

# QUALITY ASSURANCE IN HIGHER EDUCATION

**Oleh:**  
**Nurdin**

## **Abstrak**

Kualitas telah menjadi isu kritis dalam persaingan modern dewasa ini, dan hal itu telah menjadi beban tugas bagi para manager menengah. Dalam tataran abstrak kualitas telah didefinisikan oleh dua pakar penting bidang kualitas yaitu *Joseph Juran* dan *Edward Deming*. Mereka berdua telah berhasil menjadikan kualitas sebagai mindset yang berkembang terus dalam kajian manajemen, khususnya manajemen kualitas. Quality assurance dalam dunia pendidikan adalah suatu keniscayaan seiring dengan terjadinya turbulensi global, pengertian mutu pendidikan menyangkut reflesi dari sifat manajemen. Setiap pendidikan selalu dirancang dengan tujuan memberi pengaruh permanen atau jangka panjang terhadap perubahan tingkah laku (pengetahuan, keterampilan, dan sikap). Pada umumnya pendidikan diselenggarakan untuk memenuhi tuntutan masyarakat. Oleh karena itu setelah tamat pendidikan, peserta didik diharapkan dapat berkembang.

**Kata kunci:** Quality Assurance, Education

## **A. PENDAHULUAN**

Peran dari dunia pendidikan dalam hal ini menjadi sangat penting. Keadaan tersebut mendorong munculnya beragam perguruan tinggi atau akademi di seluruh wilayah Indonesia, baik itu negeri maupun swasta. Bahkan untuk saat inipun, perguruan tinggi asing telah mulai berperan di Indonesia. Perguruan tinggi yang tumbuh tersebut lebih banyak terkonsentrasi di tanah Jawa, terutama di kota-kota besar. Hal demikian membuat persaingan antara perguruan tinggi menjadi semakin ketat. Perguruan tinggi dan perguruan tinggi lainnya, swasta maupun negeri, telah menghadapi iklim kompetisi yang sangat ketat layaknya di dunia bisnis.

Kompetisi yang semakin ketat tersebut tentunya akan semakin memacu seluruh perguruan tinggi untuk dapat meningkatkan kualitasnya, apalagi dengan adanya akreditasi nasional, baik untuk PTN maupun PTS, dan era otonomi kampus. Jika tanpa peningkatan dan perhatian terhadap kualitas, sebuah lembaga pendidikan akan habis terlindas roda kompetisi. Kualitas perguruan tinggi banyak disorot oleh masyarakat terutama dari sisi para lulusan perguruan tinggi tersebut yang dapat diterima di pasar kerja. Semakin cepat lulusan suatu perguruan tinggi mendapatkan pekerjaan, maka masyarakat akan menilai tinggi kualitas perguruan tinggi tersebut. Sebagai langkah strategis dalam menghadapi

persaingan yang semakin ketat, maka setiap perguruan tinggi diharapkan selalu dikembangkan berdasarkan prinsip peningkatan kualitas yang berkelanjutan. Hal ini hanya akan dapat terjadi bila program pengembangan direncanakan dan dilaksanakan berdasarkan kemampuan dan kemauan yang sepadan serta senantiasa disesuaikan dengan kebutuhan yang ada. Oleh sebab itu perguruan tinggi harus dapat melakukan evaluasi diri atau pengenalan diri mengenai kualitas kerjanya (Bambang Suhendra, 1996)

Sedangkan efisiensi secara mikro, yaitu efisiensi yang terjadi dalam setiap tubuh perguruan tinggi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wahjoetomo (1994) tentang efisiensi dan efektifitas sistem pengelolaan pendidikan pada PTN di Indonesia, menemukan beberapa hal mengenai dinamika efisiensi perguruan tinggi. Dari sejumlah PTN selama Repelita III yang diamati secara akumulatif ternyata terdapat sekitar 37,5 persen tergolong rendah tingkat efisiensinya. Temuan tersebut didukung oleh temuan terakhir Hidayat Syarief (1996) yang menyatakan, perguruan tinggi sebagaimana pendidikan pada tingkat dasar dan menengah menghadapi permasalahan yang sama, yaitu rendahnya relevansi, mutu, efisiensi dan efektivitas pendidikan.

Perguruan tinggi yang berkualitas akan dikenal oleh masyarakat. Perguruan tinggi harus mampu menciptakan *value added* pada institusinya, sehingga akan diminati oleh masyarakat. Data empirik menunjukkan bahwa peminat *Ujian Masuk Perguruan Tinggi Negeri* (UMPTN) terus mengalami penurunan yang cukup berarti. Demikian juga dengan mereka yang memilih untuk melanjutkan pendidikan tinggi. Kondisi yang demikian tentunya akan berpengaruh banyak bagi Perguruan Tinggi Negeri (PTN) maupun Perguruan Tinggi Swasta (PTS). Untuk peningkatan kualitas dan nilai tambah, PTN dan PTS *terbentur pada pendanaan yang terbatas*. Bagi PTN, bantuan dari pemerintah masih merupakan sumber dana tambahan selain dana dari mahasiswa untuk menopang kegiatan operasionalnya. Bagaimana halnya dengan PTS? Kondisi keterbatasan dana serta sumber daya pada beberapa perguruan tinggi membuat mereka menyelenggarakan proses belajar mengajar dengan kondisi seadanya.

## **B. PERAN PT DALAM MENINGKATKAN SDM**

Semua pihak telah sepakat bahwa pendidikan merupakan salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas SDM. Pendidikan telah memberikan harapan yang besar guna meningkatkan kualitas tenaga kerja. Upaya meningkatkan kualitas SDM melalui pendidikan ini masih menghadapi dua kendala utama, yaitu masalah kesempatan belajar dan efisiensi pendidikan yang masih rendah. Efisiensi yang rendah tampak pada angka putus sekolah dan peserta didik yang mengulang kelas yang masih tinggi, pada seluruh jenjang pendidikan. Disamping kedua faktor tersebut, faktor-faktor lain yang sama

pentingnya dan telah menjadi bagian dari strategi dasar pengembangan pendidikan oleh Depdikbud (Diknas) adalah peningkatan mutu pendidikan dan relevansi pendidikan dengan pembangunan nasional. (Bambang Suhendra, 1996).

Tuntutan masyarakat terhadap perguruan tinggi adalah, perguruan tinggi harus dapat membentuk tenaga-tenaga yang siap pakai. Hal ini sangat berkaitan erat dengan kualitas dari perguruan tinggi itu sendiri dan juga kurikulum yang ada. Menurut pengamatan Rinehard (1993) tidak adanya koherensi antara produk pendidikan tinggi dengan kebutuhan pembangunan merupakan refleksi arah perguruan tinggi yang mengabaikan integrasi dengan lembaga-lembaga eksternal. Distorsi semacam ini membuktikan terjadinya dikotomi perguruan tinggi dengan kebutuhan pembangunan, kurang berperannya organisasi profesi dan dunia usaha dalam memberikan masukan untuk menyempurnakan kebijakan kurikulum yang lebih dinamik.

Peran perguruan tinggi dalam mencerdaskan kehidupan bangsa dapat dirumuskan dalam konsep *intellectual formation*. Konsep *intellectual formation* dirumuskan oleh Frans Seda pada waktu Wisuda Sarjana ke XXVII Universitas Katholik Atmajaya Jakarta 22 Nopember 1995. *Intellectual formation* suatu bangsa merupakan kapasitas dari suatu bangsa untuk berpartisipasi dalam kehidupan modern yang dituntut dalam masyarakat berlandaskan pengetahuan (*knowledge-based society*). Semakin banyak warga negara yang dapat mengecap pendidikan tinggi berarti semakin banyak pula potensi suatu bangsa untuk mengungkapkan kemampuannya di dalam konsep-konsep peningkatan mutu kehidupan suatu bangsa. Tentunya merupakan suatu yang ideal apabila seluruh potensi tersebut dapat dimanfaatkan untuk dapat memasuki lapangan kerja atau menciptakan lapangan kerja yang besar jumlahnya.

### **C. PERGURUAN TINGGI YANG BERKUALITAS**

Kualitas perguruan tinggi yang ada di Indonesia saat ini, terutama untuk beberapa perguruan tinggi di daerah-daerah, masih berada pada standar yang belum ideal. Profil perguruan tinggi pada masa depan ditandai dengan tingginya daya serap dalam dunia kerja, lulusannya berkualitas, sistem belajar mengajarnya lebih akomodatif dan paripurna (Wahjoetomo, 1994). Hal ini menunjukkan kualitas menjadi suatu yang sangat penting. Mutu atau kualitas suatu perguruan tinggi mencerminkan manajemen dari pendidikan tinggi, baik itu manajemen pada tingkat makro maupun manajemen tingkat mikro. Pada saat ini, pada tataran manajemen tingkat mikro perguruan tinggi dihadapkan pada berbagai masalah, semisal masalah lembaga perguruan tinggi, keadaan dan kualitas dosen, sarana pendukung bagi terlaksananya proses belajar mengajar di dalam lembaga perguruan tinggi, disamping proses belajar mengajar itu sendiri (H.A.R Tilaar, 1996).

Jiyono (1980) menyebutkan pengertian mutu pendidikan menyangkut gambaran sifat manajemen. Sedangkan analisis Don Adam et al. (1991) kualitas pendidikan tinggi didefinisikan sebagai *outputs, input or process characteristic of formal or non formal education. Typical output measures include student achievement (or such proxies as completion rates and various form of certification) literacy and practical skills*. Setiap pendidikan selalu dirancang dengan tujuan memberi pengaruh permanen atau jangka panjang terhadap perubahan tingkah laku (pengetahuan, keterampilan, dan sikap). Pada umumnya pendidikan diselenggarakan untuk memenuhi tuntutan masyarakat. Oleh karena itu setelah tamat pendidikan, peserta didik diharapkan dapat berkembang. Harapan itulah yang oleh Mehrens dan Lehman (1973) disebut dengan tujuan akhir pendidikan (*ultimate objectives*), adalah kapabilitas peserta didik setelah terjun dalam entitas masyarakat. Sebelum seseorang memperoleh *ultimate objective* tersebut, harus masuk dalam sub sistem pendidikan. Inilah yang menjadi tujuan antara (*immediate objective*) yang harus dikuasai secara minimal sebelum mereka meninggalkan sebuah jenjang pendidikan formal. Seringkali kualitas perguruan tinggi dalam negeri dianggap lebih rendah jika dibandingkan dengan perguruan tinggi luar negeri. Terdapat dua hal sebagai penyebabnya, yaitu sumber internal dan sumber eksternal. Beberapa perguruan tinggi mempunyai kelemahan dalam manajemen dan dalam perencanaan pendidikan.

#### **D. KEBIJAKAN MUTU PENDIDIKAN TINGGI**

Arah kebijakan Departemen Pendidikan Nasional tahun 2005- 2009 tentang Program pembangunan perguruan tinggi bertujuan *pertama*, meningkatkan pemerataan dan perluasan akses bagi semua warga negara melalui program-program pendidikan diploma, sarjana, magister, spesialis, dan doktor; *kedua*, meningkatkan mutu, relevansi, dan daya saing pendidikan tinggi dalam rangka menjawab kebutuhan pasar kerja, serta pengembangan Iptek, untuk memberikan sumbangan secara optimal bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat dan daya saing bangsa; *ketiga*, meningkatkan kinerja perguruan tinggi dengan jalan meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan layanan pendidikan tinggi secara otonom melalui Badan Hukum Pendidikan Tinggi (BHPT).

##### **1. Pemerataan dan Perluasan Akses**

Program pemerataan dan perluasan akses pendidikan tinggi akan dilaksanakan dengan kegiatan-kegiatan berikut. Pemberian bantuan pembiayaan untuk kelompok masyarakat yang miskin tetapi potensial agar dapat belajar di perguruan tinggi, melalui skema (a) program beasiswa (*scholarship*) dengan target penerima yang bervariasi dari aspek-aspek kemampuan ekonomi, gender, bakat khusus, dsb; (b) program pinjaman dana lunak melalui bunga rendah dan/atau tenggang pembayaran; dan (c)

program *voucher* yang membebaskan beberapa jenis biaya pendidikan, yang variasinya terus dikembangkan sesuai kebutuhan.

## 2. Peningkatan Mutu, Relevansi, dan Daya Saing

Program peningkatan mutu, relevansi, dan daya saing pendidikan tinggi akan dilaksanakan melalui kegiatan-kegiatan Peningkatan pelayanan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat sesuai Tri Dharma Perguruan Tinggi. Penerapan otonomi keilmuan dimaksudkan untuk mendorong perguruan tinggi melaksanakan tugasnya sebagai pengembang ilmu pengetahuan dan teknologi, serta meningkatkan kualitas/kuantitas dan diversifikasi bidang penelitian di lingkungan perguruan tinggi.

Target-target yang ingin dicapai dalam pelaksanaan program peningkatan mutu, relevansi, dan daya saing pendidikan tinggi adalah sebagai berikut.

- a. Peningkatan jumlah program studi di perguruan tinggi yang akreditasi A atau B, dari jumlah 1000 program studi pada tahun 2005 menjadi sebanyak 3000 program studi pada tahun 2009. Akan dikembangkan pula program studi/jurusan bertaraf internasional, dengan menargetkan tercapainya 32 program studi/jurusan sampai dengan tahun 2009, dengan memperhatikan kepentingan pengembangan ilmu, pelestarian budaya, serta persaingan keahlian di forum antarbangsa. Selain itu, untuk keperluan peningkatan efisiensi akan diupayakan agar tidak ada lagi perguruan tinggi yang jumlah mahasiswanya kurang dari 100 orang.
- b. Peningkatan efektivitas waktu studi sehingga angka kelulusan tepat waktu mencapai 80% untuk PTN dan 50% untuk PTS.
- c. Mengupayakan untuk tercapainya rasio keluaran terhadap jumlah mahasiswa (*enrollmenf*) secara keseluruhan menjadi 20% untuk program sarjana dan 30% untuk program diploma.
- d. Lama waktu tunggu lulusan dalam mencari dan mendapatkan pekerjaan untuk bidang-bidang keahlian tertentu diharapkan dapat dipersingkat, yaitu yang tidak lebih dari 6 bulan dapat mencapai 40%.
- e. Peningkatan kualitas daya saing di tingkat Asia dengan memunculkan minimal 4 perguruan tinggi yang masuk dalam 100 besar perguruan tinggi di Asia atau 500 besar perguruan tinggi dunia.
- f. *Peningkatan status* perguruan *tinggi* menjadi 50% yang berbadan hukum pendidikan tinggi negeri pada tahun 2009, dan 40% berbadan hukum pendidikan tinggi swasta.
- g. Penataan proporsi bidang ilmu IPA: IPS/Humaniora yang pada tahun 2004 berbanding sebagai (30:70) diupayakan untuk pada tahun 2009 menjadi (50:50) di lingkungan PTN dan (35:65) di

*lingkungan PTS.*

- h. Peningkatan kualifikasi dosen berpendidikan S2/S3 yang baru mencapai 54,55% untuk PTN dan 34,50% untuk PTS pada tahun 2004, menjadi 85% untuk PTN dan 55% untuk PTS pada tahun 2009. Di samping itu jumlah guru besar yang baru mencapai 3% pada tahun 2004 diupayakan dapat mencapai 10% dari jumlah dosen yang ada pada PTN pada tahun 2009.
- i. Pelatihan tenaga teknis di perguruan tinggi pada jangka waktu 5 tahun ke depan diupayakan mencapai 100 jenis pelatihan fungsional, yang menjangkau 7.500 personil pendidikan tinggi dengan rincian 70% dari PTN dan 30% dari PTS.
- j. Pelaksanaan penelitian untuk 5 tahun ke depan diusahakan dapat mencapai 10% dari seluruh anggaran Ditjen Dikti, dan menghasilkan berbagai hak atas kekayaan intelektual termasuk permohonan *patent* mencapai 50 buah dan hak cipta mencapai 200 judul, baik di tingkat nasional maupun internasional, serta mendorong penelitian untuk penyelesaian masalah-masalah sosial.
- k. *ICT literacy* (kemampuan akses, memanfaatkan dan menggunakan radio, televisi, komputer dan internet) 80% untuk kalangan mahasiswa dan dosen.
- l. Pengendalian jumlah dan ragam program studi yang sesuai dengan kebutuhan di pendidikan tinggi.
- m. Pembangunan dan penambahan infrastruktur pendidikan tinggi sehingga tercapai pemenuhan kriteria rasio ruang kuliah 2m<sup>2</sup> per mahasiswa, rasio ruang laboratorium 9 m<sup>2</sup> per mahasiswa, dan ruang dosen 9 m<sup>2</sup> per dosen.
- n. Peningkatan kapasitas dan efektivitas layanan perpustakaan kepada civitas akademika kampus melalui peningkatan penyediaan bahan bacaan wajib mata kuliah mencapai 80% dari mata kuliah yang ditawarkan perguruan tinggi, dan layanan perpustakaan sekurang-kurangnya mencapai 40 jam per minggu.

### **3. Penguatan Tata Kelola, Akuntabilitas, dan Citra Publik**

Program peningkatan tata kelola, akuntabilitas, dan Citra Publik akan dilaksanakan melalui penyusunan perangkat hukum operasional dalam pengembangan perguruan tinggi untuk mencapai status BHPT, sebagai perguruan tinggi otonom dan akuntabel, serta bersifat nirlaba. Ditargetkan sebanyak 50% PTN dan 40% PTS akan berstatus BHPT pada tahun 2009. Dalam rangka peningkatan akuntabilitas publik, penyelenggaraan pendidikan tinggi perlu mengembangkan vitalisasi internal audit. Salah satu manfaat yang akan diperoleh dengan model BHPT adalah terbangunnya kelembagaan yang lebih kondusif untuk menciptakan keterbukaan pengelolaan.

## **E. KAJIAN FILOSOFIS PENJAMINAN MUTU Di PERGURUAN TINGGI**

Secara filosofis, penjaminan mutu di perguruan tinggi perlu pengelolaan secara konsisten dan berkelanjutan, karena perguruan tinggi merupakan bagian dari strategi dasar pengembangan pendidikan dalam peningkatan mutu pendidikan dan relevansi pendidikan dengan pembangunan nasional, berperan dalam mencetak SDM berkualitas serta mencerdaskan kehidupan bangsa.

Oleh karena itu, pada tanggal 1 April 2003 Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi telah menetapkan *Higher Education Long Term Strategy 2003-2010* (disingkat menjadi *HELTS 2003-2010*). Di dalam *Part I Chapter 11 HELTS 2003 - 2010* dicantumkan *Vision 2010*, atau *Visi 2010 Pendidikan Tinggi di Indonesia*, sebagai berikut:

*In order to contribute to the nation's competitiveness, the national higher education has to be organizationally healthy, and the same requirement also applies to institutions. A structural adjustment in the existing system is, however, needed to meet this challenge. The structural adjustment aims, by the year of 2010, of having a healthy higher education system', effectively coordinated and demonstrated by the following features : Quality; Access and equity; Autonomy.*

Dengan demikian, pada saat ini perlu dilakukan penyesuaian secara struktural sistem pendidikan tinggi nasional, agar pada tahun 2010 terdapat sistem pendidikan tinggi yang sehat, yang secara efektif dikoordinasikan dan ditunjukkan oleh ciri-ciri kualitas, akses dan keadilan, serta otonomi. Selanjutnya khusus mengenai ciri kualitas pendidikan tinggi nasional, di dalam *Part II Chapter III Point E HELTS 2003 - 2010* dinyatakan secara khusus tentang *Quality Assurance* (Penjaminan Mutu) sebagai berikut:

*In a healthy organization, a continuous quality improvement should become its primary concern. Quality assurance should be Internally driven, institutionalized within each organization's standard procedure, and could also Involve external parties. However, since quality is also a concern of all stakeholders, quality improvement should aim at producing quality outputs and outcomes as part of public accountability.*

### **1. Dasar Ontologis Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi**

Tenner dan De Toro (1992:68), mengemukakan perbedaan sifat- sifat mutu barang dan jasa yang dapat dijadikan salah satu pedoman sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Sifat-sifat Mutu Barang dan Jasa**

Mutu Barang	Mutu Jasa
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objektif</li> <li>• Konkrit</li> <li>• Berukuran Metrik               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengutamakan perhitungan waktu <i>penyampaian</i></li> </ul> </li> <li>• Terbuat dari materi</li> <li>• Dapat dihitung dengan angka</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subyektif</li> <li>• Tak selalu konkrit</li> <li>• Umumnya berukuran afektif</li> <li>• Mengutamakan kepedulian</li> <li>• <i>Terutama terdiri dari non materi</i> (reputasi, sikap, tatakrma, dll)</li> <li>• Umumnya tak dapat dihitung dengan angka, tapi dengan perasaan, keyakinan, dll</li> </ul>

**Tabel 1.2**  
**Sifat Mutu Pendidikan**

Kepercayaan ( <i>Reliability</i> )	Keterjaminan ( <i>Assurance</i> )	Penampilan ( <i>Tangibility</i> )	Kepedulian ( <i>Empathy</i> )	Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jujur</li> <li>• Aman               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tepat waktu</li> </ul> </li> <li>• Tersedia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kompeten</li> <li>• Percaya diri               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meyakinkan</li> </ul> </li> <li>• Objektif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bersih</li> <li>Sehat</li> <li>Buatan baik</li> <li>Teratur dan rapi</li> <li>Berpakaian rapih dan harmonis</li> <li>Cantik (indah)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penuh perhatian terhadap pelanggan</li> <li>Melayani dengan ramah dan menarik</li> <li>Memahami aspirasi pelanggan</li> <li>Berkomunikasi dengan baik dan benar</li> <li>Bersikap penuh simpati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tanggap terhadap kebutuhan pelanggan</li> <li>Cepat memberi responsi terhadap permintaan pelanggan</li> <li>Cepat memperhatikan dan mengatasi</li> </ul>

Dalam trilogi Juran (1989) bahwa manajemen mutu terdiri dari tiga bagian pokok, yaitu: (a) perencanaan mutu, (b) pengendalian mutu, dan (c) peningkatan mutu. Isi pokok perencanaan mutu



ialah mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan pelanggan, menerjemahkan kebutuhan itu ke dalam program kegiatan, dan menyusun langkah- langkah dalam proses pelaksanaan program untuk menghasilkan produk yang bermutu. Penjaminan mutu dapat diselenggarakan melalui pelbagai model manajemen kendali mutu. Salah satu model manajemen yang dapat digunakan adalah model PDCA (Plan, Do, Check, Action) yang akan menghasilkan pengembangan berkelanjutan *{continuous improvement}* atau Kaizen mutu pendidikan. Beberapa prinsip yang harus melandasi pola pikir dan pola tindak semua pelaku manajemen kendali mutu berbasis PDCA ialah:

- a. *Quality first*, yakni semua pikiran dan tindakan pengelola pendidikan harus memprioritaskan mutu;
- b. *Stakeholders-in*, yaitu semua pikiran dan tindakan pengelola pendidikan harus dtujukan pada kepuasan stakeholders;
- c. *The next process is our stakeholders*, bahwa setiap orang yang melaksnakan tugas dalam proses pendidikan, harus menganggap orang lain yang menggunakan hasil pelaksanaan tugasnya sebagai stakeholder-nya yang harus dipuaskan;
- d. *Speak with data*, bahwa setiap orang pelaksana pendidikan harus melakukan tindakan dan mengambil keputusan berdasarkan analisis data yang telah diperolehnya terlebih dahulu, bukan berdasarkan pengandaian atau rekayasa;
- e. *Upstream management*, bahwa semua pengambilan keputusan *di* dalam proses pendidikan dilakukan secara partisipatif, bukan birokratik.

#### **f. Dasar Epistemologis Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi**

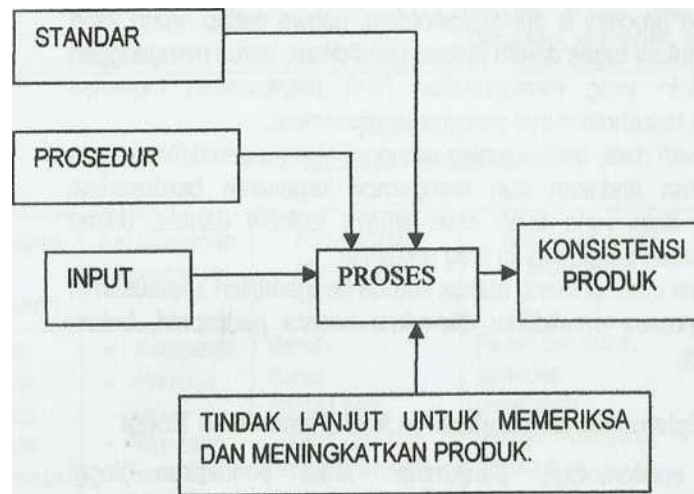
Dasar epistemologis penjaminan mutu pendidikan tinggi diperlukan dalam rangka pengembangan ilmu secara produktif dan bertanggung jawab. Secara epitemologis penjaminan mutu merupakan suatu proses. Proses penjaminan mutu di Perguruan Tinggi bermula ketika Perguruan Tinggi tersebut melakukan evaluasi diri dengan menggunakan pendekatan *L-RAISE* (Kepemimpinan, Relevansi, Suasana Akademik, Manajemen Internal & Organisasi, Keberlanjutan, Efisiensi dan Produktivitas). *L-RAISE* merupakan isu strategis untuk menjaga keberlangsungan dan pengembangan Perguruan Tinggi.

Menurut Hedwig dan Polla (2006), Penjaminan mutu di perguruan tinggi (PT) bisa dilakukan baik secara menyeluruh maupun dalam bentuk berjenjang. Yang dimaksud dengan menyeluruh berarti seluruh proses yang terkait di dalam PT tersebut seperti penerimaan mahasiswa baru, perkuliahan, hingga proses meluluskan mahasiswa dijamin mutunya. Sedangkan yang dimaksud dengan bertahap adalah PT bisa melakukan penjaminan bukan seluruh proses yang dilakukan PT melainkan

hanya Tri Dharma (pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat) atau hanya salah satu dharma saja.

Dalam penerapan program penjaminan mutu, proses yang terjadi menggambarkan semua kegiatan yang menjamin produk yang dihasilkan melalui proses yang dijanjikan. Untuk lebih jelasnya dapat digambarkan dalam bentuk bagan sebagai berikut:

**Gambar 1.3**  
**Proses Penjaminan Mutu**



Proses penjaminan mutu dimulai dengan penetapan standar, prosedur dan iriput suatu sistem, sementara produk dari proses penjaminan mutu tersebut adalah konsistensi antara standar, prosedur dalam proses dengan standar, prosedur dalam input yang telah ditetapkan sebelumnya. Derajat konsistensi antara berbagai standar mutu yang dijanjikan dalam input dengan pelaksanaan dalam proses, merupakan umpan balik dalam menindaklanjuti terutama untuk memeriksa dan meningkatkan kualitas pendidikan yang sedang dilaksanakan. Selain itu semua faktor yang terkait dengan proses produksi harus dikelola sedemikian rupa sehingga menjamin produk yang dihasilkan serta memenuhi bahkan melebihi keinginan dan harapan pelanggan. Penerapan pendekatan manajemen itu tidak lagi memerlukan pengendalian mutu setelah produk dihasilkan, melainkan semua sumber daya dan faktor yang terkait dengan proses produksi dikelola agar terjamin dihasilkan produk yang bermutu, yakni produk yang sesuai/melebihi keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan (Mohammad Ali, 2000:31).

Menurut Peter Cuttance (Mohammad Ali, 2000:32) menyarankan agar fokus penjaminan mutu dimunculkan dari jawaban atas pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut:

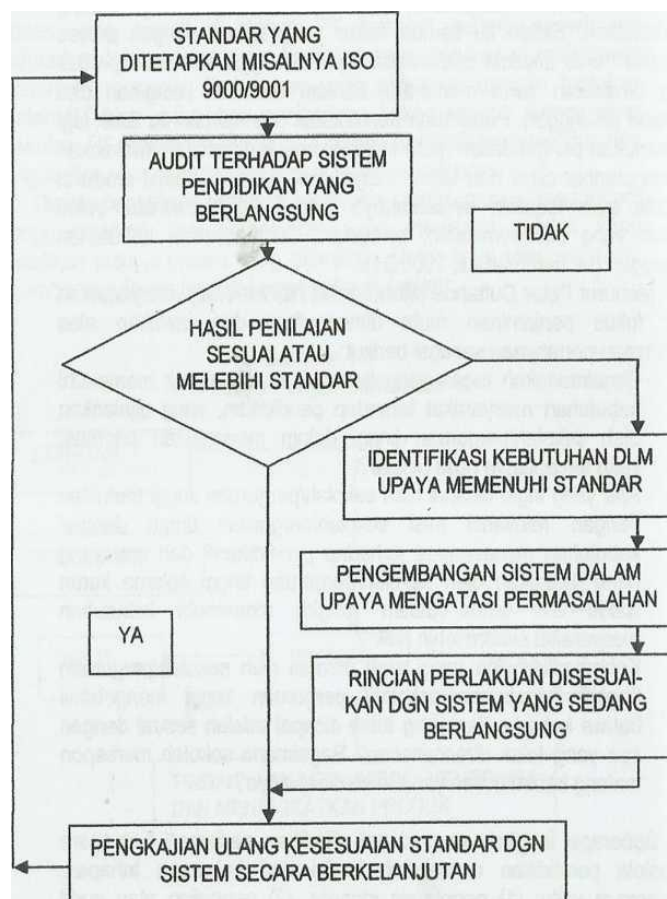
1. Bagaimanakah tugas yang harus dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap

pendidikan, yang dijalankan oleh sekolah/ perguruan tinggi dalam menentukan prioritas, yaitu tercapainya hasil belajar?

2. Apa yang ingin dicapai oleh sekolah/ perguruan tinggi berkaitan dengan relevansi misi sekolah/ perguruan tinggi dengan kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan? dan apa yang perlu dilakukan oleh sekolah/ perguruan tinggi selama kurun waktu 3-4 tahun dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih baik ?
3. Keberhasilan apa yang telah dicapai oleh sekolah/ perguruan tinggi? Bagaimana sekolah/ perguruan tinggi mengetahui bahwa *keberhasilan yang telah dicapai adalah sesuai dengan apa yang telah direncanakan*? Bagaimana sekolah merespon tentang keberhasilan yang telah dicapainya?

Beberapa langkah yang dapat dijadikan pedoman bagi para pengelola pendidikan di sekolah terdiri dari beberapa tahapan. Diantaranya yaitu: (1) penetapan standar, (2) pengujian atau audit mengenai sistem pendidikan yang sedang berlangsung, (3) penyimpulan tentang ada tidaknya kesenjangan antara sistem yang ada dengan standar yang ditetapkan. Langkah sistematis alur tersebut untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

**Gambar 1.4**  
**Alur Penjaminan Mutu**



Sumber : Diadaptasi dari Quality Assurance Handbook, 2000

Proses penjaminan mutu harus dilaksanakan atas dasar prinsip-prinsip berikut:

- a. Mutu bukan hanya menjadi tanggung jawab pimpinan melainkan menjadi tanggung jawab semua orang dalam organisasi.
- b. Melakukan tindakan yang benar pada tahapan pertama berarti mencegah terjadinya kesalahan. Menunda pekerjaan dapat berakibat fatal bagi seluruh proses manajemen. Oleh karenanya pencegahan lebih baik dibanding dengan menanggulangi dan memperbaiki kesalahan.
- c. Keberhasilan melaksanakan manajemen pada suatu proses sangat ditentukan oleh iklim organisasi, yaitu komunikasi dan tim kerja yang kompak. Dengan berkomunikasi dan bekerjasama semua orang mengetahui apa yang seharusnya dikerjakan, bagaimana mengerjakannya, kapan waktu yang tepat, dimana dan dengan siapa setiap orang harus berhubungan.

## **2. Dasar Aksiologis Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi**

Kemanfaatan penjaminan mutu pendidikan tinggi tidak hanya perlu sebagai ilmu yang otonom tetapi juga diperlukan untuk memberikan dasar yang sebaik-baiknya bagi pendidikan sebagai proses peningkatan kualitas sumber daya manusia. Oleh karena itu nilai ilmu penjaminan mutu pendidikan tidak hanya bersifat intrinsik sebagai ilmu, melainkan juga nilai ekstrinsik dan ilmu untuk menelaah dasar-dasar kemungkinan bertindak dalam praktek melalui kontrol terhadap pengaruh yang negatif dan meningkatkan pengaruh yang positif dalam pendidikan. Dengan demikian kajian tentang penjaminan mutu pendidikan tinggi sarat dengan nilai yang perlu dikaji secara komprehensif.

Konsep penjaminan mutu pendidikan tinggi, memberikan beberapa implikasi diantaranya:

- a. Perlunya implementasi dan penyempurnaan Standar Nasional Pendidikan (SNP) dan Penguatan Peran Badan BSNP.
- b. Perlunya pengawasan dan penjaminan mutu secara terprogram dengan mengacu pada SNP; untuk mewujudkan sistem pengawasan dan penjaminan mutu secara berkelanjutan.
- c. Perlunya perluasan dan peningkatan mutu akreditasi oleh BAN- PT; yang merupakan kebijakan strategis dalam penilaian kelayakan perguruan tinggi berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan.
- d. Perlunya pengembangan tenaga akademik (dosen) sebagai profesi; merupakan kebijakan yang strategis dalam rangka membenahi persoalan dosen secara mendasar.
- e. Perlunya pengembangan kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan; peningkatan kualitas pendidik dan tenaga kependidikan dilaksanakan dengan pemetaan profil kompetensi pendidik dan tenaga

kependidikan dikaitkan dengan SNP.

- f. Perlunya perbaikan dan pengembangan sarana dan prasarana; merupakan kegiatan strategis yang ditujukan untuk rehabilitasi dan rekonstruksi sarana dan prasarana pendidikan untuk meningkatkan keamanan/keselamatan, kenyamanan, dan kualitas proses pembelajaran.
- g. Perlunya perluasan pendidikan kecakapan hidup; merupakan kegiatan strategis dalam peningkatan mutu dan relevansi pendidikan yang mencakup pengembangan pendidikan kecakapan hidup yang disesuaikan dengan kebutuhan peserta didik dalam rangka pengembangan kompetensi, kepribadian, kewarganegaraan, intelektual, estetika, dan kinetik pada berbagai satuan, jenis, jenjang, dan jalur pendidikan.
- h. Perlunya pembangunan perguruan tinggi bertaraf internasional; untuk meningkatkan daya saing bangsa, perlu dikembangkan perguruan tinggi bertaraf internasional pada tingkat kabupaten / kota melalui kerja sama yang konsisten antara pemerintah dengan pemerintah kabupaten/kota.
- i. Perlunya pengembangan satuan pendidikan pada perguruan tinggi yang sesuai dengan kualifikasi kompetensi untuk memasuki pasar tenaga kerja.
- j. *Perlunya* pengembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam pendidikan; kegiatan ini berupa pengembangan sistem, metode, dan materi pembelajaran dengan menggunakan *ICT*. Kegiatan ini juga akan mengembangkan sistem jaringan informasi perguruan tinggi, infrastruktur dan SDM untuk mendukung implementasinya, baik untuk kepentingan manajemen pendidikan *maupun proses pembelajaran*.
- k. Perlunya peran serta aktif dari masyarakat, dalam hal ini stakeholders eksternal, agar produk perguruan tinggi yang dihasilkan sesuai dengan harapan dan tuntutan lapangan kerja.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### A. Kesimpulan

Penerapan penjaminan mutu pada dasarnya berarti melakukan perubahan paradigma penyelenggaraan pendidikan yang memerlukan kerja keras dan komitmen kuat dari pimpinan. Keinginan untuk melakukan perubahan tidaklah mudah terutama bagi perguruan tinggi yang sudah merasa mapan. Dengan demikian, diperlukan komitmen tinggi dari pimpinan puncak untuk melaksanakan program penjaminan mutu.

Komitmen ini kemudian harus diikuti oleh segenap staf dengan membentuk sebuah tim/komite yang bertugas mempersiapkan proses penjaminan mutu. Panitia/tm ini diberi tugas untuk membantu memantau pelaksanaan penjaminan mutu. Apabila penjaminan mutu telah berhasil dilaksanakan maka peningkatan mutu bukan lagi menjadi permintaan dari pucuk pimpinan melainkan dari setiap unit/biro, atau individu dalam Lembaga.

Melakukan penjaminan mutu di setiap perguruan tinggi akan mengalami berbagai tantangan. Tantangan tersebut berbeda antara satu institusi dengan institusi yang lain. Tantangan tersebut bisa bersifat internal maupun eksternal. Tantangan yang internal mencakup penyelenggaraan Tri Dharma Perguruan Tinggi, komponen biaya yang diperlukan dalam penyelenggaraan penjaminan mutu, Sumberdaya yang sangat terbatas dan sistem informasi yang belum kondusif bagi terselenggaranya penjaminan mutu yang efektif dan efisien. Semua ini jelas memerlukan langkah kreatif untuk mengatasinya.

Sementara itu tantangan eksternal adalah berkaitan dengan bagaimana Perguruan Tinggi dapat menghadapi perkembangan di dunia industri sehingga lulusan yang dihasilkan dapat memenuhi kebutuhan tersebut, serta tuntutan stakeholder yang makin meningkat akan kualitas. Dalam konteks ini maka penjaminan mutu masih memerlukan perjalanan panjang untuk sampai-benar-benar terwujud, namun sebagai langkah awal upaya untuk menjadikan mutu sebagai wacana nampaknya patut disambut gembira, dan dari kondisi ini diharapkan dapat menjadi gerakan mutu yang memberi inspirasi pada seluruh civitas akademika untuk mendukung dan melaksanakan kerjanya dalam kerangka mutu.

#### F. DAFTAR PUSTAKA

Creech, B. 1996. *Lima Pilar TQM* (pentefjemah: Sindoro A) Binarupa Aksara.

Fandy Tjiptono. 2003. *Total Quality Management*, Andi Yogyakarta

Hardjono Notodihardjo. 1990. Pendidikan Tinggi dan Tenaga Kerja Tingkat Tinggi Indonesia. *UI Press Jakarta*.

Herman, J.L, & Herman, J J, (1995). Total Quality Management (TQM) For Education, *Journal of*

Education Technology. *May-June (halaman 14-18).*

Hedwig, Rinda. Gerardus Polla (2006). *Model Sistem Penjaminan Mutu*, Graha Ilmu, Jakarta

*jiyono. 1980. Cara Mengukur Mutu Pendidikan Dalam Analisis Pendidikan Depdikbud Jakarta. Don Adam et al. 1991.*

Juran, J.M, (1989), *Merancang Mutu*, Terjemahan Bambang Hartono dari Juran On *Quality By Design*, Jakarta: PT. Pustaka Binawan Pressindo (Buku ke 1).

Lewis and Smith. 1996. *Total Quality in Higher Education*. Delray Beach. Florida. St. Lucie Press.

*Slamet Margono. 1995. Manajemen Perguruan Tinggi pada Era Global: Suatu Gagasan Menuju Efisiensi. Unmer Malang Grasindo Jakarta*

Sallis, Edward. (2006), *Total Quality Management in Education*, terj. Ahmad Ali Riyadi. IRCiSod, Yogyakarta

Tenner, A.R, dan De Toro, IJ (1992:68), *Total Quality Management- Three Stepps To Continous Improvement*, Reading, MA: Addison-Wesley Publishing Company

**Nurdin, M. Pd adalah Dosen pada Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan UPI Bandung.**