menurut pendapat Yorke, antara lain sebagai berikut:

Membantu perbaikan dan peningkatan secara terus-menerus dan berkesinambungan melalui praktek yang terbaik dan mau mengadakan inovasi.

Memudahkan mendapatkan bantuan, baik pinjaman uang atau fasilitas atau bantuan lain dari lembaga yang kuat dan dapat dipercaya.

Menyediakan informasi pada masyarakat sesuai sasaran dan waktu secara konsisten, dan bila mungkin, membandingkan standar yang telah dicapai dengan standar pesaing.

Menjamin tidak akan adanya hal-hal yang tidak dikehendaki. Selain itu, tujuan dari diadakannya penjaminan kualitas (*quality assurance*) ini adalah agar dapat memuaskan berbagai pihak yang terkait di dalamnya, sehingga dapat berhasil mencapai sasaran masing-masing¹⁶.

Tujuan dari diselenggarakannya penjaminan kualitas (*quality assurance*) ini adalah supaya memuaskan berbagai pihak yang berada didalam organisasi, sehingga sasaran dapat tercapai. Penjaminan mutu atau kualitas merupakan bagian yang menyatu dalam membentuk kualitas produk dan jasa suatu organisasi. Mekanisme penjaminan mutu/kualitas yang dipergunakan harus dapat menghentikan perubahan-perubahan apabila dinilai perubahan tersebut menuju ke arah penurunan atau kemunduran.

¹⁶ Yorke 1997. <http://manajemen.co.id/journal/Quality-management> diakses tanggal 10 Juni 2015

Secara umum dapat disimpulkan bahwa tujuan Penjaminan Mutu dalam dunia pendidikan meliputi:

Memelihara dan meningkatkan mutu lembaga pendidikan secara berkelanjutan, yang dijalankan oleh suatu lembaga pendidikan secara internal untuk mewujudkan visi dan misinya.

Untuk memenuhi kebutuhan *stakeholders* melalui penyelenggaraan pendidikan. Dalam arti, dengan adanya penjaminan mutu diharapkan para lulusan (output pendidikan) memiliki kualifikasi yang unggul sesuai dengan harapan pemerintah dan masyarakat. Pencapaian tujuan penjaminan mutu melalui kegiatan penjaminan mutu yang dijalankan secara internal, akan dikontrol dan diaudit melalui kegiatan akreditasi yang dijalankan oleh BAN-PT atau lembaga lain secara eksternal.

Berkaitan dengan penjaminan kualitas, perkembangan Penjaminan Mutu Pendidikan menguraikan mengenai kegiatan penjaminan kualitas sebagai berikut :

Penjaminan kualitas bukan pengendalian kualitas atau inspeksi. Meskipun program penjaminan kualitas (*quality assurance*) mencakup pengendalian kualitas dan inspeksi, namun kedua kegiatan tersebut hanya merupakan bagian dari komitmen terhadap mutu secara menyeluruh.

Penjaminan kualitas bukan kegiatan pengecekan yang luar biasa. Dengan kata lain, departemen pengendali kualitas tidak harus bertanggung jawab dalam pengecekan segala sesuatu yang dikerjakan oleh orang lain.

Penjaminan kualitas bukan menjadi tanggung jawab bagian perancangan. Dengan kata lain, departemen penjaminan kualitas bukan merupakan keputusan bidang perancangan atau teknik, tetapi membutuhkan orang yang dapat bertanggung jawab dalam pengambilan keputusan dalam bidang-bidang yang dibutuhkan dalam perancangan.

Penjaminan kualitas bukan bidang yang membutuhkan biaya yang sangat besar. Pendokumentasian dan sertifikasi yang berkaitan dengan penjaminan kualitas bukan pemborosan.

Kegiatan penjaminan kualitas merupakan kegiatan pengendalian

melalui prosedur secara benar, selangga dapat mencapai perbaikan dalam efisiensi, produktivits, dan profitabilitas.

Penjaminan kualitas bukan merupakan obat yang mujarab untuk menyembuhkan berbagai penyakit. Dengan penjaminan kualitas, justru akan dapat mengerjakan segala sesuatu dengan baik sejak awal dan setiap waktu (*do it right the first time and every*)¹⁷.

Mekanisme kerja sistem penjaminan mutu seperti dijelaskan dalam “Roda Deming,” yaitu satu roda yang terdiri dari empat langkah, yang berputar menurut jarum jam. Keempat proses langkah tersebut adalah (1) perencanaan (*plan*) (2) pelaksanaan (*do*), (3) evaluasi (*check*), dan (4) tindakan penyempurnaan (*action*) yang dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 4 Pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu

BUDAYA MUTU

Kebudayaan terdiri atas berbagai pola, tingkah laku mantap, pikiran, perasaan dan reaksi yang diperoleh dan terutama diturunkan oleh simbol-simbol yang menyusun pencapaian secara mandiri atas kelompok-kelompok manusia, termasuk didalamnya, perwujudan dari benda-benda materi, sumber nilai kebudayaan yang terdiri atas cita-cita dan keterikatan terhadap nilai-nilai. Fokus budaya pada pola pikir seseorang yaity bagaimanakah cara menganalisa sesuatu berdasarkan keyakinannya dan bagaimana langkah yang akan ditempuh dalam rangka beradaptasi dengan lingkungan yang ada disekitarnya guna mencapai harapan atau tujuan. Sedangkan, kebudayaan

¹⁷ Sanaky, Hujaie A.H.2011. Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan (SPMP). <http://sanaky.staff.uui.ac.id/2011> diakses tanggal 10 Juni 2015

sendiri berkaitan dengan tradisi-tradisi yang dianut, simbol-simbol yang dibentuk oleh kelompok tertentu dan nilai yang menjadi pedoman hidup dalam mengambil keputusan atau tindakan yang dibenarkan sesuai dengan tradisi masing-masing kelompok suku (etnis).

Budaya mutu pada dasarnya merupakan penggabungan anatara kualitas dalam sistem organisasi, mengarah pada lingkungan internal yang positif dan penciptaan pelanggan. Pola pikir dapat berubah-ubah disetiap tingkatan manajemen. Sebagai proses dimulainya kualitas budaya dengan pimpinan yang memahami terhadap nilai pandang suatu sistem dan juga percaya dalam implemntasinya. Jadi guna menciptakan budaya seperti pola berpikir yang selalu berubah-ubah adalah sangat penting. Hal tersebut dapat dicapai baik melalui realisasi diri pada tingkat atas ataupun melalui pelatihan-pelatihan dan lokakarya.

Dalam *Total Quality Management in Education* perlu diperhatikan beberapa hal-hal pokok sebagai konsep yang dapat dipergunakan untuk meningkatkan kualitas atau mutu. Adapun hal-hal yang pokok tersebut adalah:

Perbaikan terus menerus (*continuous improvement*).

Menentukan standar mutu (*quality assurance*).

perubahan kultur (*change of culture*).

perubahan organisasi (*up-down organization*).

HASIL

Agar penjaminan mutu pendidikan di lembaga pendidikan tinggi dapat berjalan, maka ada beberapa prasyarat yang harus dipenuhi agar pelaksanaan penjaminan mutu tersebut mencapai tujuannya. Syarat-syarat tersebut mencakup: Komitmen Pelaku proses pendidikan tinggi baik yang memimpin ataupun yang dipimpin, lembaga pendidikan wajib memiliki komitmen yang tinggi untuk senantiasa menjamin dan meningkatkan mutu pendidikan yang diselenggarakannya. Tanpa adanya komitmen ini disemua lini organisasi, maka penjaminan mutu

pendidikan di lembaga pendidikan tersebut tidak akan berjalan dengan baik dan lancar, bahkan mungkin tidak akan berhasil.

Perubahan Paradigma

Adanya paradigma lama penjaminan mutu, yaitu mutu pendidikan di suatu lembaga pendidikan akan dapat dipelihara dan ditingkatkan jika dilaksanakan pengawasan atau pengendalian yang ketat oleh pemerintah (Depdiknas). Hal ini harus diubah menjadi paradigma baru, yakni bahwasannya lembaga pendidikan hendaknya menjaga dan meningkatkan mutu (kualitas) pendidikan tinggi yang diselenggarakannya meskipun tidak ada pengawasan dari pihak pemerintah.

Sikap Mental

Sebagian besar lembaga pendidikan yang ada di Indonesia dalam penyelenggaraan pendidikan didahului tanpa adanya perencanaan yang matang. Perencanaan yang dilakukan umumnya bukanlah atas dasar kebutuhan, namun karena formalitas administratif yaitu untuk kepentingan persyaratan perijinan atau akreditasi. Sikap mental semacam itu hendaknya segera diubah menjadi sikap mental baru, yaitu merencanakan pekerjaan dan kerjakanlah rencana yang dibuat (*plan your work and work your plan*). Pengorganisasian Penjaminan mutu pendidikan diorganisasikan oleh suatu lembaga pendidikan tergantung pada ukuran, struktur, sumber daya, visi dan misi, sejarah, dan kepemimpinan yang ada di lembaga pendidikan tersebut. Faktor utama yang wajib mendapatkan perhatian dalam pengorganisasian penjaminan mutu pendidikan adalah bahwa pengorganisasian tersebut harus mampu menumbuhkan kesepakatan tentang penjaminan mutu pendidikan di lembaga pendidikan tersebut, dan selanjutnya akan menumbuhkan sikap suportif dari seluruh komponen dilembaga pendidikan tersebut sebagai bentuk upaya penjaminan mutu pendidikan tinggi

PENUTUP

Quality Assurance dalam suatu organisasi dapat berjalan dengan baik dan mendapatkan hasil yang maksimal apabila didukung oleh seluruh sumber

daya yang ada didalam organisasi tersebut. Sumberdaya yang dimaksud bukan hanya sumber daya manusia tetapi sumber daya pendukung lainnya seperti sarana dan prasarana, lingkungan kerja dan budaya kerja yang saling bersinergi. Hal ini untuk mewujudkan mutu perguruan tinggi sehingga masyarakat percaya dengan kualitas organisasi pendidikan dan sebagai bnetuk pertanggungjawaban kepada masyarakat.

Apabila dijabarkan, maka mutu merupakan kesesuaian dari para penggunaannya, atau kesesuaian tujuan atau kepuasan pelanggan atau pemenuhan terhadap persyaratan-persyaratan. Manajemen mutu dianggap memiliki tiga komponen utama: pengendalian mutu, jaminan mutu dan perbaikan mutu. Fokus manajemen mutu tidak hanya pada mutu produk, tapi bagaimana cara untuk mencapai mutu tersebut. Manajemen mutu mempergunakan jaminan mutu dan pengendalian terhadap proses dan produk untuk mencapai mutu secara terus menerus dan konsisten. Fokus budaya pada pola berpikir seseorang yaitu bagaimanakah cara menganalisa sesuatu berdasarkan keyakinannya dan bagaimana langkah yang akan ditempuh dalam rangka beradaptasi dengan lingkungan yang ada disekitarnya guna mencapai harapan atau tujuan. Sedangkan, kebudayaan sendiri berkaitan dengan tradisi-tradisi yang dianut, simbol-simbol yang dibentuk oleh kelompok tertentu dan nilai yang menjadi pedoman hidup dalam mengambil keputusan atau tindakan yang dibenarkan sesuai dengan tradisi masing-masing kelompok suku (etnis).

DAFTAR PUSTAKA

- Agung. Leo *Tinjauan Kurikulum Pendidikan Sejarah Program Pasca Sarjana UNS*. Majalah ilmiah IPS. Vol.11.No. 2 September 2010
- _____ *Pedoman Penjaminan Mutu PT*. Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, 2003.
- Ernest. Joshua. *Competency-Based Engineering Curriculum, An Innovative Approach*. Oslo: International Conference on Engineering Education. August 6-10, 2001.
- _____ *Permendikbud RI No 50 tahun 201 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi*.
- Feigenbaum, A., V. *Total Quality Control*. New York: McGraw-Hill Book, 1996.
- Gronroos, C. *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Massachusetts: Lexington, 1990.
- Kunaefi . Tresno Dermawan, dkk. *Buku Panduan Pengembangan Kurikulum Berbasis Kompetensi Pendidikan Tinggi*. Jakarta: Dirjen Pendidikan Tinggi, 2008.
- Kotter, Philip *The New Rules How to Succeed in Today's Post-Corporate World*. New York: The Free Press, 1995.
- _____ *Peraturan Pemerintah No. 8 tahun 995*
- Murray, F.B. From consensus standards to evidence for claims; assessment and accreditation in the case of teacher education, in ratcliff J.L, Lubinescu E.S and Gaffney. 2002. *New Directions for Higher Education, How Accreditation influences assessment*. New York: Jossey-Bass, 2002.
- Sanaky, Hujaie A.H.2011. Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan (SPMP). <http://sanaky.staff.uui.ac.id/2011> diakses tanggal 10 Juni 2015
- Simnjuntak Lisabeth Mariana. *Konsep Sistem Manajemen Mutu dan Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pendidikan Tinggi*. <http://mmpt.pasca.ugm.ac.id/home.php?k=9&j=52> diakses tanggal 17 Juni 2015
- SPM-PT DIKTI. *Panduan Pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi (SPM-PT)*, Departemen Pendidikan RI, 2006.
- T. A. Dharoko, M. Mustafied *Konsep dan Strategi Inisiasi Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi UGM*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2011

- Tjiptono, F. Fandi, dan Diana, A. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2003.
- Tsui. C.Cecelia *Quality in Higher Education: Policies and Practices; a Hongkong Perspective Introduction and research Approach*. Dissertation, 2002.
- Yorke <http://manajemen.co.id/journal/Quality-management> diakses tanggal 10 Juni 20151997.

Anang Dwi Putransu Asparanawa: Memahami *Quality Assurance*.....