

# KUALITAS JASA KEPENDIDIKAN PADA PERGURUAN TINGGI

*(Studi tentang kualitas jasa pelayanan  
Jurusan Pendidikan Ekonomi UPI)*

**Maman Ukas, Edi Suryadi, Hendri Winata, Ating S.<sup>\*)</sup>**

## **ABSTRAK**

*Mutu pendidikan dan pelayanan jasa kependidikan dalam Perguruan Tinggi (PT) pada dasarnya merupakan kunci untuk meningkatkan mutu sistem pendidikan secara menyeluruh. Menurut Tampubolon (2001) terdapat lima faktor jasa kependidikan PT yang diduga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap mutu pendidikan. Kelima faktor tersebut, yakni 1) Jasa Administrasi (JA), 2) Jasa Kurikuler (JK), 3) Jasa Penelitian (JP), 4) Jasa Pengabdian pada Masyarakat (JPM), dan 5) Jasa Ekstra Kurikuler (JEK).*

*Dengan menggunakan pendekatan Total Quality Management (TQM), hasil penelitian memberikan gambaran bahwa jasa kependidikan Jurusan Pendidikan Ekonomi UPI masih belum mencapai tingkat yang ideal, standar untuk menentukan kebutuhan sesuai dengan lapangan kerja sebagaimana dipersepsikan oleh para alumni. Hal ini perlu dijadikan masukan untuk perbaikan mutu berkelanjutan melalui proses PDCA, dalam hal pemberian layanan yang lebih baik kepada para mahasiswa.*

## **Pendahuluan**

Persoalan mendasar yang selalu dihadapi organisasi adalah bagaimana mengelola organisasi untuk mencapai tingkat efektivitas yang layak. Efektivitas menunjukkan tingkat pencapaian tujuan jangka pendek dan jangka panjang organisasi. Dalam jangka pendek, organisasi yang tidak efektif adalah organisasi dengan produktivitas rendah, tidak efisien, tidak mampu memberikan kepuasan kepada anggota, pemilik, pelanggan, maupun pihak-pihak lain yang berkepentingan, tidak mampu beradaptasi dengan lingkungan, serta tidak berkembang. Tujuan jangka panjang berhubungan dengan masalah daya hidup, sedangkan tujuan jangka pendek berhubungan dengan masalah pertumbuhan,

adaptabilitas, kepuasan anggota, pemilik, pihak lain, efisiensi, serta produktivitas. Artinya dalam jangka panjang organisasi yang tidak efektif adalah organisasi yang tidak dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya.

Berkaitan dengan itu permasalahan yang muncul kepermukaan sekarang ini adalah isu tentang rendahnya mutu pendidikan dalam berbagai jenjang pendidikan di Indonesia. Salah satu indikasinya tampak dari para lulusan yang kurang mampu menghadapi tantangan zaman sebagaimana sering disoroti oleh masyarakat pemakai lulusan tersebut. Sudah tentu ini merupakan produk pendidikan dari organisasi (lembaga) pendidikan yang belum mencapai tingkat efektivitas yang diharapkan.

---

<sup>\*)</sup> Drs. Maman Ukas, Drs. Edi Suryadi, Drs. Hendri Winata, Ating S. adalah Dosen Administrasi Perkantoran Jurusan Pendidikan Ekonomi FPIPS UPI

Hasil survai yang dilakukan oleh Wahyu dan Suganda (1999) terhadap mahasiswa tingkat akhir menunjukkan bahwa hingga 36% alumni yang menyatakan dirinya siap pakai, 50% tidak siap pakai dan sisanya 15% abstain. Hasil survai ini merupakan salah satu indikator tentang rendahnya kualitas lulusan pendidikan di Indonesia. Sinyalemen tersebut mengindikasikan bahwa para lulusan lembaga pendidikan yang akan terjun pada berbagai bidang kualitasnya masih belum memadai untuk langsung mengemban tugas yang diberikan.

Secara kelembagaan untuk tingkat Asia Pasifik pada tahun 1977 hanya ITB yang masuk peringkat ke 19 dari 50 perguruan tinggi, dan pada tahun 1999 menjadi peringkat ke 15 dari 104 perguruan tinggi yang diselidiki (Tampubolon: 2001). Sedangkan untuk tingkat Indonesia hanya ada lima perguruan tinggi yang memiliki predikat "excellence", yaitu ITB, UI, IPB, UGM, dan UNAIR sedangkan yang lainnya belum masuk pada kategori ini.

Penilaian yang negatif juga terjadi pada lembaga-lembaga yang menghasilkan guru (LPTK). Tilaar (1992) mengatakan bahwa LPTK-LPTK yang ada sekarang ini masih memiliki kelemahan-kelemahan dalam memproduksi tenaga-tenaga kependidikan di *Senior High School (SHS)*. Bahkan ada yang mengatakan bahwa profesi keguruan sudah diambang kematian, karena bukan saja tidak diminati oleh putera-putera bangsa yang terbaik tetapi masyarakat bahkan pemerintah sendiri tidak memberikan penghargaan yang wajar terhadap profesi pendidik. Kenyataan ini juga diperkuat oleh pernyataan Frans Seda dalam majalah "Manajemen" (2001) yang mengatakan bahwa "pendidikan kita sedang mengalami keme-rosotan, karena itu perlu adanya perbaikan yang signifikan".

Tampubolon (2001) melihat bahwa rendahnya mutu pendidikan di Indonesia terkait dengan belum mantapnya sistem pendidikan guru. Tidak kurang dari 20 jenis sistem pendidikan guru sudah diterapkan

sejak permulaan kemerdekaan hingga yang belakangan diadakan seperti PGSD, PGSM, IKIP dijadikan Universitas. Di samping sering gonta gantinya sistem pendidikan Tampubolon juga melihat ada kaitannya dengan rendahnya standar hidup, dan kualifikasi guru. Menurut hasil penelitian "Asia Week" (1999) gaji dosen menduduki tempat terendah di Asia Pasifik. Karena itu, untuk meningkatkan mutu pendidikan adalah dengan cara meningkatkan kualifikasi guru dan penghargaan terhadap profesi guru.

Gambaran tentang rendahnya sistem pendidikan di Indonesia sebagaimana diuraikan di atas, mengisyaratkan bahwa masih terdapat kelemahan-kelemahan pada aspek manajemen pendidikan di Indonesia. Meskipun tidak mudah untuk menggeneralisasikan lemahnya sistem pendidikan pada berbagai jenjang dan jenis pendidikan untuk diberlakukan untuk semua lembaga pendidikan, namun demikian tidak berlebihan untuk menduga bahwa gambaran yang sama akan ditemukan pada Lembaga Pendidikan Tenaga Kependidikan (LPTK), khususnya pada Universitas Pendidikan Indonesia.

Menurut Tampubolon (2001:71) ada 5 (lima) faktor jasa kependidikan PT yang diduga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap mutu pendidikan. Ke 5 faktor tersebut, yakni 1) Jasa Administrasi (JA), 2) Jasa Kurikuler (JK), 3) Jasa Penelitian (JP), 4) Jasa Pengabdian pada Masyarakat (JPM), dan 5) Jasa Ekstra Kurikuler. Kelima jasa di atas disebut jasa sepenuhnya, karena itulah yang benar-benar sepenuhnya diproduksi dan disajikan oleh PT. Melalui proses-proses produksi dan penyajian kelima jasa itu, jasa kependidikan tinggi ditanamkan serta dibudayakan dalam diri dan kehidupan mahasiswa selama masa studi, sehingga kemampuan serta keterampilan akademik maupun profesional terus bertumbuh dalam dirinya.

Jasa administrasi (JA) meliputi administrasi kegiatan pelayanan terhadap mahasiswa baik langsung mendukung jasa kurikuler (JK), jasa penelitian (JP) dan jasa

pengabdian pada masyarakat (JPM) maupun yang tidak langsung, seperti pengembangan minat mahasiswa, pembinaan kesejahteraan mahasiswa, dan pembimbingan hubungan dengan dunia kerja.

Jasa kurikuler (JK) berkaitan dengan kurikulum, silabus, rancangan mutu perkuliahan, satuan materi ajaran, penyajian materi, evaluasi, praktikum, dan pembimbingan. Jasa penelitian (JP) pada dasarnya terdiri atas pembimbingan atas penelitian, perencanaan, pelaksanaan, dan penyediaan berbagai fasilitas. Hasil penelitian kadang-kadang juga berupa barang yang dapat langsung dipakai atau diperbanyak di pabrik untuk dipasarkan, misalnya model suatu mesin. Namun demikian, pada umumnya di perguruan tinggi penelitian bersifat jasa. Sedangkan jasa pengabdian pada masyarakat (JPM) meliputi kegiatan untuk membantu masyarakat umum, terutama masyarakat yang ekonominya lemah atau pendidikannya rendah, dengan mengaplikasikan ilmu-ilmu dan keterampilan yang merupakan jasa kurikuler dan jasa penelitian.

Penelitian ini memandang kelima faktor tersebut, dianggap penting dalam konteks mutu pendidikan. Dalam ke lima faktor itulah terdapat hal-hal yang bisa memudahkan atau menghambat mutu pendidikan. Berbagai realitas fisik, sosial, dan psikologis dalam faktor-faktor tersebut akan mewarnai proses pendidikan. *Pertanyaannya sejauh manakah kelima jasa kependidikan tersebut dioperasionisasikan dalam proses manajemen pendidikan di UPI sehingga dapat menghasilkan lulusan yang bermutu ?*

Menurut Tampubolon (2001:81) ada tiga perspektif dalam hal memecahkan masalah mutu dan pemerataan, yaitu 1) elitisme, 2) populisme, dan 3) integralisme. Perspektif pertama dan kedua telah diterapkan di Indonesia dan hasilnya tidak memuaskan. Karena itu, dalam upaya memecahkan masalah mutu pendidikan, penelitian ini akan menggunakan perspektif yang ketiga, yaitu perspektif integralisme. Perspektif integralisme ini dalam ilmu

manajemen seringkali disebut Manajemen Mutu Terpadu (TQM).

Digunakannya pendekatan tersebut tidak terlepas kaitannya dengan fungsi dan peran UPI sebagai produsen yang bergerak dalam lapangan pendidikan untuk menghasilkan tenaga kependidikan (produk). Sebagai produsen sudah tentu persoalan pertama dan utama yang harus dilakukan UPI adalah bagaimana menghasilkan tenaga kependidikan yang bermutu yang dapat memenuhi harapan penggunaannya. Selain merupakan titik tolak berpikir, perspektif TQM tersebut dalam penelitian ini secara lebih nyata akan terlihat pada implikasi-implikasinya yang diantisipasi berdasarkan hasil-hasil penelitian yang diperoleh.

Bertitik tolak dari latar belakang masalah sebagaimana dipaparkan terdahulu, secara spesifik lingkup masalah penelitian ini dirumuskan dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah gambaran deskriptif Jasa administrasi yang berkaitan dengan kebijakan umum, kepemimpinan, administrasi umum, dan administrasi akademis dilihat dari relevansi, efisiensi, efektivitas, kreativitas, situasi menang-menang, kepemimpinan, ketanggapan, penampilan, produktivitas, dan kemampuan akademik Jurusan Pendidikan Ekonomi UPI menurut persepsi para mahasiswa/alumni.
2. Bagaimanakah gambaran deskriptif jasa kurikuler yang berkaitan dengan peraturan akademis, kurikulum, perkuliahan, sumber belajar, pemberdayaan SDM dan evaluasi menyeluruh dilihat dari relevansi, efisiensi, efektivitas, akuntabilitas, kreativitas, situasi menang-menang, ke-pemerhatian, ketanggapan, penampilan, produktivitas, dan kemampuan akademik Jurusan Pendidikan Ekonomi UPI menurut persepsi para mahasiswa/alumni.
3. Bagaimanakah gambaran deskriptif jasa penelitian dilihat dari relevansi, efisiensi, efektivitas, akuntabilitas, kreativitas, situasi menang-menang, ke-pemerhatian,

ketanggapan, penampilan, produktivitas, dan kemampuan akademis Jurusan Pendidikan Ekonomi UPI menurut persepsi para mahasiswa/alumni.

4. Bagaimanakan gambaran deskriptif jasa pengabdian pada masyarakat dilihat dari relevansi, efisiensi, efektivitas, akuntabilitas, kreativitas, situasi menang-menang, kepedulian, ketanggapan, penampilan, produktivitas, dan kemampuan akademis Jurusan Pendidikan Ekonomi UPI menurut persepsi mahasiswa/alumni
5. Bagaimanakah gambaran deskriptif jasa ekstrakurikuler yang berkaitan dengan kebijakan umum, kepemimpinan, administrasi umum, dan administrasi akademis dilihat dari relevansi, efisiensi, efektivitas, kreativitas, situasi menang-menang, kepedulian, ketanggapan, penampilan, dan produktivitas Jurusan Pendidikan Ekonomi UPI menurut persepsi mahasiswa/alumni.

#### **Tinjauan Pustaka:**

#### **Definisi Mutu dan *Total Quality Management (TQM)***

Dalam Buku Standar tentang Terminologi mengenai mutu yakni ISO. 8402 *Quality Vocabulary* tahun 1986 mutu (*quality*) didefinisikan : "Quality is the totality of features and characteristics on its ability to satisfy stated or implied needs". Beberapa guru mutu kelas dunia, mengemukakan mutu sebagai berikut :

1. Philip B.Crosby (1979) berpendapat bahwa mutu berarti kesesuaian terhadap persyaratan.
2. K. Ishikawa (1985) berpendapat bahwa mutu berarti kepuasan pelanggan.
3. W. Edwards Deming (1986) berpendapat bahwa mutu berarti pemecahan masalah untuk mencapai penyempurnaan terus menerus.

4. Josep. M. Juran (1989) berpendapat bahwa mutu berarti kesesuaian dengan penggunaan.

Dalam uraian lebih lanjut, produk yang terkait dengan topik penelitian adalah produk jasa pendidikan. Berkenaan dengan kualitas jasa pendidikan, Sallis (1993) mendefinisikan kualitas jasa sebagai berikut: "Quality can be defined as that which best satisfies and exceeds customers needs and wants". Kualitas yang di dalamnya terkandung makna "dapat memberi kepuasan lebih daripada apa yang diminta dan diinginkan konsumen".

Mutu pelayanan dalam jasa pendidikan dapat didekati dengan menerapkan *TQM*. Ross (1993) menyatakan bahwa *TQM* "is an integrated management philosophy and set of practices that emphasizes, among other things, continuous improvement, meeting customers' requirements, reducing rework, long-range thinking, increased employee involvement and team work, process redesign, competitive benchmarking, team-based problem-solving, constant measurement of result, and closer relationships with suppliers". Lebih lanjut Walton (1986) menyatakan "Its adherents claim that managers can implement Total Quality Management in any organization-manufacturing, service, nonprofit, or government-and that it generates improved products and services, reduced costs, and improved bottom line financial performance".

Dalam kajian *TQM* dikenal adanya tiga proses universal pengelolaan mutu. Masing-masing dari ketiga proses telah digeneralisasikan ke dalam suatu urutan langkah-langkah universal. Ketiga urutan universal ini telah ditemukan dan ditemukan kembali, berkali-kali, oleh manajer yang mempraktikannya. Tabel memperlihatkan urutan ini dalam bentuk singkat.

**Tabel 1. Tiga Proses Universal Pengelolaan Mutu**

PERENCANAAN MUTU	PENGENDALIAN MUTU	PERBAIKAN MUTU
Menentukan siapa pelanggan	Mengevaluasi kinerja mutu nyata.	Menyediakan prasarana
Menentukan kebutuhan pelanggan	Membandingkan kinerja nyata dengan tujuan mutu.	Mengidentifikasi proyek peningkatan.
Mengembangkan keistimewaan produk yang memenuhi kebutuhan pelanggan.	Mengambil tindakan atas dasar perbedaan.	Membentuk tim proyek
Mengembangkan proses yang dapat memproduksi keistimewaan produk itu.		Menyediakan sumber-sumber, motivasi, dan pelatihan yang dibutuhkan oleh tim untuk :
Mentransfer rencana itu ke bagian operasi.		Mendiagnosis penyebabnya
		Merangsang perbaikan
		Membentuk pengendali untuk memperoleh keuntungan

Sumber : Juran, J.M. (1995), *Kepemimpinan Mutu*. Pustaka Binawan Presindo, Jakarta.

Mengacu kepada pendekatan *TQM*, ada 5 (lima) dimensi pokok yang menentukan kualitas perguruan tinggi, yaitu:

1. Keadaan (*reability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan memuaskan sesuai dengan yang telah dijanjikan. Dalam dunia pendidikan dimensi ini akan tampak pada kurikulum, proses perkuliahan, bimbingan studi, penilaian prestasi belajar, dan sebagainya.
2. Daya tangkap (*responsiveness*), yaitu kesediaan untuk membantu peserta didik dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Artinya, Rektor, Pembantu Rektor, Dekan dan para pembantunya, Ketua Jurusan dan Ketua Program dosen dan para pejabat struktural lainnya harus mudah dihubungi. Begitu juga dengan fasilitas pendidikan lainnya harus mudah diakses oleh peserta didik. Dalam hal terjadi service failure, kemampuan untuk melakukan perbaikan secara cepat dan proporsional bisa menciptakan persepsi kualitas yang sangat positif.
3. Jaminan (*assurance*), yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, ke-

sopanan, respek terhadap pelanggan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf.

4. Empati, yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan. Dosen harus mengenal nama para peserta didik, dosen pembimbing akademik harus bisa berperan sesuai fungsinya.
5. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan/dosen, dan sarana komunikasi.

### **Manajemen Mutu Terpadu dalam Hubungannya dengan Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi**

Manajemen Mutu Terpadu dapat diterapkan dalam bidang kependidikan sebagaimana yang Sallis (1997) nyatakan; "Quality derived from business experience is applicable to education, but that it requires a degree of adaptation to fit both the general educational setting and the particular circumstances of each school, college or university". Manajemen Mutu Terpadu diperlukan untuk memecahkan masalah-

masalah pendidikan yang krusial dalam upaya meningkatkan kemampuan (*competences*) bagi pembangunan. Masalah pendidikan Indonesia masa kini dihadapkan kepada :

1. Masih rendahnya pemerataan dalam memperoleh pendidikan
2. Masih rendahnya kualitas dan relevansi pendidikan
3. Masih lemahnya manajemen pendidikan (*Propenas 2000-2004*)

Dalam menanggapi hal ini Tampubolon (2001) mengemukakan pendapatnya bahwa: "Mutu pendidikan nasional kita sudah semakin tidak sesuai lagi dengan perkembangan jaman, baik dalam arti manajemen maupun produknya". Oleh karena itu sudah saatnya diadakan reformasi pendidikan tinggi dalam upaya perbaikan manajemen maupun mutu/kualitas para lulusannya. Ini terbukti dengan adanya upaya Pemerintah Republik Indonesia untuk membentuk *higher education development support (HEDS)*, sebagai suatu pilot project DIKTI untuk peningkatan mutu dan manajemen pendidikan tinggi dengan bantuan US-AID (United States Agency for International Development) dan JICA (Japanese International Cooperation Agency). Dalam era reformasi ini juga telah diikuti oleh adanya perubahan kebijakan dalam KPPT JP tahun 1999-2005. Di dalamnya tercover adanya tiga perubahan penting :

1. Peningkatan mutu berkelanjutan.
2. Otonomi Perguruan Tinggi (BHMN).
3. Badan Akreditasi Nasional (BAN).

Semua upaya ini telah dalam ketetapan-ketetapan MPR 1999, yaitu :

1. Mutu dan pemerataan pendidikan sama-sama diperhatikan.
2. Pemberdayaan lembaga-lembaga pendidikan.
3. Program-program pendidikan di sesuaikan dengan kebutuhan lokal naupun nasional (Tampubolon 2001).

Dalam usaha menyelenggarakan Perguruan Tinggi bermutu, integralisme sebaiknya dipedomani dan ditetapkan, sebagaimana tersirat dalam ketiga ketetapan MPR di atas. Sejalan dengan pandangan ini, prinsip-prinsip filosofis Manajemen Mutu Terpadu perlu diterapkan, terutama karena dalam prinsip-prinsip itu terkandung pengertian berikut :

- a. Mutu dan pemerataan diusahakan peningkatannya secara terpadu dan berkelanjutan.
- b. Mutu diartikan sebagai kesesuaian sifat-sifat produk dengan kebutuhan pelanggan (mahasiswa, dunia kerja, masyarakat, dan lain-lain).
- c. Rencana mutu didasarkan pada visi, misi, dan prinsip, serta kebutuhan objektif pelanggan.
- d. Sistem dan proses merupakan focus perhatian dalam menghasilkan produk, dan bukan produk sendiri.
- e. Sifat pelayanan sangat diutamakan.
- f. Pemberdayaan SDM secara bermutu sangat penting, dengan mengembangkan situasi menang-menang (*win-win situation*).
- g. Partisipasi aktif semua pihak melalui berbagai tim kerja sama dikembangkan dalam organisasi.
- h. Keberagaman (*heterogenitas*) diakomodasi dalam konteks keterpaduan dan tim kerja sama.
- i. Kepemimpinan yang bermutu merupakan merupakan factor penentu keberhasilan.

Dengan pemahaman di atas, sistem dan proses produksi serta penyajian produk sebagaimana terkandung dalam kelima jasa kependidikan harus menjadi pusat perhatian dalam penentuan mutu. Mengingat seluruh sistem, proses, dan produk harus memenuhi kebutuhan pelanggan (mahasiswa, dunia kerja), maka para pelanggan dan kebutuhan mereka harus diidentifikasi serta diketahui secara objektif. Dalam konteks tersebut, maka PT yang bermutu harus dipahami sebagai lembaga pendidikan tinggi yang

terkelola sedemikian rupa sehingga mampu menghasilkan jasa kependidikan tinggi yang sesuai dengan kebutuhan para pelanggannya. Selanjutnya dalam perencanaan mutu produk, semua proses harus diperhatikan dan diamati serta dikendalikan sehingga akhirnya menghasilkan produk yang sesuai rencana. Oleh karena itu, bukan produk (hasil akhir) yang perlu diperiksa, melainkan sistem dan proses itu sendiri.

Selain itu, sudah tentu sarana dan prasarana untuk mendukung sistem dan proses-proses tersebut juga harus diperhatikan. Kiranya jelas bahwa apa yang biasa disebut *input*, *process* dan *output*, dalam pandangan tradisional sudah tercakup dalam pemahaman berdasarkan Manajemen Mutu Terpadu ini, dipandang secara terpadu dengan mengutamakan sistem dan proses. Dengan demikian, arti mutu Perguruan Tinggi juga mengimplikasikan seluruh aspek tersebut di atas. Pengutamaan sistem dan proses-proses dalam identifikasi atribut-atribut mutu adalah prinsip yang sangat penting dalam mutu Perguruan Tinggi, karena jasa-jasa Perguruan Tinggi yang utama berupa proses-proses pelayanan terhadap para pelanggan, terutama pelanggan primer (mahasiswa). Pelanggan khususnya mahasiswa/alumni membutuhkan jaminan dan kepercayaan bahwa Perguruan Tinggi tersebut menyediakan produk jasanya berkualitas. Sebagaimana Sallis (1993) mengatakan : "The customer needs the assurance and confidence that the supplier has the ability to provide the product or service consistently to the defined quality".

### **Metode Penelitian Kerangka Penelitian**

Berdasarkan ruang lingkup permasalahan sebagaimana dirumuskan di atas, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran empiris tentang persepsi para alumni Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Pendidikan Indonesia mengenai relevansi, efisiensi, efektivitas, akuntabilitas,

kreativitas, situasi menang-menang, kepedulian, ketanggapan, penampilan produktivitas, dan kemampuan akademis dari variabel-variabel berikut ini :

- 1) Layanan administrasi;
- 2) Layanan kurikuler;
- 3) Layanan penelitian;
- 4) Layanan pengabdian pada masyarakat;
- 5) Layanan ekstra kurikuler.

Sebagaimana telah dikemukakan sebelumnya, fokus masalah penelitian ini adalah *rendahnya mutu manajemen pendidikan dalam berbagai jenjang pendidikan di Indonesia*.

Dalam konteks tersebut penelitian ini berupaya memahami dan menemukan bagaimana suatu sistem manajemen pendidikan dikonstruksi dan dipelihara melalui *Total Quality Management*, sehingga dapat menghasilkan para lulusan yang memiliki kompetensi sesuai dengan tuntutan kebutuhan dunia kerja.

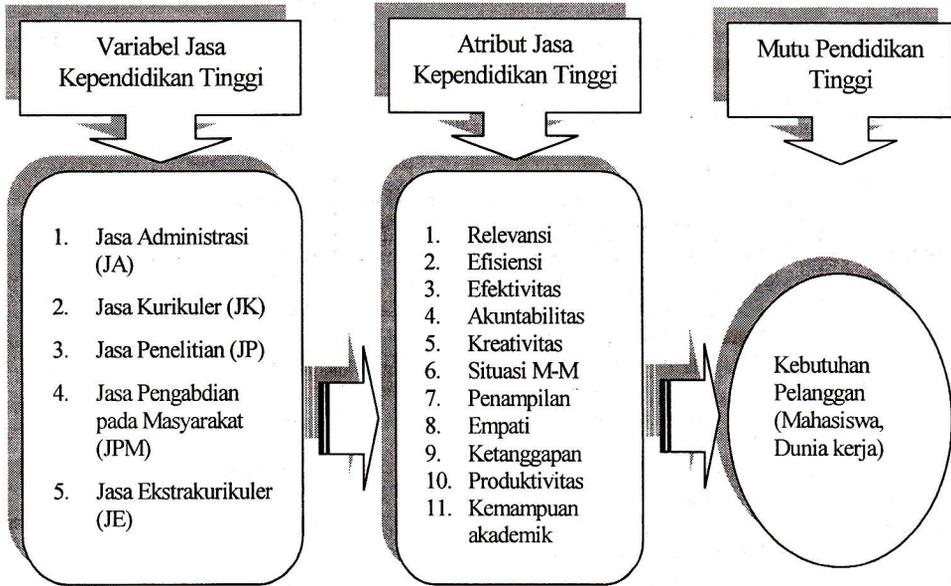
Berpijak pada alur pendekatan masalah yang mengacu kepada pendekatan dan kajian teori serta berbagai pendapat para ahli, maka untuk memperjelas dan menata konsep-konsep yang terlibat dalam penelitian ini, berikut ini adalah kerangka konseptual penelitian sebagaimana tergambar pada halaman berikut ini:

### **Objek Penelitian**

Yang menjadi objek penelitian ini adalah Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) Bandung. Sedangkan yang menjadi subjek penelitian (responden) adalah para alumni di lingkungan Jurusan Pendidikan Pendidikan Ekonomi.

Untuk kepentingan penelitian ini, digunakan metode kualitatif sebagai fasilitator atau penunjang penelitian kuantitatif. Sebagai penunjang penelitian kuantitatif, me-

**Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian**



tode kualitatif memiliki tiga fungsi: (1) dapat dijadikan sebagai sumber dugaan atau hipotesis yang akan diuji dengan penelitian kuantitatif; (2) dalam pengembangan dan pemanduan instrumen penelitian, baik berupa kuesioner maupun skala; (3) dalam interpretasi dan klarifikasi data kuantitatif. Selanjutnya ketiga fungsi tersebut digunakan dalam penelitian ini, khususnya dalam tahap pengembangan instrumen penelitian dan tahap pembahasan hasil pengujian hipotesis

Dengan menggunakan metode di atas, diharapkan dapat menghasilkan kesimpulan-kesimpulan yang dapat diangkat ketaraf generalisasi, berdasarkan hasil-hasil pengolahan dan analisis data. Implikasi yang bermakna juga menjadi sasaran penelitian ini.

### **Operasionalisasi Variabel Penelitian**

Variabel-variabel dalam penelitian ini, bersumber dari kerangka teoretis yang dijadikan dasar penyusunan konsep berpikir yang menggambarkan secara abstrak suatu gejala sosial. Variabel-variabel yang dioperasionalisasikan adalah semua variabel yang terkandung dalam hipotesis-hipotesis penelitian yang dirumuskan. Cara yang dilakukan untuk mengoperasionalisasikan variabel-variabel penelitian, yaitu dengan cara menjelaskan pengertian-pengertian konkrit dari setiap variabel sehingga dimensi dan indikator-indikatornya serta kemungkinan derajat nilai dan ukurannya dapat ditetapkan. Variabel-variabel yang dimaksud adalah sebagai berikut.

Bertitik tolak dari definisi variabel di atas, maka operasionalisasi variabel penelitian ini dapat diragakan sebagai berikut:

**Tabel 2**  
**Operasionalisasi Variabel Penelitian**

VARIABEL	INDIKATOR	PENGUKURAN	SKALA PENGUKURAN
Jasa Administrasi	1. Administrasi Akademik 2. Administrasi umum		Ordinal
Jasa Kurikuler	3. Pedoman akademik 4. Perkuliahan 5. Alat bantu 6. Sistem informasi Jurusan/program Studi 7. Usaha Peningkatan mutu	Relevansi Efisiensi	Ordinal
Jasa penelitian	1. Buku pedoman penelitian 2. Program kerja Lembaga Penelitian 3. Pelaksanaan penelitian 4. Publikasi hasil penelitian 5. Seminar hasil penelitian 6. alat bantu penelitian 7. Adminstrasi /sistem informasi Lembaga Penelitian 8. Usaha peningkatan mutu	Efektivitas Akuntabilitas Kreativitas Situasi M-M Penampilan	Ordinal
Jasa Pengabdian Pada Masyarakat	1. Pedoman LPM 2. Program kerja LPM 3. Pelaksanaan program 4. Publikasi hasil LPM 5. Alat bantu 6. Administrasi/sistem informasi LPM 7. Usaha peningkatan mutu	Empati Ketanggapan Produktivitas	Ordinal
Jasa Ekstrakurikuler	1. Pedoman kegiatan Ekstrakurikuler 2. Program kerja pengelolaan kegiatan ekstrakurikuler 3. Pelaksanaan program kerja 4. Alat bantu 5. Usaha peningkatan mutu	Kemampuan akademik	Ordinal

**Metode Penarikan Sampel**

Penarikan sampel menggunakan rumus Cochran, (1969) sebagai berikut:

$$U_p = \frac{1}{2} \ln \left( \frac{1 + \rho}{1 - \rho} \right) + \frac{\rho}{2(n - 1)}$$

Besarnya ukuran **n** dapat dicari dengan rumus berikut ini:

$$n = \frac{Z_{(1-\alpha)} + Z_{(-\beta)}^2}{U^2 \rho} + 3$$

$$U_p = \frac{1}{2} \ln \left( \frac{1 + \rho}{1 - \rho} \right)$$

dimana:

- n** = besarnya ukuran sampel
- α** = taraf kemaknaan (*level of significance*) diambil dari tabel Z (distribusi normal)
- β** = kuasa uji (*power of the test*) diambil dari tabel Z (distribusi normal)
- p** = korelasi terkecil (nilai numerik) yang diharapkan diperoleh.

## Teknik Pengumpulan Data

Semua data penelitian ini dihimpun melalui teknik "self-report" secara survai. Data penelitian dikumpulkan melalui Instrumen penelitian yang dibagikan kepada responden terpilih sebagai sampel penelitian, kemudian mereka dimohon untuk mengisinya.

Analisis deskriptif dalam penelitian ini meliputi uraian deskriptif mengenai objek penelitian, identitas responden dan kondisi seluruh variabel penelitian. Deskripsi mengenai objek penelitian di dasarkan pada data hasil observasi lapangan. Deskripsi mengenai identitas responden didasarkan pada data nominal yang terkumpul melalui kuesioner. Sedangkan data mengenai seluruh variabel penelitian didasarkan pada data ordinal yang juga terkumpul melalui kuesioner. Deskripsi ini dimaksudkan untuk memperoleh gambaran spesifik dari masing-masing variabel.

Untuk menganalisis data guna memperoleh kesimpulan yang dibutuhkan, penelitian ini menggunakan statistik non

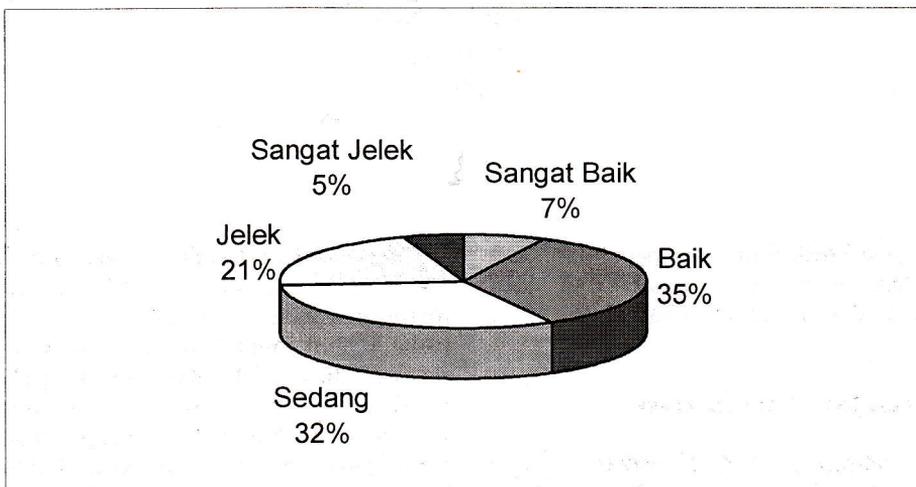
parametrik (persentase). Digunakannya statistik nonparametrik tersebut didasarkan kepada skala pengukurannya yang bersifat ordinal

## Hasil Penelitian dan Pembahasan Gambaran Jasa Kependidikan Tinggi UPI

Pada bagian ini akan dikemukakan hasil-hasil penelitian dan pembahasannya. Untuk membahas hasil-hasil penelitian tentang sejauhmana mutu jasa kependidikan Jurusan Pendidikan Ekonomi UPI yang meliputi 1) jasa administrasi, 2) jasa kurikulum, 3) jasa penelitian, 4) jasa pengabdian pada masyarakat, dan 5) jasa ekstrakurikuler berdasarkan persepsi para alumni Jurusan Pendidikan Ekonomi, digunakan ukuran sebagai berikut:

Berdasarkan hasil pengolahan data tentang jasa kependidikan tinggi Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) berdasarkan persepsi para alumni Jurusan Pendidikan Ekonomi dapat diragakan dalam diagram berikut ini:

**Grafik 1**  
**Persentase Mutu Jasa Kependidikan**  
**Jurusan Pendidikan Ekonomi UPI**



Berdasarkan Grafik 1 ternyata sekitar 7% alumni Jurusan Pendidikan Ekonomi mempersepsikan jasa kependidikan tinggi UPI berada pada kriteria sangat baik, 35% baik, 32% sedang, 21% jelek, dan 5% sangat jelek. Hasil pengolahan data ini menunjukkan bahwa jasa kependidikan tinggi UPI sebagaimana dipersepsi oleh para alumni Jurusan Pendidikan Ekonomi belum memberikan layanan kependidikan yang ideal sebagaimana diharapkan oleh mereka. Hal ini tampak dari persentase persepsi para alumni yang cenderung berada di sekitar kriteria baik, sedang, dan jelek untuk jasa kependidikan secara keseluruhan.

Untuk melihat persepsi secara parsial dari masing-masing variabel (jasa admi-

dalam bidang kebijakan umum, kepemimpinan, administrasi umum, dan administrasi akademis. Untuk melihat sejauhmana layanan administrasi tersebut telah memberikan layanan yang memuaskan kepada para pelanggan (mahasiswa) digunakan ukuran kriteria akuntabilitas, efisiensi, efektivitas, kemampuan akademik, kepedmerhatian, kreativitas, ketanggapan, penampilan, produktivitas, relevansi, situasi M – M.

Berdasarkan hasil pengolahan data tentang jasa administrasi Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) sebagaimana dipersepsikan oleh para alumni Jurusan Pendidikan Ekonomi adalah sebagai berikut.

**Grafik 2**  
**Persentase Mutu Jasa Administrasi**



nistrasi, jasa kurikulum, jasa penelitian, jasa pengabdian pada masyarakat, dan jasa ekstrakurikuler, disajikan di bawah ini;

**Gambaran Jasa Administrasi**

Jasa administrasi didefinisikan sebagai layanan yang diberikan oleh Jurusan Pendidikan Ekonomi UPI kepada mahasiswa

Berdasarkan Grafik 2 ternyata sekitar 5% alumni Jurusan Pendidikan Ekonomi mempersepsikan jasa administrasi berada pada atribut sangat baik, 30% baik, 30% sedang, 30% jelek, dan 5% sangat jelek. Hasil pengolahan data ini menunjukkan bahwa jasa administrasi tinggi dipersepsi oleh para alumni Jurusan Pendidikan Ekonomi belum memberikan layana kependidikan yang ideal jika dilihat dari

ukuran akuntabilitas, efisiensi, efektivitas, kemampuan akademik, kepederhatian, kreativitas, ketanggapan, penampilan, produktivitas, relevansi, situasi M-M sebagaimana terlihat dari hasil pengolahan data berikut ini.

yang diharapkan. Dilihat dari atribut lainnya seperti efektivitas, kepederhatian, kreativitas, ketanggapan, penampilan, relevansi, dan situasi M-M juga memberikan gambaran yang hampir sama.

**Tabel 3**  
**Persentase Mutu Jasa Administrasi**  
**Berdasarkan Dimensi-dimensi Mutu**

Variabel	Pengukuran	Sangat Baik	Baik	Sedang	Jelek	Sangat Jelek
Jasa Administrasi	Akuntabilitas	3%	25%	32%	32%	8%
	Efisiensi	11%	27%	37%	20%	5%
	Efektivitas	5%	29%	21%	39%	6%
	Kepederhatian	3%	27%	23%	34%	13%
	Kreativitas	3%	45%	11%	38%	3%
	Ketanggapan	2%	45%	21%	30%	2%
	Penampilan	13%	38%	23%	21%	5%
	Relevansi	4%	25%	37%	29%	5%
Situasi M-M	4%	29%	35%	29%	3%	

Akuntabilitas (pertanggungjawaban) berkaitan dengan dapat tidaknya kinerja dan produk Jurusan Pendidikan Ekonomi UPI, termasuk perilaku para pengelolanya dipertanggungjawabkan secara hukum, etika akademik, agama, dan nilai budaya. Pada tabel 3 di atas nampak bahwa akuntabilitas jasa administrasi belum memberikan jasa yang ideal, yakni hanya sekitar 3% (2 s/d 3) orang responden yang menyatakan akuntabilitas jasa administrasi sangat baik, 25% (20) orang menyatakan akuntabilitas jasa administrasi baik, 32% (25 s/d 26) menyatakan akuntabilitas jasa administrasi sedang, 32% (25 s/d 26) menyatakan menyatakan akuntabilitas jasa administrasi jelek, dan 8% menyatakan akuntabilitasnya sangat jelek.

Dilihat dari ukuran efisiensi menurut persepsi para alumni Jurusan Pendidikan Ekonomi, jasa administrasi juga belum memberikan jasa yang menggembirakan. Hal ini berarti bahwa penggunaan sumber daya (dana, tenaga, waktu, dan lain lain) dalam kegiatan jasa administrasi belum mencerminkan tingkat efisiensi (kehematan)

Efektivitas jasa administrasi menunjukkan kesesuaian perencanaan dengan hasil yang dicapai, atau ketepatan sistem, metode, dan proses (prosedur) yang dipergunakan untuk menghasilkan jasa yang direncanakan.

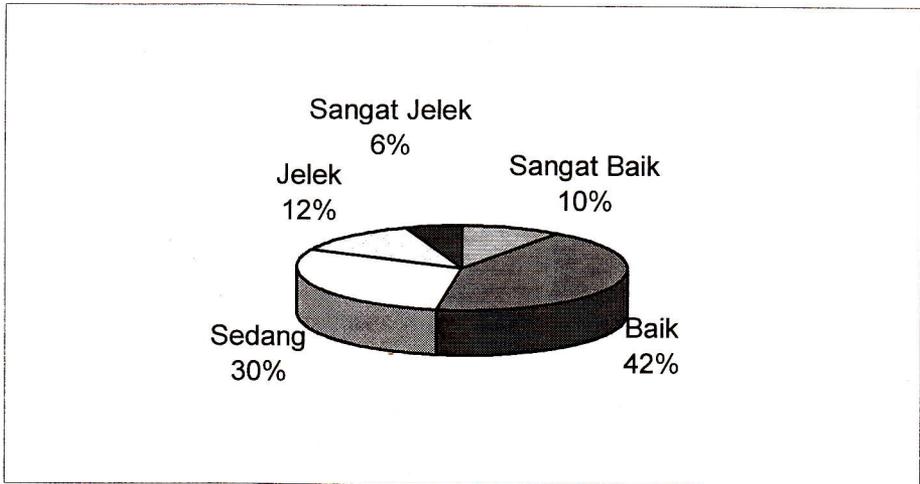
### Gambaran Jasa Kurikulum

Jasa kurikulum didefinisikan sebagai layanan yang diberikan Jurusan Pendidikan Ekonomi UPI kepada pelanggan (mahasiswa) dalam bidang kurikulum, silabus, rancangan mutu perkuliahan, satuan materi sajian, penyajian materi, evaluasi, praktikum, dan pembimbingan. Untuk melihat sejauhmana layanan administrasi tersebut telah memberikan layanan yang memuaskan kepada para pelanggan (mahasiswa) digunakan kriteria-kriteria akuntabilitas, efisiensi, efektivitas, kemampuan akademik, kepederhatian, kreativitas, ketanggapan, penampilan, produktivitas, relevansi, situasi M-M, produktivitas, dan kemampuan akademik.

Berdasarkan hasil pengolahan data tentang jasa kurikuler Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) sebagaimana dipersepsikan oleh para alumni Jurusan Pendidikan Ekonomi adalah sebagai berikut.

Hasil pengolahan data ini menunjukkan bahwa jasa kurikulum dipersepsi oleh para alumni Jurusan Pendidikan Ekonomi belum memberikan layanan kurikulum yang ideal jika dilihat dari ukuran akuntabilitas, efisiensi, efektivitas, kemampuan akademik,

**Grafik 3**  
**Persentase Mutu Jasa Kurikulum**



Berdasarkan Grafik 3 ternyata sekitar 10% alumni Jurusan Pendidikan Ekonomi mempersepsikan jasa kurikulum berada pada tingkat sangat baik, 42% baik, 30% sedang, 12% jelek, dan 6% sangat jelek.

keperhatian, kreativitas, ketanggapan, penampilan, produktivitas, relevansi, situasi M-M sebagaimana terlihat dari hasil pengolahan data berikut ini.

**Tabel 4**  
**Persentase Mutu Jasa Kurikulum**  
**Berdasarkan Dimensi-dimensi Mutu**

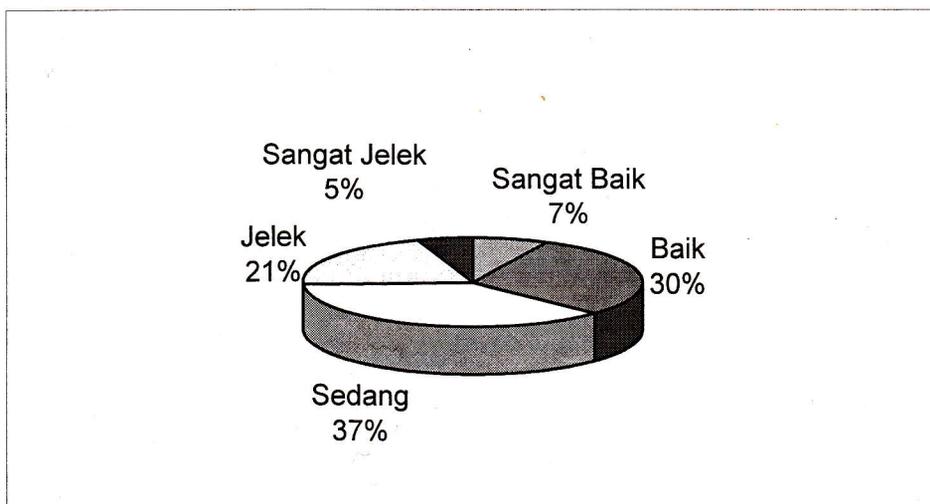
Variabel	Pengukuran	Sangat Baik	Baik	Sedang	Jelek	Sangat Jelek
Jasa Kurikulum	Akuntabilitas	19%	50%	18%	5%	8%
	Efisiensi	13%	45%	22%	14%	6%
	Efektivitas	7%	41%	37%	11%	4%
	Kemampuan Akademik	18%	47%	24%	8%	3%
	Kepemerhatian	15%	73%	4%	5%	3%
	Kreativitas	4%	45%	36%	13%	2%
	Ketanggapan	38%	31%	23%	4%	4%
	Penampilan	15%	37%	42%	3%	3%
	Produktivitas	16%	45%	29%	6%	4%
	Relevansi	4%	36%	33%	18%	9%
	Situasi M-M	9%	44%	24%	17%	6%

Pada Tabel 4 di atas nampak bahwa kriteria ketanggapan jika dibandingkan dengan kriteria lainnya pada tingkat sangat baik memperlihatkan skor paling tinggi (38%) disusul kemudian oleh kriteria akuntabilitas (19%), kemampuan akademik (18%), pro-duktivitas (16%), penampilan dan kepemer-hatian masing-masing (15%), dan efisiensi (13%). Sedangkan yang lainnya di bawah 10%.

relevansi, situasi M- M, produktivitas, dan kemampuan akademik.

Berdasarkan hasil pengolahan data tentang jasa penelitian Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) sebagaimana dipersepsikan oleh para alumni Jurusan Pendidikan Ekonomi adalah sebagai berikut.

**Grafik 4**  
**Persentase Mutu Jasa Penelitian**



**Gambaran Jasa Penelitian**

Jasa penelitian didefinisikan sebagai layanan yang diberikan Jurusan Pendidikan Ekonomi UPI kepada pelanggan (mahasiswa) dalam bidang pembimbingan tentang penelitian, perencanaan, pelaksanaan dan penyediaan berbagai fasilitas untuk penelitian. Untuk melihat sejauhmana jasa penelitian tersebut telah memberikan layanan yang memuaskan kepada para pelanggan (mahasiswa) digunakan kriteria-kriteria akuntabilitas, efisiensi, efektivitas, kemampuan akademik, kepemerhatian, kreativitas, ketanggapan, penampilan, produktivitas,

Berdasarkan gambar 4 ternyata sekitar 7% alumni Jurusan Pendidikan Ekonomi mempersepsikan jasa penelitian berada pada tingkat sangat baik, 30% baik, 37% sedang, 21% jelek, dan 5% sangat jelek. Hasil pengolahan data ini menunjukkan bahwa jasa penelitian dipersepsi oleh para alumni Jurusan Pendidikan Ekonomi belum memberikan layanan penelitian yang ideal jika dilihat dari akuntabilitas, efisiensi, efektivitas, kepemerhatian, kreativitas, ketanggapan, penampilan, produktivitas, relevansi, situasi M-M sebagaimana terlihat dari hasil pengolahan data berikut ini:

**Tabel 5**  
**Persentase Mutu Jasa Penelitian**  
**Berdasarkan Dimensi-dimensi Mutu**

Variabel	Pengukuran	Sangat Baik	Baik	Sedang	Jelek	Sangat Jelek
Jasa Penelitian	Akuntabilitas	4%	47%	21%	24%	4%
	Efisiensi	4%	30%	51%	15%	1%
	Efektivitas	9%	26%	34%	25%	6%
	Kepemherhatian	3%	19%	47%	27%	3%
	Kreativitas	19%	44%	19%	9%	9%
	Ketanggapan	6%	15%	59%	19%	1%
	Penampilan	3%	14%	77%	3%	3%
	Produktivitas	1%	33%	49%	14%	3%
	Relevansi	6%	35%	30%	24%	5%
	Situasi M-M	13%	32%	24%	20%	11%

Pada Tabel 5 di atas nampak bahwa kriteria kreativitas untuk jasa penelitian jika dibandingkan dengan kriteria lainnya berada pada tingkat sangat baik dengan skor paling tinggi (19%) disusul kemudian oleh kriteria situasi M-M (13%). Sedangkan yang lainnya berada dibawah di bawah 10%.

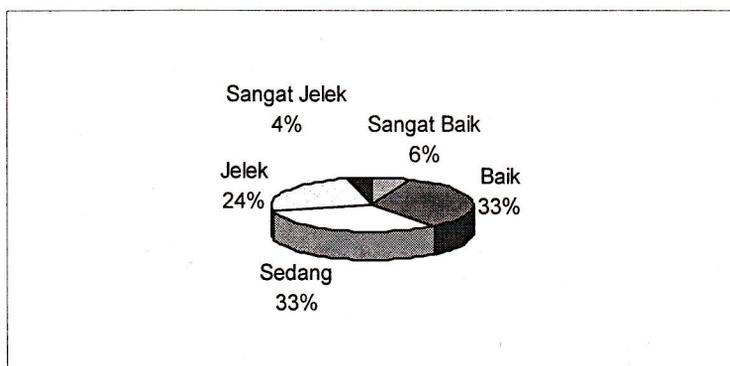
**Gambaran Jasa Pengabdian Pada Masyarakat**

Jasa pengabdian pada masyarakat didefinisikan sebagai layanan yang diberikan Jurusan Pendidikan Ekonomi UPI kepada Pelanggan (mahasiswa) dalam bidang kegiatan untuk membantu masyarakat u-

mun, terutama masyarakat yang ekonominya lemah atau pendidikanya masih rendah dengan cara mengaplikasikan ilmu-ilmu dan keterampilan yang merupakan jasa kurikuler dan jasa penelitian. Untuk melihat sejauhmana jasa penelitian tersebut telah memberikan layanan yang memuaskan kepada para pelanggan (mahasiswa) digunakan kriteria-kriteria akuntabilitas, efisiensi, efektivitas, kepemerhatian, ketanggapan, penampilan, produktivitas, relevansi, dan situasi M- M, produktivitas.

Berdasarkan hasil pengolahan data tentang jasa pengabdian pada masyarakat Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) sebagaimana dipersepsikan oleh para alumni Jurusan Pendidikan Ekonomi adalah sebagai berikut.

**Grafik 5**  
**Persentase Mutu Jasa Pengabdian pada Masyarakat**



Berdasarkan Grafik 5 ternyata sekitar 6% alumni Jurusan Pendidikan Ekonomi mempersepsikan jasa pengabdian pada masyarakat berada pada tingkat sangat baik, 33% baik, 33% sedang, 24% jelek, dan 4% sangat jelek. Hasil pengolahan data ini

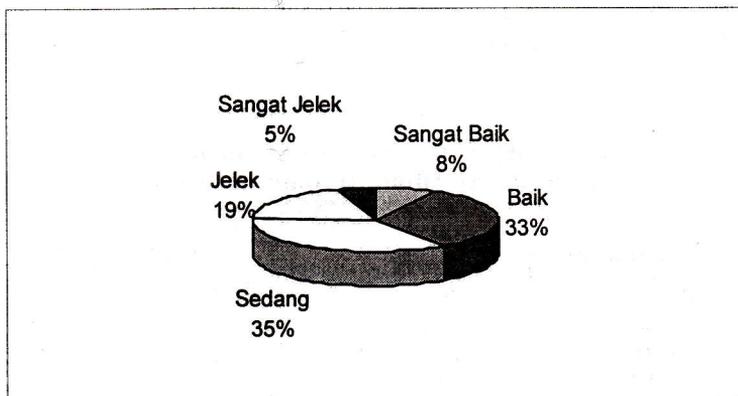
pilan, produktivitas, relevansi, situasi M-M sebagaimana terlihat dari hasil pengolahan data berikut ini.

Pada Tabel 4.7 di atas nampak bahwa kriteria efisiensi untuk jasa pengabdian pada

**Tabel 6**  
**Persentase Mutu Jasa Pengabdian pada Masyarakat**  
**Berdasarkan Dimensi-dimensi Mutu**

Variabel	Pengukuran	Sangat Baik	Baik	Sedang	Jelek	Sangat Jelek
Jasa Pengabdian pada Masyarakat	Akuntabilitas	3%	45%	20%	29%	3%
	Efisiensi	18%	3%	50%	14%	15%
	Efektivitas	7%	28%	32%	30%	3%
	Kepemerhatian	16%	3%	53%	24%	4%
	Ketanggapan	3%	50%	26%	18%	3%
	Penampilan	1%	47%	9%	39%	4%
	Produktivitas	4%	49%	14%	29%	4%
	Relevansi	3%	37%	39%	17%	4%
	Situasi M-M	5%	42%	23%	26%	4%

**Grafik 6**  
**Persentase Mutu Jasa Ekstrakurikuler**



menunjukkan bahwa jasa pengabdian pada masyarakat dipersepsi oleh para alumni Jurusan Pendidikan Ekonomi belum memberikan layanan penelitian yang ideal jika dilihat dari akuntabilitas, efisiensi, efektivitas, pemerhatian, ketanggapan, penam-

masyarakat jika dibandingkan dengan kriteria lainnya berada pada tingkat sangat baik dengan skor paling tinggi (18%) disusul kemudian oleh kriteria pemerhatian (116%). Sedangkan yang lainnya berada di bawah 10%.

## Jasa Ekstra Kurikuler

Jasa ekstrakurikuler didefinisikan sebagai layanan yang diberikan Jurusan Pendidikan Ekonomi UPI kepada pelanggan (mahasiswa) dalam bidang pengembangan minat, pembinaan kesejahteraan dan pembimbingan hubungan dengan dunia kerja. Untuk melihat sejauhmana jasa penelitian tersebut telah memberikan layanan yang memuaskan kepada para pelanggan (mahasiswa) digunakan kriteria-kriteria efisiensi, efektivitas, kepederhatian, ketanggapan, penampilan, relevansi, dan situasi M- M, produktivitas.

Berdasarkan hasil pengolahan data tentang jasa ekstrakurikuler Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) sebagaimana dipersepsikan oleh para alumni Jurusan Pendidikan Ekonomi adalah pada tabel 6.

Berdasarkan Grafik 6 ternyata sekitar 8% alumni Jurusan Pendidikan Ekonomi mempersepsikan jasa ekstrakurikuler berada pada tingkat sangat baik, 33% baik, 35% sedang, 19% jelek, dan 5% sangat jelek. Hasil pengolahan data ini menunjukkan bahwa jasa ekstrakurikuler dipersepsi oleh

kepederhatian, ketanggapan, penampilan, relevansi, situasi M-M sebagaimana terlihat dari hasil pengolahan data di bawah ini.

Pada Tabel 7 di bawah nampak bahwa kriteria penampilan untuk jasa ekstrakurikuler jika dibandingkan dengan kriteria lainnya berada pada tingkat sangat baik dengan skor paling tinggi (16%). Sedangkan yang lainnya berada di bawah 10%.

## Kesimpulan dan Saran Kesimpulan

Berdasarkan temuan-temuan yang diperoleh selama penelitian berlangsung dan hasil pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Jasa kependidikan Jurusan Pendidikan Ekonomi UPI yang meliputi jasa administrasi, jasa kurikulum, jasa penelitian, jasa pengabdian pada masyarakat, dan jasa ekstrakurikuler dilihat dari relevansi, efisiensi, efektivitas, akuntabilitas, kreativitas, situasi menang-menang, kepederhatian, ketanggapan, penampilan, produktivitas, kemampuan akademis dipersepsi oleh para alumni

**Tabel 7**  
**Persentase Mutu Jasa Ekstrakurikuler**  
**Berdasarkan Dimensi-dimensi Mutu**

Variabel	Pengukuran	Sangat Baik	Baik	Sedang	Jelek	Sangat Jelek
Jasa Ekstra Kurikuler	Efisiensi	4%	19%	43%	31%	3%
	Efektivitas	11%	30%	26%	30%	3%
	Kepederhatian	8%	41%	42%	4%	5%
	Ketanggapan	6%	14%	70%	5%	5%
	Penampilan	16%	14%	39%	24%	5%
	Relevansi	6%	50%	29%	11%	4%
	Situasi M-M	6%	47%	30%	4%	13%

para alumni Jurusan Pendidikan Ekonomi belum memberikan layanan penelitian yang ideal jika dilihat dari efisiensi, efektivitas,

belum mencerminkan kriteria yang ideal. Pada umumnya para alumni Jurusan Pendidikan Ekonomi melihat

- jasa kependidikan berada pada kriteria baik, sedang, dan jelek.
2. Faktor kepederhatian jasa administrasi Jurusan Pendidikan Ekonomi UPI yang meliputi kebijakan umum, kepemimpinan administrasi umum, dan administrasi akademis merupakan faktor yang paling banyak dipersepsikan sangat jelek. Sedangkan penampilan dan efisiensi dipandang paling baik diantara faktor-faktor lainnya.
  3. Jasa kurikulum Jurusan Pendidikan Ekonomi UPI dipersepsi oleh para alumni belum memberikan layanan kurikulum yang ideal jika dilihat dari ukuran akuntabilitas, efisiensi, efektivitas, kemampuan akademik, kepederhatian, kreativitas, ketanggapan, penampilan, produktivitas, relevansi, situasi M-M.
  4. Jasa penelitian Jurusan Pendidikan Ekonomi UPI dipersepsi oleh para alumni Jurusan Pendidikan Ekonomi belum memberikan layanan penelitian yang ideal jika dilihat dari akuntabilitas, efisiensi, efektivitas, kepederhatian, kreativitas, ketanggapan, penampilan, produktivitas, relevansi, situasi M-M.
  5. Jasa pengabdian pada masyarakat Jurusan Pendidikan Ekonomi UPI dipersepsi oleh para alumni belum memberikan layanan penelitian yang ideal jika dilihat dari akuntabilitas, efisiensi, efektivitas, kepederhatian, ketanggapan, penampilan, produktivitas, relevansi, situasi M-M.
  6. Jasa ekstrakurikuler Jurusan Pendidikan Ekonomi UPI dipersepsi oleh para alumni belum memberikan layanan penelitian yang ideal jika dilihat dari efisiensi, efektivitas, kepederhatian, ketanggapan, penampilan, relevansi, situasi M-M sebagaimana terlihat dari hasil pengolahan hasil penelitian.

## Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, berikut ini dikemukakan beberapa saran.

1. Mengingat secara umum jasa kependidikan Jurusan Pendidikan Ekonomi UPI masih belum mencapai tingkat yang ideal standar untuk menentukan kebutuhan sesuai dengan lapangan kerja sebagaimana dipersepsi oleh para alumni, maka jasa kependidikan yang berkaitan dengan jasa administrasi, jasa kurikulum, jasa penelitian, jasa pengabdian pada masyarakat, dan jasa ekstrakurikuler perlu dijadikan masukan untuk perbaikan penilaian berkelanjutan melalui proses PDCA untuk ditingkatkan lebih baik lagi dalam memberikan layanannya kepada para mahasiswa.
2. Sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen mutu terpadu, yaitu : perbaikan terus menerus dengan berfokus pada pelanggan, perbaikan proses dan keterlibatan total, dianggap perlu untuk membentuk Dewan Mutu Jurusan Pendidikan Ekonomi UPI yang terdiri dari para profesional, dosen, bersama asosiasi profesi lain bidang Manajemen. Untuk menindak lanjuti hasil penelitian ini dengan program yang jelas dan target-target yang harus dicapai sehingga para lulusan bisa mencapai standar mutu SNI atau ISO. Mungkin lebih baik bila ada kerja sama baik dengan lembaga intern dalam negeri atau luar negeri khusus untuk level mikro pada Jurusan Pendidikan Ekonomi, makronya pada level Universitas dengan komitmen mulai dari tingkat manajemen atas, tengah dan bawah serta perangkat pelaksana operasionalnya.

## Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih mengandung beberapa keterbatasan, misalnya berkaitan dengan sampel penelitian yang masih terbatas pada para alumni di Jurusan Pendidikan Ekonomi. Sementara itu, alumni dari jurusan-jurusan lain serta mahasiswa yang ada saat ini belum diteliti. Dengan kata lain penelitian ini boleh jadi masih terlalu kecil dan bersifat parsial dari jasa

kependidikan UPI secara keseluruhan. Oleh karena itu, untuk memperoleh kesimpulan yang lebih akurat dalam level UPI perlu dilakukan penelitian lanjutan yang melibatkan faktor-faktor yang lebih komprehensif dengan ukuran sampel yang lebih besar dan lebih representatif.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Brelin K Harvey, (1997), *Focused Quality*, PT Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta
- Tjiptono, Fandy, (1997), *Total Quality Service*, Andy, Yogyakarta.
- Djojonegoro, Wardiman, (1995), *Pembangunan Pendidikan Nasional Dalam Revolusi VI-PJP II*, Pusat Informasi Depdikbud dan Kopindo, Jakarta.
- Jalal, Padli, dan Supriadi, Dedi, (2001), Reformasi Pendidikan dalam Kontek Otonomi Daerah, Depdikbud Bappenas, Adicita Karya Nusa, Yogyakarta.
- Enoch, Yusuf, (1992), *Dasar-dasar Perencanaan Pendidikan*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Gaspersz, Vincent, (1997), *Manajemen Kualitas*. Yayasan Indonesia Emas dan Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Juran, J.M. (1995), *Kepemimpinan Mutu*. Pustaka Binawan Pressindo, Jakarta.
- Kasih Ekawahy, dan Suganda Azis, (1999), *Pendidikan Tinggi Era Indonesia Baru*, PT. Grasindo, Jakarta.
- Konvensi Nasional Pendidikan Indonesia II, Kurikulum Abad 21*, Grassindo, Jakarta.
- Majalah *Manajemen*, 1995. NO. 99, Mei – Juni PT. Pustaka Binawan, Jakarta.
- , 1998. NO. 123, Nopember, PT Pustaka Binawan, Pressindo, Jakarta.
- , 2001, NO. 158, Oktober, PT Pustaka Binawan, Pressindo, Jakarta.
- , 2002, NO. 161, Januari, PT Pustaka Binawan, Pressindo, Jakarta.
- Gaffar, M.F. (2002), Menjawab Tantangan Era Teknologi Informasi, Departemen Pendidikan Nasional UPI, Bandung.
- Rathery Brian, (1997), ISO 900 dan ISO 14000 Untuk Industri Jasa, PT. Pustaka Presindo, Jakarta.
- Reja Bastian Aulia, (2002), Reformasi Pendidikan, Lappera Pustaka Utama, Yogyakarta.
- Sallis, Edward, (1993), *Total Quality Management*, Kogan Page, Philadelphia, London.
- Sanusi, Adhmad, (1999), *Kehidupan Kebangsaan Yang Cerdas, Strategi Pembelajaran dan Manajemen Pendidikan*, IKIP Bandung.
- Saparuddin, (2002), *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan*, Gramedia Widia Sarana Indonesia, Jakarta.
- Soedijanto, (1993) *Memantapkan Sistem Pendidikan Nasional*. Grasindo, Jakarta.
- Suryadi, Ace, (1999), Pendidikan Investasi SDM dan Pembangunan, Balai Pustaka, Jakarta
- Suwardi Rudi, (2001), *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000 Penerapannya untuk Mencapai TQM*, Lembaga Manajemen PPM, Jakarta.
- Tabrani, A, (1992), *Manajemen Kependidikan*. Media Pustaka, Bandung.
- Tampubolon, Daulat, (2001), *Perguruan Tinggi Bermutu*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Tilaar, H.A.R, (1998), *Beberapa Agenda Reformasi Pendidikan Nasional*. Terra Indonesia, Magelang.

-----, 1999, *GBHN Ketetapan MPR RI No. X/MPR/1999*, Penabur Ilmu, Jakarta.

-----, 1998, *Mengenal Pendidikan Tinggi di Indonesia*, Pusat Informatika Badan Penelitian dan Pengembangan Pendidikan dan Kebudayaan Depdikbud Jakarta.

-----, 2002, *Laporan Perkembangan Investasi Pendidikan di Indonesia*, Departemen Pendidikan Nasional UPI Bandung

-----, 1998, *Mengenal Pendidikan Tinggi di Indonesia*, Pusat Informatika Badan