

MENUJU MANUSIA BERKUALITAS MELALUI PENDIDIKAN BERMUTU DI PERGURUAN TINGGI

Prof. Dr. Almasdi Syahza, SE., MP¹

Email: asyahza@yahoo.co.id

Website: [Http://almasdi.staff.unri.ac.id](http://almasdi.staff.unri.ac.id)

A. Pendahuluan

Mutu adalah sesuatu yang didambakan oleh setiap orang, sebab sesuatu dikatakan bermutu oleh seseorang bila sesuatu (benda atau jasa) mampu memenuhi atau sesuai dengan kebutuhan atau harapan orang itu. Karena kebutuhan dan harapan itu banyak bersifat pribadi atau personal maka mutu itu sifatnya juga personal, artinya berbeda pendapat antara satu orang dengan orang lain.

Mutu suatu institusi sangat tergantung pada mutu individu-individu yang ada di dalamnya. Bila dalam suatu institusi (perguruan tinggi/sekolah) orang-orangnya bermutu (dosen/guru, mahasiswa/siswa, dan perangkat yang mendukung), maka dapat diharapkan institusi itu juga bermutu. Tetapi sebaliknya, bila orang-orang yang terlibat (bekerja) di institusi itu tidak bermutu, tentu saja sulit diharapkan mutu pendidikan dari institusi perguruan tinggi (PT) atau sekolah tersebut. Yang menjadi masalah adalah, dapatkah mutu individu ditingkatkan? Untuk itulah adanya bermacam-macam pendidikan dan pelatihan yang tujuannya meningkatkan mutu individu.

Pendidikan dan pelatihan yang bertujuan meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan mengembangkan sikap mental sasaran didiknya, tidak hanya untuk meningkatkan kompetensinya untuk bekerja, tetapi juga memperbaiki persepsi dan sikap mental terhadap mutu dan mutu kinerja. Jadi jika suatu institusi perguruan tinggi (PT) bermaksud meningkatkan mutu pendidikan yang diselenggarakan, maka PT itu perlu menanamkan pengertian yang mendalam tentang mutu dan mutu kinerja pada semua orang yang bekerja di dalamnya.

¹ Staf pengajar di Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Riau, Peneliti Senior di Lembaga Penelitian Universitas Riau FKIP Unri.

Hanya orang-orang yang memiliki persepsi yang benar tentang mutu yang dapat mengembangkan dunia pendidikan menjadi bermutu.

Tekad untuk meningkatkan mutu pendidikan harus dibuktikan dengan adanya usaha-usaha nyata memperbaiki mutu. Mutu pendidikan tidak ada batasnya, karena itu tidak mungkin meningkatkan mutu dengan sekaligus dan selesai. Setiap kali perlu ditetapkan standar mutu yang ingin dicapai. Standar mutu pendidikan perlu ditingkatkan sedikit demi sedikit sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.

Dalam proses pembelajaran di PT ukuran mutu yang digunakan adalah terjadinya perubahan ke yang lebih baik tentang sikap dan keterampilan pengetahuan mahasiswa dalam menerapkan ilmunya di dunia kerja. Peningkatan keterampilan tersebut harus didukung oleh penguasaan konsep pembelajaran yang baik. Kelemahan selama ini adalah penguasaan konsep bagi peserta didik sangatlah lemah. Beberapa faktor penyebab penguasaan konsep dan keterampilan peserta didik belum tercapai sesuai dengan target yang diinginkan, antara lain:

1. Proses belajar mengajar yang tidak terencana, hal ini akan menyebabkan sasaran belajar yang tidak jelas, bentuk pengajaran yang kurang cocok, dan tumpang tindih materi yang disajikan.
2. Cara mengajar yang monoton, hal ini diebakkan kurangnya alat bantu yang pada hakekatnya akan menimbulkan kejenuhan pada peserta didik. Tentu saja akan menimbulkan suasana yang kurang kondusif dalam proses pembelajaran.
3. Kurangnya latihan-latihan yang terprogram yang menyebabkan rendahnya penyerapan oleh peserta didik terhadap materi yang disajikan. Akibat ini akan menimbulkan daya nalar yang rendah.
4. Kurangnya latihan penyelesaian soal baik mandiri maupun kelompok, hal ini akan menyebabkan peserta didik tidak mempersiapkan diri dari rumah.

Untuk mengatasi hal tersebut, maka perlu dirancang rencana pembelajaran mata pelajaran/kuliah agar ketuntasan belajar dapat ditingkatkan sesuai dengan yang diharapkan. Di samping itu penyajian materi dalam pelaksanaan proses pembelajaran lebih ditingkatkan melalui alat bantu berupa pemakaian alat dan media antara lain; OHP, transparan, infokus (LCD),

pembuatan satuan acara perkuliahan (SAP/RPP), menyusun rencana kerja proses pembelajaran (RKPP/Silabus), dan mempersiapkan *hand out* untuk bahan bacaan bagi peserta didik sehingga daya serap siswa/mahasiswa akan lebih cepat. Cara penyajian materi yang selama ini hanya berupa kuliah mimbar akan dilengkapi dengan diskusi kelompok, penyelesaian soal-soal (latihan).

Dengan pemakaian alat dan media berupa OHP atau LCD, penyampaian materi akan lebih praktis dan menghemat waktu bila dibandingkan dengan menggunakan *white board*. Di samping itu dosen/guru harus juga menyiapkan materi terlebih dahulu dalam bentuk slide/transparansi/powerpoint, dengan cara ini persiapan dosen akan lebih mantap dalam penyampaian materi di depan kelas.

B. Tujuan dan Manfaat Perbaikan Pembelajaran

Tujuan perbaikan pembelajaran adalah untuk memperbaiki pembelajaran yang selama ini kurang efektif dan tidak efisien. Dengan demikian materi yang telah disusun berdasarkan kurikulum dapat tercapai sesuai dengan target.

Manfaat dari perbaikan proses pembelajaran diharapkan, antara lain:

1. Setelah proses pembelajaran berlangsung diharapkan dapat meningkatkan daya serap dan daya nalar peserta didik dalam pemecahan masalah.
2. Dapat mempermudah penguasaan materi baik bagi peserta didik maupun bagi guru/dosen yang bersangkutan.
3. Peserta didik akan terbiasa menyelesaikan soal-soal melalui latihan-latihan di dalam kelas.
4. Diharapkan persentase yang memperoleh nilai **baik** dan **sangat baik** meningkat menjadi di atas 70 persen.
5. Bagi guru/dosen mempermudah penyajian materi ajar dan pedoman untuk penyempurnaan selanjutnya.

C. Kerangka Pemikiran

Belajar adalah suatu proses yang ditandai dengan adanya perubahan sikap pada diri seseorang. Perubahan sebagai hasil dari proses belajar dapat ditunjukkan dalam berbagai bentuk seperti berubah pengetahuan, keterampilan, kecakapan, dan aspek lainnya yang ada pada individu. Untuk itu materi yang

diajarkan merupakan perwujudan untuk memperoleh pengetahuan dan kecakapan dalam pengelolaan sumberdaya manusia.

Untuk memperoleh hasil yang baik bagi peserta didik perlu adanya suatu rancangan pengajaran yang baik, efisien dan efektif supaya dapat meningkatkan pengetahuan peserta didik melalui daya serap yang tinggi. Oleh sebab itu perlu adanya cara belajar dan mengajar yang tepat supaya sasaran tersebut dapat tercapai. Cara belajar yang tepat dan benar bisa mengakibatkan mahasiswa mendapatkan hasil belajar yang lebih baik, yaitu cara belajar yang efisien akan mempertinggi hasil belajar, yakni cara belajar yang tepat, terarah sesuai dengan tujuan yang ada.

Belajar mengajar merupakan suatu proses pengaturan. Kegiatan belajar mengajar tidak terlepas dari ciri-ciri tertentu, menurut Johnson.LouAnne (2008), antara lain: (1) Belajar mengajar memiliki tujuan, yaitu membentuk anak didik dalam suatu perkembangan tertentu; (2) Ada suatu prosedur yang direncanakan, didesain untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Agar dapat mencapai tujuan secara optimal, maka dalam melakukan interaksi perlu ada prosedur atau langkah-langkah sistematis yang relevan; (3) Kegiatan belajar mengajar ditandai dengan penggarapan materi yang khusus. Dalam hal ini materi harus didesain sedemikian rupa sehingga cocok untuk mencapai tujuan; (4) Ditandai dengan aktivitas anak didik; (5) Dalam kegiatan belajar mengajar dosen berperan sebagai pembimbing, untuk itu perlu adanya motivasi dari dosen agar terjadi proses interaksi yang kondusif; (6) Dalam kegiatan belajar mengajar membutuhkan disiplin; (7) Ada batas waktu, untuk mencapai tujuan pembelajaran di depan kelas, batas waktu merupakan satu ciri yang tidak bisa ditinggalkan; dan (8) Evaluasi, ini harus dilakukan guna mengetahui tercapai atau tidaknya tujuan pengajaran yang telah dilakukan.

Untuk itu dosen merupakan tenaga pendidik di perguruan tinggi yang bertanggung jawab atas tercapai atau tidaknya suatu pembelajaran. Oleh sebab itu di dalam melaksanakan tugas pengelolaan proses belajar mengajar sehari-hari, seorang dosen dituntut untuk berfungsi sebagai pengelola proses belajar mengajar yang tugasnya, antara lain: *Pertama*, Merencanakan, baik untuk jangka panjang (satu semester) maupun untuk jangka pendek (satu pertemuan). Perencanaan ini memerlukan suatu pemikiran yang matang.

Keberhasilan belajar mengajar akan sangat ditentukan oleh kemampuan dosen dalam merencanakan, yang mencakup antara lain menentukan tujuan belajar mahasiswa, bagaimana cara mencapai tujuan belajar tersebut, dan sarana apa yang diperlukan; *Kedua*, Mengatur, yang dilakukan pada waktu implementasi. Apa yang telah direncanakan dan mencakup pengetahuan tentang bentuk dan macam kegiatan yang harus dilaksanakan. Bagaimana semua komponen dapat bekerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan; *Ketiga*, Mengarahkan, adalah memberikan motivasi dan inspirasi kepada mahasiswa untuk belajar. Tanpa adanya pengarahan proses belajar tidak akan tercapai dengan baik, tetapi dengan adanya pengarahan dari pihak dosen maka proses belajar diharapkan akan dapat berjalan lebih lancar; dan *keempat*, Mengevaluasi, untuk mengetahui apakah perencanaan dan pengarahan dapat berjalan dengan baik atau masih perlu disempurnakan. Untuk itu dosen harus mempunyai patokan mengenai hasil yang dianggap telah memadai setelah terjadinya proses pembelajaran.

Untuk mencapai hasil belajar yang baik dalam proses pembelajaran maka perlu didukung oleh media pengajaran yang antara lain; LCD atau overhead projector (OHP). Dengan menggunakan alat ini akan dapat meningkatkan efisiensi pembelajaran dan akan lebih efektif. Manfaat media pengajaran dalam proses belajar mengajar (Nana Sudjana, 1991), antara lain: (1) Pengajaran akan lebih menarik perhatian mahasiswa sehingga dapat menumbuhkan motivasi belajar; (2) Bahan pelajaran akan lebih jelas maknanya sehingga dapat lebih dipahami oleh para mahasiswa, dan memungkinkan mahasiswa menguasai tujuan pengajaran lebih baik; (3) Metode pengajaran akan lebih bervariasi, tidak semata-mata berkomunikasi verbal melalui penuturan kata-kata oleh dosen, sehingga mahasiswa tidak bosan dan dosen tidak kehabisan tenaga; dan (4) Mahasiswa lebih banyak melakukan kegiatan, sebab tidak hanya mendengarkan uraian dosen, tetapi juga aktivitas lain seperti mengamati, melakukan, mendemonstrasikan, dan lain-lain.

Hampir semua perilaku manusia adalah hasil dari proses belajarnya, sehingga dapat dikatakan bahwa proses belajar adalah proses pematangan seseorang. Untuk dapat masuk ke dalam proses belajar, memerlukan dorongan atau motivasi untuk belajar. Tanpa motivasi belajar itu tidak akan terjadi.

Motivasi itu timbul berkait dengan kebutuhan seseorang. Apabila mahasiswa merasa kebutuhan akan belajar, secara otomatis dia akan termotivasi. Dalam pada itu setiap dosen harus bisa menumbuhkan kebutuhan dalam diri mahasiswa dalam bentuk kebutuhan pengetahuan atau ingin memiliki keterampilan. Kebutuhan semacam itu juga akan menumbuhkan motivasi belajar.

Proses belajar menunjukkan hasil yang baik pada diri mahasiswa apabila memenuhi prinsip-prinsip belajar (Margono Slamet, 1999), yaitu:

1. Prinsip kesiapan. Tingkat keberhasilan belajar tergantung kepada kesiapan belajar mahasiswa. Mahasiswa dikatakan siap belajar apabila dia sudah dapat mengkonsentrasikan pikiran ke arah materi yang dipelajari. Kesiapan itu juga menyangkut kondisi fisik mahasiswa, antara lain kesegaran jasmani dan rohani. Sehubungan dengan prinsip itu dosen harus berupaya membantu mahasiswa untuk siap menerima pelajaran di depan kelas.
2. Prinsip asosiasi. Tingkat keberhasilan belajar juga tergantung kepada kemampuan mahasiswa mengasosiasikan apa yang sedang dipelajari. Yang ada dalam ingatan mereka itu adalah pengetahuan yang sudah dimiliki, pengalaman, tugas yang akan datang, masalah yang pernah dihadapi, dan lain sebagainya. Untuk itu dosen perlu membantu menghubungkan materi yang sedang dipelajari dengan pengetahuan atau pengalaman yang sudah dimiliki mahasiswa.
3. Prinsip latihan. Pada dasarnya mempelajari sesuatu itu perlu berulang-ulang, baik mempelajari pengetahuan maupun keterampilan. Makin sering diulang makin baik hasil belajarnya. Mengulang-ulang tidak berarti dengan cara yang sama, akan tetapi dapat dilakukan dengan cara yang berbeda.
4. Prinsip efek (akibat). Situasi emosional pada saat belajar akan mempengaruhi hasil belajar. Situasi emosional itu dapat disimpulkan perasaan senang atau tidak senang selama belajar. Kalau mahasiswa belajar dengan senang hasilnya cenderung lebih baik dari pada dia belajar dengan perasaan tidak senang. Untuk itu seorang dosen harus dapat menciptakan suasana kelas yang menyenangkan.

Dengan memperhatikan prinsip-prinsip belajar itu dosen dapat membantu keberhasilan belajar mahasiswa dengan cara menciptakan suasana

atau kondisi belajar yang kondusif di dalam kelas. Dari sisi lain agar belajar dapat mencapai tingkat yang memuaskan, haruslah diupayakan agar senantiasa terjadi proses belajar yang lancar, mulus, tanpa kendala yang berarti, dan relatif mudah. Untuk terjadinya proses belajar yang baik itu, bukan hanya faktor sarana dan prasarana pendidikan saja yang berpengaruh, tetapi faktor psikologis dari diri mahasiswa juga berpengaruh. Faktor tersebut antara lain: 1) Aspirasi mahasiswa, cita-cita apa yang ingin dicapai dengan belajar itu, dan seberapa besar keinginan untuk mencapai cita-cita itu; 2) Penghayatan tujuan belajar, apakah mahasiswa benar-benar memahami atau menghayati tujuan belajar yang dijalannya, dan apakah dapat menumbuhkan motivasi belajarnya; 3) Kapasitas belajar, kapasitas ini berbeda-beda bagi setiap mahasiswa, ada yang cepat memahami pelajaran dan ada yang lambat untuk memahami suatu pelajaran; 4) Pemahaman segala sesuatu yang dipelajari. Tingkat pemahaman materi yang dipelajari dalam jangka waktu tertentu berbeda antara mahasiswa. Ini menyangkut faktor kecerdasan; 5) Kematangan mental untuk belajar. Ada mahasiswa belajar dengan kematangan mental yang memadai, dalam arti dia belajar dengan serius, sadar mengapa dia harus belajar, tahu apa yang ingin dicapai dengan belajar itu; dan 6) Pengetahuan tentang keberhasilan dan kegagalan belajarnya. Pengetahuan ini akan mempengaruhi proses belajar mahasiswa. Keberhasilan masa lampau mendorong terjadinya proses belajar lebih lanjut (Daulat P Tampubolon, 1999).

Untuk menerapkan penjaminan mutu (*Quality assurance*) dengan baik perlu diperhatikan adanya prinsip-prinsip untuk manajemen mutu di perguruan tinggi yang dirumuskan oleh Edward Deming dalam Juran (1997), yaitu: 1) Tumbuhkan terus tekad yang kuat untuk meraih mutu; 2) Adopsi filosofi mutu yang baru; 3) Hentikan ketergantungan kepada pengawasan, jika ingin meraih mutu; 4) Hentikan hubungan kerja yang hanya berdasarkan harga; 5) Lakukan terus perbaikan-perbaikan; 6) Lembagakan pelatihan sambil kerja; 7) Lembagakan kepemimpinan yang membantu; 8) Singkirkan sumber ketakutan dalam lingkungan hidup; 9) Hilangkan penghalang komunikasi antar bagian; 10) Hilangkan slogan-slogan dan keharusan; 11) Hilangkan kuota dan target-target kuantitas; 12) Hilangkan penghalang-penghalang yang merampas

kebanggaan orang dalam kerjanya; 13) Lembagakan program pendidikan dan pengembangan diri; 14) Kembangkan struktur yang mengundang partisipasi.

Dengan memperhatikan dan menerapkan prinsip-prinsip manajemen mutu terpadu seperti diuraikan di atas, diharapkan usaha perbaikan mutu proses pembelajaran yang diinginkan oleh semua pihak itu akan bisa berjalan dengan lebih lancar dan berhasil.

Untuk itu dosen merupakan pengajar di perguruan tinggi yang selalu mengadakan perubahan untuk mencapai hasil yang lebih baik, maka perlu memperhatikan beberapa hal berikut ini, antara lain: 1) Selalu memotivasi siswanya untuk belajar; 2) Mengarahkan tujuan belajarnya; 3) Melatih keterampilan belajar; 4) Menunjukkan materi yang perlu dipelajari; 5) Adanya pesan moral pada proses pembelajaran; dan 6) Mengevaluasi proses dan hasil belajar siswa.

Setiap dosen yang mengajar di perguruan tinggi tentu saja selalu berkeinginan untuk melakukan proses pembelajaran yang baik atau bermutu. Untuk tercapainya proses pembelajaran yang bermutu itu perlu diperhatikan tiga komponen pokok (Daulat P. Tampubolon, 1999), yaitu: 1) Perencanaan materi kuliah berdasarkan kurikulum dan kebutuhan pasar (mahasiswa dan dunia kerja); 2) Penyajian materi kuliah yang sudah direncanakan dengan teknik-teknik yang efektif dan efisien; dan 3) Evaluasi kemampuan mahasiswa dan keseluruhan perkuliahan. Dalam evaluasi ini selain tingkat kemampuan mahasiswa ditemukan juga berbagai kelemahan mahasiswa yang perlu diperbaiki. Karena itu evaluasi juga merupakan usaha pengendalian dan peningkatan mutu.

Evaluasi seharusnya dipandang sebagai usaha peningkatan mutu keseluruhan kegiatan. Tujuan pertama evaluasi dalam perkuliahan adalah meningkatkan mutu perkuliahan. Untuk mengambil keputusan tentang peningkatan mutu perkuliahan dimaksud diperlukan tiga jenis data dari perkuliahan yang sudah selesai atau sedang berlangsung, yaitu 1) data keberhasilan; 2) data kelemahan; dan 3) data baru. Kerana evaluasi dilakukan terus menerus, maka disebut peningkatan mutu berlanjut.

Dari uraian di atas jelaslah bahwa tenaga pengajar (dosen) perlu mempunyai landasan yang memadai serta kemampuan yang tinggi tentang

peserta didiknya, prinsip belajar, penilaian serta pengembangan sistem intruksional, dan pemilihan metode pengajaran yang efektif dan efisien sehingga sasaran pengajaran dapat dicapai. Di samping itu juga perlu memperhatikan prinsip-prinsip pembelajaran agar sasaran peningkatan mutu perkuliahan tercapai.

Alat-alat evaluasi yang biasa dipergunakan dalam pendidikan, dan dapat dipergunakan dalam perkuliahan disajikan pada Tabel 1.

Tabei 1. Bentuk Alat-alat Evaluasi di Perguruan Tinggi

| No | Alat Evaluasi | Komponen Sasaran Evaluasi | Pengevaluasi |
|----|-------------------------------|---|--|
| 1 | Tes objektif | Kompetensi (kemampuan) mahasiswa atas materi kuliah | <ul style="list-style-type: none"> • Dosen • Pengevaluasi eksternal lainnya |
| 2 | Tes esei | Kompetensi (kemampuan) mahasiswa atas materi kuliah | <ul style="list-style-type: none"> • Dosen • Pengevaluasi eksternal lainnya |
| 3 | Makalah, skripsi, karya tulis | Kompetensi (kemampuan) mahasiswa atas materi kuliah atau bidang studi | <ul style="list-style-type: none"> • Dosen • Pengevaluasi eksternal lainnya |
| 4 | Ceklis | <ul style="list-style-type: none"> • Proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi • Peralatan • Pendapat mahasiswa tentang perkuliahan • Atribut (sikap dan lainnya) dosen | <ul style="list-style-type: none"> • Dosen • Mahasiswa • Pengevaluasi internal lain |
| 5 | Skala penilai (rating scale) | <ul style="list-style-type: none"> • Proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi • Peralatan • Atribut (sikap,dan lainnya) dosen | <ul style="list-style-type: none"> • Dosen • Mahasiswa • Pengevaluasi internal lain |
| 6 | Angket | <ul style="list-style-type: none"> • Pendapat mahasiswa tentang perkuliahan • Pendapat pihak luar tentang perkuliahan (dunia usaha dan lainnya) | <ul style="list-style-type: none"> • Mahasiswa • Pengevaluasi eksternal lain |

Sumber: Daulat P. Tampuboion (1999), *Pembetajaran bermutu di Perguruan Tinggi*

Untuk mencapai hasil yang baik dalam proses belajar mengajar maka dirancang desain pembelajaran seperti disajikan pada Tabel 2.

Tabel 1. Disain Proses Pembelajaran Bermutu

| Tahap | Proses Pembelajaran | Kegiatan Mengajar |
|---|---|---|
| 1. Motivasi Umum | <ul style="list-style-type: none"> • Mengubah motivasi • Menjelaskan kepada mahasiswa tentang tujuan | <ul style="list-style-type: none"> • Membangun hubungan antara dosen dengan mahasiswa • Menggairahkan minat • Mengusahakan penjelasan yang relevan • Uraian tentang tujuan |
| 2. Perhatian pada pelajaran/ kuliah | <ul style="list-style-type: none"> • Mengarahkan dan memelihara tingkat perhatian mahasiswa | <ul style="list-style-type: none"> • Menyebutkan secara singkat pokok-pokok masalah • Mengendalikan tingkat perhatian mahasiswa |
| 3. Menerima dan mengingat | <ul style="list-style-type: none"> • Merangsang reproduksi pengetahuan yang sudah ada (pengetahuan pendahuluan) • Membuat bahan pelajaran terstruktur • Membantu mahasiswa dalam waktu belajar | <ul style="list-style-type: none"> • Mengarahkan perhatian kepada pengetahuan yang sudah ada • Mengusahakan struktur yang berarti • Menjelaskan struktur • Member! bantuan tambahan |
| 4. Mereproduksi | <ul style="list-style-type: none"> • Memperbesar daya ingat | <ul style="list-style-type: none"> • Menyampaikan pokok-pokok masalah secara jelas • Menjelaskan hubungan-hubungannya • Meringkaskan |
| 5. Generalisasi | <ul style="list-style-type: none"> • Meningkatkan transfer (pemindahan) • Menyampaikan pesan moral | <ul style="list-style-type: none"> • Membantu pelaksanaan tranfer • Penggunaan transfer • Membantu transfer moral dalam penyampaian materi |
| 6. Menerapkan apa yang telah dipelajari serta umpan balik | <ul style="list-style-type: none"> • Menunjukkan hasil belajar dengan menjawab pertanyaan atau melakukan tugas dari pengajar • Mendapatkan umpan baliknya | <ul style="list-style-type: none"> • Menyisipkan pertanyaan dalam pengajaran klasifikasi atau kuliah mimbar • Member! tugas latihan • Tanggapan terhadap jawabab mahasiswa |

Untuk dapat menerapkan Penjaminan Mutu (*quality assurance*) dengan baik di bidang pendidikan diperlukan cara pandang baru terhadap pendidikan itu (Fandy Tjiptono, 2001), antara lain:

- ❑ Pendidikan adalah industri jasa atau industri pelayanan. Sebagai industri jasa pendidikan universitas harus berusaha memproduksi jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dan menyajikannya dengan baik bagi yang memerlukannya.
- ❑ Pendidikan mempunyai pelanggan. Jasa yang diproduksi universitas harus sesuai dengan kebutuhan dan harapan orang-orang dan pihak-pihak yang langsung atau tak langsung akan dilayani dengan jasa pendidikan. Yang menjadi pelanggan bagi universitas adalah mahasiswa universitas bersangkutan merupakan pelanggan primer, sedangkan orang tua dan masyarakat merupakan pelanggan sekunder. Pada tingkat lanjut mempunyai pelanggan tersier yaitu dunia usaha dan pemerintah. Dimana pelanggan tersier ini memakai jasa yang dihasilkan oleh universitas dalam bentuk tenaga kerja yang terampil dan berpengetahuan. Pelanggan primer adalah mahasiswa yang harus mendapat perhatian utama yang hampir setiap hari membutuhkan pelayanan dalam proses pembelajaran.
- ❑ Pelanggan universitas mempunyai kebutuhan dan harapan. Universitas sebagai industri jasa harus mampu melakukan analisis untuk mengidentifikasi kebutuhan dan harapan dari berbagai kelompok pelanggannya. Kebutuhan dan harapan mahasiswa harus dapat diidentifikasi secara baik. Dari sisi pelanggan sekunder yaitu orang tua atau masyarakat, dia menginginkan hasil dari proses pembelajaran di universitas dibuktikan dengan hasil yang diharapkan oleh orang tua, antara lain lulus dengan nilai yang baik, mampu bersaing melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi, atau mampu memasuki dunia kerja.
- ❑ Pendidikan direncanakan untuk bisa memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan-pelanggannya. Berdasarkan identifikasi kebutuhan dan harapan pelanggannya, universitas harus selalu meningkatkan pelayanan terhadap kebutuhan dan harapan pelanggannya. Kurikulum harus mencerminkan kebutuhan dan harapan pelanggan, baik kebutuhan yang dirasakan maupun kebutuhan yang belum dirasakan oleh pelanggan.
- ❑ Pendidikan yang bermutu adalah pendidikan yang dapat memenuhi atau melebihi kebutuhan dan harapan pelanggan. Rencana pendidikan yang telah disusun berdasarkan identifikasi kebutuhan dan harapan para

pelanggannya, harus diusahakan dapat dilaksanakan sedemikian rupa, sehingga jasa pendidikan yang disajikan kepada pelanggannya benar-benar memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Bila kondisi ini tercapai maka para pelanggan (masyarakat) akan merasa puas dengan jasa pendidikan yang disajikan oleh universitas, dan tidak akan muncul berbagai keluhan yang ditujukan kepada perguruan tinggi. Kalau masih ada keluhan berarti masih ada kebutuhan dan harapan yang belum terpenuhi.

D. Menciptakan Sikap Pengajar Sebagai Pemimpin

Pengajar adalah pemimpin di dalam kelas. Sikap pemimpin dalam proses pembelajaran, pengajar memiliki beberapa sikap yang melatarbelakangi semua yang dilakukan terhadap siswanya. Kalau sikap ini mampu diekspresikan dengan baik akan benar-benar menghasilkan perilaku belajar yang efektif dan efisien. Sikap pengajar sebagai pemimpin pembelajaran itu harus tercermin dalam kegiatan belajar mengajar berupa:

- ❑ Mengajar merupakan membantu dan memotivasi mahasiswa untuk selalu menemukan cara perbaikan dirinya dan dunianya. Mahasiswa yang sudah mengalami pendidikan semacam itu akan mampu bertahan hidup dan menyesuaikan diri dalam lingkungan yang terus berubah.
- ❑ Pengajar (dosen) tidak hanya senang membantu mahasiswa yang cerdas, tetapi juga membantu mahasiswa yang memerlukan waktu lebih lama untuk mempelajari sesuatu fakta atau konsep.
- ❑ Pengajar dapat menciptakan iklim kelas yang kondusif bagi keberhasilan belajar semua mahasiswa. Dosen selalu mendorong mahasiswa untuk mengembangkan daya intelektual dan daya emosinya guna mencapai pengetahuan yang superior dan kemampuan memecahkan masalah.
- ❑ Pengajar harus memusatkan perhatiannya pada kepemimpinan mahasiswa dan menumbuhkan perasaan selalu ingin tahu dan selalu ingin belajar.
- ❑ Pengajar selalu melakukan persiapan lebih baik, bersikap lebih fleksibel, dan selalu mempertanyakan segala sesuatu yang tidak wajar. Sikap ini mendidik mahasiswa untuk sensitif dan kritis terhadap lingkungannya.
- ❑ Pengajar selalu mengharapkan dan berusaha agar dirinya menjadi orang yang cemerlang dan mengharapkan mahasiswanya juga demikian.

- ❑ Pengajar selalu berusaha memberdayakan mahasiswanya dan memperluas pengetahuannya, hingga mahasiswa memiliki daya dalam menghadapi berbagai situasi.
- ❑ Menerapkan penjaminan mutu atau perbaikan yang berkelanjutan, yang berarti melakukan perubahan yang berkesinambungan pada diri mahasiswa dan pada diri pengajar itu sendiri.
- ❑ Pengajar harus bisa membuat kelasnya menjadi suatu tim untuk memecahkan berbagai persoalan. Jadi tanggung jawab kelas menjadi ada pada setiap orang, bukan hanya pada pengajar.

E. Daftar Pustaka

- Almasdi Syahza, 2009, *Ekonomi Sumberdaya Manusia dan Alam*, Cendikia Insani, Pekanbaru
- Giinis. Paul, 2008, *Trik dan Taktik Mengajar, Strategi Meningkatkan Pencapaian Pengajaran di Kelas*, PT Indeks, Jakarta
- Johnson. LouAnne, 2008, *Pengajaran yang Kreatif dan Menarik*, Pt Indeks, Jakarta
- Kaufeldt. Martha, 2008, *Wahai Para Guru, Ubahlah Cara Mengajarmu*, Pt Indeks, Jakarta
- Made Wena, 2009, *Strategi Pembelajaran Inovatif Kontemporer*, Bumi Aksara, Jakarta
- Mitri Irianti, 2009, *Pengembangan Program Pengajaran Fisika*, Pusbangdik Unri, Pekanbaru
- Parkay. Forrest W, *Menjadi Seorang Guru*, PT Indeks, Jakarta
- Daulat P. Tampubolon., 1999, *Perkuliahan Bermutu, dalam Peningkatan Mutu Proses Pembelajaran dengan Pendekatan Manajemen Mutu Terpadu di Perguruan Tinggi*, Direktorat Jenderal Perguruan Tinggi Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Jakarta.
- Diknas., 2005, *Pengembangan Sistem Asesmen Berbasis Kompetensi*, Direktorat Pembinaan Pendidikan Tenaga Kependidikan dan Ketenagaan Perguruan Tinggi, Jakarta.
- Fandy Tjiptono., 2001, *Total Quality Management*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Juran. J.M., 1997, *Kepemimpinan Bermutu*, Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta.
- Margono Slamet., 1999, *Prinsip-prinsip Belajar Mengajar dan Mengajar Efektif, dalam Peningkatan Mutu Proses Pembelajaran dengan Pendekatan*

Manajemen Mutu Terpadu di Perguruan Tinggi, Direktorat Jenderal Perguruan Tinggi Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Jakarta.

Rooijakers., 1990., *Mengajar dengan Sukses*, Gramedia, Jakarta.

Syaiful Bahri Jamaan., 1997., *Strategi Belajar Mengajar*, Rineka Cipta, Jakarta.