

PEMETAAN MANAJEMEN BERBASIS TRIDHARMA SEBAGAI ACUAN STANDAR MUTU UPN "VETERAN" JAKARTA

Rini Riyantini^{1*}, Renny Husniati², dan Intan Hesti Indriana³

¹⁾ Program Studi Ilmu Komunikasi, FISIP UPN "Veteran" Jakarta

²⁾ Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi UPN "Veteran" Jakarta

³⁾ Program Studi Informatika, FIK UPN "Veteran" Jakarta

Jl. RS. Fatmawati, Pondok Labu Jakarta Selatan 12450

Telp. 021 7656971 Ext. 234

Abstract

One of the success indicators of higher education, is how much graduates can be absorbed by the user, either as workers or as entrepreneur. This is related to the college mission vision statement as the foundation managing the college management should pay attention to various aspects of community needs, so that universities have the advantage. To achieve this, necessary process of improving the management of the implementation of sustainable Tridharma college, needs mapping Tridharma oriented management as a measure of the quality standards of UPN "Veteran" Jakarta. This research use descriptive quantitative approach with survey methods, identifying implementation-based management program Tridharma colleges that includes planning, organizing, mobilization and supervision in the field of education teaching, research and community service that is based on grain quality standards grains college. Planning to Tridharma aspects identified by the study documentation, while the implementation is measured by the satisfaction of students, faculty, using proportional random sample of 10%, purposively employees as much as 137 people. Documents show that UPN "Veteran" Jakarta already have a standard, especially for the curriculum, setting standards, and mechanisms, but at this stage of implementation and control of standards there are still some aspects that have not been fully performed. The result of student satisfaction, Lecturers and Employees of the process indicated Tridharma implementations, the student has average satisfaction score of 2.45, a lecturer at 2.74, 2.66 for employees. These results are very much dominated by the dimensions of recognition and reward for lecturers (2.17) as well as employees of 2.30, and the dimensions of student services at 2.28.

Key Words: Quality standards, Tridharma, Satisfaction

PENDAHULUAN

Salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pendidikan tinggi dapat diukur dari seberapa besar lulusannya dapat diserap oleh pengguna, baik sebagai pekerja ataupun sebagai *entrepreneur*. Hal ini berhubungan dengan rumusan visi misi perguruan tinggi sebagai landasan pengelolaan manajemen perguruan tinggi yang harus memperhatikan berbagai aspek kebutuhan masyarakat, sehingga perguruan tinggi memiliki keunggulan. Pertimbangan keunggulan dapat mengacu kepada potensi institusi, program studi ataupun potensi keunggulan wilayah dimana perguruan tinggi berada. Keunggulan tersebut yang akan memberikan ciri khas pada kompetensi lulusan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di lingkungannya.

Visi merupakan rumusan idealisme sebuah perguruan tinggi yang harus diwujudkan melalui misi

yang akan dilaksanakan oleh perguruan tinggi tersebut. Perwujudan misi tersebut harus dikawal dengan pengelolaan yang mengacu pada standar pengelolaan perguruan tinggi sehingga memiliki daya saing. Semakin berkembangnya sistem pengelolaan perguruan tinggi negeri sejak otonomi dan berbadan hukum serta semakin banyaknya perguruan tinggi swasta mengakibatkan semakin kuatnya persaingan untuk mendapatkan calon mahasiswa serta kepercayaan masyarakat.

Semakin banyak calon mahasiswa yang berminat berarti semakin kuat kepercayaan masyarakat terhadap perguruan tinggi tersebut untuk menitipkan putera puterinya mengikuti proses pembelajaran. Oleh karena itu semakin penting untuk memperhatikan proses pengelolaan perguruan tinggi melalui proses penyelenggaraan tridharmanya. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta disingkat

* Kontak Person : Rini Riyantini
Program Studi Komunikasi FISIP
UPN "Veteran" Jakarta,
Telp. 021 7656971 Ext. 234

UPN "Veteran" Jakarta dalam perjalanannya tidak terlepas dari pengaruh tersebut, turun naiknya tren animo mahasiswa serta pengembangan program studi juga dalam rangka mengatasi persaingan yang semakin ketat.

Dalam usianya yang hampir setengah abad, UPN "Veteran" mengalami pasang surut, mulai status kepemilikan yang semula kedinasan di bawah Departemen Pertahanan hingga menjadi swasta dibawah naungan Yayasan, serta keharusan untuk menjadi badan hukum pendidikan pada tahun 2014 membutuhkan suatu konsep pengelolaan yang tepat sehingga keberadaannya tetap memiliki daya saing. Keunggulan fakultas dan program studipun mengalami perubahan, sebelum krisis ekonomi tahun 2007 fakultas ekonomi UPN "Veteran" Jakarta memiliki mahasiswa yang banyak, sekarang di era globalisasi informasi peminatan calon mahasiswa beralih pada jurusan ilmu komunikasi. Sebaliknya terjadinya krisis banyak masyarakat yang secara psikis menjadi labil, menimbulkan dampak positif bagi Fakultas Kedokteran sehingga semakin diminati mahasiswa.

Apabila seluruh program studi yang terdapat di UPN "Veteran" Jakarta dikelola sesuai dengan standar mutu institusi yang telah ditetapkan oleh pemerintah, dalam situasi dan kondisi lingkungan yang tidak stabilpun lulusan harus tetap memiliki daya saing sehingga benar benar dapat terserap oleh masyarakat. Pengukuran proses pengelolaan perguruan tinggi secara internal dilakukan oleh Badan Penjaminan Mutu perguruan tinggi, sedangkan audit eksternal oleh BAN-PT melalui akreditasi. Hasil peringkat akreditasi Institusi C merupakan akumulasi akreditasi seluruh program studi yang terdapat di UPN "Veteran" Jakarta yang tersebar dari A, B dan C. Untuk meningkatkan peringkat tersebut diperlukan proses peningkatan pengelolaan terhadap penyelenggaraan tridharma perguruan tinggi.

Oleh karena itu diperlukan suatu pemetaan posisi pencapaian proses penyelenggaraan tridharma UPN "Veteran" Jakarta dari setiap program studi, Fakultas ataupun Universitas sebagai dasar perumusan sistem pengembangan sesuai standar mutu perguruan tinggi. Karakter serta budaya sumber daya manusia yang berbeda setiap perguruan tinggi baik pada level universitas, fakultas sampai level program studi menyebabkan proses pengelolaan yang berbeda, sehingga memiliki pemetaan posisi standar mutu yang berbeda pula.

Pengelolaan manajemen meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan serta pengawasan (Terry dalam Abbas, 2008:98), penerapannya di perguruan tinggi didasarkan pada tridharma perguruan tinggi. Perencanaan dalam bidang pendidikan dan

pengajaran terkait dengan peningkatan mutu akademik meliputi peningkatan kualitas tenaga pengajar, kualitas lulusan, pengelolaan program studi, keuangan, peningkatan sarana pendukung akademik. Perencanaan penelitian meliputi peningkatan kualitas riset, kuantitas, kebermanfaatan hasil riset, peningkatan daya saing riset, peningkatan kualitas peneliti, peningkatan jaringan kerja, dan sumber dana riset. Perencanaan pengabdian masyarakat merupakan perencanaan implementasi hasil riset yang diseminasikan melalui seminar, pembinaan dan pendampingan, dll.

Pengorganisasian meliputi rekrutmen, seleksi, pelatihan, job description, pengembangan karir, job requirement, penetapan otorisasi, hubungan lini dan staf, menentukan rentang kendali, membuat penilaian tugas dan jenjang tugas, serta merencanakan kaderisasi. Penggerakan yang terdiri dari upaya pemberian motivasi, kepemimpinan, evaluasi kinerja, imbalan pengembangan karir dan sebagainya, serta pengawasan preventif maupun represif.

Selanjutnya Nandika (2006) mengemukakan 5 pilar pembenahan manajemen perguruan tinggi di Indonesia yaitu: mendorong penyelenggara pendidikan tinggi (universitas) untuk meningkatkan pendidikan, memberikan otonomi penyelenggaraan universitas, meminta kepada pihak universitas untuk memperhatikan akuntabilitas, melaksanakan akreditasi kepada semua penyelenggara pendidikan tinggi dan melakukan evaluasi secara rutin agar penyelenggaraan pendidikan berjalan seperti yang diharapkan.

Dengan memperhatikan 5 pilar pembenahan manajemen perguruan tinggi, UPN "Veteran" Jakarta harus berusaha berbenah diri menuju ke arah idealisme berdirinya ke lima pilar tersebut. Agar pilar tersebut dapat terwujud, diperlukan pemahaman serta kemauan seluruh organ pengelola untuk bersama sama melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan yang mengarah kepada pencapaian standar mutu akademik. Proses manajemen selalu diawali dengan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan serta pengawasan yang harus dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan. Artinya hasil pengawasan menjadi evaluasi untuk dijadikan bahan masukan bagi perencanaan berikutnya.

Perencanaan di UPN "Veteran" Jakarta disusun oleh setiap satuan kerja baik di tingkat universitas maupun tingkat fakultas, setiap tahun program kerja dan anggaran. Pengorganisasian merupakan pengawasan dalam melaksanakan program tersebut yang dilaksanakan oleh satker terkait. Penggerakan biasanya dilakukan oleh orang yang terlibat di dalam organisasi pelaksana yang dipimpin langsung oleh ketua pelaksana yang biasanya bersifat adhoc. Sedangkan pengawasan secara internal biasanya dilakukan oleh

pimpinan organisasi pelaksana tersebut, sedangkan pengawasan eksternal jarang dilakukan. Kemudian hasil pengawasan belum dapat dimanfaatkan secara maksimal untuk penyusunan program berikutnya.

Selain itu dalam program masih menitik beratkan pada dharma yang 1 yaitu proses pembelajaran, sedangkan untuk dharma yang ke 2 dan 3 masih jarang diperhatikan. Hal ini terbukti dengan hasil akreditasi yang diperoleh oleh program studi ataupun institusi masih terbatas, belum mencapai hasil yang maksimal. Oleh karena itu sudah seharusnya setiap satker mulai merancang untuk menerapkan proses manajemen tersebut secara berkelanjutan, sehingga mengetahui sampai dimana posisi pencapaian sasaran, kekurangan serta strategi yang harus dilakukan untuk menyusun program lebih lanjut agar pencapaian sasaran semakin baik.

Di UPN "Veteran" Jakarta belum seluruh satker melakukan hal tersebut, terbukti dari sinkronisasi data antar satker terkait belum memadai, perencanaan program antar satker sejenis misalnya fakultas masih terdapat berbeda. Sasaran program belum seluruh satker memahami, sehingga masih terdapat program yang bersifat parsial belum berkelanjutan. Belum digunakannya evaluasi/pengawasan program secara berkelanjutan sebagai dasar penyusunan program lebih lanjut. Penelitian ini menggambarkan standar mutu proses penyelenggaraan manajemen berbasis tridharma perguruan tinggi serta tingkat kepuasan civitas akademika terhadap proses penyelenggaraan tridharma, sehingga dapat dijadikan acuan evaluasi serta penetapan program lebih lanjut untuk pemetaan proses tridharma UPN "Veteran" Jakarta di masa yang akan datang.

Era globalisasi tidak hanya berdampak terhadap situasi perekonomian serta industri, tetapi juga terhadap pola penyelenggaraan manajemen pendidikan tinggi. Adanya tuntutan stakeholder yang mengalami pergeseran terhadap para lulusan menyebabkan proses penyelenggaraan pendidikan tinggi harus berubah sehingga para lulusannya tetap memenuhi kompetensi sesuai kebutuhan masyarakat. Tilaar (2000:110) mengatakan bahwa visi misi pendidikan tinggi memasuki milenium ketiga tidak lepas dari dimensi lokal (akuntabilitas, relevansi, kualitas, otonomi kelembagaan, jaringan kerja sama), tetapi juga harus memperhatikan aspek dimensi global yaitu kompetitif, kualitas dan jaringan kerja sama.

Oleh karena itu prinsip tersebut harus dijadikan acuan dalam perumusan visi misi perguruan tinggi yang akan dicapai melalui proses penyelenggaraan manajemen yang berbasis tridharma. Proses inti (*core processes*) pendidikan meliputi *teaching, research, services* untuk ditawarkan kepada para pelanggannya yang dalam pelaksanaannya harus didukung dengan

sejumlah aktivitas *academic administration, finance and accounting, human resource and general affairs, student services, industrial relationship, and campus infrastructure* (Indrajit dan Djokopranoto, 2006:340).

Dalam menghadapi persaingan antar perguruan tinggi yang lebih ketat, tentunya terkait kepada sumber mahasiswa serta penyerapan lulusan sehingga akan berdampak terhadap kepercayaan masyarakat. Oleh karena UPN "Veteran" Jakarta sebagai salah satu perguruan tinggi swasta yang berada di tengah persaingan yang ketat harus mampu menawarkan produk dan jasanya yang terkait dengan proses pengajaran, riset dan layanan dengan lebih baik, lebih cepat dan lebih murah dari para pesaingnya. Lebih baik terkait dengan proses pembelajaran yang berkualitas, lebih cepat terkait dengan lamanya proses dan pencapaian kompetensi, serta lebih murah terkait dengan biaya yang ditawarkan. Untuk menilai apakah proses serta tawaran jasa dan produk UPN "Veteran" Jakarta tersebut dapat bersaing perlu diidentifikasi dan dibuat pemetaan proses penyelenggaraan berjalan dengan memperhatikan ukuran standar mutu perguruan tinggi.

Proses manajemen dianalisis berdasarkan *Planing, organizing, actuiting* dan *controlling* dari Terry yang ditinjau dari ketiga proses pengajaran, penelitian serta kepuasan layanan terhadap sivitas akademika (Dosen, Mahasiswa, Karyawan).

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan metode survey, mengidentifikasi penyelenggaraan program manajemen berbasis tridharma perguruan tinggi yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan serta pengawasan dalam bidang pendidikan pengajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat. Identifikasi didasarkan pada butir butir standar mutu perguruan tinggi. Perencanaan terhadap aspek tridharma diidentifikasi dengan studi dokumentasi bukti bukti kelengkapan tersebut, sedangkan penyelenggaraan dapat diukur berdasarkan kepuasan dari setiap organ (mahasiswa, karyawan, dosen) dengan menggunakan skala ordinal (likert 1-4) dilakukan dengan menggunakan kuesioner.

Data akan dianalisis dengan menggunakan distribusi frekuensi dan rataan skor yang akan dideskripsikan dan dibandingkan dengan standar ideal, sehingga dapat digambarkan kondisi pencapaian standar saat ini sebagai dasar rumusan program peningkatan dan pengembangan secara berkelanjutan. Penelitian dilakukan di UPN "Veteran" Jakarta dengan survey ke setiap satker untuk observasi, studi dokumentasi serta menyebarkan kuesioner kepada Dosen dan mahasiswa secara proporsional setiap fakultas, sedangkan untuk

karyawan diambil secara acak sebanyak 137 orang yang terdistribusi dari berbagai level dan golongan.

Tabel 1.
Populasi dan Sampel Penelitian (Dosen dan Mahasiswa)

No	Fakultas	Populasi		Sampel	
		Mhs	Dosen	Mhs	Dosen
1	FE	1432	66	143	33
2	FIKES	930	25	93	13
3	TEKNIK	419	29	42	15
4	FISIP	1357	13	136	7
5	FK	1324	47	132	24
6	FH	316	12	32	6
7	FIK	1093	24	109	12
8	PPS	396	7	40	4
TOTAL		7267	223	727	114

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengelolaan UPN "Veteran" Jakarta berbasis tridharma secara deskriptif diukur berdasarkan indikator pemenuhan standar mutu yang meliputi penetapan standar, mekanisme dan dokumen akademik maupun non akademik, dan standar proses pembelajaran yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, pengendalian. Kepuasan mahasiswa terhadap proses tridharma diukur berdasarkan indikator atmosfer akademik, fasilitas, kompetensi dosen, pembimbingan, dan layanan.

Kepuasan dosen diukur berdasarkan kompetensi, fasilitas layanan, pengakuan dan penghargaan, proses pembinaan. Kepuasan karyawan diukur berdasarkan fasilitas, pengakuan dan penghargaan, peluang dan promosi, atmosfer, serta kredibilitas. Standar mutu UPN "Veteran" Jakarta terdiri atas penetapan, mekanisme serta dokumen pendukung, berdasarkan studi dokumentasi yang dilakukan diperoleh hasil seperti tercantum pada tabel 2, 3, dan 4.

Tabel 2.
Penetapan Standar Mutu UPN "Veteran" Jakarta

NO	ASPEK	SUDAH MEMENUHI	SEBAGIAN MEMENUHI
1	Visi memiliki nilai kejuangan	√	
2	Perumusan dan penggunaan bahasa baik	√	
3	Ketersediaan tata cara penggunaan lambang dan stempel	√	
4	Penyusunan RIP antar Rektor dan Yayasan	√	
5	RIP memuat seluruh rencana pengelolaan sesuai visi misi	√	

Tabel 2 menunjukkan bahwa proses tridharma UPN "Veteran" Jakarta telah memiliki dan menetapkan standar mutu baik akademik maupun non akademik, dengan telah tersedianya beberapa dasar kebijakan yang menjadi landasan operasional tridharma yang dilaksanakan oleh fakultas dan program studi. Visi misi fakultas maupun program studi merupakan penjabaran dari visi misi universitas yang disusun bersama sama yayasan. Penetapan standar mengacu kepada karakter UPN "Veteran" Jakarta, dengan mengakomodir seluruh kepentingan institusi serta perumusan secara baku.

Proses penetapan standar proses penyelenggaraan tridharma secara umum sudah berorientasi kepada perwujudan visi, hanya aspek pelaksanaan secara teknis di lapangan belum secara keseluruhan sesuai dengan kebijakan yang berlaku, masih terdapat yang berdasarkan kebiasaan lama. Hal ini perlu disikapi oleh pengendali mutu yang berada di tingkat Fakultas maupun Universitas. Mekanisme aspek penetapan standar secara lengkap dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3.
Mekanisme Penetapan Standar Mutu UPN “Veteran” Jakarta

No.	ASPEK	Sudah Memenuhi	Sebagian Memenuhi
1	Penyusunan kurikulum, RPS, Kompetensi lulusan sesuai visi	√	
2	Rekrutmen dosen, dan pengembangan SDM mendukung visi	√	
3	Penyediaan sarana prasarana akademik, dan non akademik sejalan	√	
4	visi	√	
5	Pelaksanaan di lapangan sejalan dengan pedoman	√	
6	Perumusan kebijakan melibatkan stakeholders berjenjang Sosialisasi rumusan kebijakan ke seluruh stakeholders		√

Pelaksanaan secara operasional di lapangan merupakan aspek yang sangat penting yang harus mengacu pada standar yang telah ditetapkan, sehingga target capaian sasaran jelas, sehingga perlu didalami seberapa besar tingkat capaian penerapan pedoman dalam mekanisme penetapan standar tersebut.

Kelengkapan dokumen sudah baik, sehingga seluruh dokumen yang terkait dengan kurikulum di setiap program studi telah memiliki dokumen. Hal ini

harus terus dipertahankan, karena untuk penilaian akreditasi setiap proses harus dilengkapi dengan dokumen yang jelas. Tersedianya hirarkhi dokumen juga harus tetap dipelihara sehingga keterkaitan antara universitas, fakultas serta program studi bermuara pada satu visi yang ditetapkan oleh universitas dengan yayasan. Dokumen kurikulum program studi secara lengkap dapat dicermati sesuai tabel 4.

Tabel 4.
Dokumen Kurikulum Program Studi UPN “Veteran” Jakarta

No	ASPEK	Sudah Memenuhi	Sebagian Memenuhi
1	Terdapat kebijakan Universitas kerangka dasar, struktur, beban sks kurikulum efektif.	√	
2	Kebijakan kurikulum Fakultas mengacu kebijakan Universitas sesuai dengan disiplin ilmunya.	√	
3	Terdapat Tim tracer study tingkat Universitas	√	
4	Terdapat tim tracer study tingkat Fakultas	√	
5	Terdapat tim kurikulum tingkat program studi	√	
6	Pemetaan kurikulum Progdil mengacu SNP	√	
7	Perumusan substansi kurikulum melalui FGD PT, Fakultas, Praktisi, dll)	√	
8	Pengesahan kurikulum oleh PT	√	
9	Terdapat tim penyusun dok manual mutu, sop, dll	√	
10	Sosialisasi standar isi dan dokumen kepada stakeholders internal	√	
11	Evaluasi penyempurnaan kurikulum secara kontinue	√	
12	Evaluasi pelaksanaan kuliah oleh mahasiswa	√	
13	Evaluasi silabus oleh dosen	√	
14	Evaluasi pelaksanaan pembelajaran oleh dosen.	√	

Standar proses pembelajaran yang terdiri atas perencanaan, pelaksanaan, serta pengendalian, sebagian besar telah terdokumentasikan dengan baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang baru sebagian

memiliki dokumen seperti disajikan dalam tabel 5, 6, dan 7. Perencanaan standar proses pembelajaran telah terdokumentasikan seluruhnya dengan baik, artinya dari tingkat universitas sampai dengan program studi telah

memiliki perencanaan proses pembelajaran yang baik, yang digunakan sebagai pedoman pelaksanaan pembelajaran berkelanjutan. Seluruh proses pembelajaran mengacu kepada dokumen yang sudah

disyahkan, sehingga dalam pelaksanaannya perlu dikawal dengan pengendalian yang ketat agar proses berjalan dengan baik pula.

Tabel 5.
Perencanaan Standar Proses Pembelajaran UPN "Veteran" Jakarta

No	ASPEK	Sudah Memenuhi	Sebagian Memenuhi
1	Terdapat pedoman Universitas tentang proses pembelajaran	√	
2	Terdapat manual fakultas cq prodi tentang proses pembelajaran	√	
3	Terdapat RPKPS dan SAP	√	
4	Terdapat silabus dan formulir SAP/RPKPS Fakultas/Prodi	√	
5	Penyiapan administrasi pembelajaran oleh fakultas/prodi	√	
6	Penetapan standar administrasi	√	
7	Koordinasi materi kuliah tim dosen	√	
8	Manajemen pembelajaran	√	
9	Terdapat formulir uraian kompetensi mata kuliah	√	
10	Terdapat formulir evaluasi penetapan standar lulusan	√	

Pada pelaksanaan proses pembelajaran sebagian aspek telah dilaksanakan oleh UPN "Veteran" Jakarta, hanya aspek pemenuhan beban maksimal setiap dosen, pemenuhan ratio maksimal buku per mahasiswa serta pemenuhan sarana prasarana perkuliahan masih belum memenuhi. Untuk beban maksimal dosen sangat berhubungan dengan keterbatasan kelas untuk program

studi tertentu, sehingga beban maksimal belum dapat terpenuhi. Sedangkan pemenuhan buku serta sarana prasarana berhubungan dengan keterbatasan luas lahan serta flunktuasi jumlah mahasiswa yang bertambah banyak, sehingga ratio yang telah terpenuhi menjadi tidak ideal kembali. Pelaksanaan standar proses secara lengkap tercantum pada tabel 6.

Tabel 6.
Pelaksanaan Standar Proses Pembelajaran UPN "Veteran" Jakarta

No	ASPEK	Sudah Memenuhi	Sebagian Memenuhi
1	Pemenuhan rasio jumlah mahasiswa per kelas	√	
2	Pemenuhan beban maksimal setiap dosen		√
3	Pemenuhan rasio maksimal buku pelajaran per mahasiswa		√
4	Pemenuhan rasio mahasiswa untuk setiap dosen/mata kuliah	√	
5	Pemenuhan sarana dan prasarana perkuliahan		√
6	Penyampaian SAP/RPKPS kepada mahasiswa	√	
7	Pengisian berita acara kuliah oleh dosen	√	
8	Pengisian kehadiran kuliah oleh mahasiswa	√	
9	Pemberian tugas oleh dosen kepada mahasiswa	√	
10	Pemberian tes formatif oleh dosen kepada mahasiswa	√	
11	Penyampaian dan penguasaan materi oleh dosen	√	
12	Pelibatan mahasiswa dalam proses pembelajaran	√	
13	Sosialisasi kompetensi oleh prodi kpd mahasiswa dan dosen	√	
14	Kesesuaian materi kuliah dengan kompetensi	√	
15	Penerapan penilaian sesuai kompetensi mata kuliah	√	

Pengendalian merupakan indikator yang sangat menentukan keberhasilan serta kelurusan proses pelaksanaan. Sebaik apapun perencanaan, apabila dalam pelaksanaan tidak terdapat pengendalian, menjadi tidak efektif, karena fungsi pengendalian

adalah monitoring pelaksanaan sesuai dengan perencanaan. Pengendalian lebih banyak dilakukan oleh program studi, karena langsung terlibat dalam proses pembelajaran. Aspek evaluasi telah dilakukan dan terdokumentasikan secara baik, tetapi aspek penjaminan

mahasiswa aktif selama perkuliahan oleh dosen, serta penciptaan collaborative learning belum sepenuhnya berjalan. Aspek lain yang belum baik adalah koreksi terhadap dosen serta pemberian alternative solusi terhadap permasalahan dosen belum sepenuhnya dapat dilaksanakan oleh kaprodi. Kurang intensifnya pertemuan antara kaprodi dengan para dosen, barangkali menjadi jarak pemisah sehingga antar

keduanya belum dapat berkomunikasi secara terbuka, baik dosen yang menjadi inisiator maupun kaprodi. Hal ini perlu dipikirkan untuk dirancang pertemuan yang khusus membicarakan aspek aspek tersebut, sehingga antara yang dilaksanakan oleh dosen maupun kaprodi secara simultan dapat dikolaborasikan. Hasil aspek pengendalian seperti pada tabel 7.

Tabel 7.
Pengendalian Standar Proses Pembelajaran UPN “Veteran” Jakarta

No	ASPEK	Sudah Memenuhi	Sebagian Memenuhi
1	Evaluasi tatap muka dosen dan mahasiswa oleh fakultas	√	
2	Evaluasi dosen oleh mahasiswa	√	
3	Evaluasi proses pembelajaran dan pencapaian oleh dosen	√	
4	Dosen menjamin mahasiswa aktif selama perkuliahan		√
5	Evaluasi pencaiaian kompetensi mata kul oleh prodi	√	
6	Penciptaan lingkungan collaborative learning		√
7	Koreksi terhadap ketidak sesuaian kepada dosen		√
8	Pemberian alternatif solusi oleh kaprodi kepada dosen		√

Kepuasan seluruh sivitas akademika terhadap pelaksanaan proses tridharma UPN “Veteran” Jakarta merupakan salah satu indikator ukuran standar mutu. Oleh karena itu perlu dianalisis seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa, dosen serta karyawan yang terlibat dalam proses penyelenggaraan tridharma tersebut. Tingkat kepuasan diukur berdasarkan skor rata rata skala likert 1-4 terhadap beberapa aspek dimensi sesuai dengan kepentingannya.

Kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran diukur berdasarkan indikator performance dosen, fasilitas pembelajaran, kompetensi dosen, pembimbingan serta aspek layanan akademik maupun non akademik. Tabel 8 menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa secara keseluruhan sebesar 2,45 belum mencapai baik, sehingga perlu dicermati dan dipikirkan bersama agar proses lebuah baik. Aspek layanan terhadap mahasiswa memiliki rata rata skor terendah (2.28) dibandingkan dengan aspek lain, Hal ini benar benar harus menjadi perhatian, karena inti tridharma perguruan tinggi adalah bagaimana memberikan pelayanan sebaik baiknya terhadap seluruh sivitas akademika. Salah satunya mahasiswa, yang selama ini merupakan satu satunya sumber pendapatan UPN “Veteran” Jakarta. bagaimanapun sebuah perguruan tinggi tidak dapat berjalan tanpa mahasiswa.

Mahasiswa juga sebagai agen promosi yang paling efektif untuk sebuah perguruan tinggi, karena melalui mahasiswa biasanya stakeholder yang lain dapat terpengaruh, orang tua mahasiswa misalnya bahkan masyarakat pada umumnya. dari kelima aspek kepuasan mahasiswa yang disurvei, hanya kompetensi

dosen serta pembimbingan yang memiliki rata rata skor di atas 2,50. Hal ini menunjukkan bahwa institusi masih belum maksimal menyelenggarakan proses pembelajaran, berhubungan juga dengan hasil deskripsi tentang pemenuhan standar dari fasilitas pembelajaran, pemenuhan buku maksimal setiap mahasiswa masih belum sepenuhnya dilakukan. Aspek layanan melibatkan seluruh karyawan UPN “Vbeteran” Jakarta, sehingga perlu dipikirkan peningkatan kompetensi SDM sesuai tugas dan fungsinya terutama yang berhadapan langsung dengan para mahasiswa. Barangkali pemetaan karyawan maupun dosen juga perlu dirancang dengan baik, sehingga jelas karir serta pengembangan sesuai dengan kompetensinya.

Tabel 8.
Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran UPN “Veteran” Jakarta

No	Dimensi	Rataan Skor
1	Performance dosen	2,45
2	Fasilitas Pembelajaran	2,36
3	Kompetensi Dosen	2,66
4	Pembimbingan	2,51
5	Layanan	2,28
6	Proses Pembelajaran	2,45

Kepuasan dosen terhadap pengelolaan sudah baik (2,74), namun terdapat aspek pengakuan dan penghargaan yang masih cukup rendah yaitu sebesar 2,17, serta aspek pembinaan sebesar 2,56 menunjukkan belum maksimalnya UPN “Veteran” Jakarta memperhatikan para dosen yang menjadi ujung tombak proses pembelajaran. Pengakuan dan penghargaan

meliputi sistem penggajian para dosen yang saat ini barangkali sudah selayaknya menjadi prioritas utama institusi untuk meningkatkan kesejahteraan dosen. Proses pembelajaran untuk mendapatkan lulusan yang kompeten, terletak pada para dosen, apalagi dengan perkembangan jumlah mahasiswa yang signifikan cukup tinggi serta proses rekrutmen mahasiswa yang masih belum selektif (kecuali kedokteran) menambah beban berat para dosen untuk menjadikan lulusan yang kompeten. Sehingga sudah selayaknya apabila institusi memprioritaskan penghargaan kepada para dosen serta memikirkan karir para dosen. Hasil dari seluruh aspek dapat dilihat pada tabel 9.

Tabel 9.

Kepuasan Dosen Terhadap Pengelolaan UPN "Veteran" Jakarta

No	Dimensi	Rataan Skor
1	Kesesuaian kompetensi	2,91
2	Fasilitas dan layanan	2,61
3	Pengakuan dan pengharapan	2,17
4	Proses pembinaan	2,56
5	Pengelolaan	2,74

Karyawan merupakan salah satu unsur pelaksana proses tridharma perguruan tinggi, sehingga perlu dibina serta dikembangkan kemampuannya agar senantiasa mendukung penyelenggaraan proses tridharma. Kenyamanan karyawan dalam bekerja, pengakuan dan penghargaan serta kejelasan karir akan sangat berpengaruh terhadap kinerjanya, sehingga kepuasan karyawan pun menjadi salah satu ukuran pengelolaan institusi. Tabel 10 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan karyawan terhadap pengelolaan sebesar 2,66 lebih rendah dibandingkan kepuasan dosen. Hal ini perlu mendapat perhatian serius, karena karyawan merupakan unsur pendukung yang utama dalam proses pembelajaran. dosen pun memerlukan dukungan dari seluruh karyawan.

Sama halnya dengan tingkat kepuasan dosen, aspek pengakuan dan penghargaan memiliki rata rata skor terendah, artinya pemberian penghargaan baik materil maupun non materil masih belum maksimal. Hal ini perlu disikapi lebih cermat oleh institusi dalam merumuskan kebijakan ke depan, perlu memperhatikan hasil studi ini sebagai salah satu bahan pertimbangan. Bagaimanapun kenyamana karyawan perlu terus dipelihara dan ditingkatkan, mengingat kondisi ekonomipun semakin banyak tuntutan. Semakin tenang serta terjamin para karyawan dalam bekerja, kinerja pun semakin baik karena konsentrasi pekerjaan

semakin baik, tidak harus memikirkan kegiatan tambahan. Selain aspek pengakuan dan penghargaan juga aspek fasilitas hanya sebesar 2,40.

Tabel 10.

Kepuasan Karyawan Terhadap Pengelolaan UPN "Veteran" Jakarta

No	Dimensi	Rataan Skor
1	Fasilitas	2,40
2	Pengakuan dan penghargaan	2,30
3	Peluang dan promosi	2,73
4	Atmosfir	2,99
5	Kredibilitas	2,86
6	Pengelolaan	2,66

SIMPULAN

Berdasarkan analisis deskriptif terhadap studi dokumentasi pemenuhan standar mutu dapat disimpulkan bahwa secara dokumentasi UPN "Veteran" Jakarta telah memiliki standar terutama untuk dokumen kurikulum, penetapan standar, maupun mekanisme. Tetapi pada tahap pelaksanaan di lapangan baru sebagian dokumen tersebut diimplementasikan, masih terdapat pelaksanaan yang belum mengacu pada dokumen baik pedoman maupun standar operasional prosedur (SOP). Sedangkan untuk standar proses pembelajaran pada tahap perencanaan sudah sepenuhnya berdasarkan standar, tetapi pada tahap pelaksanaan serta pengendalian masih terdapat beberapa aspek standar yang belum sepenuhnya dilakukan, hal ini terkait dengan komitmen wewenang dan tanggung jawab personil baik dosen maupun karyawan.

Hasil analisis data kepuasan Mahasiswa, Dosen dan Karyawan terhadap proses tridharma mengindikasikan cukup, yaitu kepuasan mahasiswa hanya memiliki rata-rata skor sebesar 2,45, dosen sebesar 2,74, karyawan sebesar 2,66. Hasil tersebut sangat didominasi oleh dimensi indikator pengakuan dan penghargaan baik dosen (2,17) serta karyawan sebesar 2,30, dan dimensi layanan mahasiswa sebesar 2,28.

Hasil analisis deskriptif dari pemenuhan standar dokumen maupun implementasinya serta kepuasan dari sivitas akademika menunjukkan indikasi bahwa belum maksimalnya kepuasan disebabkan pengakuan dan penghargaan yang belum maksimal, yang terkait pula dengan layanan terhadap mahasiswa yang belum maksimal pula. Dapat direkomendasikan bahwa untuk lebih meningkatkan layanan serta komitmen implementasi standar mutu berbasis tridharma sebaiknya diupayakan terhadap pembinaan SDM secara

kompetensi serta pengelolaannya secara optimal termasuk bidang kenyamanan dan kesejahteraan, sehingga dapat memberikan layanan prima terhadap mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

Abbas, Syahrial, 2008, *Manajemen Perguruan Tinggi Beberapa Catatan*, Jakarta, Prenada Media Group.

Indrajit, R. Eko dan R. Djokopranoto, 2006, *Manajemen Perguruan Tinggi Modern*, Yogyakarta, Andi, Yogyakarta.

Tilaar, HAR, 2000, *Paradigma Baru Pendidikan Nasional*, Jakarta, Rineka Cipta PT.

Yuniarsih, Tjutju dan Suwatno, 2008, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Teori, Aplikasi dan Isu Penelitian*, Bandung, Universitas Pendidikan Indonesia dan Alfabeta CV.

_____, 2008, *Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi (SPM-PT)*, Departemen Pendidikan Nasional, Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi.

