

STUDI LITERATUR: PROSES EVALUASI DALAM SIKLUS *PLAN-DO-CHECK-ACTION* (PDCA) GUNA MENINGKATKAN KUALITAS PENGAJARAN PENDIDIKAN TINGGI

Muhammad Almaududi P.*¹, Tiara Verita Yastica², Muhammad Nashir
Ardiansyah³

^{1,2,3}Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri, Universitas Telkom
e-mail: ^{1*}almaududi@telkomuniversity.ac.id; ²tiaraverita@telkomuniversity.ac.id;
³nashirardiansyah@telkomuniversity.ac.id

Abstract

Top Indonesian higher education institution (HEI) has not excelled in education quality in Southeast Asia. The statistics exhibit that only two percent of HEIs comply with requirements of high rank of national accreditation. One of the main reasons is the evaluation, as the basis for management and policy, comes from biased measurement. Students, as the consumers in an HEI, are the source of reference for evaluation. Evaluation based on student perspective is important to understand individual learning profiles to formulate policy that meets student needs. This study aims to understand the gap in research of higher education quality based on student perspectives that consider systemic approaches such PDCA cycle. We conduct a literature review to map the potential research. The study found five previous studies that conduct quality evaluations involving student perspectives. These studies mostly conduct only temporary evaluation, not continuous high frequent measurements. Furthermore, the studies are not supported by an information system which does not lead to a systemic approach. Previous studies may produce biased student evaluation due to the long-time interval between evaluation and schedule of study class. These studies do not take into consideration building a systemic approach of quality evaluation in HEIs.

Keywords: *quality; evaluation; student perspective; information system*

Abstrak

Pendidikan tinggi Indonesia belum mampu unggul di kawasan regional seperti Asia Tenggara. Data statistik menunjukkan hanya 2 persen pendidikan tinggi yang terakreditasi A. Pengelolaan dan kebijakannya belum optimal menjadi hulu dari kualitas pendidikan yang masih rendah. Apabila formulasi kebijakan bersumber pada evaluasi dan pengukuran yang bias maka peningkatan kualitas sulit diwujudkan. Mahasiswa sebagai konsumen perguruan tinggi adalah sumber referensi untuk evaluasi. Untuk itu, evaluasi yang berdasarkan perspektif mahasiswa menjadi penting untuk mengetahui learning profile individu sehingga dapat merumuskan kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan studi literatur tentang research gap pada evaluasi pembelajaran berdasarkan perspektif mahasiswa yang mempertimbangkan pendekatan yang sistemik. Berdasarkan pembahasan literatur yang dilakukan, ditemukan sejumlah lima artikel yang secara eksplisit melakukan evaluasi dengan melibatkan mahasiswa. Namun, evaluasi hanya dilakukan secara temporer atau tidak berkelanjutan dan dalam frekuensi yang rendah (i.e., tidak setiap minggu). Hal ini menyebabkan adanya bias penilaian mahasiswa karena terdapat jarak antara waktu pengisian kuisioner atau wawancara dengan perkuliahan. Selain itu, evaluasi juga tidak didukung oleh sistem informasi sehingga menyulitkan untuk pelaksanaan pengukuran secara sistemik dan berkelanjutan. Untuk itu, penelitian-penelitian tersebut tidak mempertimbangkan pendekatan sistemik dalam melaksanakan atau bahkan membangun sistem evaluasi kualitas pada Pendidikan tinggi.

Kata kunci: *kualitas, evaluasi, perspektif mahasiswa, sistem informasi*

PENDAHULUAN

Kualitas pendidikan tinggi Indonesia masih tertinggal jauh dari pendidikan tinggi negara-negara lain pada tingkat global maupun regional. Pada kawasan Asia Tenggara, Indonesia masih belum mampu mengungguli atau bersaing dengan negara tetangga. QS *Asian University Rankings* (2021) menunjukkan bahwa kampus terbaik Indonesia masih berada dibawah kampus terbaik dari Taiwan, Thailand, Malaysia dan tentu saja Singapura. Pada lingkup nasional, hal ini terlihat dari statistik pendidikan tinggi Indonesia yang masih memprihatinkan. Pada tahun 2019 terdapat 48% pendidikan tinggi Indonesia yang belum terakreditasi, 32% terakreditasi C, dan hanya 2% perguruan tinggi dengan akreditasi A (Kemenristekdikti, 2019). Data statistik ini merupakan indikasi kuat akan rendahnya kualitas pengelolaan perguruan tinggi di Indonesia yang berhulu pada pengelolaan dan kebijakan yang belum optimal.

Perubahan yang dinamis dan terus menerus sudah menjadi *nature* dari perguruan tinggi. Adaptasi terhadap lingkungan yang dinamis dan terus berubah seperti pada *job market*, menjadi tuntutan dan sekaligus kewajiban bagi institusi perguruan tinggi. Namun, implementasi prinsip-prinsip peningkatan kualitas tidak mudah karena tuntutan dan perkembangan zaman yang sangat dinamis dan cepat. Oleh sebab itu, penting untuk memahami konsep dan implementasi dari *Quality Assurance* (QA) pada perguruan tinggi.

Studi literatur terkait dengan kualitas perguruan tinggi tidak akan terlepas dari *Quality Assurance* (QA), *Quality Management* (QM) dan *Total Quality Management* (TQM). QA dapat didefinisikan sebagai jaminan bahwa kebutuhan atau syarat untuk mencapai kualitas program akademik yang ditawarkan pendidikan tinggi sudah atau dapat dipenuhi dan dicapai (Asif dan Raouf, 2011). QM merupakan pendekatan sistematis untuk mencapai kualitas yang bertujuan untuk mengembangkan sistem organisasi untuk menjamin kualitas produk dan pelayanan yang tersedia (Asif dan Raouf, 2011; Juran, 1999; Dale, 2013). Sedangkan TQM melibatkan seluruh organisasi untuk tidak hanya mempertimbangkan faktor ekonomi tetapi juga *stakeholder* lain di luar organisasi (Asif dan Raouf, 2011). QA berperan sebagai penjamin kualitas, QM mendukung QA dengan *systemic-approach* melalui organisasi untuk mencapai kualitas yang ditetapkan dan TQM melengkapi dengan melakukan support di luar lingkup QA dan QM. Ketiga pendekatan ini banyak digunakan baik pada industri atau pun pada institusi pendidikan. *Continuous improvement* tetap menjadi elemen penting yang mendasari ketiga pendekatan tersebut.

Continuous improvement yang konsisten adalah faktor yang esensial dalam mencapai target-target peningkatan kualitas pendidikan. Hal ini dapat diwujudkan apabila pendidikan tinggi dapat meningkatkan berbagai variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan pada organisasi tersebut seperti dalam pengembangan sumber daya manusia dan pengetahuan, penyelesaian permasalahan dan konflik, sampai dengan peningkatan kesejahteraan mahasiswa (Asif dan Raouf, 2011; Olmos-Gomez et al., 2021).

Peningkatan kualitas dapat dilakukan apabila mampu mengidentifikasi permasalahan yang menghambat perbaikan. Kebijakan atau peraturan sebaik apa pun tentu tidak akan memberi pengaruh apabila salah dalam mengidentifikasi masalah. Program atau kebijakan peningkatan kualitas harus berdasarkan pengukuran (*measurement*) yang tepat (Aspinwall dan Owlia, 1996). Sebab, evaluasi perguruan tinggi yang diukur dari performa atau pencapaian organisasi tersebut akan menjadi dasar dalam menentukan kebijakan untuk melakukan perbaikan yang berkelanjutan (Asif dan Raouf, 2011).

Pada sebuah institusi pendidikan seperti pendidikan tinggi, mahasiswa adalah konsumen yang harus dipenuhi kebutuhannya oleh pendidikan tinggi untuk meningkatkan tingkat kepuasan (*degree of satisfaction*) dari mahasiswa tersebut (Stephens et al., 2008; Pedro et al., 2020), sehingga mahasiswa menjadi referensi penting dalam proses evaluasi (Bradbury, 2013; Dowling dan Barry, 2020). Oleh sebab itu, memahami *learning profile* dari perspektif mahasiswa untuk dapat merefleksikan kebutuhan mereka secara individu menjadi dasar dan masukan dalam penyusunan formulasi peningkatan kualitas yang berkelanjutan.

Praktek evaluasi perkuliahan yang sudah dilakukan oleh perguruan tinggi di Indonesia pada umumnya menggunakan kuisisioner pembelajaran yang dilakukan secara wajib kepada seluruh mahasiswa pada setiap semester. Namun, proses ini dapat meningkatkan potensi pengukuran yang bias karena waktu pelaksanaan evaluasi dan perkuliahan yang jauh berbeda. Selain itu, terdapat indikasi proses pengisian yang tidak benar karena responden melakukan evaluasi untuk menuntaskan kewajiban pengisian. Hasil pengisian kuisisioner rata kiri atau rata kanan juga sering ditemukan.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan studi literatur tentang evaluasi kualitas perkuliahan dengan berdasarkan pada perspektif mahasiswa. Studi ini merupakan penelitian pendahuluan yang dilakukan untuk merencanakan sebuah sistem evaluasi kualitas pengajaran yang menjadikan mahasiswa sebagai referensi utama serta dilakukan

secara *real time* dan berkelanjutan sehingga dapat melakukan pengukuran secara lebih akurat dan meminimalkan potensi – potensi bias pada hasil evaluasi. Penelitian ini dapat mendukung untuk menghasilkan bentuk evaluasi yang lebih representatif dari permasalahan yang ada, sehingga dapat menjadi dasar yang lebih akurat untuk pembuatan arah dan kebijakan perbaikan kualitas pada perguruan tinggi.

METODOLOGI PENELITIAN

Studi literatur dilakukan menggunakan mesin pencarian yang umum digunakan seperti Google, penerbit ternama seperti Elsevier, MDPI, dan lain - lain. Kata kunci yang digunakan seperti "*higher education quality*", "*student perspectives higher education*", "*quality assurance higher education*", "*quality factor higher education*". Pencarian jurnal memprioritaskan pada jurnal internasional dan berdampak sehingga mendapatkan kebaruan riset yang lebih komprehensif. Artikel – artikel tersebut diseleksi berdasarkan beberapa hal seperti objek penelitian yang melibatkan mahasiswa, fokus penelitian yang melakukan evaluasi kualitas yang berdasarkan atau melibatkan perspektif mahasiswa, dan metode yang digunakan dalam melakukan evaluasi kualitas terhadap mahasiswa. Artikel – artikel yang tidak sesuai akan dipisahkan dan dielimasi secara manual. Seluruh jurnal yang terpilih direview berdasarkan fokus dari penelitian, hasil atau temuan penelitian, dan review terhadap metode dan hasil penelitian, penggunaan sistem informasi, dan kontinuitas dalam pelaksanaan evaluasi. Selain untuk melihat penelitian yang melibatkan mahasiswa dalam evaluasi, proses review juga melihat bagaimana peran sistem informasi dan keberlanjutan evaluasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian yang berfokus pada evaluasi perkuliahan berdasarkan perspektif mahasiswa belum banyak dilakukan. Studi menemukan 5 jurnal yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan. Secara umum, riset yang dilakukan sebelumnya, yang berkaitan dengan evaluasi kualitas pendidikan tinggi, cenderung menggunakan kuesioner dengan didukung metode-metode statistik seperti pada Tabel I.1.

Tabel I. 1 Penelitian Terkait

No	Fokus Penelitian	Hasil Penelitian Sebelumnya	Review	Penggunaan sistem informasi	Continuity, adaptability actuality
1	Evaluasi faktor yang menentukan kualitas pada perguruan tinggi. Tsinidou et al. (2010)	Bobot relatif dari faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pendidikan berdasarkan perspektif mahasiswa berhasil diukur.	Penelitian fokus pada faktor determinan yang mempengaruhi hi kualitas pendidikan tinggi.	-	-
2	Kualitas perguruan tinggi berdasarkan perspektif mahasiswa dan pengajar. Olmos-Gomez et al. (2021)	Terdapat perbedaan yang signifikan antara grup mahasiswa dan grup profesor terhadap kualitas misal, mahasiswa menginginkan kualitas dengan	Penelitian memperhatikan selang waktu perkuliahan dan evaluasi dengan melakukan evaluasi sebelum perkuliahan berakhir sehingga mahasiswa dapat	-	-

		tingkat kepuasan yang lebih tinggi terutama terkait dengan koordinasi antara pengajar dan staf pada proses belajar mengajar.	mengisi lebih akurat sesuai pengalamannya saat itu.		
3	Peran kepercayaan dalam membentuk nilai dan loyalitas mahasiswa dalam hubungan timbal balik antara pendidikan tinggi dan mahasiswa. Carvalho dan Mota (2010)	Penelitian ini menemukan bagaimana loyalitas mahasiswa terhadap pendidikan tinggi terbentuk sehingga memunculkan kepercayaan kepada institusinya.	Proses <i>relational exchange</i> dalam hal <i>trust</i> dari <i>stakeholder</i> terkait menjadi fokus penelitian yang juga merupakan bagian dari kualitas yang harus dijaga oleh pendidikan	-	-

			tinggi.		
4	<p>Pengukuran kualitas pendidikan tinggi dengan <i>tool measurement</i> baru.</p> <p>Gruber et al. (2010)</p>	<p>Kepuasan terhadap pendidikan tinggi berdasarkan <i>stable person-environment</i>.</p> <p>Misal, mahasiswa cenderung puas dengan atmosfer antar mahasiswa dan sangat tidak puas dengan</p>	<p>Penelitian merancang kuesioner yang mengukur <i>person-environment</i> dan tidak berdasarkan format kuesioner yang sudah umum digunakan.</p>	-	-

		gedung dan kualitas pengajaran.			
5	Kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan tinggi di Yordania. Al-Rahimy (2013)	Studi yang dilakukan menunjukkan bahwa kepuasan terhadap perguruan tinggi negeri lebih tinggi daripada perguruan tinggi swasta berdasarkan perspektif mahasiswa.	Studi menggunakan SERVPER <i>F measure</i> pada kuesioner.	-	-

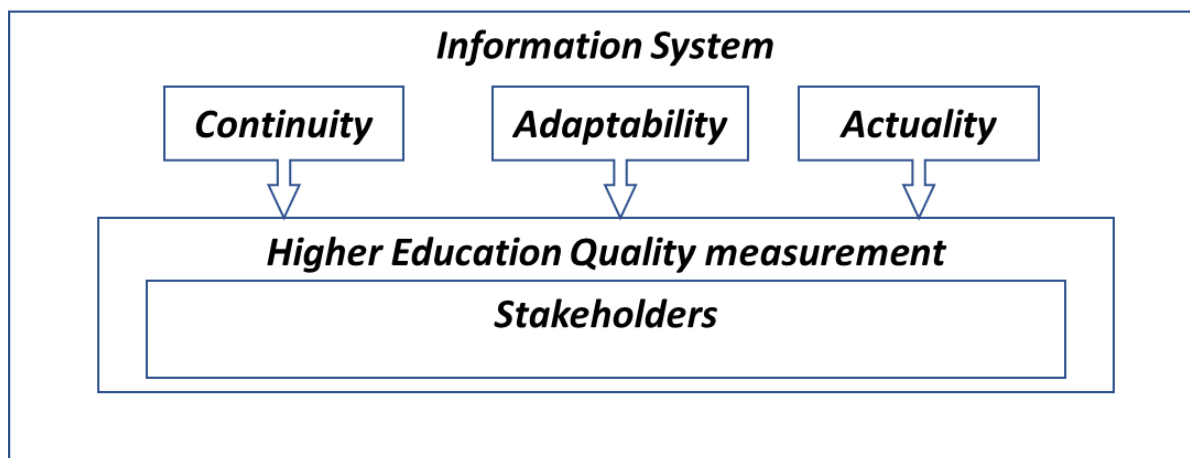
Penelitian-penelitian sebelumnya telah melakukan asesmen institusi pendidikan berdasarkan perspektif terdidik atau mahasiswa. Tsinidou et al. (2010) melakukan studi empiris dengan mengevaluasi faktor-faktor yang menentukan kualitas pada sebuah pendidikan tinggi berdasarkan perspektif mahasiswa dengan menggunakan metode

analytical hierarchical process (AHP) yang merupakan bagian dari *multi-criteria decision making* (MCDM). Olmos-Gomez (2021) melakukan evaluasi kualitas pendidikan tinggi dengan tidak hanya melihat dari perspektif mahasiswa tetapi juga membandingkannya dengan perspektif pengajar. Penelitian ini menggunakan *Quality and Satisfaction Questionnaire* yang kemudian diolah dengan metode statistik untuk menganalisis hasil dari kuesioner tersebut. Penelitian yang tidak jauh berbeda juga dilakukan oleh Carvalho dan Mota (2010), Gruber et al. (2010), dan Al-Rahimy (2013). Namun, kami belum menemukan penelitian yang secara eksplisit berfokus pada evaluasi kualitas pendidikan tinggi yang berkelanjutan dengan menggunakan sistem informasi. Penelitian sebelumnya hanya melakukan analisis secara temporer dan tidak membuat sebuah sistem yang dapat melakukan evaluasi yang berkelanjutan.

Implementasi sistem informasi pada evaluasi kualitas pendidikan tinggi dengan memperhitungkan kepuasan dan masukan dari mahasiswa secara berkelanjutan belum ada dilakukan terlebih lagi dengan disertai analisis dengan metode statistik untuk diterapkan pada perguruan tinggi di Indonesia. Penelitian sebelumnya hanya berfokus untuk menganalisis permasalahan kualitas berdasarkan sejumlah responden dan kuesioner dengan pendekatan statistik tanpa membuat suatu sistem yang dapat melakukan evaluasi kualitas tersebut secara berkelanjutan. Berdasarkan Tabel I.1, penelitian yang mengevaluasi permasalahan kualitas dan juga merancang sistem informasi yang dapat melakukan evaluasi dan analisis permasalahan kualitas secara berkesinambungan belum dilakukan.

Gambar I.1 merupakan bentuk kerangka sistem yang dapat meningkatkan keakuratan pengukuran dalam evaluasi. *Continuity* (keberlanjutan), *adaptability* (kemudahan untuk diadaptasi), *actuality* (aktualitas) merupakan faktor-faktor utama dalam pembangunan sistem pengukuran khususnya yang terkait dengan para *stakeholders* seperti mahasiswa. Olmos-Gomez et al. (2021) merupakan riset yang mempertimbangkan aktualitas dari mahasiswa pada saat melakukan penilaian. Namun, faktor – faktor yang lain seperti *continuity* dan *adaptability* tidak ditemukan. Begitu juga dengan penelitian yang lain (Al-Rahimy (2013), Gruber et al. (2010), Carvalho dan Mota (2010), dan Tsinidou et al. (2010)), kombinasi ketiga faktor tersebut tidak ditemukan. Selain itu, sistem evaluasi harus didukung dengan sistem informasi yang

mengintegrasikan seluruh elemen – elemen yang diperlukan.



Gambar I.1 Sistem evaluasi perguruan tinggi

Dalam konteks Indonesia, perlu dilakukan suatu penelitian yang melakukan perancangan sistem informasi menggunakan *platform* yang familiar dan banyak digunakan. Hal ini dimaksudkan agar sistem informasi yang dihasilkan dapat diduplikasi dan dikelola dengan mudah dan biaya yang terjangkau. *Cloud-native apps* seperti Sheets dari Google dapat menjadi *platform* utama dalam sistem informasi tersebut. Sebab, penggunaan *platform* yang sudah familiar bagi masyarakat akademik akan lebih mudah diimplementasikan dan diadaptasi oleh berbagai kampus. Metode statistik juga digunakan sebagai fitur penting dari sistem dalam pengolahan data seperti pada validasi dan analisis hasil kuesioner.

KESIMPULAN

Penelitian sebelumnya belum melakukan evaluasi dari perspektif mahasiswa secara *real time* (kuesioner diberikan langsung setelah proses belajar mengajar) dan berkelanjutan (tidak dalam satu waktu saja). Hal ini dapat menghasilkan evaluasi yang bias bila pemberian kuesioner dan perkuliahan memiliki rentang waktu yang lama. Oleh sebab itu, penggunaan sistem informasi yang dapat memberikan informasi tentang apa yang dialami, dirasakan dan diinginkan oleh mahasiswa melalui kuesioner yang diberikan

secara *real time* sangat diperlukan dalam membantu dalam meminimalkan potensi bias informasi.

Evaluasi proses pengajaran dalam pendidikan tinggi sangat diperlukan guna mengidentifikasi kebutuhan riil pembelajar sehingga usulan perbaikan dapat disusun secara tepat, efektif, dan efisien. Hal ini sejalan dengan kebutuhan *stakeholder* pendidikan yaitu, institusi, mahasiswa, orang tua mahasiswa, dan industri. Selain itu, kebutuhan akan perbaikan berkelanjutan yang tertuang pada standar akreditasi internasional dan nasional BAN-PT harus dilaksanakan secara baik. Penelitian pada topik ini dapat menjadi solusi efektif dan efisien bagi kebutuhan evaluasi proses pengajaran pada pendidikan tinggi. Penelitian yang berfokus untuk membangun aplikasi pendukung yang menjamin proses evaluasi berkelanjutan perlu dilakukan. Berdasarkan analisis data yang berkesinambungan, formulasi kebijakan akan menjadi lebih berkualitas untuk memenuhi kebutuhan para *stakeholder* terutama mahasiswa. Selain itu, sistem informasi seperti ini dapat diadopsi oleh seluruh institusi pendidikan yang sampai saat ini belum memiliki sistem yang rinci dan detail dalam mengevaluasi kualitas institusi berdasarkan kebutuhan mahasiswa.

Sebagai contoh, sistem evaluasi pengajaran berbasis IT dapat dibangun dengan perancangan kuisisioner. Fokus pengukuran dapat diidentifikasi untuk mengukur proses pengajaran secara faktual dan aktual. Faktor waktu evaluasi dan jadwal perkuliahan merupakan aspek yang penting untuk mendapatkan hasil pengukuran dengan jujur, efektif, dan efisien. Untuk mereduksi adanya bias, responden dibagi berdasarkan performansi akademik. Pada tahap ini, kuisisioner dirancang untuk diberikan secara mingguan kepada mahasiswa yang dipilih secara acak perminggunya. Sifat kuisisioner adalah opsional kepada mahasiswa yang telah terpilih untuk menghindari pengisian yang tidak akurat. Target kuisisioner adalah kualitas pembelajaran yang diukur berdasarkan persiapan pembelajaran, proses pembelajaran, dan kegiatan pasca pembelajaran. Proses evaluasi yang dilakukan secara mingguan membutuhkan dukungan sistem informasi yang baik. Rancangan aplikasi seperti ini dapat digunakan untuk mengevaluasi proses pembelajaran tersebut pada seluruh kelas-matakuliah yang diselenggarakan selama satu semester.

REFERENSI

Al-Rahimy, S. A. S. (2013). Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business. Students Satisfaction with Service Quality in Jordanian Universities. Vol 4 (10).

Asif, M., & Raouf, A. (2013). Setting the course for quality assurance in higher education. *Quality and Quantity*, 47(4), 2009–2024. <https://doi.org/10.1007/s11135-011-9639-2>.

Bradbury, A. *Understanding Early Years Inequality: Policy, Assessment and Young Children's Identities*; Routledge: New York, NY, USA, 2013.

Dale, B.G. : *Managing quality*. Blackwell Publishing, Oxford (2003).

- Del, M., Olmos-Gómez, C., Luque-Suárez, M., Ferrara, C., & Cuevas-Rincón, J. M. (2021). Quality in Higher Education and Satisfaction among Professors and Students. *J. Investig. Health Psychol. Educ*, *11*, 219–229. <https://doi.org/10.3390/ejihpe11010017>.
- Dowling, K.; Barry, M.M. The Effects of Implementation Quality of a School-Based Social and Emotional Well-Being Program on Students' Outcomes. *Eur. J. Investig. Health Psychol. Educ.* **2020**, *10*, 595–614.
- Gruber, T., Fuß, S., Voss, R. and Gläser-Zikuda, M. (2010), "Examining student satisfaction with higher education services: Using a new measurement tool", *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 23 No. 2, pp. 105-123. <https://doi.org/10.1108/09513551011022474>.
- Juran, J.M., Godfrey, A.B., Hoogstoel, R.E., Schilling, E.G. (eds.): *Juran's quality handbook*. McGraw-Hill, New York (1999).
- Kemenristek. *Statistik Pendidikan Tinggi 2019*. Pusat Data dan Informasi IPTEK DIKTI, Jakarta Pusat.
- Owlia, M.S. and Aspinwall, E.M. (1996), "A framework for the dimensions of quality in higher education", *Quality Assurance in Education*, Vol. 4 No. 2, pp. 12-20. <https://doi.org/10.1108/09684889610116012>.
- Pedro, E.D.M.; Leitão, J.; Alves, H. Bridging Intellectual Capital, Sustainable Development and Quality of Life in Higher Education Institutions. *Sustainability* **2020**, *12*, 479.
- QS World Ranking. (2021, August 13). *Discover the top universities in Asia with the QS Asia University Rankings 2021*. [https://www.topuniversities.com/university-rankings/asian-](https://www.topuniversities.com/university-rankings/asian-university-) university-

rankings/2021.

Sergio W. Carvalho & Márcio de Oliveira Mota (2010) The role of trust in creating value and student loyalty in relational exchanges between higher education institutions and their students, *Journal of Marketing for Higher Education*, 20:1, 145-165, DOI: [10.1080/08841241003788201](https://doi.org/10.1080/08841241003788201).

Stephens, J.C.; Hernandez, M.E.; Román, M.; Graham, A.C.; Scholz, R.W. Higher Education as a Change Agent for Sustainability in Different Cultures and Contexts. *Intern. J. Sustain. High. Educ.* 2008, 9, 317–338.

Tsinidou, M., Gerogiannis, V., & Fitsilis, P. (2010). Evaluation of the factors that determine quality in higher education: An empirical study. *Quality Assurance in Education*, 18(3), 227–244. <https://doi.org/10.1108/09684881011058669>.