

RANCANGAN MODEL TATA KELOLA PROGRAM STUDI DALAM
MENCAPAI AKREDITASI YANG BAIK UNTUK MENINGKATKAN PERAN
PERGURUAN TINGGI DALAM PEMBANGUNAN

SUSI HANDAYANI¹⁾
LILA BISMALA²⁾
YUDI SISWADI³⁾

^{1,3)}FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

²⁾FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

¹⁾susihandayani65@ymail.com

²⁾lila1976bismala@gmail.com

³⁾ysl.yudi@gmail.com

ABSTRAK

Pengembangan program studi memiliki peran strategis pada pembangunan, karena program studi pada sebuah universitas akan menghasilkan lulusan yang akan diserap pada dunia kerja. Turut sertanya lulusan perguruan tinggi tentunya berdampak bagi pembangunan kota, sehingga perguruan tinggi dalam hal ini program studi sangat berkepentingan dalam meningkatkan akreditasinya. Akreditasi yang baik akan menjadi ukuran kualitas lulusan perguruan tinggi. Tujuan penelitian ini adalah merancang model tata kelola program studi, yang berbasis pada kualitas pelayanan, budaya organisasi dan komitmen organisasi, sehingga dapat mendukung pada pendapaian akreditasi yang baik. Dengan obyek penelitian pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, hasil penelitian menunjukkan bahwa model tata kelola harus didukung semua civitas akademika.

Kata kunci : model tata kelola, program studi

PENDAHULUAN

Latar Belakang

DIKTI, 2004 menyebutkan bahwa konsep kualitas pendidikan merupakan salah satu unsur dari paradigma baru pengelolaan pendidikan tinggi di Indonesia. Paradigma tersebut mengandung atribut pokok yaitu relevan dengan kebutuhan masyarakat pengguna lulusan memiliki suasana akademik (*academic atmosphere*) dalam penyelenggaraan program studi, adanya komitmen kelembagaan (*institutional komitmen*) dari para pimpinan dan staf terhadap pengelolaan organisasi yang efektif

dan produktif, keberlanjutan (*sustainability*) program studi, serta efisiensi program secara selektif berdasarkan kelayakan dan kecukupan. Dimensi-dimensi tersebut mempunyai kedudukan dan fungsi yang sangat strategis untuk merancang dan mengembangkan usaha penyelenggaraan pendidikan yang berorientasi kualitas pada masa yang akan datang.

Untuk mengevaluasi tata kelola program dan manajemen, dapatlah diadopsi pendekatan dasar dengan mengkaji apakah proses yang dijalankan dalam program 'sesuai dengan tujuan' dan mempengaruhi

berbagai aktivitas. Pengkajian dilakukan dari proses perencanaan dan dokumen perencanaannya, termasuk juga *logframes* dan dokumen-dokumen strategis lainnya; mengamati struktur manajemen, terutama proses pembuatan keputusan, komunikasi, pelaporan, pemantauan dan manajemen sumber daya yang dimiliki dan manajemen keuangan. Melalui pendekatan wawancara dan kajian seperti ini, maka dapat membandingkan antara proses yang benar-benar dilaksanakan dengan yang dinyatakan dalam tujuan program tersebut.

Program studi merupakan penataan program akademik bagi bidang studi tertentu yang didedikasikan untuk: (Diknas, 2011)

- (1) menguasai, memanfaatkan, mendiseminasikan, mentransformasikan dan mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni (Ipteks) dalam bidang studi tertentu,
- (2) mempelajari, mengklarifikasikan dan melestarikan budaya yang berkaitan dengan bidang studi tertentu, serta
- (3) meningkatkan mutu kehidupan masyarakat dalam kaitannya dengan bidang studi tertentu

Oleh karena itu program studi sebagai lembaga melaksanakan fungsi Tridarma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, serta mengelola Ipteks selaras dengan bidang studi yang dikelolanya. Untuk menopang dedikasi dan fungsi tersebut, program studi harus mampu mengatur diri sendiri dalam upaya meningkatkan dan menjamin mutu

secara berkelanjutan, baik yang berkenaan dengan masukan, proses maupun keluaran program akademik dan layanan yang diberikan kepada masyarakat selaras dengan bidang studi yang dikelolanya. Lebih lanjut diungkapkan bahwa dalam rangka mewujudkan akuntabilitas publik, program studi harus secara aktif membangun sistem penjaminan mutu internal. Untuk membuktikan bahwa sistem penjaminan mutu internal telah dilaksanakan dengan baik dan benar, program studi harus diakreditasi oleh lembaga penjaminan mutu eksternal. Dengan sistem penjaminan mutu yang baik dan benar, program studi akan mampu meningkatkan mutu, menegakkan otonomi, dan mengembangkan diri sebagai penyelenggara program akademik/profesional sesuai dengan bidang studi yang dikelolanya, dan turut serta dalam meningkatkan kekuatan moral masyarakat secara berkelanjutan. (Diknas, 2011)

Program studi merupakan sebuah proses bisnis, di mana di dalamnya belangsung proses manajemen untuk mencapai sejumlah tujuan. Maka program studi akan memiliki karakteristik umum yang dianggap harus dimiliki suatu proses bisnis adalah:

1. Definitif: Suatu proses bisnis harus memiliki batasan, masukan, serta keluaran yang jelas.
2. Urutan: Suatu proses bisnis harus terdiri dari aktivitas yang berurut sesuai waktu dan ruang.
3. Pelanggan: Suatu proses bisnis harus mempunyai penerima hasil proses.
4. Nilai tambah: Transformasi yang terjadi dalam proses harus

memberikan nilai tambah pada penerima.

5. Keterkaitan: Suatu proses tidak dapat berdiri sendiri, melainkan harus terkait dalam suatu struktur organisasi.
6. Fungsi silang: Suatu proses umumnya, walaupun tidak harus, mencakup beberapa fungsi.

Dalam sebuah workshop penguatan kapasitas institusi pendidikan tinggi, Sahid Susanto, 2014, mengungkapkan bahwa pendidikan tinggi berfungsi:

- a. mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa;
- b. mengembangkan sivitas akademika yang inovatif, responsif, kreatif, terampil, berdaya saing, dan kooperatif melalui pelaksanaan Tridharma; dan
- c. mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan memperhatikan dan menerapkan nilai humaniora.

Lebih lanjut Sahid Susanto, 2014, menyebutkan bahwa perguruan tinggi melaksanakan fungsi dan peran sebagai:

- a. wadah pembelajaran Mahasiswa dan Masyarakat;
- b. wadah pendidikan calon pemimpin bangsa;
- c. pusat pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi;
- d. pusat kajian kebajikan dan kekuatan moral untuk mencari dan menemukan kebenaran; dan
- e. pusat pengembangan peradaban bangsa.

Pernyataannya mengandung makna bahwa pendidikan tinggi sangat besar kontribusinya dalam

setiap bidang kehidupan, di mana hasil penelitian dan pendidikannya dapat diaplikasikan pada kegiatan pengabdian yang dapat meningkatkan taraf hidup masyarakat. Di sinilah peran serta aktif institusi dalam menggerakkan anggotanya untuk turut serta ambil bagian dalam implementasi tri dharma perguruan tinggi.

Kinerja prodi dipengaruhi oleh banyak variabel, seperti kualitas pelayanan, budaya organisasi, komitmen anggota organisasi, yang terdiri dari dosen, karyawan dan mahasiswa. Kualitas pelayanan akan berdampak pada kepuasan konsumen, dalam hal ini adalah mahasiswa, yang merupakan pintu komunikasi dengan dunia luar. Jika kualitas pelayanan yang diberikan kurang baik, maka mahasiswa memiliki peluang menyampaikan ketidakpuasannya kepada dunia luar dan memberikan peluang berkurangnya calon konsumen .

F.X. Soewarto Citro Taruno, dkk (2012) mengemukakan bahwa keluhan-keluhan yang sering diungkapkan mahasiswa terhadap kinerja dosen di antaranya adalah: dosen kurang mempersiapkan materi perkuliahan yang mau diajarkan, sering tidak masuk kelas/tidak datang ke kampus, sering mendelegasikan tugas mengajar kepada para asisten, tidak membahas tugas-tugas dan latihan/ujian yang diberikan agar mahasiswa mengetahui di mana kesalahan, membuat ketentuan penilaian ujian yang berbeda-beda antara sesama dosen, dan susah dihubungi atau dijumpai apabila ingin berkonsultasi atau meminta penjelasan atas sesuatu hal. Keadaan ini sering dibiarkan berlarut-larut

sehingga menjadi budaya dalam sebuah institusi.

Dalam penelitiannya, Arrafiatus Sufiyyah (2011) menemukan bahwa secara bersama-sama ada pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan akademik dan birokrasi terhadap kepuasan mahasiswa. Feigenbaum (1991) yang dikutip oleh Novi Primiani & Wahyu Ariani (2005) menyatakan bahwa kualitas pendidikan adalah faktor kunci yang tidak nampak, namun terjadi di berbagai bidang yang ditentukan oleh para pelakunya dalam membuat keputusan tentang kualitas. Kualitas ini sangat berpengaruh dalam meningkatkan kinerja dan kepuasan pelanggan, dan dapat dilihat secara kasar dengan meningkatnya jumlah pendaftar, peningkatan kepuasan pelanggan, akuntabilitas yang lebih besar, pelayanan pada pelanggan yang lebih baik, pengurangan biaya, dan sebagainya. Walaupun demikian, ada sisi lain yang harus dilihat dalam menentukan kualitas suatu organisasi pendidikan. Institusi pendidikan tinggi berbeda dengan organisasi bisnis. Pemuasan kebutuhan mahasiswa sebagai pelanggan bukan merupakan bentuk terpenting dari kesempurnaan organisasi pendidikan, melainkan kualitas output dan reputasi riset akademiknya yang merupakan nilai terpenting suatu organisasi pendidikan tinggi.

Danis Imam Bachtiar (2011) mengutip The Liang Gie dan Budi Ibrahim mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan meliputi; motivasi kerja; kemampuan kerja pegawai; perlengkapan dan fasilitas; lingkungan eksternal; leadership; misi strategis; budaya perubahan;

kinerja individu dalam organisasi; praktek manajemen; struktur dan iklim organisasi.

Dari hasil penelitian Chibanu Aslam (2014) menunjukkan bahwa kinerja prodi ditentukan oleh dimensi strategic, akademik, *tangible asset*, pengelolaan penelitian, SDM, kemahasiswaan, dan pengelolaan prodi. Saran yang direkomendasikan dari penelitian ini adalah pengelola prodi, dosen, dan tenaga non kependidikan dalam melaksanakan kegiatannya agar lebih memahami konsep visi, misi, tujuan, dan strategi pencapaian

Budaya organisasi memiliki peran yang tidak kalah pentingnya dari kualitas pelayanan. Budaya organisasi mempunyai nilai yang tinggi apabila para anggotanya patuh pada aturan dan ketentuan yang ditetapkan organisasi tersebut. Sebaliknya, mempunyai nilai yang rendah apabila para anggota organisasi tidak patuh pada aturan-aturan dan ketentuan-ketentuan organisasi (Bangun, 2008). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Kotter dan Heskett (dalam Bangun, 2008), menyimpulkan bahwa budaya korporat bisa menimbulkan dampak yang dahsyat terhadap individu dan kinerja, khususnya dalam lingkungan yang kompetitif, bahkan dampaknya bisa jadi lebih kuat ketimbang faktor-faktor lain, seperti: strategi, struktur organisasi, sistem manajemen, alat-alat analisis keuangan, kepemimpinan, dan lain-lain. Lebih lanjut dikemukakan bahwa budaya kuat mempengaruhi kinerja berlandaskan pada tiga gagasan. Pertama, penyelarasan sasaran (*goal alignment*), perusahaan yang berbudaya kuat, karyawannya cenderung mengikuti pemimpin yang

sama. Suatu pernyataan yang diungkapkan CEO perusahaan skala menengah akhir-akhir ini: "Saya tidak bisa membayangkan bila saat ini harus menjalankan perusahaan yang berbudaya lemah, atau tanpa budaya sama sekali". Karena semua staf akan berjalan menuruti keinginannya masing-masing pada berbagai arah yang berbeda. Kedua, perusahaan mampu meningkatkan motivasi karyawan. Suatu tindakan untuk mendorong karyawan agar dapat meningkatkan komitmen dan loyalitas mereka terhadap perusahaan. Dengan cara seperti ini, para karyawan merasakan adanya penghargaan intrinsik selama bekerja, sehingga mereka terdorong untuk bekerja keras. Mereka juga dilibatkan dalam pengambilan keputusan dan menghargai kontribusi mereka dalam perusahaan. Ketiga, menyediakan struktur dan pengendalian tanpa perlu bergantung pada birokrasi formal yang bisa menghambat motivasi dan inovasi.

Budaya organisasi pada institusi pendidikan tinggi perlu menumbuhkan dan mengembangkan karakteristik yang dikemukakan oleh Robbins. Perlunya mengembangkan sisi kreatifitas, keingintahuan, tidak berada pada status quo, akan mendorong dosen untuk berkarya dalam memenuhi tridharma perguruan tinggi. Budaya ini perlu mendapat dukungan dari institusi, karena hasilnya akan menaikkan nilai akreditasi.

Komitmen organisasi akan menjadikan anggotanya komit dan patuh akan segala aturan dan prosedur yang diterapkan. Komitmen menggambarkan kepercayaan karyawan pada misi dan tujuan perusahaan, keinginan untuk

berprestasi dan tetap bekerja pada perusahaan. Konsepnya mempunyai sedikit tiga faktor yaitu: (a) dukungan dan kepercayaan yang kuat pada nilai dan tujuan organisasi, (b) berusaha sekuat-kuatnya untuk kepentingan organisasi, dan (c) berkemauan keras untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi.

Porter (1983) menyatakan bahwa perilaku tertentu (bergabung dengan organisasi) akan menimbulkan kekonsistensian sikap dengan perilaku tersebut (tumbuhnya kepercayaan pada tujuan organisasi). Sikap ini nantinya akan menumbuhkan perilaku yang konsisten dengan sikap-sikap tersebut. Dengan kata lain, proses komitmen dapat dipandang sebagai suatu rangkaian penguatan diri di mana sikap dan perilaku mempunyai hubungan yang timbal balik. Maka untuk pengelolaan program studi, pimpinan harus mengelola budaya, komitmen dan kualitas pelayanan dengan baik, dan menjamin seluruh civitas akademika mengerahkan segala kemampuan dan kinerja untuk pengembangan program studi.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan merancang model tata kelola program studi pada universitas. Sehingga dapat dijadikan sebagai pedoman bagi program studi lain, dalam melakukan manajemen program studinya. Penerapan yang sesuai dengan model dan kaidah yang sudah dirumuskan diharapkan membantu pencapaian akreditasi yang baik dan menghasilkan lulusan yang bermanfaat bagi pembangunan kota.

METODE PENELITIAN

Desain Dan Prosedur Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian eksplorasi, dengan melakukan penggalan terhadap unsur-unsur yang diduga dapat meningkatkan efektifitas pengelolaan program studi. Adapun yang menjadi obyek dalam penelitian ini adalah program studi manajemen pada Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Unsur yang dilibatkan sebagai pemangku kepentingan adalah dosen, pimpinan prodi serta mahasiswa.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan statistik deskriptif, yang bermaksud menggambarkan keadaan yang dinilai dalam variabel-variabel yang diteliti.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam perusahaan, dikenal 2 kelompok pelanggan, yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal merupakan pelanggan yang berada di dalam perusahaan dan menikmati layanan yang diberikan oleh perusahaan. Dalam hal ini pelanggan internal meliputi mahasiswa, dosen dan karyawan yang berada di lingkungan program studi manajemen. Mahasiswa mendapat pelayanan dari dosen dan karyawan sehubungan dengan kegiatan akademik dan administrasi. Dosen mendapatkan pelayanan administrasi dari karyawan, sedangkan karyawan mendapatkan layanan administrasi dari karyawan yang lain, serta menjalankan hubungan kerja dengan dosen dan mahasiswa. Pelanggan eksternal merupakan perusahaan yang menerima alumni sebagai karyawan pada perusahaannya.

Baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal perlu diperhatikan tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Sehingga dalam merancang model tata kelola program studi, perlu mengakomodasi unsur kualitas pelayanan, sehingga bisa menetapkan kualitas pelayanan sebagai unsur penting.

Variabel lain yang juga penting adalah budaya organisasi dan komitmen anggota. Schein (2004) mendefinisikan budaya organisasi adalah sebuah pola asumsi dasar yang dapat dipelajari oleh sebuah organisasi dalam memecahkan permasalahan yang dihadapinya dari penyesuaian diri eksternal dan integrasi internal, telah bekerja dengan baik dan dianggap berharga, oleh karena itu diajarkan kepada anggota baru sebagai cara yang benar untuk menyadari, berpikir, dan merasakan dalam hubungan untuk masalah tersebut. Setiap organisasi mempunyai budaya yang berbeda untuk mencapai tujuannya. Dalam sebuah perusahaan, budaya perusahaan (*corporate culture*) merupakan aspek kunci dari suatu organisasi. Jika ingin berbeda dengan perusahaan lain, maka perusahaan haruslah memiliki budaya yang berbeda. Memang bukan hal yang mudah untuk membudayakan suatu hal untuk dijadikan pedoman nilai-nilai institusi. Karena bagaimanapun, universitas berisikan banyak orang yang telah memahami dan mengadopsi budaya yang beragam, berdasarkan latar belakang sosial budayanya. Menanamkan budaya organisasi dalam kehidupan organisasi merupakan hal yang cukup berat karena seringkali

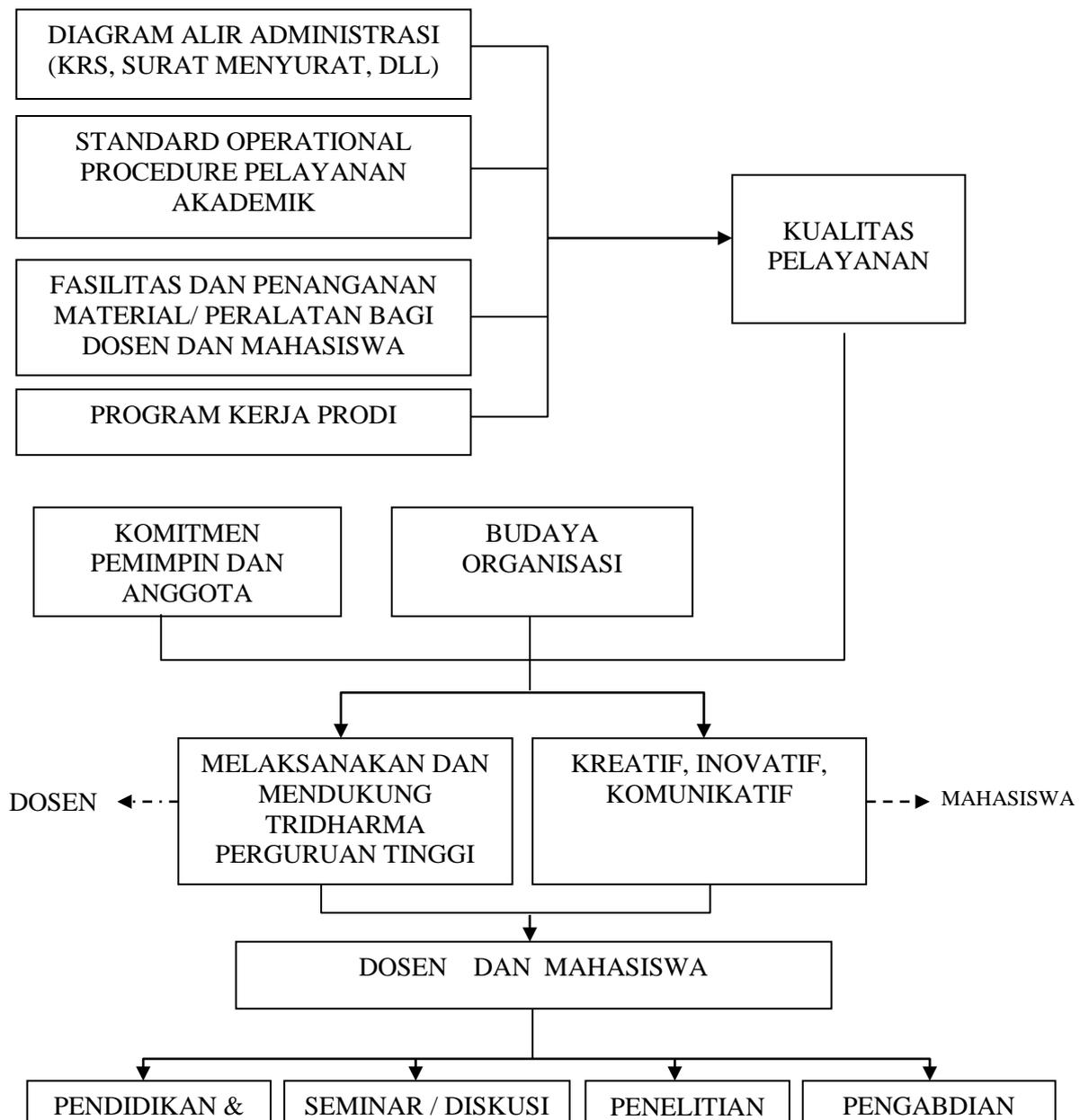
menimbulkan penolakan. Tidak semua orang dapat menerima perubahan, hal ini lebih banyak mendapatkan tantangan.

Sebagaimana dinyatakan oleh Corrigan dalam Sawarjuwono (1996) komitmen dapat pula diartikan *support* yang serius dan *leadership* yang menumbuhkan motivasi. Komitmen pemimpin ini harus dapat dilihat dan dirasakan oleh para karyawan. Para pemimpin harus mengkomunikasikan bahwa mereka membuat komitmen dalam mencapai kualitas total dalam setiap tindakannya dalam organisasi. Pemimpin juga harus *commit* untuk membangun komunikasi yang luas yang melibatkan manajer dan karyawan. Sangat penting untuk memelihara komitmen yang kuat, karena dengan komitmen yang kuat, karyawan akan termotivasi melakukan kinerja dengan sebaik-baiknya.

Komitmen karyawan merefleksikan sejauh mana seorang karyawan mengidentifikasi dirinya pada perusahaan, keterlibatan karyawan pada perusahaan. Sebagaimana Mowday, et al. (1982) mendefinisikan komitmen sebagai sikap kerja karyawan yang secara relatif terletak pada identifikasi dan keterlibatan pada organisasi. Konsepnya mempunyai sedikit tiga faktor yaitu: (a) dukungan dan kepercayaan yang kuat pada nilai dan tujuan organisasi, (b) berusaha sekuat-kuatnya untuk kepentingan organisasi, dan (c) berkemauan keras untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi.

Berdasarkan hasil eksplorasi dan analisis data yang sudah dilakukan, maka model tata kelola

program studi dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Model Tata Kelola Program Studi

Model di atas menggambarkan bahwa terdapat beberapa unsur yang harus dipenuhi untuk melakukan tata kelola yang efektif. Unsur tersebut meliputi diagram alir yang menggambarkan segala proses yang harus dilakukan untuk segala aktifitas, misalnya pengurusan KRS, magang, seminar dan lainnya. Diagram alir ini merupakan pedoman bagi mahasiswa sehingga dengan membacanya tidak lagi bertanya kepada pegawai maupun temannya. Tidak banyak industri jasa yang menampilkan diagram alir untuk memudahkan konsumen. Dalam industri jasa yang banyak terjadi interaksi antara penyedia jasa dan konsumen, diagram alir sangatlah penting karena dapat mengurangi interaksi yang intens. Semakin banyak interaksi antara penyedia jasa dengan konsumen akan menyebabkan semakin tinggi peluang terjadinya ketidakpuasan. Hal kedua adalah adanya Standart Operation Procedure (SOP) pelayanan akademik yang dilakukan oleh karyawan dan dosen, dengan kriteria-kriteria yang harus dipenuhi. Ada sistem umpan balik, reward dan punishment yang diberlakukan untuk karyawan dan dosen yang tidak melaksanakan SOP. Namun hal ini tentunya memberikan dampak yang besar bagi keseluruhan fungsi institusional, karena menyangkut reward dan punishment. SOP akan memberikan pedoman yang jelas, apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan. Hal ketiga adalah penanganan kebutuhan material dan fasilitas secara lebih baik. Prodi perlu menyediakan fasilitas yang diperlukan mahasiswa, sesuai dengan

yang dijanjikan ketika melakukan promosi. Ketidakpuasan mahasiswa sebagai konsumen tentu akan berdampak pada nilai institusi di masyarakat, baik pada masa sekarang maupun yang akan datang. Bisa jadi ketidakpuasan mahasiswa akan fasilitas menjadi promosi yang negatif, dengan mengatakan hal yang tidak menyenangkan tentang institusi. Untuk mendapatkan kepuasan mahasiswa, institusi haruslah melakukan rehabilitasi atas kerusakan fasilitas yang dimiliki. Penanganan fasilitas merupakan hal yang tidak mudah dilakukan, dan harus terjadwal karena membutuhkan hubungan dengan pihak lain. Namun program studi dapat membina hubungan dengan program studi lain, misalnya teknik, dalam hal pemeliharaan fasilitas elektronik. Hal ini juga merupakan satu nilai tambah, karena dapat memberdayakan mahasiswa dan langsung mengaplikasikan ilmu yang telah mereka pelajari. Integrasi di antara program studi inilah yang jarang terjadi, karena program studi tidak berusaha menggali potensi yang ada di lingkungan universitas. Integrasi ini perlu dilakukan agar masing-masing mengenali potensinya dan yang lain sehingga mampu meningkatkan nilai tambah universitas.

Hal terakhir adalah bahwa prodi haruslah memiliki program kerja yang sistematis dan terstruktur. Program kerja ini tentunya melibatkan dosen dan mahasiswa serta organisasi mahasiswa yang ada di dalam lingkup prodi, bahkan dapat juga melibatkan organisasi mahasiswa yang berada dalam

kampus. Program kerja yang sistematis dan terstruktur ini akan membantu dan menunjang tridharma perguruan tinggi. Peluang dan informasi terbuka lebar di luar universitas dan dapat diraih dengan satu komitmen bahwa implementasinya bermuara kepada universitas. Program studi dapat menggunakan hubungan dengan dunia luar, seperti perusahaan, baik swasta maupun pemerintah serta asosiasi profesi untuk mencari informasi sebanyak-banyaknya. Keterlibatan dengan dunia luar tentu akan sangat menguntungkan, dengan mengambil manfaatnya.

Komitmen dan budaya organisasi yang kuat tentunya sebagai pendukung utama dalam pelaksanaan tridharma perguruan tinggi. Dengan komitmen dan budaya organisasi yang kuat, semua anggota organisasi akan memiliki loyalitas untuk memajukan institusi. Komitmen ini sangatlah penting, karena dengan komitmen yang tinggi, anggota organisasi akan memberikan kinerja yang terbaik. Komitmen dosen perlu dipelihara dengan melibatkan dosen pada kegiatan prodi yang dilakukan, memberikan motivasi bagi dosen-dosen, memberikan penghargaan, meskipun penghargaan tersebut bukan berupa materi. Hal inilah yang sering terabaikan oleh prodi, di mana tidak memberikan motivasi positif bagi dosen. Dosen bergerak atas inisiatifnya sendiri, memotivasi diri sendiri, tiada penghargaan atas prestasi yang mengharumkan prodi.

Komitmen karyawan merefleksikan sejauh mana seorang karyawan mengidentifikasi dirinya pada perusahaan, keterlibatan karyawan pada perusahaan.

Sebagaimana Mowday, et al. (1982) mendefinisikan komitmen sebagai sikap kerja karyawan yang secara relatif terletak pada identifikasi dan keterlibatan pada organisasi. Konsepnya mempunyai sedikit tiga faktor yaitu: (a) dukungan dan kepercayaan yang kuat pada nilai dan tujuan organisasi, (b) berusaha sekuat-kuatnya untuk kepentingan organisasi, dan (c) berkemauan keras untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi. Hal ini tercermin dari aktifitas dan tindakan yang dilakukan oleh dosen, yang berusaha untuk menjadi bagian dari prodi Manajemen, yaitu ketika dilakukan pengangkatan dosen tetap, di mana banyak calon yang berusaha untuk menjadi anggota. Begitu kuat komitmennya terhadap organisasi.

Sebagai sumber daya utama dalam organisasi, tentunya dosen harus dipelihara komitmennya agar memberikan kinerja terbaik. Dosen dan kinerjanya merupakan komponen penting dalam penilaian akreditasi. Dalam hubungan dengan mahasiswa, dosen merupakan motivator bagi mahasiswa untuk mencapai prestasi terbaik. Sebuah pekerjaan rumah bagi prodi untuk menjaga dan meningkatkan komitmen dosennya. Dengan adanya sertifikasi yang sudah diterima dosen baru-baru ini, seharusnya dapat dimanfaatkan prodi untuk menyusun rencana ke depan terkait tridharma perguruan tinggi yang digunakan sebagai unsur pelaporan kinerja dosen.

Pada tahun-tahun belakangan ini, mahasiswa cenderung mengalami degradasi nilai-nilai karakter. Banyak aktifitas kurang memuaskan yang seringkali dilakukan, kurangnya motivasi untuk berprestasi

menyebabkan mahasiswa lemah, baik dari sisi akademik maupun nilai-nilai karakter. Banyak nilai-nilai karakter yang ingin ditanamkan, dan diaplikasikan dalam proses pembelajaran. Ketegasan ini sangat diperlukan untuk membudayakan kebaikan dalam kehidupan kampus.

Dalam setiap proses pembelajaran, dosen hendaknya menanamkan nilai-nilai karakter yang diharapkan akan muncul, disertai dengan motivasi positif, sehingga mahasiswa dapat lebih percaya diri. Kebanyakan mahasiswa kurang percaya diri dan merasa dirinya tidak mampu mengerjakan tugas yang diberikan dosen. Meskipun tidak menutup kemungkinan bahwa dosen juga terkadang menjadi penyebabnya, karena beberapa dosen memiliki sikap bertentangan dengan harapan mahasiswa. Misalnya saja ada dosen yang bersikap subyektif dan tidak mau mendengarkan saran dan kritik mahasiswa dan terlalu kaku dalam mengajar. Karena bagaimanapun mahasiswa ingin suasana yang nyaman dalam belajar. Budaya dan komitmen tentunya akan dirasakan oleh anggota organisasi, dalam hal ini adalah mahasiswa, dosen dan karyawan. Semuanya akan membentuk integrasi berantai yang bermuara pada kinerja program studi.

Sebagai anggota organisasi sekaligus konsumen, maka kualitas merupakan sorotan utama bagi mahasiswa. Sebagaimana dinyatakan Patel (1994) yang dikutip oleh Novi Primiani & Wahyu Ariani (2005), komponen sistem kualitas meliputi: (1) kualitas pelanggan, yaitu apakah kualitas pelayanan mampu memberikan pada pelanggan apa yang mereka inginkan, yang diukur

dari penggunaan jasa, misalnya kepuasan pelanggan atau keluhan pelanggan; (2) kualitas profesional, yaitu apakah pelayanan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan yang didefinisikan secara profesional, dan apakah prosedur dan standar professional tersebut dapat dipercaya untuk menghasilkan produk atau jasa yang diinginkan; (3) kualitas proses, desain, dan operasi proses pelayanan menggunakan sumber daya dengan cara yang paling efisien untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Maka kualitas pelayanan dijaga dan diberikan secara komprehensif, yang meliputi semua pemangku kepentingan. Pelayanan jasa merupakan hal yang cukup rumit, karena persepsi yang berbeda antara penerima pelayanan. Dengan adanya suatu standarisasi, maka diharapkan kepuasan yang lebih tinggi oleh semua pelanggan internal.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Variabel budaya organisasi, komitmen dan kualitas pelayanan, sangat penting dalam merancang dan implementasi model tata kelola program studi
2. Budaya organisasi mahasiswa sudah ditanamkan oleh dosen dalam proses pembelajaran
3. Komitmen dosen sudah baik dengan indikator bahwa mereka selalu terlibat aktif dalam kegiatan program studi

Saran

1. Hendaknya pimpinan program studi menjaga dan meningkatkan

budaya dan komitmen semua anggota, sehingga meningkatkan motivasi anggota untuk memberikan kinerja yang terbaik.

2. Implementasi tata kelola program studi tentunya akan memerlukan dukungan semua pihak pemangku kepentingan, di mana hasilnya pun akan dirasakan semua pihak.
3. Pimpinan program studi hendaknya memiliki program kerja yang nyata dan terukur pencapaiannya.
4. Budaya organisasi yang kuat antara haruslah diaplikasikan dan dimotivasi dari program studi kepada dosen, dan dari dosen kepada mahasiswa
5. Komitmen yang tinggi dari dosen haruslah dipelihara dan ditanamkan dengan bijaksana oleh program studi

DAFTAR PUSTAKA

- Arrafiatus Sufiyah, 2011, *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Birokrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa*, Aset, September 2011, hal. 85-93, Vol. 13 No. 2, ISSN 1693-928X
- Nurlaila Handayani, Moses L. Singgih, Mokh Suf, 2011, *Pengembangan Model Intqual Untuk Peningkatan Internal Service Quality Di Pendidikan Tinggi*, Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XIII Program Studi MMT-ITS, Surabaya 5 Pebruari 2011
- Novi Primiani & Wahyu Ariani, 2005, *Total Quality Management Dan Service Quality Dalam Organisasi Pendidikan Tinggi*, Cakrawala Pendidikan, Juni 2005, Th. XXIV, No. 2
- Danis Imam Bachtiar, 2011, *Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Dalam Memilih Politeknik Sawunggalih Aji Purworejo*, Dinamika Sosial Ekonomi Volume 7 Nomor 1 Edisi Mei 2011
- F.X. Soewarto Citro Taruno, Armanu Thoyib, Djumilah Zain, Mintarti Rahayu, 2012, *Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Dosen dengan Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja sebagai Mediator (Studi pada Perguruan Tinggi Swasta di Jayapura)*, Jurnal Aplikasi Manajemen | Volume 10 | Nomor 3 | September 2012
- Departemen Pendidikan Nasional Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Direktorat Pembinaan Pendidikan Tenaga Kependidikan dan Ketenagaan Perguruan Tinggi, 2004, *Peningkatan Kualitas Pembelajaran*, Jakarta
- Wilson Bangun, 2008, *Budaya Organisasi : Dampaknya Pada Peningkatan Daya Saing Perusahaan*, Jurnal Manajemen, Vol.8, No.1, November 2008
- Yohanes Budiarto, Selly, *Komitmen Karyawan Pada Perusahaan Ditinjau Dari Kepemimpinan Transformasional Dan Transaksional*, Jurnal Psikologi Vol. 2 No. 2, Desember 2004

Jurnal Pembangunan Perkotaan
Volume 2 Nomer 1 Juni 2015
ISSN 2338-6754

Wilfridus B. Elu, M.Si., Ismail
Purwana, Ariotejo M.
Margono, *Model Budaya
Pembelajaran Organisasi
Yang Komprehensif*, Jurnal
Universitas Paramadina Vol.2
No. 3, Mei 2003: 217-246

Chibanu Aslam, 2014, Model
Akreditasi Program Studi,
diakses dari
[http://pps.uny.ac.id/berita/dr-
chibanu-aslam-teliti-model-
akreditasi-program-
studi.html](http://pps.uny.ac.id/berita/dr-chibanu-aslam-teliti-model-akreditasi-program-studi.html), diakses tanggal 20
April 2014

Sahid Susanto, 2014,
Pengembangan

*Kepemimpinan Keilmuan
(Pinsip Dan Best Practice)*,
Helm-Usaid, Workshop
Kepemimpinan Supportif,
Makasar 12-13 Maret 2014

KEMENTERIAN PENDIDIKAN
NASIONAL, 2011, Kajian
Analisis Sistem Akreditasi
Program Studi Dalam Rangka
Reformasi Birokrasi Internal