

EVALUASI KUALITAS KINERJA PROSES BELAJAR MENGAJAR DENGAN METODE FOCUSED QUALITY

¹Erna Febriyanti

²Mohammad Abdul Mukhyi

Jurusan Ekonomi Universitas Gunadarma
mukhyi@staffsite.gunadarma.ac.id

ABSTRACT

University nowadays encounters a harder and more serious challenge by the development of knowledge and technology that grows even faster and in high speed. The expected quality is a continue quality which point out to an important commitment on a high quality of studying process for community. This observation is done for some purpose, such as: (1) Knowing the teaching and studying process (2) Observing the working quality of teaching and studying process. The method being used is a quality focuss method from the analysis report, we can conclude that there is still a big gap in a teaching and studying process, for about 3,05-5,84 and the working quality of teaching and studying process in Economic Faculty according to my opinion is still not maximum. This fact is based on the observation of teaching and studying process that has been done by student which the score is about 4,16-6,95 which means the process of teaching and studying is categorized good.

Keynote : quality, focused quality

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi (perti) menghadapi tantangan yang semakin berat dan serius seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berlangsung cepat dan dalam tempo tinggi. Beragam terobosan harus dilakukan oleh manajemen perti guna meningkatkan citra dan reputasi. Perti harus bekerja keras untuk merancang kelembagaan menjadi institusi pendidikan bervisi masa depan dan menjadi pusat keunggulan (*centre of excellent*). Perguruan tinggi harus dikelola secara profesional sehingga dapat menjadi pusat kreativitas sehingga mampu menghasilkan sumber daya manusia unggul dan beragam produk inovatif hasil karya pengembangan keilmuan. Budaya masyarakat kampus sebagai masyarakat ilmiah yang cerdas harus diarahkan untuk inovatif dan

terbuka terhadap berbagai macam perubahan.

Kualitas yang ingin diraih adalah kualitas berkelanjutan dengan merujuk pada pentingnya suatu komitmen pada proses pembelajaran yang bermutu bagi mahasiswa. Oleh karena itu Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma berupaya untuk menciptakan suasana kondusif dalam proses belajar mengajar sehingga memberikan rasa aman dan tenang bagi mahasiswa yang ada di lingkungan di dalamnya. *Focused Quality* merupakan suatu alternative metode yang dapat digunakan untuk merespon atau mengetahui keinginan konsumen, dalam hal ini adalah keinginan mahasiswa terhadap program proses belajar mengajar di Fakultas Ekonomi sehingga akan diketahui keinginan dan tingkat kepentingan konsumen (mahasiswa) terhadap atribut

program proses belajar mengajar di institusi tersebut

Beberapa dimensi atau atribut yang diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa antara lain: Ketepatan waktu pelayanan, Akurasi pelayanan, Kesopanan dan kehormatan dalam memberikan pelayanan, Tanggung jawab, Kelengkapan, Kemudahan pelayanan dan Variasi model pelayanan

METODE PENELITIAN

Hasil pengumpulan data diperoleh dari penelitian yang berupa penelusuran dokumen untuk data jumlah mahasiswa dan isian kuesioner dari angket yang disebarakan kepada responden. Adapun jumlah sampel yang menjadi responden adalah sebanyak 77 orang mahasiswa angkatan 2005. Dari data yang telah dikumpulkan kemudian diolah menggunakan Metode Focused Quality. Pengolahan Dengan Metode Focused Quality Penyusunan Proses Kunci

Proses kunci adalah proses yang menjadi kunci dari kesuksesan proses belajar mengajar di Fakultas Ekonomi. Kriteria yang menjadi kunci sukses proses belajar mengajar adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan proses belajar mengajar. Dua puluh lima faktor yang menjadi proses kunci adalah sebagai berikut:

- a. Pembaharuan materi kuliah berdasarkan informasi yang didapat dari dunia kerja dan literatur.
- b. Pembaharuan kurikulum secara periodik sesuai dengan perkembangan ilmu teknologi yang dibutuhkan dunia usaha
- c. Sistem penjadwalan praktikum dan penjadwalan mata kuliah
- d. Sarana dan fasilitas laboratorium, ruang perkuliahan serta sarana dan fasilitas perpustakaan jurusan
- e. Cara atau metode dosen dalam menyajikan materi kuliah

- f. Pelayanan dosen dalam berkonsultasi
- g. Kesesuaian materi kuliah yang diajarkan dosen, Pertanggung jawaban dosen secara kurikulum dan etika akademik.
- h. Peran asisten laboratorium dan asisten tugas besar mata kuliah
- i. Keterbukaan dan keakraban oleh pimpinan jurusan terhadap semua dosen, pegawai administrasi dan mahasiswa.
- j. Pengelolaan kebersihan, kerapian, keindahan, keharmonisan maupun cara berpakaian khususnya pimpinan jurusan, dosen dan karyawan.
- k. Pemberian respon dan perhatian yang cepat dan tepat terhadap kesulitan yang dihadapi mahasiswa.
- l. Sistem akreditasi fakultas ekonomi.
- m. Sistem evaluasi memacu semangat belajar.
- n. Program beasiswa kepada mahasiswa.
- o. Keterbukaan fakultas bagi semua pihak untuk mengembangkan pendidikan.
- p. Peran tanggung jawab dosen terhadap mahasiswa.
- q. Pemberian pelayanan yang baik dalam administrasi.
- r. Pemberian informasi yang cepat kepada mahasiswa.
- s. Kerja sama oleh pimpinan jurusan terhadap semua dosen, pegawai administrasi dan mahasiswa.
- t. Waktu mengajar dosen digunakan secara efektif dan efisien.
- u. Sarana dan fasilitas kegiatan ekstrakurikuler.
- v. Sarana dan fasilitas kegiatan keagamaan.
- w. Sarana dan fasilitas tempat parkir.
- x. Perlengkapan menajar modern.
- y. Kemudahan pengurusan dokumen-dokumen mahasiswa.

Faktor Sukses Kritis (*Critical Succes Factors*) adalah faktor-faktor

yang mempengaruhi kesuksesan proses belajar mengajar di Fakultas Ekonomi. Kedelapan faktor yang dimaksud adalah sebagai berikut: (a) Relevansi, (b) Efisiensi, (c) Efektivitas, (d)

Akuntabilitas (Kebertanggungjawaban), (e) Kreativitas, (f) Ketanggapan (*Responsiveness*), (g) Produktivitas, (h) Kemampuan Akademik

PEMBAHASAN

Berdasarkan tes yang dilakukan terhadap responden, maka di dapatkan hasil matrik prioritas proses seperti nampak dalam tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1.
 Matrik Prioritas Proses

Proses Kunci		Faktor Sukses Kritis								Jumlah Dampak	Kinerja Proses	Kesenjangan Kinerja Proses	Kesenjangan Terbobot	Prioritas
		Relevansi	Efisiensi	Efektivitas	Akuntabilitas	Kreativitas	Ketanggapan	Produktivitas	Kemampuan					
1	Pembaharuan materi kuliah berdasarkan informasi yang di dapat dari dunia kerja dan literatur.	2,03	1,79	2,14	2,17	2,35	2,13	2,14	2,16	16,91	6,13	3,87	65,44	23
2	Pembaharuan kurikulum secara periodik sesuai dengan perkembangan ilmu teknologi yang dibutuhkan dunia usaha.	2,42	2,18	2,17	2,16	2,14	2,13	2,16	2,16	17,52	6,72	3,28	57,47	24
3	Sistem penjadwalan praktikum dan penjadwalan mata kuliah.	1,81	2,18	2,16	2,13	2,18	2,16	2,17	2,3	17,09	5,24	4,76	81,35	13
4	Sarana dan fasilitas laboratorium, ruang perkuliahan serta sarana dan fasilitas Perpustakaan jurusan.	2,19	2,16	2,3	2,13	1,79	2,17	2,35	2,48	17,57	4,62	5,38	94,53	3
5	Cara atau metode dosen dalam menyajikan materi kuliah.	2,14	2,13	2,16	2,09	1,96	1,96	1,61	2,45	16,2	4,62	5,38	87,16	9
6	Pelayanan dosen dalam berkonsultasi.	2,19	2,3	2,13	2,08	2	1,81	1,79	2,1	16,4	4,84	5,16	84,62	10
7	Kesesuaian materi kuliah yang diajarkan dosen, pertanggungjawaban dosen secara kurikulum dan etika akademi.	2,13	2,18	2,17	2,19	1,79	2,16	1,36	2,35	16,33	4,97	5,03	82,14	12
8	Peranan asisten laboratorium dan asisten tugas besar mata kuliah	2,14	2,16	2,1	2,13	2,17	2,19	2,18	2,48	17,55	5,46	4,54	79,68	14
9	Keterbukaan dan keakraban oleh pimpinan jurusan terhadap semua dosen, pegawai administrasi dan mahasiswa.	2,45	2,14	2,16	2,13	1,96	2,03	2,19	2,09	17,15	4,16	5,84	100,16	1
10	Pengelolaan kebersihan, kerapian, keindahan, keharmonisan maupun cara Berpakaian khususnya pimpinan jurusan, dosen dan karyawan.	2,18	2,17	2,19	2,18	2,16	2,13	2,35	2,3	17,66	5,71	4,29	75,76	17
11	Pemberian respon dan perhatian yang cepat dan tepat terhadap kesulitan yang dihadapi mahasiswa.	2,35	2,14	2,18	2,17	2,16	2,14	2,16	2,17	17,47	6,23	3,77	65,86	22
12	Sistem akreditasi fakultas ekonomi	2,3	2,19	2,17	2,13	2,14	2,16	2,3	2,42	17,81	6,95	3,05	54,32	25
13	Sistem evaluasi memacu semangat belajar.	2,17	2,16	2,1	2,14	2,18	2,17	2,3	2,19	17,41	6,21	3,79	65,98	21
14	Program beasiswa kepada mahasiswa.	2,1	2,18	2,19	2,14	2,42	2,16	1,81	2,14	17,14	4,84	5,16	88,44	7

15	Keterbukaan fakultas bagi semua pihak untuk mengembangkan pendidikan.	1,96	2,13	2,09	2,16	2,14	2,19	2,13	2,45	17,25	4,97	5,03	86,77	9
16	Peran tanggung jawab dosen terhadap Mahasiswa	2,14	2,17	2,18	2,19	2,35	2,3	2,35	2,45	18,13	6,13	3,87	70,16	20
17	Pemberiaan pelayanan yang baik dalam administrasi.	2,18	2,35	2,16	2,3	2,48	2,1	2,17	2,19	17,93	5,71	4,29	76,92	15
18	Pemberian informasi yang cepat kepada Mahasiswa	2,19	2,3	2,48	2,35	2,3	2,3	2,35	2,42	18,69	6,13	3,87	72,33	19
19	Kerjasama oleh pimpinan jurusan terhadap semua dosen, pegawai administrasi dan mahasiswa.	2,1	2,18	2,19	2,16	2,17	2,14	2,35	2,13	17,47	5,74	4,76	82,92	11
20	Waktu mengajar dosen digunakan secara efektif dan efisien.	2,14	2,19	2,17	2,18	2,16	2,17	2,18	2,48	17,67	5,71	4,29	75,80	16
21	Sarana dan fasilitas kegiatan ekstrakurikuler	2,13	2,16	2,08	2,13	2,03	2,1	2,19	2,3	17,12	4,62	5,38	92,11	5
22	Sarana dan fasilitas kegiatan keagamaan	2,13	2,1	2,14	2,16	1,91	2,08	2,13	2,35	17	4,16	5,84	99,28	2
23	Sarana dan fasilitas tempat parkir	2,1	2,13	2,14	2,16	1,96	2,3	2,19	2,42	17,4	4,62	5,38	93,61	4
24	Perlengkapan mengajar modern.	2,35	2,14	2,13	2,08	2,17	2,1	2,08	2,03	17,08	5,71	4,29	73,27	18
25	Kemudahan pengurusan dokumen-dokumen mahasiswa.	2,1	2,13	2,17	2,13	2,35	2,16	2,3	2,19	17,53	4,84	5,16	90,45	6

Hubungan antara proses kunci dengan factor sukses kritis adalah sebagai berikut (tabel 2):

Tabel 2
 Tingkat Hubungan Antar Variabel

No	Keterangan	Besar	Kecil
1	proses kunci pembaharuan materi kuliah	kreativitas	efisiensi
2	proses kunci pembaharuan kurikulum secara periodik	relevansi	ketanggapan (<i>responsiveness</i>).
3	proses kunci sistem penjadwalan	kemampuan akademik	relevansi.
4	proses kunci sarana dan fasilitas perkuliahan	kemampuan akademik	kreativitas
5	proses kunci metode menyajikan materi kuliah	kemampuan akademik	kreativitas.
6	proses kunci pelayanan dalam berkonsultasi	efisiensi	produktivitas.
7	proses kunci kesesuaian materi kuliah	kemampuan akademik	produktivitas

8	proses kunci peranan asisten	kemampuan akademik	efektivitas
9	proses kunci sikap keterbukaan dan keakraban	relevansi	kreativitas
10	proses kunci pengelolaan kebersihan	produktivitas	ketanggapan
11	proses kunci pemberian respon	relevansi	efisiensi dan ketanggapan
12	proses kunci sistem akreditasi	kemampuan akademik	akuntabilitas.
13	proses kunci sistem evaluasi	produktivitas	efektivitas.
14	proses kunci program beasiswa	kreativitas	produktivitas
15	proses kunci keterbukaan fakultas	kemampuan akademik	relevansi.
16	proses kunci peran tanggung jawab dosen	kemampuan akademik	relevansi
17	proses kunci pemberian pelayanan administrasi	kreativitas	ketanggapan

18	proses kunci pemberian informasi	efektivitas	relevansi
19	proses kunci kerja sama pimpinan jurusan	produktivitas	relevansi
20	proses kunci waktu mengajar dosen	kemampuan akademik	relevansi
21	proses kunci sarana dan fasilitas ekstrakurikuler	kemampuan akademik	keaktivitas
22	dengan proses kunci sarana dan fasilitas keagamaan	kemampuan akademik	keaktivitas
23	proses kunci sarana dan fasilitas parker	kemampuan akademik	keaktivitas
24	proses kunci perlengkapan mengajar modern	relevansi	kemampuan akademik
25	proses kunci kemudahan pengurusan dokumen mahasiswa	keaktivitas	relevansi

Jumlah Dampak

Hasil perhitungan jumlah dampak diketahui bahwa jumlah dampak terbesar adalah pemberian informasi yang cepat kepada mahasiswa dengan skor 18,69. Sedangkan dampak terkecil adalah metode dosen menyediakan materi kuliah dengan skor 16,20.

Kinerja Proses

Hasil perhitungan kinerja proses dapat diketahui bahwa kinerja proses terbesar pada sistem akreditasi dengan skor 6,95. Sedangkan kinerja proses terkecil adalah keterbukaan dan keakraban oleh pimpinan jurusan; sarana dan fasilitas keagamaan dengan skor masing-masing adalah 4,16.

Kesenjangan Kinerja Proses

Hasil perhitungan kesenjangan kinerja proses dapat diketahui bahwa

kesenjangan kinerja proses terbesar pada sarana dan fasilitas keagamaan; keterbukaan dan keakraban pimpinan jurusan dengan skor masing-masing adalah 5,84. Sedangkan kesenjangan kinerja proses terkecil adalah sistem akreditasi dengan skor 3,05.

Kesenjangan Terbobot

Hasil perhitungan kesenjangan terbobot dapat diketahui bahwa kesenjangan terbobot terbesar pada keterbukaan dan keakraban pimpinan jurusan dengan skor 100,16. Sedangkan kesenjangan terbobot terkecil adalah sistem akreditasi dengan skor 54,32.

Penentuan Prioritas

Penentuan prioritas merupakan inti dari analisis *focused quality*. Cara untuk menentukan prioritas adalah mengurutkan nilai kesenjangan terbobot yang terbesar menuju nilai yang terkecil.

1. Keterbukaan dan keakraban oleh pimpinan jurusan terhadap semua dosen, pegawai administrasi dan mahasiswa, karena pimpinan jurusan tidak bertatap muka secara langsung terhadap mahasiswa.
2. Sarana dan fasilitas kegiatan keagamaan, karena tidak adanya tempat ibadah untuk umat beragama Buddha, Kristen dan Hindu.
3. Sarana dan fasilitas laboratorium, ruang perkuliahan serta sarana dan fasilitas perpustakaan jurusan, karena sarana dan fasilitas laboratorium komputer banyak yang rusak dan ruangan yang panas, untuk ruang perkuliahan terlalu sempit dan tidak ada pendingin ruangan dan untuk fasilitas perpustakaan jurusan tidak ada.
4. Sarana dan fasilitas tempat parkir, karena tempat parkir masih kurang luas dan masih ada kendaraan yang hilang.

5. Sarana dan fasilitas kegiatan ekstrakurikuler, karena kegiatan ekstrakurikuler tidak ada.
6. Kemudahan pengurusan dokumen-dokumen mahasiswa, karena pengurusan dokumen-dokumen mahasiswa prosesnya terlalu lama dan pengurusan dokumen-dokumen terkadang tidak tersedia di Kalimalang harus di Depok.
7. Program beasiswa kepada mahasiswa, karena masih tidak merata hanya untuk mahasiswa tertentu saja.
8. Cara atau metode dosen dalam menyajikan materi kuliah, karena cara dosen dalam menyajikan materi kuliah masih kurang maksimal.
9. Keterbukaan fakultas bagi semua pihak untuk mengembangkan pendidikan, karena fakultas kurang terbuka terhadap pihak lain.
10. Pelayanan dosen dalam berkonsultasi, karena pelayanan dosen dalam berkonsultasi kepada mahasiswa belum maksimal sebab banyak dosen yang tidak dekat kepada mahasiswa.
11. Kerja sama oleh pimpinan jurusan terhadap semua dosen, pegawai administrasi dan mahasiswa, karena antara dosen, pegawai, dan mahasiswa belum terjalin kerja sama yang baik.
12. Kesesuaian materi kuliah yang diajarkan dosen, pertanggungjawaban dosen secara kurikulum dan etika akademik, karena dosen masih ada yang kurang bertanggung jawab dan tidak sesuai etika akademik dalam mengajar.
13. Sistem penjadwalan praktikum dan penjadwalan mata kuliah, karena sistem penjadwalan masih tidak teratur.
14. Peranan asisten laboratorium dan asisten tugas besar mata kuliah, karena asisten kurang bersahabat dengan praktikum dan bersikap sombong.
15. Pemberian pelayanan yang baik dalam administrasi, karena pelayanan administrasi tidak memuaskan banyak pegawai yang tidak ramah dalam memberikan pelayanan.
16. Waktu mengajar dosen digunakan secara efektif dan efisien, karena tidak semua dosen mengajar secara efektif dan efisien sebab ada dosen yang jarang masuk.
17. Pengelolaan kebersihan, kerapian, keindahan, keharmonisan maupun cara berpakaian khususnya pimpinan jurusan, dosen dan karyawan, karena ruang perkuliahan masih terlihat kotor dan ada beberapa dosen yang tidak memperhatikan penampilannya sehingga tidak menjadi contoh yang baik bagi mahasiswa.
18. Perlengkapan mengajar modern, karena perlengkapan mengajar masih menggunakan OHP dan papan tulis kapur.
19. Pemberian informasi yang cepat kepada mahasiswa, karena informasi yang didapat masih lambat tidak cepat.
20. Peran tanggung jawab dosen terhadap mahasiswa, karena dosen terkadang tidak bertanggung jawab terhadap mahasiswa.
21. Sistem evaluasi memacu semangat belajar, karena mahasiswa masih kurang semangat terhadap system evaluasi yang dilakukan fakultas.
22. Pemberian respon dan perhatian yang cepat dan tepat terhadap kesulitan yang dihadapi mahasiswa, karena dosen masih lambat dalam pemberian respon dan perhatian terhadap mahasiswa.
23. Pembaharuan materi kuliah berdasarkan informasi yang didapat

- dari dunia kerja dan literature, karena materi kuliah hampir sesuai berdasarkan informasi yang di dapat dunia kerja namun belum maksimal.
24. Pembaharuan kurikulum secara periodik sesuai dengan perkembangan ilmu teknologi yang dibutuhkan dunia usaha, karena pembaharuan kurikulum sudah mendekati perkembangan ilmu teknologi dunia usaha.
25. Sistem akreditasi fakultas ekonomi, karena sudah berada dalam akreditasi A.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis *focused quality* yang dilakukan diketahui bahwa penerapan proses belajar mengajar di fakultas ekonomi masih terjadi kesenjangan yang cukup tinggi yang nilainya berkisar antara 3,05 sampai 5,84. Untuk kualitas kinerja proses belajar mengajar di fakultas ekonomi menurut mahasiswa belum maksimal atau belum sesuai dengan keinginan mahasiswa. Hal ini didasarkan pada penilaian kinerja proses belajar mengajar oleh mahasiswa yang nilainya berkisar antara 4,16 sampai 6,95 yang berarti masuk dalam kategori penilaian cukup baik. Untuk mencapai keinginan mahasiswa maka pihak fakultas ekonomi harus memperbaiki kinerjanya, sesuai dengan prioritas perbaikan yang harus dilakukan, dengan harapan perbaikan yang dilakukan akan lebih terfokus, sehingga sesuai dengan keinginan mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alhusin Syahri. 2003. *Aplikasi Statistik dengan SPSS for Windows*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- [2] Alma Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta, Bandung.

- [3] Arif Pratisto. 2004. *Cara Mudah Mengatasi Masalah Statistik dan Rancangan Percobaan dengan SPSS 12*. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- [4] Brelin, H.K., Davenport, K.S., Jennings, L.P dan Murphy, P.F. 1997. *Focused Quality, Meningkatkan Mutu Produk Dengan Hasil Nyata*. Terjemahan Edi Nugroho. PT. Pustaka Binama Pressindo, Jakarta.
- [5] Dorothea Wahyu Ariani. 2003. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Penerbit Galia Indonesia
- [6] Husen Umar. 2002. *Metode Riset Bisnis*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- [7] Philip Kotler. 2005. *Manajemen Jasa Edisi Kesebelas*. PT. Indeks, Jakarta.
- [8] Purbayu Budi, Ms dan Ashari. 2005. *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS*. Andi, Yogyakarta.
- [9] Sugiyono. 2008. *Metode Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- [11] Veithzal R., Dato., dan Ahmad F. 2006. *Performance Appraisal*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- [12] www.google.com
- [13] [Http://chamot-idea.blogspot.com/2007/09/tugas-i-pengendalian-kualitas-quality.htm](http://chamot-idea.blogspot.com/2007/09/tugas-i-pengendalian-kualitas-quality.htm)
- [14] [Http://whandi.net/index.php?pilih=news&mod=yes&aksi=lihat&id=41](http://whandi.net/index.php?pilih=news&mod=yes&aksi=lihat&id=41)
- [15] [Http://one.indoskripsi.com/node/7014](http://one.indoskripsi.com/node/7014)
- [16] [Http://jurnal-ekonomi.blogspot.com/2008/02/evaluasi-kualitas-kinerja-proses.html](http://jurnal-ekonomi.blogspot.com/2008/02/evaluasi-kualitas-kinerja-proses.html)
- [17] www.studentsite.gunadarma.ac.id/login.php