

ISU-ISU, DEFINISI DAN TERMINOLOGI MUTU DALAM PENDIDIKAN TINGGI

TUJUAN

- ❑ Memberikan latar belakang akan pentingnya mutu dalam pendidikan tinggi sebagai landasan untuk sesi-sesi berikutnya.
- ❑ Memberikan dan mendiskusikan definisi *Mutu*, *Jaminan Mutu*, *Peningkatan Mutu*, *Manajemen Mutu Terpadu* dan kriteria-kriteria yang dipakai dalam peningkatan mutu.
- ❑ Menggarisbawahi tema bahwa Mutu itu adalah kewajiban kita semua.

KETERANGAN RINGKAS

Sudah banyak buku yang diterbitkan dalam bahasa Indonesia, malah ditulis oleh pakar-pakar Mutu orang Indonesia, yang akan banyak memberikan latar belakang yang lebih lengkap dari Semiloka ini dalam hal Mutu, Manajemen Mutu Terpadu dan tempat Mutu dalam kegiatan kita sehari-hari termasuk untuk perguruan-perguruan tinggi. Daftar buku dan materi-materi ini terlampir untuk dapat dilihat dan dibeli sebagai bahan referensi.

Pemikiran pemerintah mengenai perkembangan dalam pendidikan tinggi di Indonesia dapat dibaca dalam karangan DR. Ir. Satrio Sumantri Brodjonegoro, Direktur Binsarak, DIKTI, yang telah dilampirkan dalam kertas kerja ini. Komentar dari Prof. DR. Sukadji Ranuwihardjo dalam sebuah artikel beliau yang diterbitkan Kompas pada tanggal 26 Januari 1999 yang lalu, juga penting dibaca, terutama karena Prof. Sukadji telah lama berkecimpung dalam hal pendidikan tinggi Indonesia dan pernah beberapa kali menjadi Direktur Jendral Pendidikan Tinggi, Depdikbud.

Melalui sesi 1.5 dan 1.6 ini, diharapkan agar peserta terangsang untuk mendalami persoalan-persoalan peningkatan mutu dalam pendidikan, dalam pengajaran dan dalam pembelajaran.

ISU-ISU DALAM PENDIDIKAN TINGGI

- Perkembangan zaman
- Perkembangan teknologi
- Globalisasi
- Konsep-konsep baru dalam pendidikan
- Penerimaan dan penerapan konsep Mutu dalam Pendidikan Tinggi

PERKEMBANGAN ZAMAN

- Industrialisasi
- Peningkatan, penyebarluasan dan pemerataan pendidikan
- Peningkatan kesehatan, umur
- Peningkatan kesejahteraan rakyat
- Pengenalan pemikiran-pemikiran baru mengenai kehidupan

PERKEMBANGAN TEKNOLOGI

- Dampak penerapan teknologi baru/maju
- Peledakan penyebaran informasi
- Laju pergantian/perkembangan teknologi
- Peralihan dari pengendalian fisik ke pengendalian informasi (kekuatan nyata berada pada orang yang mempunyai dan mengendali informasi)

GLOBALISASI

- Bersifat penyebarluasan yang cepat disebabkan penggunaan teknologi
- Bersifat menandakan realita persaingan dalam berbagai aktivitas
- Tidak memandang bulu – semua negara dan manusia dipandang sama
- Dampak globalisasi adalah global

KONSEP-KONSEP BARU DALAM PENDIDIKAN

- Pembagian faedah - % untuk masyarakat ? dan % untuk alumnus ?
- Privatisasi
- Efisiensi/produktivitas
- Orientasi pada Konsumen (siswa dan mahasiswa sebagai konsumen)
- Memusatkan belajar bukan mengajar (*learning-centred education*)
- Pendidikan adalah hal yang dinamis
- Pendidikan harus relevan dengan kebutuhan masyarakat, negara dan dunia
- Tanggung jawab pendidikan harus sama-sama dipikul oleh pendidik dan mahasiswa
- Pemberdayaan dalam pendidikan adalah syarat mutlak

KONSEP MUTU DALAM PENDIDIKAN

- Asal-usul konsep mutu, jaminan mutu, TQM
- Mengapa harus dipakai dalam pendidikan
- Pemakaian konsep mutu di pendidikan – case studies
- Pemakaian konsep mutu dalam pendidikan – proses dan pengalaman sendiri

KONSEP MUTU DALAM PENDIDIKAN

“Masalah yang erat kaitannya dengan perbaikan mutu pendidikan perguruan tinggi adalah sistem pengelolaan perguruan tinggi yang sekarang dirasakan sudah tidak lagi memenuhi kebutuhan” – Prof. DR. Sukadji Ranuwihardjo (Kompas, 26 Januari 1999).

BEBERAPA PEMIKIRAN DALAM RANGKA PENINGKATAN MUTU DAN DAYA SAING PERGURUAN TINGGI

Oleh

Satryo Soemantri Brodjonegoro
Direktur Pembinaan Sarana Akademik

1. Paradigma baru penataan sistem pendidikan tinggi:
 - otonomi
 - akuntabilitas
 - akreditasi
 - evaluasi diri
 - peningkatan kualitas berkelanjutan
2. Perguruan tinggi perlu menata dirinya untuk dapat meningkatkan mutu dan daya saing dengan menerapkan paradigma tersebut di atas secara terintegrasi.
3. Pemerintah terus menerus mengupayakan:
 - peningkatan mutu dan relevansi pendidikan tinggi
 - peningkatan kesempatan belajar bagi masyarakat (pemerataan pendidikan)
 - penataan sistem pendidikan tinggi yang berdaya saing
4. Perguruan tinggi dalam hal ini perlu menyusun rencana strategis (renstra) jangka panjang untuk merealisasikan misi dan visi perguruan tinggi tersebut yang tentunya sejalan dengan misi dan visi pemerintah Indonesia dalam rangka meningkatkan kualitas sumber daya manusia Indonesia. Dari rencana strategis tersebut kemudian diturunkan menjadi rencana operasional (renop) yang diimplementasikan setiap tahun. Dengan adanya rencana tersebut, maka keterkaitan antara program dengan target pencapaian dapat diketahui dan ini yang merupakan salah satu indikator kinerja perguruan tinggi.
5. Untuk meningkatkan daya saing dan mutu perguruan tinggi, maka perlu diupayakan adanya indikator kinerja perguruan tinggi, yang untuk sementara dapat dinyatakan dalam:
 - kuantitas dan kualitas serta relevansi lulusan
 - kuantitas dan kualitas serta relevansi hasil penelitian dan pengembangan
 - kuantitas dan kualitas dan relevansi kegiatan pengabdian pada masyarakat
6. Dengan melihat kriteria tersebut di atas, maka prinsip link & match menjadi penting untuk dapat diimplementasikan dalam pendidikan tinggi sesuai dengan kemampuan dan ciri perguruan tinggi. Perguruan tinggi mempunyai misi untuk meningkatkan kemampuan masyarakat pada umumnya melalui pembinaan SDM maupun kegiatan masyarakat.

7. Dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan tinggi, pemerintah Indonesia melalui berbagai pinjamannya telah melakukan investasi yang tidak sedikit, antara lain:
 - proyek pengembangan pendidikan guru sekolah dasar sebesar US \$ 54.1 juta
 - proyek pengembangan guru sekolah menengah sebesar US \$ 87.1 juta
 - proyek peningkatan pendidikan sains dan keteknikan sebesar US \$ 142.1 juta
 - proyek pengembangan staf dan sarana perguruan tinggi sebesar US \$ 102.1 juta
 - proyek pengembangan 6 universitas sebesar US \$ 106 juta
 - proyek pengembangan sebelas lembaga pendidikan tinggi sebesar US \$ 235 juta
 - proyek peningkatan kualitas perguruan tinggi sebesar US \$ 109.1 juta
 - proyek pengembangan pendidikan politeknik (sedang dalam pembahasan)
 - proyek peningkatan pendidikan tinggi (sedang dalam pembahasan)
 - proyek pengembangan pendidikan jarak jauh (sedang dalam pembahasan)

8. Investasi tersebut di atas terutama dalam bentuk peningkatan kualitas staf pengajar, peningkatan sarana dan kualitas laboratorium, sarana pendidikan lainnya termasuk perpustakaan. Bahkan komponen utama dari investasi tersebut adalah pada program pendidikan pasca sarjana bagi dosen PTN, dan juga beberapa dosen PTS baik di dalam maupun di luar negeri. Komponen berikutnya adalah fasilitas fisik gedung dan peralatan untuk pendidikan.

9. Melihat besarnya investasi tersebut di atas (masih banyak lagi yang belum disebutkan), meskipun belum dapat memenuhi seluruh kebutuhan pendidikan nasional secara ideal, maka seyogynya pendidikan tinggi di Indonesia sudah harus meningkat kualitas dan kinerjanya. Hal ini belum dapat dirasakan karena ternyata masih banyaknya keluhan dari pengguna lulusan perguruan tinggi di samping itu juga banyak kebutuhan lulusan yang tidak dapat diisi oleh penyedia lulusan karena satu dan lain hal. Oleh karena itu peningkatan mutu dan relevansi menjadi sangat penting untuk ditegakkan dan hal ini hanya dapat dicapai apabila kinerja perguruan tinggi dapat ditingkatkan, terutama setelah adanya investasi besar oleh pemerintah Indonesia.

10. Kinerja perguruan tinggi akan baik apabila seluruh civitas akademika berpartisipasi aktif dalam seluruh kegiatan pendidikan tinggi, terutama dengan menerapkan 5 paradigma tersebut di atas. Untuk meningkatkan keterlibatan seluruh civitas akademika perguruan tinggi dan untuk meningkatkan mutu serta daya saing perguruan tinggi, maka setiap perguruan tinggi perlu membenahi / menata kembali:
 - organisasi perguruan tinggi yang efektif dan efisien sehingga mampu bersaing
 - program untuk perolehan dan penggunaan dana yang efektif dan efisien
 - program jaminan dan peningkatan mutu pendidikan melalui proses pembelajaran yang lebih efektif dan efisien

11. Dalam raker ini akan dibahas upaya dan kiat yang diperlukan untuk meningkatkan daya saing dan mutu perguruan tinggi. Beberapa perguruan tinggi diminta untuk menyampaikan pengalaman dalam mengelola perguruan tinggi ditinjau dari ketiga aspek tersebut di atas. Setiap perguruan tinggi memiliki keunikan dan potensi tertentu yang perlu dimanfaatkan untuk meningkatkan daya saing tersebut.

12. Untuk masa mendatang, Dikti juga akan menerapkan pola pendanaan perguruan tinggi yang bersifat kompetitif dan berbasis pada kinerja. Hal ini telah dirintis dengan adanya program URGE (University Research for Graduate Education), program DUE (Development of Undergraduate Education) dan program QUE (Quality of Undergraduate Education) yang seluruhnya menggunakan pola kompetisi. Pemerintah juga peduli dengan kualitas pendidikan tinggi sehingga peran BAN menjadi semakin penting.
13. Kualitas pendidikan tinggi diupayakan pencapaiannya antara lain melalui peningkatan kemampuan pembelajaran bagi para dosen. Salah satu upaya peningkatan tersebut dilakukan melalui kegiatan AA/PEKERTI bagi para dosen, pembentukan dan peningkatan peran pusat/lembaga pengembangan pendidikan di perguruan tinggi, dan perluasan mandat beberapa IKIP. Peningkatan kemampuan pembelajaran tersebut akan menghasilkan peningkatan kompetensi lulusan.

PENDIDIKAN. MASYARAKAT, TEKNOLOGI

Selain budi atau akhlak, manusia masih memerlukan sejumlah hajat untuk dapat hidup layak di dunia ini. Manusia memerlukan makanan dan minuman, kesehatan dan kebersihan, pakaian dan keindahan, hunian dan pemukiman, transportasi dan komunikasi, serta budi bahasa dan pendidikan. Dari waktu ke waktu, hajat hidup ini memperoleh standar baru sesuai dengan perkembangan zaman. Acuan dari standar ini selalu berpatokan kepada martabat manusia, sehingga dalam batas kemungkinan, manusia terus berusaha untuk mempertinggi martabat kemanusiaan di bumi ini.

Tanpa mengurangi perhatian kita kepada kepentingan berbagai hajat lainnya di dalam hidup ini, kita mencoba untuk melihat satu saja di antara berbagai hajat hidup itu. Kita melihat hajat hidup yang berbentuk pendidikan. Kita menelaah bagaimana pendidikan ini berkaitan dengan perkembangan kehidupan di dalam masyarakat. Dan kita mencatat pula sebagian hal yang mempengaruhi pendidikan beserta standar di dalam pendidikan itu.

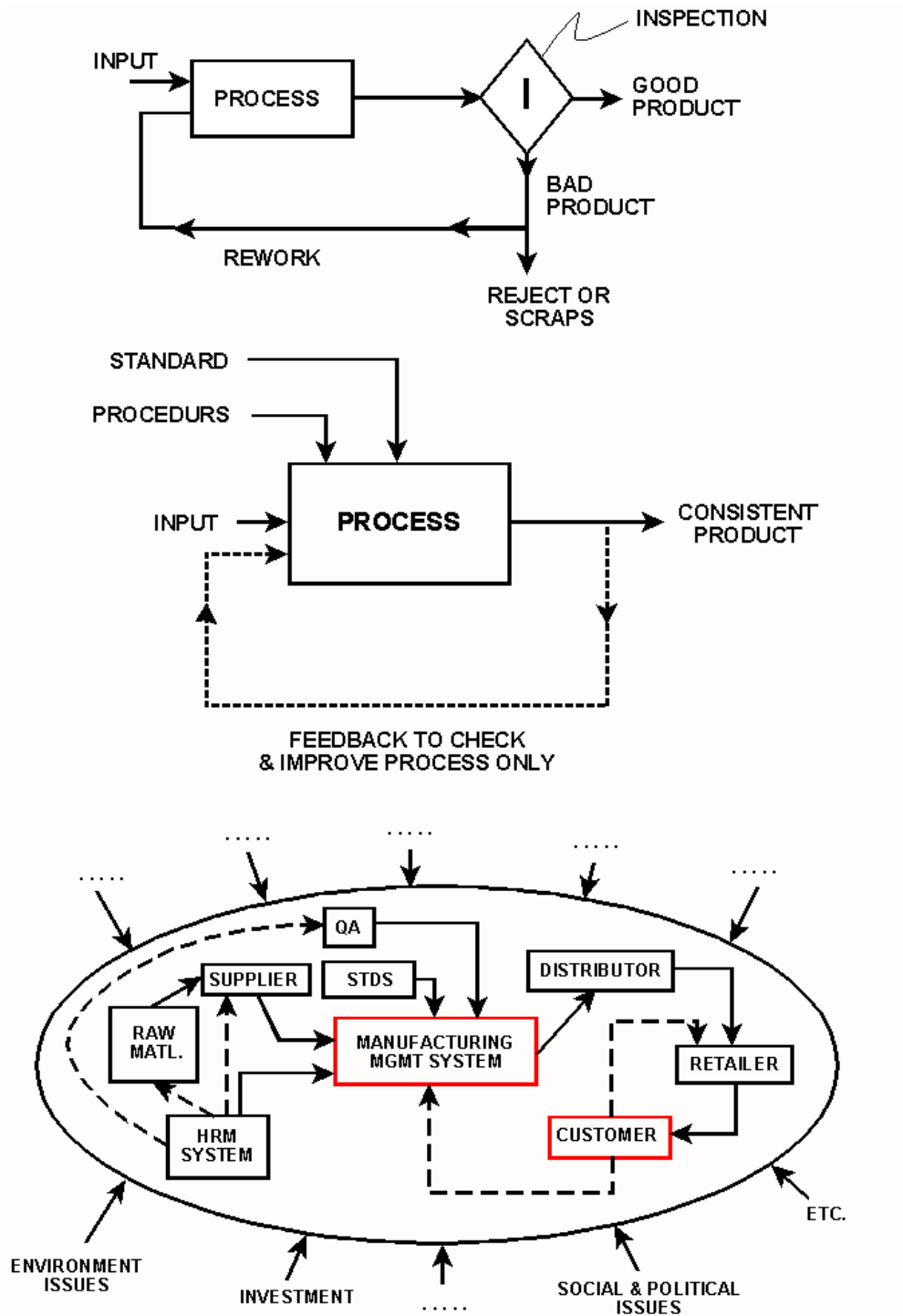
Standar baru di dalam pendidikan selalu menuntut adanya perubahan di dalam pendidikan. Perubahan ini dapat saja muncul dalam berbagai wujud. Ada kalanya, perubahan itu muncul dalam bentuk pembaruan sistem. Ada kalanya pula, perubahan itu tiba dalam bentuk bahan pelajaran baru. Perpaduan di antara berbagai perubahan di dalam pendidikan membawa pendidikan kita ke dalam kegiatan yang selalu dinamik. Dan bersama dinamika itu, pendidikan kita berusaha untuk berkembang bersama dengan semua hajat yang ada di dalam hidup manusia.

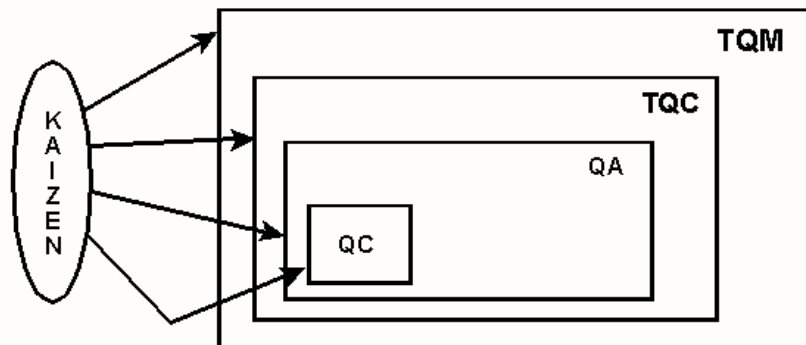
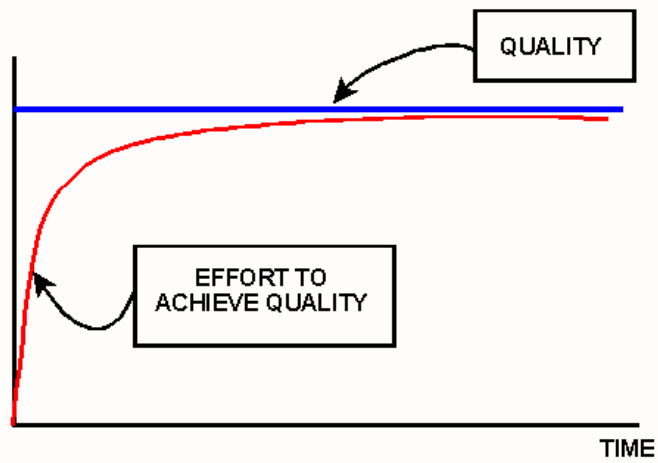
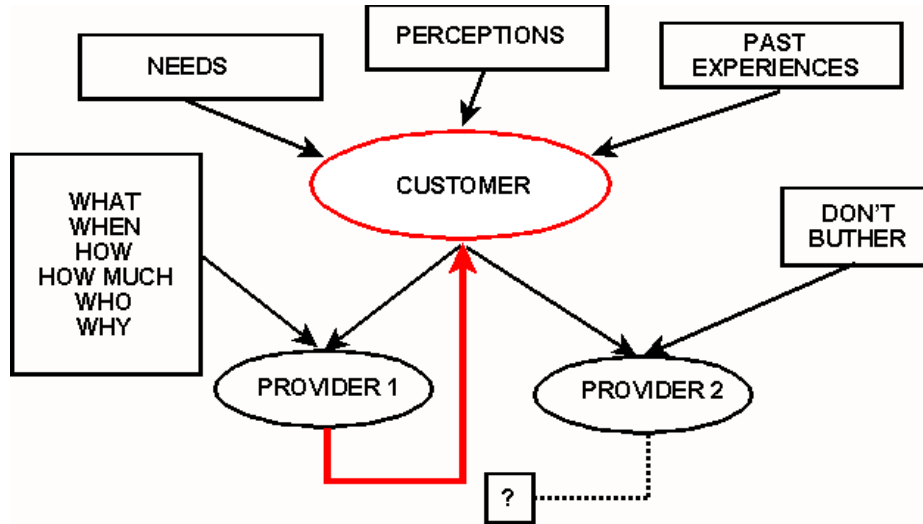
Dalam batas tertentu, standar baru pada pendidikan berkaitan pula dengan keadaan hidup di dalam masyarakat. Pada waktunya, pendidikan menyesuaikan diri kepada keadaan masyarakatnya. Dan pada saatnya pula, pendidikan menjadi perintis bagi perubahan di dalam masyarakat. Kaitan di antara pendidikan dan masyarakat ini bersumber pada hakikat hidup. Dan hakikat hidup itu selalu menuntut agar kaitan demikian dapat membuat seluruh hajat hidup manusia menjadi satu sistem yang utuh.

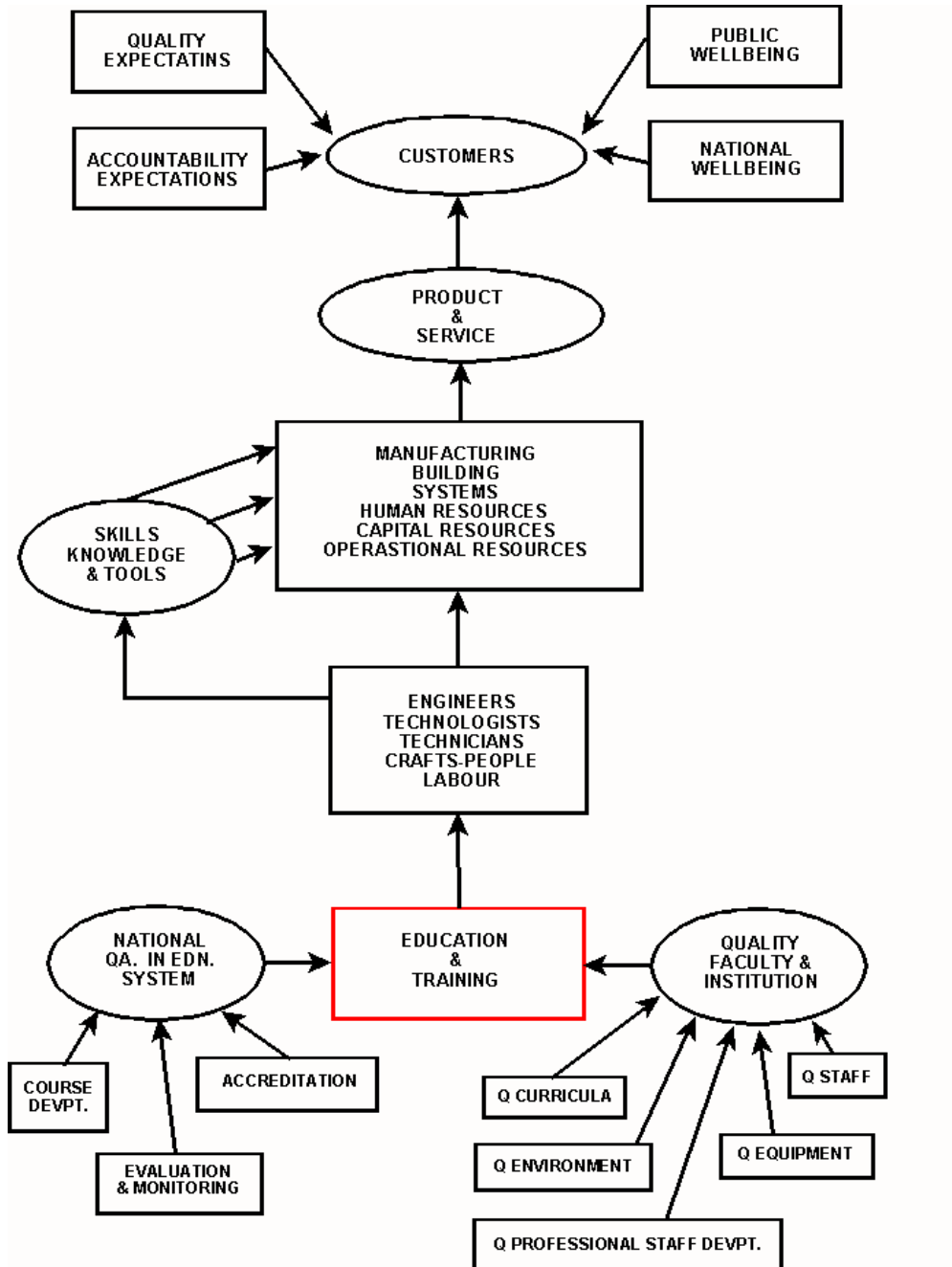
Bagi sekelompok manusia, kata abstrak yang memadukan pendidikan dengan masyarakat ini, perlu dieja ke dalam bentuk yang kasat mata. Dalam pengejaan seperti inilah, mereka menyaksikan berbagai perkembangan masyarakat dalam wujudnya yang nyata. Dan bersamaan dengan itu, mereka melihat juga pendidikan di dalam bentuknya yang sejati.

Kelompok manusia yang kebetulan berfungsi sebagai pendidik itu, melihat betapa pesatnya suatu era baru tengah menyinging di dalam masyarakat kita. Melalui luapan alat yang berwujud komputer, komunikasi di dalam masyarakat mengenal dimensi baru. Masyarakat kita mulai memperlakukan data dan informasi melalui suatu standar baru. Data mulai diolah dengan kecermatan dan kecepatan yang tinggi. Informasi yang biasanya terletak di luar jangkauan olah mulai masuk ke dalam jangkauan olah. Dan bersama itu, masyarakat mulai menyadari kenyataan bahwa era baru telah muncul di dalam hidup mereka.

Dalam rangka inilah, kelompok manusia pendidik itu mulai melihat suatu kenyataan baru. Melalui kaitan di antara masyarakat dan pendidikan, standar baru di dalam masyarakat perlu diimbangi pula oleh standar baru di dalam pendidikan. Kalau masyarakat telah memasuki era baru dengan menerima kehadiran komputer, maka pada tempatnyalah kalau pendidikan mulai pula merintis pengetahuan tentang komputer itu. Dan bersama itu, pendidikan komputer merupakan salah satu standar baru di dalam dinamika pendidikan zaman sekarang.





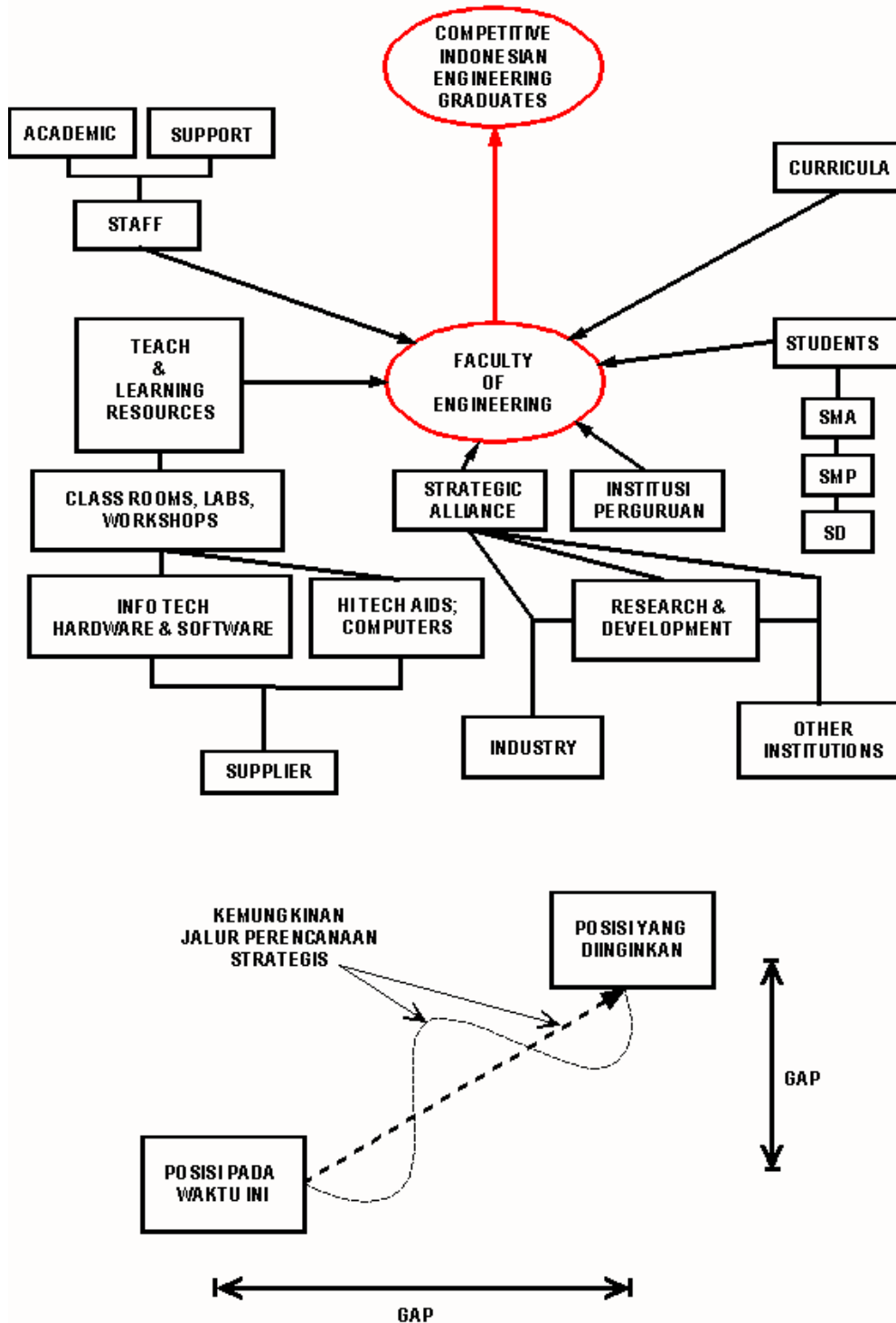




	QUALITY	QUALITY CONTROL	QUALITY ASSURANCE	TOTAL QUALITY MANAJEMEN
MANUFACTURING	<ul style="list-style-type: none"> Fines for purpose (ISO 9000) Meeting design specifications Meeting customer's specifications Exceeding customer's specification Zero - defect 	<p> I = input O = output P = process = inspection </p> <p> OK = meet spec. NO = defective </p>	<p>Output ALWAYS quality</p>	
	EDUCATION	<ul style="list-style-type: none"> Getting qualified in the shortest possible time Getting commensurate job after graduating 	<p> STUDENTS SYLLABUS TEACHERS </p> <p> PASS FAIL DROP OUT </p> <p> REPEAT </p> <p> EXAM </p>	<p>GRADUATE</p> <p>Continuous Improvement of Teaching and Learning through continuous student assessment and feedback.</p>
ADMINISTRATIVE	<ul style="list-style-type: none"> Routine procedures done efficiently in the least customer's time (they're here for academic purpose, not admin) Admin staff friendly and helpful Environment always conducive to learning 	<p> OK NO </p> <p> REWORK </p>	<p>e.g. Check procedures are established as each question on the enrolment form is filled</p>	<p>Space, Library, Hearing, Exam room</p>

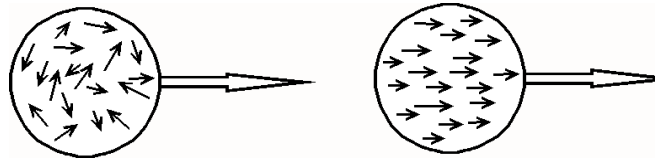


Micro-analysis of Engineering Education Development



Langkah-langkah Penerapan Jaminan Mutu

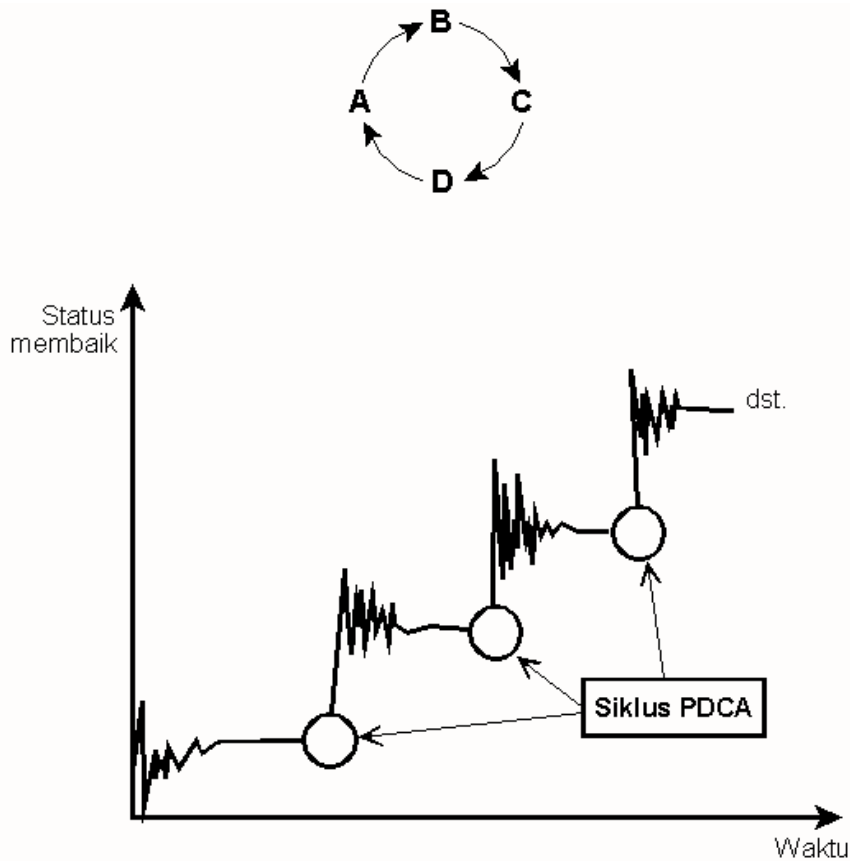
1. Sosialisasi konsep mutu, jaminan mutu dan kendali mutu total/terpadu.
2. Pengertian yang sama mengenai mutu.
3. Komitmen pada mutu.
4. Pengembangan pola mutu
5. Pengelolaan pola mutu
6. Peningkatan yang berkelanjutan dalam hal mutu





SIKLUS "PDCA"

1. Identifikasi proses yang ingin diperbaiki/ditingkatkan.
2. Atur diri untuk pengelolaan proses perbaikan.
3. Ketahui dengan jelas segalanya mengenai proses itu pada waktu ini (umpamanya kekurangan dan kelebihan).
4. Pelajari sebab-sebab dari pada variasi yang dihadapi oleh proses tersebut.
5. Pilih cara perbaikan atau metode untuk memperbaiki proses tersebut.
6. Rencana perbaikan proses tersebut (**PLAN**).
7. Kerjakan perbaikan tersebut (**DO**)
8. Periksa proses perbaikan dan hasil perbaikan tersebut (**CHECK**)
9. Kerjakan modifikasi dari pada perbaikan seandainya ada (**ACT**)



BAHAN REFERENSI DALAM BAHASA INDONESIA MENGENAI MUTU, JAMINAN MUTU DAN MANAJEMEN MUTU TERPADU

BUKU

- ❑ D Gabor, *Banyak hal Besar Terjadi* [Terj. *Big Things Happen*], Professional Books, 1998
- ❑ V Gaspersz, *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*, Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1997
- ❑ V Gaspersz, *Konsep VINCENT: Penerapan Konsep VINCENT tentang Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*, Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1997
- ❑ V Gaspersz, *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa: Strategi untuk Memenangkan Persaingan Global*, Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1997
- ❑ V Gaspersz & T Mutis, *Nuansa Menuju Perbaikan Kualitas dan Produktivitas*, Penerbit Universitas Trisakti, Jakarta, 1997
- ❑ S Hardjosoedarmo, *Bacaan Terpilih tentang Total Quality Management*, Penerbit Andi, Yogyakarta, 1996
- ❑ S Hardjosoedarmo, *Dasar-dasar Total Quality Management*, Penerbit Andi, Yogyakarta, 1997
- ❑ M Imai Kaizen, *Kunci Sukses Jepang dalam Persaingan* [Terj. *Kaizen, The Key to Japan's Competitive Success*], karya Unipress, 1991
- ❑ M D Rahardjo (Ed), *Keluar dari Kemelut Pendidikan Nasional*, Intermedia, Juni 1997
- ❑ B Soehendro, *Kerangka Pengembangan Pendidikan Tinggi Jangka Panjang 1996-2005*, DIKTI, Depdikbud, 1998
- ❑ A M Stewart, *Pemberdayaan Sumber Daya Manusia* [Terj. *Empowering People*], Penerbit Kanisius, 1998
- ❑ A M Thomas, *Pelatihan untuk Pengembangan Karyawan* [Terj. *Coaching for Staff Development*], Penerbit Kanisius, 1997
- ❑ F Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Penerbit Andi, Yogyakarta, 1997
- ❑ F Tjiptono & A Diana, *Total Quality Management*, Penerbit Andi, Yogyakarta, 1995

ARTIKEL

- ❑ N Idrus, *Beberapa Pemikiran mengenai Pendidikan Tinggi di Indonesia untuk Millenium III*, IKAMA News, Jakarta, May/June 1998, hal. 33-34
- ❑ N Idrus, *Menuju kepada Sumber Daya Insan Teknik Sipil Indonesia yang Bermutu Global*, Keynote Paper Temu Wicara XI Forum Komunikasi Mahasiswa Teknik Sipil Indonesia, Palu, Oktober 1998
- ❑ T Sutanto, *Sumbangan Pemikiran untuk Pendidikan di Indonesia dalam rangka Menjelang Millenium yang akan datang dalam rangka Reformasi*, IKAMA News, Jakarta, May/June 1998, hal. 37-39

MUTU DALAM TRI DHARMA PERGURUAN TINGGI

1. PENDAHULUAN

Misi suatu perguruan tinggi tercermin dalam kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi-nya, sesuai dengan falsafah yang diamanatkan oleh pemerintah bagi institusi ini yaitu:

1. Kegiatan dalam bidang Pendidikan
2. Kegiatan dalam bidang Penelitian
3. Kegiatan dalam bidang Pelayanan Masyarakat

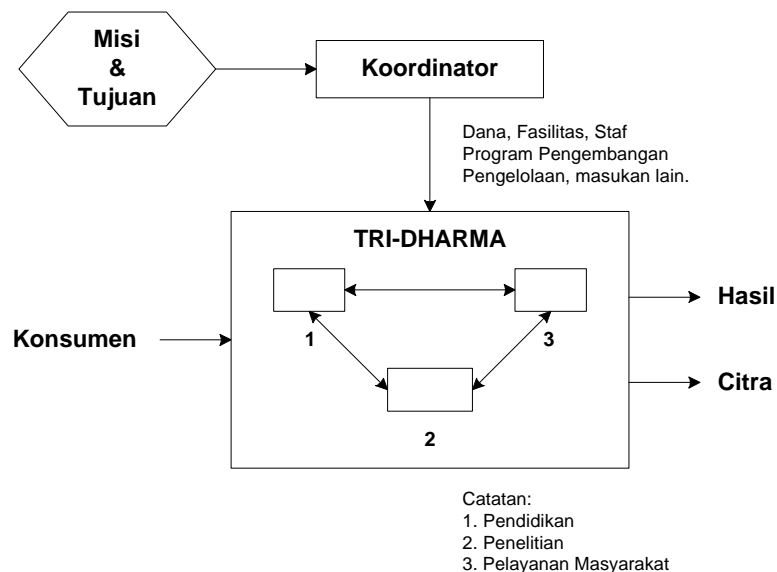
Penilaian atas tingkat performansi suatu perguruan tinggi dapat diukur dari tingkat keberhasilannya dalam mengujudkan tujuan yang terlebih dahulu telah ditetapkan, dari ke 3 bentuk kegiatan tersebut. Pada awal masa kegiatannya dengan demikian masing-masing bidang kegiatan tersebut hendaknya telah memiliki misi tujuan tertentu yang sejalan dengan misi perguruan tinggi.

Pada setiap permasalahan yang ada, metoda penyelesaian termasuk urutan kerja, prioritas, toleransi dan sebagainya akan berpedoman pada pernyataan misi-tujuan tersebut.

Dari pembicaraan awal ini maka segera dapat dilihat akan adanya kebutuhan penerapan sistem mutu dalam manajemen pengelolaan ke 3 kegiatan tersebut, mulai dari penentuan misi tujuan atau sasaran kegiatan, tindakan koreksi dan perbaikan pada tiap elemen kerja kegiatan hingga evaluasi keberhasilan misi perguruan tinggi tersebut secara utuh. Dalam organisasi TRIDHARMA seorang staf pengajar dapat berperan sekaligus dalam ke 3 kegiatan tersebut. Selain diperlukan adanya kontrol atas keseimbangan kegiatan bagi para staf juga keseimbangan bagi keberhasilan dari ke3 kegiatan tersebut. Sebaliknya, fasilitas perguruan tinggi yang berupa instrument peralatan dan laboratorium juga digunakan pada ke 3 kegiatan tersebut sehingga suatu pengaturan bagi pemakainya perlu ditetapkan. Suatu sistem pengawasan yang baik, juga untuk permasalahan lainnya harus disertakan dalam pengelolaan mutu, jangan sampai kepentingan salah satu kegiatan mengorbankan kegiatan yang lain. Hal ini berlaku juga untuk tenaga non staf, mahasiswa/i, fasilitas laboratorium serta bangunan-bangunan milik institusi termasuk ruang-ruang seminar dengan peralatan, bengkel, dan lain-lain yang memerlukan pula dana operasi dan perawatan bahkan perlu lebih dikembangkan.

2. TRI DHARMA PERGURUAN TINGGI

Penyelenggaraan kegiatan-kegiatan dalam TRI DHARMA harus ada dalam koordinasi, mengingat adanya saling interaksi antar tiap kegiatannya. Diinginkan adanya keseimbangan kegiatan melalui pengerahan segenap daya dan potensi yang dipunyai perguruan tinggi yang bersangkutan hingga ke 3 bidang dalam kegiatan TRI DHARMA berikut unsur-unsurnya berkembang sinkron. Hal ini ekuivalen dengan peningkatan kualitas perguruan tinggi.



Gambar 1 Kerangka Kerja Tri-Dharma

Bagaimana kegiatan pengelolaan program TRI-DHARMA sangat dipengaruhi oleh bagaimana pernyataan misi dan tujuan TRI-DHARMA. Unsur-unsur dalam organisasi TRI-DHARMA tidak lain adalah juga unsur milik perguruan tinggi yang bersangkutan. Penerapan karakteristik lulusan yang diinginkan. Sebagai contoh, dalam proyek EEDP diinginkan sifat lulusan yang:

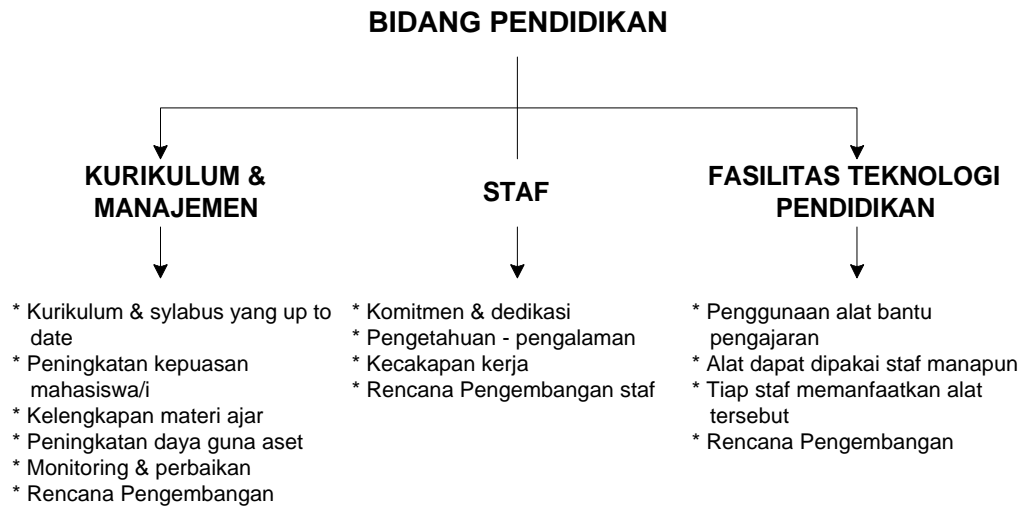
- ❑ Berkualitas baik
- ❑ Relevan (sesuai) dengan kebutuhan

Banyak interpretasi yang timbul dari 2 (dua) tujuan sifat lulusan tersebut, yang masing-masing membawa konsekuensi beban pencapaian yang berbeda, dengan materi staf yang ada. Pada akhirnya harus tercapai suatu kompromi berupa sifat lulusan yang diinginkan yang jelas – tegas – dapat diukur derajat pencapaiannya dan ini merupakan pernyataan misi tujuan setinggi-tingginya. Elemen-elemen yang tersangkut dalam kegiatan bidang ini antara lain kurikulum yang harus disusun sesuai dengan misi tujuan kegiatan, staf pengajar, ruang kuliah berikut sarana bantunya, pegawai non staf, pimpinan dan organisasinya serta harus pula ada unit pengelola penerapan mutu. Fungsi unit terakhir ini adalah untuk menjaga kesesuaian antara hasil dan tujuan yang direncanakan, disertai kualitas yang selalu meningkat, efisiensi yang bertambah tinggi, dengan berjalannya waktu. Demikian secara terus menerus hal itu dilakukan pada sub-sub kegiatan bidang pendidikan lain seperti:

- ❑ Kegiatan penerimaan mahasiswa
- ❑ Penyusunan Kurikulum dan Silabus
- ❑ Proses pengajaran per mata kuliah
- ❑ Proses evaluasi hasil pengajaran
- ❑ Pembinaan staf dan pegawai non staf serta mahasiswa/I
- ❑ Fasilitas pengajaran (kelas, perpustakaan, laboratorium atau studio dll)
- ❑ Dll

Pada setiap akhir tahun ajaran khususnya dilakukan evaluasi antara lain atas prosedur yang benar, proses kegiatan yang benar dan efektif, kesesuaian rencana dan pelaksanaan dan hasil yang dicapai, adanya usulan atau umpan balik dari peserta kuliah ataupun dari pihak luar lain. Dari sistem dokumentasi unit penerapan mutu yang harus sudah disiapkan, diberikan hal-hal yang harus dikoreksi – ditingkatkan – ditambah atau dikurangi, dll.

Dengan cara demikian maka tingkat performansi kegiatan bidang pendidikan akan dapat selalu diperbaiki dari tahun ke tahun berikutnya. Menuju tercapainya mekanisme seperti itu maka diperlukan skenario atau perencanaan kegiatan secara menyeluruh dengan mengikut sertakan faktor penerapan mutu.



Gambar 3 Parameter kualitas bidang pendidikan

Gambar 3 menyimpulkan parameter-parameter yang berpengaruh pada nilai performansi kerja bidang pendidikan dari TRI-DHARMA perguruan tinggi yang bersangkutan. Perbaikan performansi kerja dari suatu sub bidang kegiatan kurikulum dan manajemennya misalnya, dapat dilakukan melalui perbaikan faktor kurikulum dan sylabusnya dan lain-lain. Untuk menampung keperluan perubahan kecil materi suatu mata kuliah mungkin cukup hanya di tampung dengan perubahan kecil pada sylabus mata kuliah yang bersangkutan.

2.2 Bidang Penelitian

Penelitian merupakan aktifitas yang harus ada di setiap perguruan tinggi. Mula-mula sebagai latihan dan secara bertahap dituntut kemanfaatan dari hasil penelitiannya. Dari waktu ke waktu jumlah permintaan dana penelitian ke pemerintah bertambah sehingga harus dilakukan seleksi atau pengaliran pemerian dana. Dari titik waktu tersebut terjadi mekanisme persaingan untuk mendapatkan dana dengan pengajuan proposal penelitian yang sebaik-baiknya. Sementara itu, dari pihak pemberi dana terjadi pula peningkatan kerja secara kualitatif maupun kuantitatif. Dana penelitian makin besar serta dikembangkan kriteria-kriteria bagi pekerjaan penelitian yang akan dibiayai. Suatu mekanisme peningkatan performansi kerja telah terjadi dan berjalan baik namun untuk selanjutnya diharapkan perguruan tinggi dapat menyelenggarakan penelitiannya sendiri. Hal ini telah dirintis oleh DIKTI dengan program "Program Relevancy Fund" atau PRF sebagai sarana transisi untuk nantinya terjadi kerja sama perguruan tinggi – industri lokal.

Dari pemantauan di lapangan (di perguruan tinggi penyelenggara penelitian) ditemukan bermacam permasalahan antara lain jadwal yang terlewat, hasil akhir yang kurang tepat dll. Dipandang pada segi itu maka penerapan konsep kualitas akan banyak memperbaiki sistem keseluruhan. Bagi pihak perguruan tinggi:

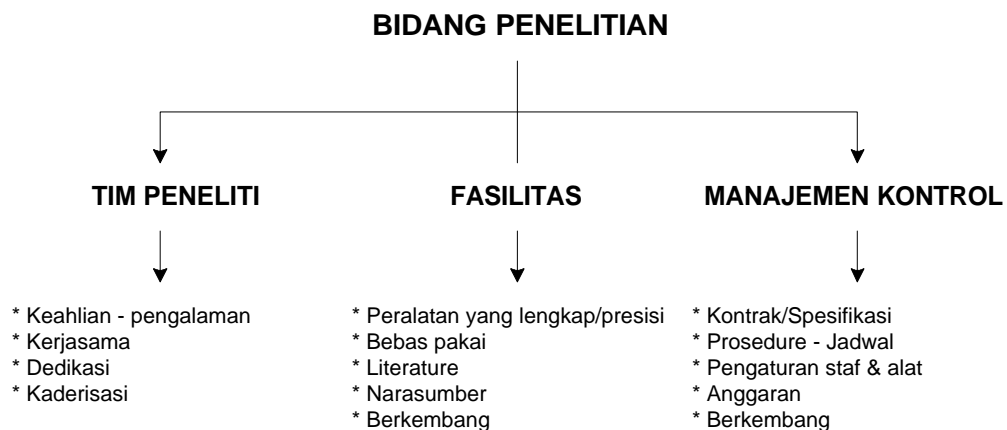
- Mencari objek riset yang praktis, aplikabel dan benar dikuasai
- Berusaha mendapatkan hasil penelitian yang bersaing baik di pasaran
- Produk dengan spesifikasi sebaik-baiknya serta kerja efektif dan efisien.

Keuntungan yang sebanyak-banyaknya dapat pula diperoleh dalam bentuk pengalaman, terjalannya hubungan dengan masyarakat industri, peningkatan kualitas staf yang berdampak pada bidang pendidikan, kemungkinan penciptaan tugas-tugas akhir serta ide bagi produk-produk serupa. Hal-hal seperti ini juga diharapkan oleh pihak DIKTI untuk dikembangkan lebih lanjut sehingga perguruan tinggi tersebut dapat mandiri.

Bagi perguruan tinggi yang telah melakukan kerja sama dengan masyarakat industri/pemerintahan maka keuntungan dana dapat di distribusikan untuk lebih meningkatkan kinerja kerjanya yang juga berdampak positif bagi kegiatan pendidikan maupun penelitian serta pelayanan masyarakat. Sebagai contoh adalah pembelian instrumentasi atau peralatan untuk kepentingan penelitian yang dapat digunakan pula oleh para mahasiswa dalam penyelesaian tugas akhirnya ataupun oleh bidang pelayanan masyarakat dalam penugasannya.

Harus diusahakan:

- Kerjasama pertama, teknis berhasil baik dan berkesan
- Kesan kerjasama yang harmonis
- Partner merasa memerlukan dan yakin akan dapat terpenuhi kebutuhannya



Gambar 4 Parameter kualitas bidang penelitian

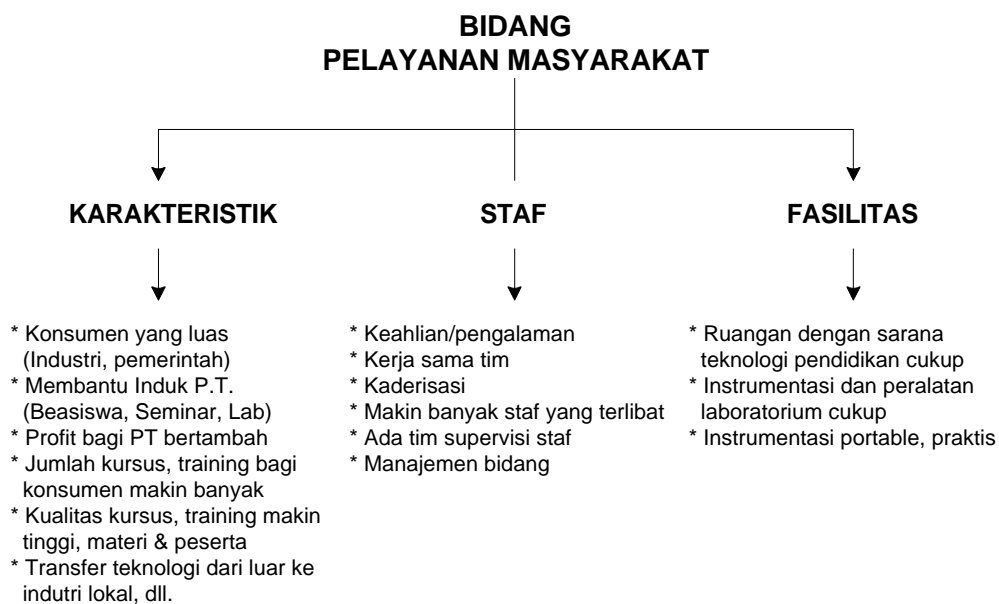
Gambar 4 memperlihatkan faktor-faktor yang berpengaruh atas penampilan sub-sub bidang penelitian (riset). Faktor-faktor inilah yang perlu dimonitor maupun di kembangkan bagii kepentingan peningkatan performansi kerja bidang penelitian dalam rangka pelaksanaan TRI-DHARMA.

Menuju kondisi tersebut maka penerapan kualitas akan sangat membantu, mulai dari penetapan definisi permasalahan atau spesifikasi produk yang diinginkan, cara penyelesaian, rancangan, prosedure dan proses penyelesaian pekerjaan hingga produk akhir dengan spesifikasi yang sesuai dengan spesifikasi kontrak.

Selama pekerjaan berlangsung dilakukan monitoring atas cara kerja, urutan, bahan yang dipakai dll, serta pekerjaan koreksi atas hal-hal yang dianggap tidak pembawa pekerjaan ke produk akhir yang diinginkan atau bila dianggap cara yang sedang berjalan cenderung tidak efisien, Temuan-temuan, koreksi-koreksi yang dilakukan di dokumentasikan secara rapih dan dipelajari agar tak terjadi pengulangan atas cara penyelesaian pekerjaan serupa. Untuk itu, ada kegiatan monitoring saat penyelesaian pekerjaan sedang berjalan.

2.3 Bidang Pelayanan Masyarakat

Kegiatan pelayanan masyarakat ini tidak selalu berdasar pada berapa keuntungan finansial yang dapat diperoleh. Sebagai contoh dapat dikemukakan pengadaan dan pemasangan station relay kecil untuk merelay siaran TV pada lokasi-lokasi yang tak terjangkau oleh station relay resmi yang ada, pembuatan sumur artesis teknologi tepat guna untuk daerah pedesaan yang jauh dari sumber air dll. Sementara itu dipihak lain perguruan tinggi diminta kemandiriannya dalam memenuhi kebutuhan anggaran bagi operasi, pemeliharaan dan pengembangannya. Untuk itu, maka bidang pelayanan masyarakat dengan dukungan keahlian para staf serta fasilitas yang dipunyaiinya dapat di berdayakan untuk mengatasi masalah kebutuhan dana tersebut.



Gambar 5 Parameter kualitas bidang pelayanan masyarakat

Gambar 5 memperlihatkan faktor-faktor yang menentukan tingkat nilai performansi kegiatan bidang pelayanan masyarakat dalam rangka TRI-DHARMA. Untuk meningkatkan performansi kegiatan maka faktor-faktor yang bersangkutan hendaknya diperbaiki. Suatu koordinasi perlu dijalin untuk menghindari terjadinya penurunan kemampuan akibat adanya langkah perbaikan suatu faktor pada kegiatan lain.

3. PERBAIKAN MUTU TRI-DHARMA

Dalam rangka usaha peningkatan performansi kerja perguruan tinggi, mutu hasil kerja dari ke 3 kegiatan TRI-DHARMA perlu terus diperbaiki. Peranan monitoring kegiatan menjadi sangat penting, tentu saja dengan kerja perancangan yang akurat dibantu oleh mekanisme koreksi perbaikan, pengalaman dengan tim pelaksana pekerjaan yang cepat tanggap. Dari tiap kegiatan terlebih dahulu harus lebih diketahui parameter-parameter mana dengan karakteristik bagaimana maka suatu sub kegiatan disebut bermutu lebih baik. Hal ini tak lepas dari misi tujuan dari masing-masing kegiatan tersebut.

3.1 Bidang Pendidikan

Pada kegiatan bidang pendidikan dalam rangka TRI-DHARMA perguruan tinggi, diinginkan karakteristik lulusannya:

- Kemampuan diakui di dunia profesinya.
- Diakui oleh perguruan tinggi luar negeri yang terkemuka serta dianggap setara dengan lulusannya.
- Karakteristik lulusannya sesuai dengan kebutuhan industri / masyarakat sekitarnya.
- Mampu megebanbangkan diri sendiri.

Tindakan yang harus dilakukan:

- Mengkaji ulang dan merevisi kurikulum dan sylabus berdasar masukan dari industri, seminar internasional, program kerjasama institusi asing dll. Setiap periode tertentu.
- Mengkaji ulang dan merevisi sistem manajemen akademis bila perlu.
- Idem untuk buku panduan akademis dan manajemen yang berisi prosedur-prosedure pelaksanaan pekerjaan bagi staf maupun non staf.
- Pengkajian hendaknya melibatkan sebanyak mungkin staf dan dilaksanakan paling tidak 1 kali dalam 2 atau 3 tahun.
- Pembinaan staf dengan memperhatikan kariernya, jabatannya peningkatan keahliannya dll

3.2 Bidang Penelitian

Pada kegiatan bidang penelitian dalam rangka TRI-DHARMA perguruan tinggi, diinginkan hasil yang:

- Memenuhi spesifikasi kontrak dan jadwal.
- Melewati test-test penerimaan dengan baik.
- Di manfaatkan dan punya nilai lebih dari lainnya.
- Memberikan profit.
- Makin bernilai tinggi, canggih dan lebih banyak peneliti terlibat.
- Interaksi positif dengan bidang pendidikan.
- Kemampuan penelitian terus meningkat (staf, peralatan ,manajemen dan publikasi ilmiah).

Tindakan yang harus dilakukan:

- Menyusun rencana sistem manajemen penelitian yang mengatur aktivitas kegiatan dalam rangka TRI-DHARMA.
- Antara pimpinan dan staf pelaksana penelitian telah mempunyai persepsi yang sama dalam bekerja.
- Pada tiap kasus (proyek penelitian) kejelasan spesifikasi dalam kontrak harus dipastikan dengan pihak pemberi dana.
- Penyelenggaraan seminar bagi penelitian-penelitian yang dilakukan berikut publikasi ilmiahnya ditingkatkan secara kualitatif maupun kuantitatif.
- Penyelenggaraan seminar dan workshop mengenai pelaksanaan pekerjaan penelitian dan manajemennya, terutama bagi para calon peneliti maupun staf lain yang terlibat didalamnya.

3.3 Bidang Pelayanan Masyarakat

Pada kegiatan bidang pelayanan masyarakat dalam rangka TRI-DHARMA perguruan tinggi, diinginkan:

- Peningkatan kualitas SDM di Industri, pemerintahan perguruan tinggi lain, umum.
- Peningkatan fasilitas yang juga digunakan pada bidang riset dan pendidikan dan manajemennya.
- Memberikan dana operasi perguruan tinggi.
- Peningkatan keahlian dan profesionalisme staf dan non staf perguruan tinggi.
- Mengikuti perkembangan industri dan peningkatan fasilitas dan staf.

Tindakan yang harus dilakukan:

- Membentuk manajemen kegiatan pelayanan bagi masyarakat yang terdiri dari industri, pemerintah, perguruan tinggi lain, umum, dengan mengacu pada azas TRI-DHARMA.
- Manajemen berfungsi mengatur pelaksanaan kegiatan di lingkungan intern mulai dari pekerjaan datang hingga terselesaikan.
- Membentuk tim promosi yang handal dan mempunyai hubungan yang luas dengan pihak konsumen dan pengelolaan pemasaran jasa pelayanan.
- Membuat buku promosi panduan yang berisi tata cara dalam melakukan kerja sama konsumen / unit pelayanan.

Menuju ke karakteristik produk yang di inginkan itu sebaik-baiknya maka diperlukan penerapan konsep mutu secara berkesinambungan. Dengan perolehan citra yang baik maka promosi jasa dari ke 3 kegiatan akan lebih mudah dilakukan. Keberadaan kegiatan TRI-DHARMA disuatu daerah diharapkan dapat mengangkat tingkat kehidupan masyarakatnya dalam segala bidang.

Secara umum, setiap perguruan tinggi bertujuan dapat memberikan hasil kegiatan yang sebaik-baiknya.

4. SISTEM MONITORING

Dalam rangka mengarahkan hasil kerja sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan maka sistem monitoring merupakan salah satu elemen kerja yang dilakukan oleh tim pengendalian mutu.

Pada penerimaan suatu pekerjaan, penentuan spesifikasi hasil akhir atau karakteristik produk akhir yang disetujui kedua belah pihak (pemberi dan penerima pekerjaan) merupakan langkah awal kegiatan berikutnya. Pada langkah berikutnya, perancangan, pekerjaan dibagi atas beberapa tahap guna memudahkan pelaksanaan maupun kontrol atas pekerjaan keseluruhan. Pada tiap tahap, urutan dan persyaratan kerja serta cara dan alat yang dipergunakan dll, perlu dijelaskan secara rinci guna dapat terjaminnya kualitas pekerjaan secara keseluruhan. Hal ini di tampung pada dokumen pelaksanaan pekerjaan.

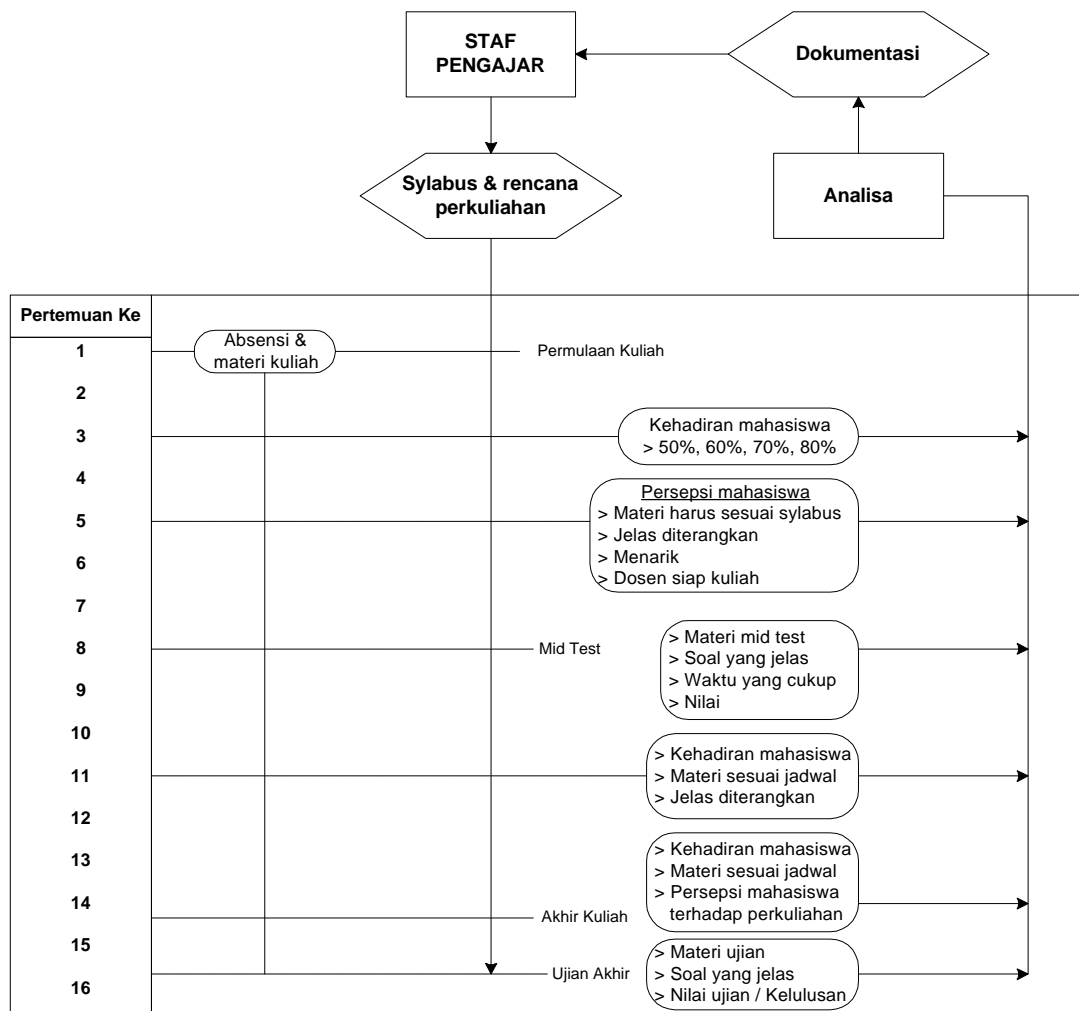
Untuk tim monitoring tersedia form pemeriksaan guna memastikan bahwa pengerjaan sesuai rancangan. Bila dijumpai adanya penyimpangan maka hendaknya ada tindakan koreksi dan telah tersedia pula form pembetulan yang mencegah kerugian atau kesalahan atau penyimpangan lebih lanjut atas proses produk. Sementara itu diamati pula kemungkinan dapat dilakukannya perubahan cara atau prosedur guna menghemat waktu ataupun biaya dll. Dengan cara demikian maka akan terjamin bahwa produk kerja akan sesuai dengan produk yang diinginkan seperti tertulis dalam kontrak kerja serta dalam waktu lebih singkat dan lebih murah.

4.1 Contoh Sistem Monitoring

1. Monitoring pelaksanaan perkuliahan
2. Monitoring pelaksanaan praktikum

Sebagai contoh, dalam bidang pendidikan untuk pelaksanaan praktikum yang baik perlu di pertanyakan hal-hal berikut:

- Apakah telah dilakukan responsi cara pelaksanaan praktikum sebelumnya.
- Apakah responsi diberikan oleh pengajar yang bersangkutan.
- Apakah ada test awal sebelum praktikum, mengenai materi praktikum.
- Apakah tiap anggota dalam grup praktikum tersebut aktif.
- Apakah ada tugas seselai praktikum.
- Siapa pengawas dan asisten praktikum (dosen junior, mahasiswa senior, karyawan).



Gambar 6 Monitoring perkuliahan

Selain merangsang bagi perbaikan praktikum pertanyaan-pertanyaan tersebut juga merupakan sarana monitoring yang baik.

5. PENUTUP

Dari pembicaraan diatas maka dapat disimpulkan bahwa dengan penerapan mutu, performansi kerja lembaga dalam hal ini lembaga perguruan tinggi akan dapat ditingkatkan. Sebagai tindakan awal, lembaga tersebut harus terlebih dahulu menetapkan misi tujuannya dan disusul oleh sub-sub kegiatan yang ada di bawahnya. Selain itu perlu juga terlebih dahulu dibinakan penghayatan akan sistem penerapan mutu, apa guna, mafaat, serta bagaimana tingkat urgensinya pada tahap-tahap akhir menghadapi era globalisasi.

KEPUSTAKAAN

1. Laporan-laporan EEDP Quality Assurance No. 1.2 1998
2. F.Tjiptono & A. Diana Total Quality Management, Penerbit Andi Offset Yogyakarta 1995
3. International Standard ISO 90000, 1994
4. ABET 2000, Engineering of Evaluation Process, 1997 – 1998 Pilot Visits

SISTEM KUALITAS DAN DOKUMENTASI

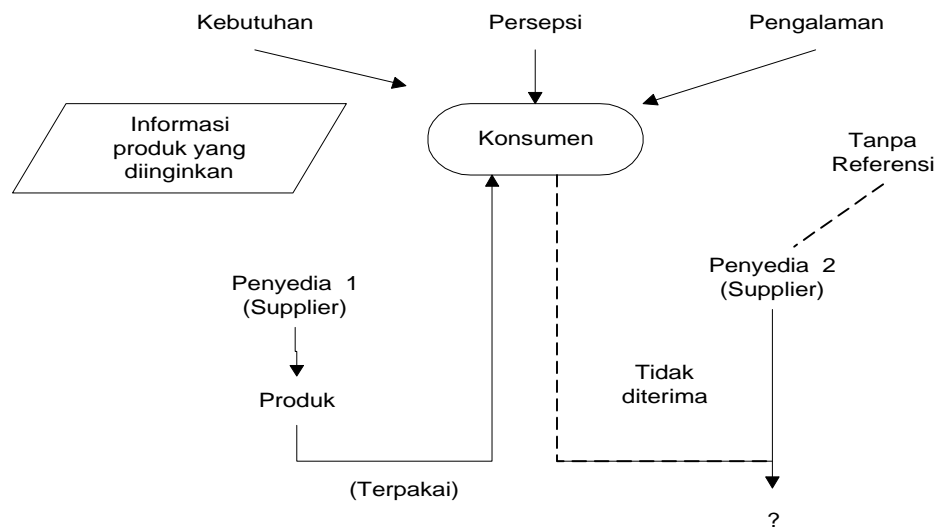
I. PENDAHULUAN

Kualitas menurut standard ISO 9000 adalah ukuran tingkat unjuk kerja dan karakteristik suatu produk barang atau jasa untuk memenuhi fungsi yang di inginkan saat dipergunakan kualitas dapat dipandang sebagai tingkat ukuran kemampuan yang memuaskan untuk digunakan (Fitness for Purpose).

II. PENGELOLAAN KUALITAS

Faktor faktor mana yang harus di tinjau, bagaimana penampilan yang di inginkan dan seterusnya ditentukan secara subjektif oleh pihak pengguna (konsumen). Untuk dapat menghasilkan produk dengan tingkat kualitas yang tinggi maka pihak penyedia barang atau jasa harus selalu mengikuti selera konsumen yang telah dikenal lelatu berubah, berkembang menuju kesempurnaan produk saat digunakan.

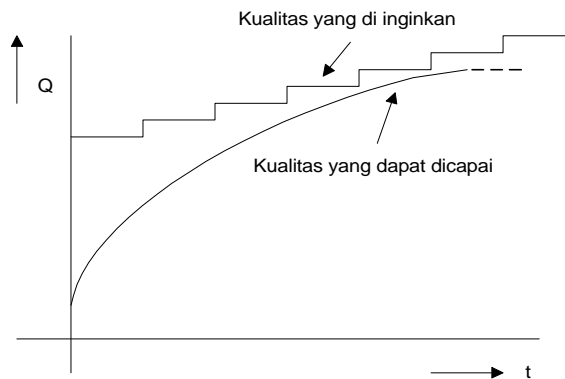
Bila penyedia jasa ingin selalu memuaskan keinginan konsumen sebagai jalan untuk memperoleh pelanggan / konsumen, maka penyedia harus selalu mengadakan penyesuaian baik atas metoda, proses, organisasi, fasilitas pendukung dll guna dapat mengikuti selera konsumen.



Gambar 1 Penyedia yang berhasil dan yang gagal

Pada gambar diatas terlihat perbedaan antara penyedia 1 dan penyedia 2. Dalam usahanya untuk mengikuti keinginan konsumen para penyedia menggunakan cara-cara yang saling berbeda sesuai dengan persepsinya masing-masing. Pada hakikatnya selera konsumen tidak berhenti pada suatu tingkat kualitas yang tetap. Suatu proses produksi barang / jasa tak dapat begitu saja di rubah misalnya untuk melakukan penyesuaian hasil akhirnya. Dalam pengendalian mutu produk maka antara pemakai (konsumen) dan penyedia (supplier) membuat suatu persetujuan bersama tentang spesifikasi yang harus dipenuhi penyedia untuk dapat diterimanya produk tersebut oleh konsumen.

Berdasarkan spesifikasi ini maka penyedia melakukan pekerjaan design, rencana proses produksi dst guna mengendalikan jalannya proses agar dapat dihasilkan produk yang memenuhi spesifikasi tersebut (ISO 9000). Dengan cara demikian maka suatu kegiatan yang konsisten yang akan menghasilkan produk-produk sesuai dengan persetujuan tersebut akan dapat berlangsung baik.

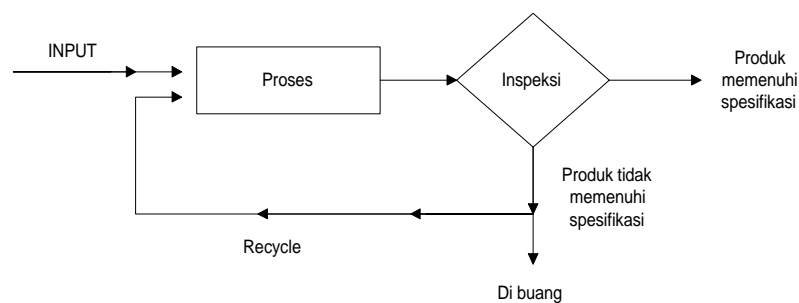


Gambar 2 Diagram kualitas yang diinginkan dan yang dicapai

Persoalan datang dengan kemungkinan berubahnya selera baru dari konsumen yang berakibat spesifikasi dan design serta tentu saja berlanjut ke manual kerja proses produksi akan menghasilkan produk yang kurang sesuai dengan keinginan konsumen. Untuk itu, pernyataan kualitas perlu diperbaiki menjadi : kualitas, tingkat kemampuan yang memuaskan untuk digunakan sesuai dengan keinginan konsumen (Fitness for Purpose as Perceived by the Costumer). Dengan demikian maka selera konsumenlah yang menentukan kualitas mana yang terbaik yang hendaknya diikuti oleh penyedia produk yang ditawarkan.

Menyikapi hal ini di industri, tercipta beberapa sistem pengendalian mutu yang pada intinya adalah ingin menyesuaikan hasil produk dengan selera konsumen:

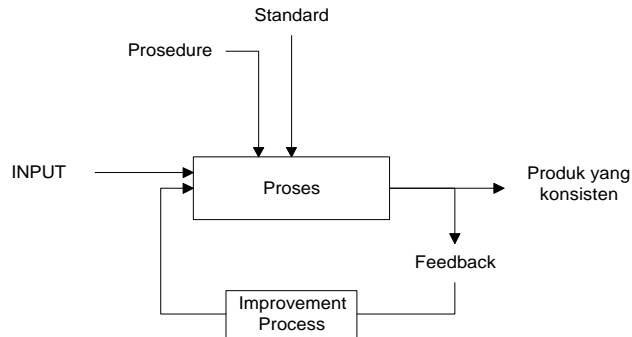
1. QC - Pengendalian Mutu.



Gambar 3 Diagram kerja QC

Inspeksi memisahkan produk yang memenuhi dan yang tidak memenuhi spesifikasi. Produk yang gagal dibuang dan sebagian lagi di kerja ulang agar guna menghilangkan ketidak sesuaian produk.

2. QA - Pemastian Mutu.



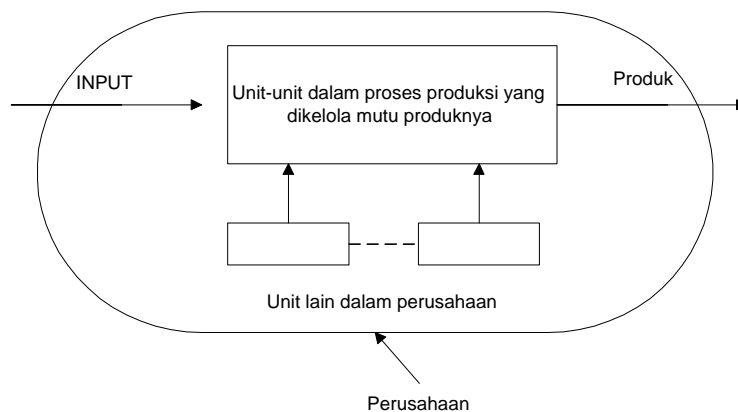
Gambar 4 Diagram kerja QA

Pemastian mutu produk dilaksanakan dengan secara konsisten proses produksi mulai dari design, pasokan bahan produk, tata cara proses inspeksi dll harus dilakukan sesuai petunjuk atau manual yang diberikan yang direncana berdasar design dan spesifikasi produk.

- ❑ Pekerjaan inspeksi hasil produk tidak diperlukan
- ❑ Banyak dokumentasi kegiatan produksi, menyangkut prosedure, pencatatan proses kerja

GA - sesuai ISO 9000 ini dengan demikian pengukuran dll akan mampu menghasilkan produk dengan tingkat kualitas yang pasti. Apakah sesuai dengan kebutuhan & selera konsumen, hal itu tergantung pada persetujuan spesifikasi produk yang diminta serta design dan proses kerja hingga hasil akhir produksi.

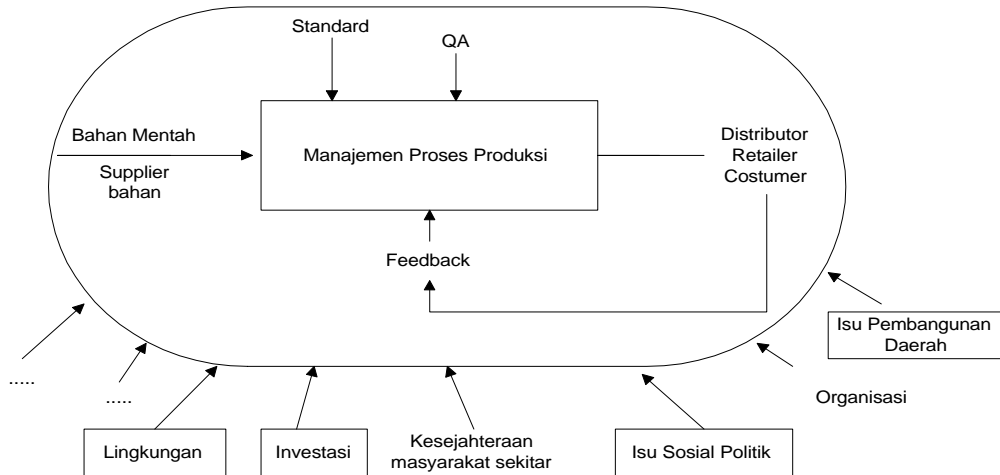
3. TQC - Pengendalian Mutu Secara Total (Total Quality Control)



Gambar 5 Diagram TQC

Penerapan sistem TQC yang dikenal juga sebagai Company - Wide Quality Control mencakup pula bagian lain dari organisasi perusahaan yang dikehendaki ikut mendukung kegiatan, sebagai contoh: unit Satpam, unit kendaraan karyawan, Kantin, Perpustakaan dalam perusahaan. Pada dasarnya unit-unit yang langsung atau tak langsung ada hubungannya dengan konsumen hendaknya mendapat perhatian atas mutu dan unjuk kerjanya.

4. TQM - Manajemen Mutu Total



Gambar 6 Diagram TQM

Bidang penanganan masalah mutu dari sistem inii juga mencakup hal-hal atau masalah-masalah diluar organisasi yang mungkin mempunyai pengaruh negatif terhadap organisasi sebagai contoh:

- ❑ Perlunya pengelolaan limbah yang baik
- ❑ Iklim investasi awal, perkembangan dll yang baik
- ❑ Pengelolaan tenaga kerja lepasan dari luar organisasi
- ❑ Penciptaan lingkungan sosial, pendidikan kesehatan di sekitar lokasi kegiatan organisasi.

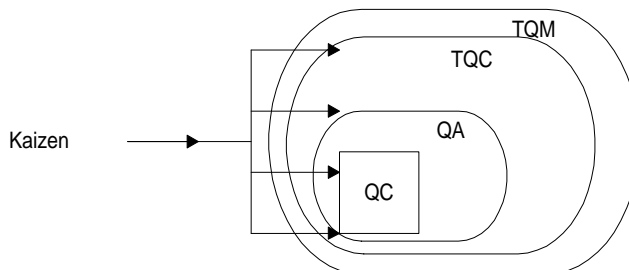
Melalui pengelolaan yang baik juga atas area-area tersebut maka organisasi perusahaan akan tenang beraktifitas.

5. Kaizen - Perbaikan Mutu secara terus-menerus

Pada awal pembicaraan telah dikemukakan hal pergeseran mutu produk yang diinginkan oleh konsumen akibat naiknya tuntutan selera.

Mengatasi hal ini maka manajemen mutu dari orgasnisasi harus selalu mengejar dan menyesuaikan karakteristik produknya agar selalu sesuai dengan perkembangan selera konsumen tersebut. Metoda Continous Improvement - Kaizen menjawab masalah ini. Meski dengan perubahan-perubahan kecil, perbaikan dilakukan secara terus-menerus dalam lingkup aktifitas QC, QA, TQC, dan TQM.

Dalam gambaran sistem pengelolaan mutu:



Gambar 7 Diagram cakupan Sistem Kaizen

Moto dari gerakan pengelolaan mutu cara Kaizen adalah bahwa:

- ❑ Hari ini harus lebih baik dari kemarin dan esok harus lebih baik dari hari ini
- ❑ Tak boleh ada hari tanpa perbaikan
- ❑ Masalah yang timbul merupakan kesempatan untuk melakukan perbaikan
- ❑ Menghargai adanya perbaikan walau kecil
- ❑ Perbaikan tidak harus memerlukan investasi besar.

III. STANDARD SISTEM KUALITAS

Dikenal ada bermacam standar tentang sistem kualitas yang telah dikembangkan yang pada hakikatnya bertujuan untuk meningkatkan kualitas dalam rangka memberikan kepuasan lebih baik bagi konsumen.

1. ISO 9000 STANDARD

Standard sistem kualitas ini sangat populer di kalangan industri. ISO 9000 mempunyai 4 (empat) seri atau bagian:

- ISO 9001 - Quality System - model bagi pemastian kualitas dalam design / development, produksi, instalasi dan service.
- ISO 9002 - Quality System - model bagi pemastian kualitas dalam kegiatan atau produksi dan instalasi.
- ISO 9003 - Quality System - model bagi pemastian kualitas dalam kegiatan atau inspeksi final dan test
- ISO 9004 - Quality Manajemen dan elemen sistem kualitas

Melihat bahwa kegiatan pada ISO 9001 mencakup kegiatan pada ISO 9002 dan 9003. Hal ini berarti bahwa pencapaian sertifikat ISO 9001 lebih lengkap atau lebih tinggi dari seri ISO 9000 yang lain. Aspek design/development di masukkan dalam lingkup kerja standar ISO 9001.

Perlu diketahui bahwa penerapan standard ISO 9000 tidak secara otomatis akan meningkatkan kualitas produk organisasi. Keuntungan dapat diperoleh baru pada tingkat pemastian keberadaan dokumentasi dan selanjutnya penataan arsip - dokumen tentang gambar produk, manual prosedur proses produksi, rekaman kegiatan produksi dll. Menuju ke perbaikan kualitas maka masih diperlukan kerja lanjutan mengingat sistem dokumentasi yang terbentuk belum menghasilkan tindak nyata perbaikan kualitas. Hal lain yang dapat ditingkatkan dengan penerapan ISO 9000 ini adalah faktor traceability & kegiatan corrective action.

2. AUSTRALIA, NEW ZEALAND, EFQM, BALDRIGE AWARD

Mengisi kekurangan yang ada pada sistem kualitas ISO 9000 maka ada beberapa standard pelengkap yang dapat diterapkan dimana saja, sebagai contoh:

Australia Quality Award, New Zealand Quality Award, European Foundation for Quality Management (EFQM) award, Baldrige award. Masing-masing standard mempunyai objek elemen yang mirip namun di kemas dalam kemasan berbeda.

NZ Quality award mempunyai jumlah point maksimum atas elemen-elemen kualitas di organisasi pengguna:

<input type="checkbox"/> Leadership	110	point
<input type="checkbox"/> Strategic Planning	80	point
<input type="checkbox"/> Costumer & Market Focus	80	point
<input type="checkbox"/> Information analysis	80	point
<input type="checkbox"/> HRD	100	point
<input type="checkbox"/> Process Management	100	point
<input type="checkbox"/> Business Results	450	point

Sementara itu Baldrige criteria menilai faktor-faktor:

- Leadership
- Information analysis
- Strategic Quality Planning
- HRD & Management
- Management of Process Quality
- Quality and Operational Result
- Costumer Focus and Satisfication

Faktor Quality and operational result merupakan tujuan utama dari kesemua kegiatan peningkatan kualitas ini.

Aspek dokumentasi sangatlah penting guna merecord kegiatan-kegiatan pada penerapan sistem kualitas diatas:

- Sebagai contoh dalam kegiatan corrective action, maka kondisi sebelum koreksi, kondisi yang di kehendaki, ketidak sesuaiannya, person yang bersangkutan, bagian yang perlu dikoreksi, metode koreksi, persetujuan supervisor dan tanda tangan dll yang harus di record.
- Dalam melakukan penjumlahan point, tersimpan pula banyak pekerjaan pengukuran, metoda mengukur, yang melakukan pengukuran, acc supervisor dst.

IV. PERBAIKAN KUALITAS TERUS-MENERUS

Demikian kualitas / mutu merupakan suatu sistem yang cukup kompleks dengan banyak kebijaksanaan yang harus selalu diperbaiki seiring dengan kemajuan peradaban manusia yang selalu meningkat kebutuhannya bahkan mutu merupakan salah satu faktor kemajuan bagi perusahaan dalam persaingannya.

Suatu metoda perbaikan kualitas terus-menerus USE PDSA yang berdasar pendekatan Dr. W. Edward S Deming dan Dr. Yoseph M. Juran:

U	Understand	(memahami kebutuhan perbaikan kualitas)
S	State	(menyatakan masalah kualitas yang ada)
E	Evaluate	(mengevaluasi akan penyebab masalah kualitas)
P	Plan	(merencanakan penyelesaian masalah kualitas)
D	Do	(melaksanakan rencana solusi masalah)
S	Study	(mempelajari hasil solusi terhadap masalah kualitas)
A	Act	(bertindak men standard kan solusi terhadap masalah kualitas)

KEPUSTAKAAN

1. Nirwan Idrus, Ubuh Buchara, Sukisno, " Quality Assurance Report # 1"
Laporan proyek EEDP Academic Consulting Service untuk DGHE, 1998.
2. Vincent Gaspersz, "Konsep Vincent Dalam Manajemen Bisnis Total"
PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997.
3. Stephen George, " The Baldrige Quality System"
John Wiley & Sons. Inc, 1992

PENERAPAN ISO 9000, EFQM, MALCOLM BALDRIGE CRITERIA

TUJUAN

Menjajaki penerapan salah satu dari metoda peningkatan mutu : ISO 9000, EFQM , Malcolm Baldrige Criteria pada bidang-bidang pendidikan yang spesifik , serta menjelaskan langkah-langkah yang diperlukan untuk dapat menjalankan konsep-konsep tersebut secara efektif.

LATAR BELAKANG

Penggunaan metoda-metoda yang sudah dikenal dalam peningkatan mutu, secara teoritis dan konseptual dapat diterapkan di perguruan tinggi dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan. Dalam prakteknya, setiap institusi pendidikan mempunyai kekhasan masing-masing serta kendala dan hambatan yang hanya dihadapi oleh perguruan tinggi yang bersangkutan. Sesi ini akan membahas sejauh mana metoda-metoda di atas dapat diterapkan, dan langkah-langkah apa yang diperlukan agar penerapan metoda-metoda di atas dapat berjalan secara efektif.

KEGIATAN PESERTA

Setiap anggota kelompok kerja mengikuti secara aktif metoda-metoda yang diterapkan dalam manajemen mutu pendidikan , dan memahami secara luas perbedaan pokok antara setiap metoda. . Dengan diskusi aktif, setiap kelompok membahas metoda yang mana yang paling sesuai untuk diterapkan sesegera mungkin dan bagaimana langkah-langkah yang harus dilakukan untuk menjalankan metoda yang sudah dipilih tersebut.

PROSEDUR DISKUSI KELOMPOK

PENJAJAKAN METODA YANG AKAN DITERAPKAN DI INSTITUSI PERGURUAN TINGGI

1. Bentuk kelompok terdiri dari 6-8 orang dari satu perguruan tinggi atau dari satu bidang yang hampir sama.
2. Diskusikan pengertian-pengertian umum yang mendasar dari setiap konsep:
 - a. Konsep ISO 9000
 - b. Konsep EFQM
 - c. Criteria Malcolm Baldrige
 - d. Konsep lain (bila masih ada yang lain)
3. Diskusikan kemungkinan-kemungkinan penerapan keseluruhan konsep di atas, dengan menjawab bersama antara lain pertanyaan-pertanyaan berikut:
 - a. Apakah konsep - konsep di atas sejalan dengan cara berfikir yang dianut oleh perguruan tinggi yang bersangkutan ?
 - b. Apakah pendekatan yang digunakan dapat diikuti oleh perguruan tinggi ybs ?
 - c. Konsep manakah yang paling cocok untuk perguruan tinggi ybs ?
 - d. Apakah konsep pilihan di atas sesuai dengan permasalahan yang dihadapi oleh setiap perguruan tinggi ?
 - e. Apakah sumber daya yang dimiliki perguruan tinggi memadai ?
 - f. Bagaimana langkah-langkah penerapan yang paling sesuai ?
 - g. Hal-hal apakah yang secara strategis perlu difikirkan untuk memungkinkan konsep di atas berjalan secara efektif ?
4. Rumuskan hasil diskusi dan tuliskan dalam bentuk ringkasan singkat.
5. Presentasikan di hadapan kelompok lain untuk mendapatkan usulan penyempurnaan.

WHY QUALITY IN HIGHER EDUCATION

TUJUAN

1. Memilih bidang khusus (subyek) Mutu Pendidikan yang akan dibahas dalam kelompok kerja, serta penetapan langkah-langkah perbaikan yang dapat dilakukan
2. Menerapkan metoda penetapan program peningkatan mutu melalui SWOT (Strength, Weakness, Opportunity and Threat) Analysis
3. Menerapkan metoda-metoda Value Analysis untuk menciptakan alternatif-alternatif perbaikan yang dapat dipilih
4. Menentukan langkah-langkah untuk menunjang keberhasilan program untuk peningkatan mutu pendidikan

LATAR BELAKANG

Peningkatan mutu pendidikan dicapai melalui penetapan program secara sistematis yang diturunkan dari apa yang menjadi kekuatan institusi pendidikan (jurusan, fakultas, universitas), kelemahannya, kesempatan yang muncul dari lingkungan serta sebaliknya ancaman yang dihadapi institusi dari lingkungan. Setelah program ditetapkan, perlu dipilih program mana yang menjadi prioritas untuk dilaksanakan, setelah melalui perbandingan antar program secara cermat. Dengan diketahuinya program prioritas, langkah-langkah nyata dapat ditetapkan serta persiapan apa yang harus dilakukan yang menjadi kriteria keberhasilan program.

KEGIATAN PESERTA

1. Peserta menyusun kelompok kerja yang terdiri dari 6-8 orang, terdiri dari anggota kelompok yang berasal dari institusi yang sama, atau dari bidang pekerjaan yang sama atau kesamaan lainnya. Selanjutnya kelompok memilih topik yang dibahas.
2. Kelompok kerja menggunakan format SWOT Analysis untuk menetapkan program-program secara menyeluruh
3. Kelompok kerja mengevaluasi program-program yang dihasilkan dengan menggunakan format Value Analysis
4. Kelompok Kerja menetapkan persyaratan keberhasilan program dengan menggunakan format Persyaratan Keberhasilan program



1. Format SWOT Analysis

Topik yang dipilih :

(Contoh: Pendidikan/Pengajaran, penelitian, pengabdian pada masyarakat)

	Peluang : (Tuliskan pada kotak ini semua kesempatan yang muncul dari lingkungan yang dapat dimanfaatkan oleh institusi untuk menetapkan perbaikan)	Ancaman : (Tuliskan pada kotak ini semua jenis Ancaman yang muncul dari lingkungan yang dapat menghambat institusi dalam menjalankan program-programnya)
Kekuatan (Tuliskan pada kotak ini semua unsur kekuatan yang dimiliki oleh institusi sebagai modal perbaikan)	Strategi PEKU (Rumuskan daftar program strategis yang diturunkan dari fakta-fakta kekuatan yang dimiliki dan peluang yang muncul dari lingkungan)	Strategi AKU (Rumuskan daftar program strategis yang diturunkan dari fakta-fakta kekuatan yang dimiliki dan ancaman yang dihadapi dari lingkungan)
Kelemahan (Tuliskan pada kotak ini semua unsur kelemahan yang dimiliki oleh institusi sebagai fakta yang harus dihadapi)	Strategi PEKA (Rumuskan daftar program strategis yang diturunkan dari fakta-fakta kelemahan yang dimiliki dan peluang yang muncul dari lingkungan)	Strategi AKA (Rumuskan daftar program strategis yang diturunkan dari fakta-fakta kelemahan yang dimiliki dan ancaman yang dihadapi dari lingkungan)

2. Format Value Analysis untuk Evaluasi Program

Topik yang dipilih :

(Contoh: Pendidikan/Pengajaran, penelitian, pengabdian pada masyarakat)

a. Prosedur:

1. Lihat Kolom-kolom pada format Value Analysis
2. Cantumkan seluruh program yang sudah disusun dalam SWOT Analysis dari atas ke bawah, mulai dari Strategi Peku, Peka, Aku dan Aka pada Kolom "Program".
3. Uraikan secara verbal manfaat setiap program pada kolom "manfaat".
4. Berikan nilai manfaat program dimulai dengan manfaat terbesar dengan angka 20 pada kolom "manfaat" dan menurun satu angka untuk program dengan manfaat yang lebih kecil s/d manfaat yang paling kecil.
5. Uraikan secara verbal implikasi negatif setiap program pada kolom "implikasi negatif".
6. Berikan nilai implikasi negatif program dimulai dengan implikasi negatif yang paling tidak disukai dengan angka -20 pada kolom "implikasi negatif" dan naik satu angka (-19,-18 dst) untuk program dengan implikasi negatif yang lebih "mendingan" s/d implikasi negatif yang paling bisa diterima.
7. Kurangkan hasil 4) dan 6) dan cantumkan pada kolom "Selisih Nilai Manfaat - Nilai Implikasi Negatif".
8. Urutkan program dari program dengan Selisih Nilai terbesar s/d program dengan Selisih Nilai terkecil. Urutan ini sebagai Urutan Prioritas Program.



TIW

TEACHING IMPROVEMENT WORKSHOP



ENGINEERING EDUCATION DEVELOPMENT PROJECT

b. Format

No	Program	Manfaat	Nilai manfaat	Implikasi Negatif	Nilai Impl. Neg.	Selisih Nilai manfaat - Nilai Impl.Neg.



3. Langkah-Langkah Untuk Menunjang Keberhasilan Program

a. Prosedur :

1. Perhatikan format berikut.
2. Isikan pada kolom "Nama Program Peningkatan Mutu Pendidikan" dengan nama-nama program yang mempunyai prioritas tinggi, sebagai hasil analisis pada "Value Analysis".
3. Identifikasikan kendala-kendala yang dipunyai oleh institusi, dan cantumkan pada kolom "Kendala" (setiap program mungkin mempunyai beberapa kendala).
4. Bayangkan hambatan-hambatan yang mungkin dihadapi untuk menjalankan program, dan isikan pada kolom "Hambatan" yang mungkin dihadapi.
5. Tetapkan langkah-langkah untuk mengatasi kendala dan hambatan di atas dan isikan pada kolom "langkah-langkah" Langkah-langkah ini merupakan jaminan agar program yang direncanakan mempunyai keberhasilan maksimal.

b. Format:

No Urut	Nama Program Peningkatan Mutu Pendidikan	Kendala yang dipunyai	Hambatan yang mungkin dihadapi	Langkah-langkah untk mengatasi kendala dan hambatan
I				
II				
III				
IV				
V				
VI				

KUESIONER PENGUKURAN KREATIVITAS

I. PETUNJUK

Untuk menjajagi sejauh mana potensi kreativitas anda, selesaikanlah 40 buah pertanyaan yang disusun oleh Raudsepp. Anda diharapkan untuk bersikap jujur pada diri sendiri dan tidak merekayasa jawaban. Berikanlah jawaban dengan jalan melingkari salah satu pilihan. Pilihan-pilihan itu adalah:

- A = Setuju
B = Netral
C = Tidak Setuju

Selamat Bekerja !

II. INSTRUMEN KREATIVITAS

1. Saya selalu melaksanakan pekerjaan dengan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan untuk memecahkan persoalan. A B C
2. Tidak ada gunanya saya bertanya bila saya merasa tidak mempunyai harapan untuk mendapatkan jawaban. A B C
3. Saya berusaha lebih keras dari orang lain untuk memahami apa saja yang menarik minat saya. A B C
4. Saya berpendapat bahwa metoda yang logis dan sistematis sangat baik dan diperlukan untuk memecahkan persoalan. A B C
5. Dalam kelompok saya seringkali melontarkan pendapat yang "mematikan" orang lain. A B C
6. Saya seringkali memikirkan bagaimana pandangan orang lain terhadap diri saya. A B C
7. Bagi saya mengerjakan sesuatu yang saya yakin benar, lebih penting daripada memperoleh dukungan dari orang lain. A B C
8. Saya kurang menghargai orang-orang yang tidak memiliki pendirian yang jelas dan ragu-ragu pada waktu menghadapi persoalan. A B C
9. Kebutuhan saya atas hal-hal yang menarik dan menggairahkan melebihi orang lain. A B C
10. Saya dapat mengendalikan gejala-gejala di dalam diri saya. A B C
11. Saya mampun berhadapan dengan persoalan-persoalan yang sulit untuk jangka waktu yang cukup panjang. A B C
12. Kadang-kadang saya dihindangi oleh hasrat atau semangat yang berlebihan. A B C



13. Saya seringkali mendapatkan gagasan yang baik pada waktu tidak melakukan sesuatu atau tidak terikat pada tugas tertentu. A B C
14. Pada waktu mencari pemecahan atas sebuah persoalan, saya banyak dibantu oleh ketajaman intuisi dan "feeling" atas apa yang benar dan apa yang salah. A B C
15. Pada waktu memecahkan persoalan saya dapat menganalisis persoalan secara cepat, tetapi sering menghadapi kesulitan pada saat memadukan informasi yang saya peroleh. A B C
16. Kadang-kadang saya mendapatkan teguran atau hukuman karena melanggar peraturan dan melakukan sesuatu yang seharusnya tidak saya lakukan. A B C
17. Saya menyukai hobi mengumpulkan benda atau barang. A B C
18. Berkhayal adalah sumber gagasan yang berguna untuk melaksanakan tugas-tugas saya. A B C
19. Saya menyukai orang-orang yang rasional dan objektif. A B C
20. Jika saya dapat memiliki satu diantara dua profesi baru, saya akan memilih menjadi seorang dokter daripada penemu atau pencipta hal-hal baru. A B C
21. Saya lebih mudah bergaul dengan orang-orang yang berasal dari kelas sosial-ekonomi yang kurang lebih setara dengan saya. A B C
22. Saya memiliki kepekaan yang tinggi atas keindahan. A B C
23. Saya memiliki dorongan yang kuat untuk mencapai status yang tinggi dan kekuasaan yang besar dalam hidup saya. A B C
24. Saya menyukai orang-orang yang mempunyai keyakinan yang kuat atas pendapatnya. A B C
25. Tidak ada hubungan apa-apa di antara inspirasi dengan pemecahan persoalan yang baik. A B C
26. Kalau saya terlibat dalam perdebatan, kegembiraan saya yang terbesar adalah dapat menjalin persahabatan dengan orang yang berbeda pendapat dengan saya, sekalipun saya harus mengorbankan pendapat-pendapat saya. A B C
27. Saya lebih tertarik untuk mencari dan menemukan gagasan-gagasan baru daripada menjual atau memperkenalkan gagasan-gagasan itu kepada orang lain. A B C
28. Saya menyukai kebiasaan menyendiri sepanjang hari, sambil melakukan olah mental (merenung, memahami, merumuskan, dll). A B C
29. Saya cenderung menghindari situasi-situasi dimana saya akan merasa rendah diri. A B C



-
30. Pada waktu mengevaluasi/menilai informasi, bagi saya sumber informasi lebih penting daripada isi informasi itu. A B C
31. Saya merasa sedih dan kecewa bila dianggap tidak dapat dipegang, dipercaya atau diandalkan oleh orang lain. A B C
32. Saya menyukai orang-orang yang mendahulukan pekerjaan daripada kesenangan. A B C
33. Penghargaan yang diberikan oleh diri saya sendiri jauh lebih penting daripada penghargaan yang diberikan oleh orang lain kepada diri saya. A B C
34. Saya berpendapat bahwa orang-orang yang selalu mencari kesempurnaan adalah orang-orang yang tidak bijaksana. A B C
35. Saya lebih suka bekerja dalam tim/kelompok daripada sendirian. A B C
36. Saya menyukai pekerjaan dimana saya harus berusaha untuk mempengaruhi orang lain. A B C
37. Banyak persoalan, yang saya hadapi dalam kehidupan saya tidak dapat dipecahkan atas dasar benar atau salah. A B C
38. Saya menganggap penting untuk mewedahi semua hal dan setiap hal berada dalam wadah yang tepat. A B C
39. Seorang mempergunakan kata-kata yang ganjil dan tidak lazim, biasanya didorong oleh hasrat untuk menonjolkan diri. A B C
40. Di bawah ini dikemukakan istilah atau ungkapan yang berkaitan dengan karakteristik seseorang. A B C

Pilih 10 buah istilah atau ungkapan yang dapat menggambarkan karateristik Anda yang sesungguhnya. Berilah tanda (X) pada pilihan Anda.

- | | |
|---------------------------|-------------------------|
| Enerjitik | Waspada |
| Persuatif | Ingin tahu |
| Pengamat | Rapih |
| Trendi | Tidak berperasaan |
| Percaya diri | Berpikiran jernih |
| Ulet | Penuh pengertian |
| Orijinal | Dinamis |
| Hati-hati | Kerja keras |
| Terikat kebiasaan | Santun |
| Berpengetahuan luas | Berani |
| Egoistis | Efisien |
| Mandiri | Penolong |
| Penuntut kepatuhan | Cerdik |
| Penurut | Gesit |
| Formal | Baik hati |
| Informal | Cermat |
| Rajin | Implusif |
| Berwawasan ke depan | Tekun |
| Faktual | Realistik |
| Bersikap terbuka | Bersahaja |
| Kompeten | Mendalam |



TIW



TEACHING IMPROVEMENT WORKSHOP
ENGINEERING EDUCATION DEVELOPMENT PROJECT

..... Penghindar resiko
..... Entusiastik
..... Inovatif
..... Teguh
..... Rakus
..... Praktikal

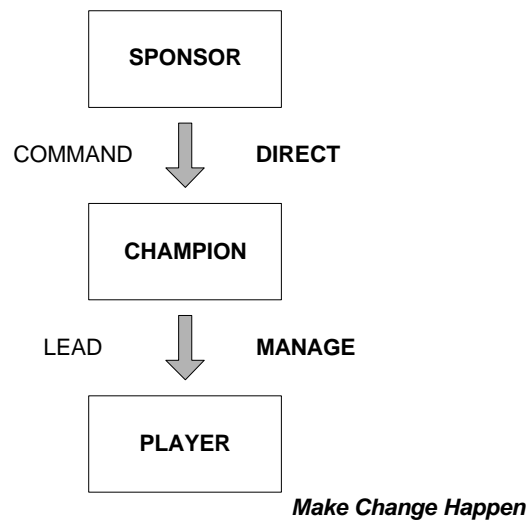
..... Pelupa
..... Fleksibel
..... Ramah
..... Populer
..... Gelisah
..... Pemalu

AGENT OF CHANGE

AGENT OF CHANGE

- ❑ Dalam penerapan suatu sistem dan mekanisme untuk meningkatkan mutu, dibutuhkan perubahan-perubahan yang cukup mendasar dan menyeluruh.
- ❑ Perubahan-perubahan tersebut harus digerakkan oleh berbagai unsur dalam organisasi. Penggerak ini dikenal sebagai “Agent of Change”.
- ❑ Ada tiga unsur utama dalam agent perubahan ini:
 - **Sponsor:** Unsur orang / organisasi yang memiliki kewenangan dan tanggung jawab untuk melakukan perubahan.
 - **Champion:** Unsur orang / orang yang membuat rencana dan pendukung utama perubahan.
 - **Player:** Orang yang sehari-hari mengerjakan perubahan.

HUBUNGAN ANTARA SPONSOR – CHAMPION – PLAYER



SPONSOR

- ❑ Memahami perubahan yang dibuat
 - Mengetahui keadaan masa datang yang dikehendaki
 - Menentukan batas-batas perubahan, fleksibilitas
 - Gambaran proses perubahan: struktur, proses, orang, budaya
 - Skill dan kemampuan yang perlu dimiliki
- ❑ Mengelola sumber daya
 - Menaksir kebutuhan biaya dan waktu untuk perubahan
 - Menyediakan biaya, waktu dan fasilitas/sumber daya lain
 - Menyelenggarakan training dan imbalan
- ❑ Komunikasi dengan orang yang terlibat
 - Memahami perubahan pada orang yang terlibat
 - Menjelaskan perubahan yang akan dilakukan
 - Mendengarkan keluhan, mendorong, menasehati orang yang terlibat

CHAMPION: PEMIMPIN DAN PENGELOLA PROGRAM PERUBAHAN

- Harus dapat mempengaruhi senior staff dan rekan sejawat
- Menginisiasi perubahan dan mengambil tanggung jawab
- Memimpin dan memotivasi Player bahwa program akan terlaksana
- Menentukan kebutuhan apa yang perlu diubah dikaitkan dengan budaya, struktur dan proses dalam institusi
- Menilai bidang mana yang akan ada hambatan
- Mendengar orang, menasehati, melatih dan mengembangkan team
- Memonitor kemajuan proses perubahan

ATRIBUT CHAMPION YANG BERHASIL

- Visi:** Dapat memvisualisasikan falsafah dan gaya manajemen perusahaan
- Nilai yang jelas:** Nilai dan keyakinan yang dimiliki akan mengarahkan cara bagaimana orang dimotivasi
- Energi dan stamina:** Fisik dan mental tahan banting
- Karisma:** Dapat meyakinkan semua orang untuk berubah
- Team builder:** Dapat membentuk team-team kerja yang diperlukan
- Komunikator:** Champion adalah komunikator yang baik
- Persuader:** Dapat memberikan argumentasi yang meyakinkan
- Innovator:** Pemikiran-pemikiran baru yang dilahirkan
- Achiever:** Skill untuk pencapaian hasil yang efektif
- Delegator:** Sangat mampu untuk membagi tugas dengan orang lain, karena tidak ada satu orangpun yang dapat mengerjakan perubahan sendirian saja.

MANAGEMENT GRID

Country Management	1.9							9.9	Team Management
				5.5	Compromised Management				
	1.1							9.1	Authoritarian/Task Management

PERUBAHAN SIKAP DAN PARADIGMA

TUJUAN

Menerangkan pentingnya perubahan sikap dan peralihan paradigma dari semua yang terlibat dalam meningkatkan suatu proses dan sistem. Pada akhir sesi ini diharapkan para peserta akan memperoleh pengalaman pribadi yang dapat membuktikan perlunya perubahan sikap dan peralihan paradigma tersebut

LATAR BELAKANG

Penerapan Quality Assurance/ Quality Management membutuhkan sikap dan paradigma tertentu, yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, standarisasi proses dan komitmen pada institusi. Ada kemungkinan, bahwa selama ini sudah diterapkan metoda dan pendekatan tertentu yang sudah membentuk suatu pola baku dalam sikap dan perilaku. Perubahan ke pendekatan dan metoda baru akan menuntut perubahan paradigma dan sikap, yang memerlukan usaha aktif dan sadar. Untuk mengembangkan penggunaan pendekatan dan metoda baru, kreativitas akan mutlak diperlukan.

KEGIATAN PESERTA

Kegiatan ini bukan pengujian atau penilaian kemampuan peserta, tetapi merupakan asesment terhadap kemungkinan perubahan dan daya kreativitas peserta untuk mengembangkan sesuatu yang baru. Para peserta diminta untuk mengisi kuesioner yang sudah disediakan sesuai dengan pendapat masing-masing. Berdasarkan pedoman penilaian jawaban yang akan disediakan kemudian, peserta menghitung sendiri hasil pengisian kuesioner. Interpretasi akan dibahas setelah perhitungan, serta diskusi untuk saling memperluas wawasan akan dihidupkan di akhir sesi.



MANAJEMEN DALAM DUNIA YANG TURBULEN

Sebagai seorang tenaga pengajar perguruan tinggi, Saudara tentu tidak saja dihadapkan pada kegiatan mengajar di kelas, tetapi juga berhadapan dengan bermacam-macam tugas. Apabila kebetulan saudara memegang suatu fungsi tertentu di perguruan tinggi tersebut, ada kemungkinan Saudara berhadapan dengan tugas-tugas pengaturan, perencanaan, koordinasi yang menuntut variasi kerja lainnya.

Berikut adalah serangkaian pernyataan yang perlu Saudara isi, sesuai dengan tanggapan saudara terhadap pernyataan-pernyataan yang dimaksud. Lingkarilah jawaban-jawaban yang paling sesuai dengan reaksi anda, dengan klasifikasi berikut:

- A : Saya akan sangat menikmatinya; sama sekali tidak berkeberatan
- B : Pada umumnya saya tidak berkeberatan, dan saya akan dapat menikmatinya
- C : Saya tidak bereaksi apa-apa terhadap gambaran tersebut; hal tersebut sama menyenangkan dan sama tidak menyenangkannya bagi saya
- D : Gambaran ini agak tidak saya senangi
- E : Gambaran ini sangat tidak menyenangkan bagi saya, saya kebertan atas isi pernyataan tersebut

-
- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Di luar kegiatan rutin saya, biasanya saya menghabiskan 30-40% dari waktu saya dalam rapat-rapat atau bentuk kegiatan yang berubah-ubah dari satu saat ke saat lain. | A | B | C | D | E |
| 2. Kegiatan yang sekarang ini sangat menyibukkan diri saya pada dasarnya tidak diperintahkan orang lain, tetapi justru diciptakan oleh saya sendiri. | A | B | C | D | E |
| 3. Tanggung jawab yang harus saya pikul (baik menurut asumsi saya, ataupun yang memang ditugaskan pada saya) selalu lebih besar daripada wewenang yang saya miliki untuk melaksanakan tanggung jawab tersebut. | A | B | C | D | E |
| 4. Dalam pekerjaan saya, setiap hari rata-rata ada selusin topik permasalahan yang bergantian harus saya hadapi. | A | B | C | D | E |
| 5. Dalam pekerjaan saya tampaknya hanya ada sedikit sekali hubungan antara kualitas hasil kerja saya dengan gaji ataupun tunjangan-tunjangan yang saya terima. | A | B | C | D | E |
| 6. Untuk dapat mengikuti perkembangan zaman, dalam pekerjaan saya, diperlukan adanya pelatihan berbagai materi baru selama 2 minggu setiap tahunnya. | A | B | C | D | E |



TIW



TEACHING IMPROVEMENT WORKSHOP
ENGINEERING EDUCATION DEVELOPMENT PROJECT

-
7. Saya seringkali harus melakukan hubungan kerjasama secara profesional dengan orang-orang dari berbagai suku bangsa, berbagai kebangsaan yang berbeda; baik laki-laki maupun perempuan. A B C D E
 8. Selama ini tidak ada cara yang obyektif untuk mengukur efektivitas kerja saya. A B C D E
 9. Saya harus melapor paling tidak pada tiga orang pimpinan yang berbeda, masing-masing untuk aspek-aspek kerja yang berbeda; dan ketiga boss tersebut mempunyai hak suara yang sama dalam menilai performansi kerja saya. A B C D E
 10. Secara rata-rata, sepertiga dari waktu yang saya gunakan untuk menangani keadaan-keadaan mendadak yang tidak diduga sebelumnya, yang menyebabkan harus ditundanya semua pekerjaan lain yang sudah dijadwalkan sebelumnya. A B C D E
 11. Bilamana saya harus menyelenggarakan rapat dengan orang-orang yang saya pimpin/ saya bina, maka asisten/sekretaris saya membutuhkan waktu hampir sehari penuh untuk mencari waktu yang cocok bagi semua; meskipun demikian saya belum pernah bisa menyelenggarakan rapat dimana semua peserta rapatnya dapat menghadiri rapat tersebut dari awal sampai akhir. A B C D E
 12. Keahlian saya sebagai bekal untuk melaksanakan jenis pekerjaan ini, rasanya masih belum mencukupi. Mungkin saya perlu mengikuti berbagai tambahan pengetahuan lain. A B C D E
 13. Pekerjaan saya menuntut saya untuk menyerap 100-200 halaman setiap minggunya untuk mempelajari hal-hal teknis. A B C D E
 14. Saya harus menginap di luar kota sekurangnya semalam dalam seminggu. A B C D E
 15. Unit kerja saya mempunyai saling ketergantungan yang demikian besarnya dengan beberapa unit lain dalam organisasi, sehingga terjadi tambahan pekerjaan yang sebelumnya bukan merupakan tanggung jawab saya. A B C D E
 16. Dalam waktu satu tahun ini ada kemungkinan saya akan mendapatkan tugas lain di luar unit organisasi saya, akan tetapi tampaknya karakteristik pekerjaan yang dituntut hampir sama dengan pekerjaan saya yang sekarang. A B C D E
 17. Selama saya bekerja di dalam institusi ini, hampir setiap tahun terjadi perubahan organisasi, baik untuk sebagian maupun keseluruhan institusi. A B C D E
 18. Walaupun saya dapat melihat adanya beberapa kemungkinan promosi bagi saya untuk masa yang akan datang, namun sebenarnya saya tidak mempunyai jalur karir yang jelas. A B C D E



19. Walaupun saya dapat melihat adanya beberapa kemungkinan promosi bagi saya untuk masa yang akan datang, saya pikir tidak ada kesempatan yang realistis bagi saya untuk bisa sampai di puncak organisasi. A B C D E
20. Walaupun saya mempunyai banyak ide untuk membuat pekerjaan berjalan dengan lebih baik, namun saya tidak mempunyai pengaruh langsung, baik terhadap kebijakan-kebijakan organisasi maupun kebijakan personal yang berpengaruh terhadap unit pekerjaan saya. A B C D E
21. Instansi saya baru saja mengajukan “pusat penilaian” (Assessment Center), dimana saya dan semua staf lainnya diharuskan untuk mengikuti serangkaian tes psikologi untuk menilai potensi kami. A B C D E
22. Instansi saya adalah tergugat dalam kasus gugatan yang berkaitan dengan kebijakan pemerintah saat ini. Bilamana masalah ini disidangkan, mungkin saya harus memberikan kesaksian tentang beberapa keputusan yang dibuat instansi pada beberapa tahun yang lalu. A B C D E
23. Komputer-komputer yang terbaru dan elektronika teknologi perkantoran lainnya secara terus menerus diperkenalkan pada unit saya, yang mengharuskan saya untuk terus menerus belajar. A B C D E
24. Terminal dan layar komputer yang ada di kantor saya dapat dipantau dari kantor pimpinan tanpa sepengetahuan saya. A B C D E

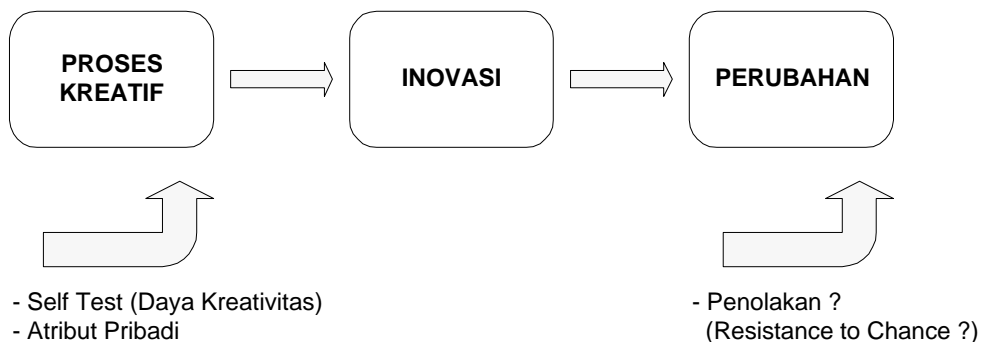


PROSES KREATIVITAS DAN INOVASI

PENGERTIAN KREATIVITAS

- Kemampuan menemukan hubungan-hubungan baru
- Kemampuan melihat sesuatu dari sudut pandang baru
- Kemampuan membentuk kombinasi baru

HUBUNGAN KREATIVITAS – INOVASI



SUMBER KREATIVITAS

- Wawasan
- Pengetahuan imajinasi
- Logika
- Intuisi kejadian-kejadian kebetulan
- Evaluasi lingkungan
- Rangsangan eksternal

ELEMEN KREATIVITAS

- Sensitivitas:**
Kemampuan mengetahui adanya persoalan, menyisihkan detail dan fakta yang menyesatkan.
- Sinergi:**
Kemampuan menemukan totalitas sistem dengan memadukan elemen-elemennya.
- Serendivitas:**
Kemampuan menangkap esensi dari suatu kejadian yang terjadi secara kebetulan.

SIKAP MENTAL / PSIKOLOGIS

- Daya Ingat**, cukup banyak informasi yang dimiliki
- Kefasihan**, mudah menghasilkan gagasan
- Fleksibilitas**, mampu menghasilkan gagasan berlainan
- Originalitas**, gagasan/cara berpikir yang unik
- Disiplin / Keteguhan**, kerja keras / tidak mudah goyah
- Adaptabilitas**, terbuka terhadap pengalaman baru



- ❑ **Penjelajahan Intelektual**, suka mendalami suatu ide
- ❑ **Non Konformitas**, hasrat untuk lain dari yang lain
- ❑ **Toleransi terhadap Ketidakpastian**, stimulan kreativitas adalah tidak ada yang pasti
- ❑ **Skeptisme**, meragukan gagasan-gagasan yang telah diterima
- ❑ **Percaya Diri**, keyakinan akan nilai dari pekerjaannya
- ❑ **Intelegensia**, kecerdasan di atas rata-rata
- ❑ **Humor**, dapat melihat sesuatu dari sisi yang tidak biasa / konvensional, reaksi spontan, makna berbeda dari asalnya.

PENGHAMBAT KREATIVITAS

- ❑ **Hambatan Perseptual**
Kekakuan Persepsi: Konsep, orang, obyek terbatas
Pembatas/Asumsi: Secara mengada-ada
Sudut Pandang: Tidak dapat dari visi lain
- ❑ **Hambatan Emosional**
Ketakutan salah, tidak mampu
Khawatir dikritik orang lain,
Resiko gagal
- ❑ **Hambatan Kultural**
Keengganan untuk bersinggungan dengan norma masyarakat yang sudah berlaku
- ❑ **Hambatan Intelektual dan Ekspresi**