

Kaizen Sejati

01 Mei 2013 M / 20 Jumadats Tsaniyah 1434 H

Vol. I No. 1 Tahun 2013

Menyemai Budaya Mutu di IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Peningkatan Pelayanan Akademik Melalui *The Spirit Of Kaizen*

Oleh: Jamali Sahrodi

Bicara tentang pelayanan akademik, saya teringat dengan salah seorang pembimbing akademik saya ketika menimba ilmu di National University of Singapore melalui program *short course*. Namanya Dr. Key Mohlmen. Beliau adalah sosok yang sangat *telaten* dalam memberikan bimbingan akademik bagi para mahasiswanya. Hal tersebut tampak ketika ia memberikan jadwal bimbingan terstruktur berdasarkan materi dan waktu. Jadwal kegiatan itu diberikan selama sebulan mulai dari pengenalan hingga materi bimbingan seperti membaca dan menulis. Memang, terkesan seperti anak kecil, namun ini dilakukan karena ia berusaha memberikan pelayanan prima. Dalam pembelajaran *writing and reading* misalnya, saya diajari cara membaca dengan intonasi yang benar dan tepat dalam bahasa Inggris. Mengapa diajari membaca? Apakah kami belum dapat mengeja bahasa Inggris? Ternyata, kami menyadari bahwa membaca dalam bahasa Inggris tidak hanya sekadar bunyi tapi intonasi juga diperlukan. Hal ini disadari setelah dipraktekkan cara membaca yang benar oleh Dr. Key Mohlmen. Dirasakan sangat berat karena dalam praktik itu diperlukan pengaturan nafas yang teratur, tidak asal bunyi dan berhenti. Kami merasa terengah-engah di saat mempraktekannya.

Begitu pula pada praktek menulis dalam materi *academic writing*. Kami diajari, bagaimana menekankan kata perkata dalam ungkapan yang sempurna dan dipahami maksudnya. Jangan sampai terjadi pembuatan kalimat panjang namun tidak jelas maksud yang dikehendaki oleh penulis, karena ketidak tepatan penulis dalam memilih kata atau diksi. Kalimat berlapis boleh saja dilakukan namun harus mampu meletakkan subyek, predikat dan obyek bahkan keterangan. Ini terkesan sederhana namun secara substansial memiliki arti penting dalam konteks karya ilmiah yang baik, sederhana, mudah dipahami dan tidak menimbulkan banyak interpretasi. Bahkan tidak jarang kami hadir terlambat sedang pembimbing sudah siap menunggu di ruang belajar. Kami terus terang merasa malu karena kedisiplinannya. Tak segan-segan, beliau menyodorkan beberapa *literature* untuk kami baca, mengajarkan kami cara mengakses buku, jurnal, dan bacaan lain yang diminati. Kami pun pada awal ke perpustakaan diantarkan beliau, diperkenalkan dengan kepala perpustakaan hingga dikawal untuk memperoleh *member card*. Semua proses ini oleh Mohlmen dilakukan dengan penuh kesabaran dan keuletan.

Pengalaman di atas memberikan inspirasi bagi saya secara pribadi untuk melihat praktik pembinaan terhadap mahasiswa di lingkungan IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Di institusi kita ini, masih



"Rahasia pendidikan adalah menghormati sang murid, membuka pikirannya, mengentuh hatinya dan membentuk masa depannya."
(Ralph Waldo Emerson)

Kaizen Sejati adalah buletin Pusat Penjaminan Mutu Akademik (PPMA) yang akan terbit tiap bulan. Buletin ini akan memuat isu-isu faktual, kritis dan aktual yang terjadi di seputar lingkungan akademik IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Ia diharapkan dapat memberi atmosfir segar bagi perubahan management mutu yang kondusif bagi IAIN. Karena itu, *welcome* bagi siapa saja yang ingin terlibat dan menyumbangkan tulisannya dalam buletin ini. Buletin ini juga akan menerima comment, respon ataupun kritik terhadap eksistensi buletin ataupun terhadap lembaga IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Penanggung Jawab : H. Sumanta. Redaktur: Septi Gumindari. Penyunting/Editor: Atikah Syamsi. Kesekretariatan: Diana Djuwita, Budi Manfaat, Agus Setiawan. Asep, Hamdan. Bag. Distribusi: Masriyah, Muhsin Riyadi, Anggara Disuma.

Alamat redaksi: Ruang PPMA, gedung Rektorat Lt I IAIN Syekh Nurjati Cirebon 45132 telp (0231) 481264-113

email: kaizen_sejati@yahoo.com

LAYANAN BIMBINGAN AKADEMIK:

Siapa yang Dilayani dan Melayani?

Tidak dipungkiri, Banyak orang yang memiliki miss-understanding dalam memaknai tugas bimbingan akademik seorang dosen bagi para mahasiswanya. Selaku pembimbing akademik, tugas dosen hanya memberikan pengesahan Kartu Rencana Studi (KRS); mengesahkan berapa jumlah Satuan Kredit Semester (SKS) yang boleh diambil atas dasar Indeks Prestasi (IP) yang dicapai sebelumnya. Konsultasi akademik dan berbagai alternatif solusi dalam rangka peningkatan prestasi belajar mahasiswa hampir jarang tersentuh. Padahal dalam PP. 30 tahun 1990 tentang fungsi Perguruan Tinggi dan PP 60 tahun 1999 Bab II pasal 2 tujuan pendidikan tinggi, termaktub peran dan fungsi seorang dosen yang sangat strategis dalam proses layanan bimbingan akademik. Mereponsi kesenjangan tersebut, tim redaksi merasa perlu mengangkat diskursus ini dan mewawancarai saudara Saefudin Zuhri, Dekan Fakultas Tarbiyah IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Bagaimana bapak melihat proses layanan bimbingan akademik yang diberikan para dosen di IAIN Syekh Nurjati Cirebon?

Sudah mulai membaik dibandingkan sebelumnya, meski memang mutu pelayanan akademik kepada para mahasiswa di lembaga kita ini memang perlu selalu ditingkatkan. Bukan hanya dosen, tapi seluruh civitas akademika, dari unsur pimpinan, dosen, karyawan, satpam, petugas cleaning service, harus menyatukan persepsi dan orientasi kerja agar seluruh kegiatan ditujukan untuk meningkatkan proses dan hasil belajar para mahasiswa. Dengan kata lain, para mahasiswa lah yang menjadi customer dari IAIN ini dan karena itu harus dilayani dengan sebaik-baiknya. Pola pikirnya jangan dibalik. Mahasiswa melayani dosen. Apalagi bila kita mengamini motto inspiring for excellences. Karena itu, pelayanan prima merupakan suatu keniscayaan dalam rangka mewujudkan lembaga yang excellence. Dalam konteks ISO, pelayanan yang baik dari dosen kepada para mahasiswa menjadi amat signifikan. Dosen adalah unsur yang esensial dalam berinteraksi langsung secara akademik dengan para mahasiswanya melalui pembelajaran dan layanan bimbingan akademik. Sudah semestinya, kita selaku tenaga pengajar merubah mind set kita dari dilayani menjadi melayani (baca: dalam koridor system akademik, red). Dan untuk meningkatkan mutu layanan memang diperlukan capacity building bagi dosen dan karyawan serta berbagai sarana dan fasilitas pendukung, antara lain penataan ruang kerja dosen, penerbitan SOP pembimbingan, serta dukungan kelengkapan administrasi, dalam wujud software dan hardware.

Beberapa mahasiswa mengeluhkan sulitnya bertemu dosen pembimbing akademik mereka di kampus, alih-alih melakukan konsultasi akademik, bertemu pun mereka mengalami kesulitan. Bahkan banyak ditemui mahasiswa yang telah selesai studi tanpa sekalipun tau dan pernah bertemu dengan dosen pembimbing akademiknya. Respon bapak terkait dengan kondisi ini?

Inilah yang saya sebutkan di atas. Perlu perbaikan secara menyeluruh dan holistik. Ke depan penataan pembimbingan akademik bagi mahasiswa dilakukan dengan dukungan sistem yang terintegrasi sejak mereka masih menjadi calon hingga menyelesaikan studinya. Bentuknya adalah academic record, seperti yang dilakukan rumah sakit dalam bentuk medical record. Semua unit yang terlibat dalam proses pendidikan mahasiswa dihubungkan dengan jaringan yang terintegrasi: fakultas, jurusan, dosen pembimbing, biro akademik, biro keuangan, dan seterusnya. Kita semua dapat memantau perjalanan dan perkembangan akademik setiap mahasiswa

secara valid dan real time, sehingga pelayanan kepada mahasiswa menjadi lebih cepat, mutu pembimbingan menjadi lebih baik, dan pada akhirnya mereka dapat menyelesaikan studi tepat waktu.

Realitas di lapangan menunjukkan, bahwa dosen sulit melakukan layanan bimbingan akademik secara intens karena keterbatasan ruang. Bagaimana bapak meresponi hal tersebut?

Kurangnya ruang kerja dosen menjadi salah satu problem yang menjadi concern kita bersama. Di kampus tercinta yang kita tempati ini, lahannya sangat terbatas, untuk ruang belajar saja kita masih kurang. Sebagai solusi jangka pendek, antara lain memangkas jumlah penerimaan mahasiswa baru untuk beberapa program studi dari tujuh atau delapan kelas menjadi tiga dan empat kelas saja. Mudah-mudahan di masa yang akan datang kita dapat mewujudkan kampus II yang lengkap, sejuk, nyaman, indah, luas, asri, dan ramah lingkungan yang ditandai dengan pepohonan hijau yang rimbun, adanya ventilasi udara, bahkan perlu dibuat sungai atau danau buatan. Bukankah udara, tanah, dan air, merupakan kebutuhan asasi manusia. Di mana-mana (kecuali pada UIN Malang dan UIN Riau) kampus UIN, IAIN, dan STAIN lahannya sangat sempit. Terkesan sejak pendirian tidak didesain untuk pengembangan menjadi universitas.

Adakah acuan atau panduan yang bisa mengawal proses Layanan bimbingan akademik ini agar terlaksana dengan baik? Bila ada, bisa disebutkan dan dijelaskan?

Ada. Secara global ada dalam pedoman akademik. Untuk teknis operasional di break down dalam SOP pembimbingan akademik. Sejak masih STAIN sebetulnya sudah ada pedoman pembimbingan. Setelah berubah menjadi IAIN, perlu ada perbaikan dan penyempurnaan. Demikian pula pada tataran sosialisasi dan implementsasinya sehingga bisa operasional secara sinergis.

Apa tawaran bapak untuk perbaikan system layanan bimbingan akademik di IAIN Syekh Nurjati Cirebon?

Perlu pengembangan dan penyempurnaan sistem akademik yang komprehensif, holistik, dan integral dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, di samping perlunya kesadaran bersama akan pentingnya institusi pendidikan yang bermutu serta pentingnya kepuasan pelanggan. Pada poin inilah pentingnya Lembaga Penjamin Mutu (LPM) bersama elemen lain untuk melakukan capacity building. Dan penerbitan bulletin ini diharapkan mampu menjadi media urun saran/solusi bagi seluruh civitas akademika dalam rangka peningkatan mutu kampus kita.

tampak banyaknya kesimpang siuran dan ketidaksemaan persepsi dari para dosen dalam memaknai dan melakukan tugasnya sebagai pembimbing. Beberapa dari mereka belum menyadari bahwa membimbing mahasiswa merupakan bagian dari pelayanan yang harus diberikan oleh dosen agar stakeholder (pelanggan: mahasiswa) merasa puas. Dalam konteks bimbingan akademik, kesadaran akan layanan bimbingan ini meliputi beberapa hal berikut, yakni: kemauan untuk mengalokasikan waktu bagi proses bimbingan, kemauan untuk mendengarkan keluhan mahasiswa, kemampuan untuk memahami apa yang dikehendaki mahasiswa, kemampuan untuk melihat potensi yang dimiliki mahasiswa agar dapat berkembang, dan kepedulian dalam memberi solusi atas kesulitan yang dialami mahasiswa bimbingannya. Pekerjaan sebagai pembimbing harus disadari sebagai tugas mulia, bukan karena keterpaksaan. Seperti halnya sebagai pengajar, dosen sepatutnya memiliki kesadaran untuk memberikan pelayanan dalam pembelajaran yang mengoptimalkan potensi mahasiswa. Sikap dan perilaku pembimbing yang sopan, ramah, dan santun dalam bahasa merupakan cerminan implementasi bimbingan yang baik.

Di antara memori indah lainnya di Singapura yang tidak pernah terlupakan dalam proses bimbingan yang saya dapat adalah saya pernah diberi seperangkat peralatan belajar yang berisi alat tulis, pemotong, kertas temple, penghapus, staples dan lain-lain. Setiap mahasiswa memperoleh semua perangkat peralatan belajar itu. Memang, dalam benak pikiranku, jika cara ini dilakukan oleh dosen di IAIN, pertanyaanku kemudian adalah dari mana dananya? Apalagi iklim di kampus kita malah sebaliknya, dosen lah yang kadang menerima 'sesuatu' dari mahasiswa bimbingannya. Jarang saya mendengar, ada dosen yang memberikan sesuatu yang bersifat fisik kepada mahasiswanya, yang terjadi, lebih banyak sebaliknya. Perlakuan dosen pembimbing saya di Singapura tersebut ternyata adalah suatu hal yang niscaya dan biasa di sana. Itu sebagai bagian dari cara dosen atau pembimbing memberikan pelayanan prima terhadap para mahasiswa bimbingannya.

Tidak kalah penting dari tugas dosen adalah melakukan proses bimbingan belajar di kelas dengan baik, yang dimulai sejak persiapan hingga evaluasi. Meski diakui, bahwa persiapan dalam proses pembelajaran turut menentukan keberhasilan siswa dalam mengikuti proses itu. Dengan kata lain, dosen harus berusaha memberikan materi dalam setiap perkuliahan disesuaikan dengan satuan acara perkuliahan, tentunya dengan memperhatikan tujuan dan hasil akhir yang hendak diperoleh dalam pembelajaran. Namun tidak jarang terjadi, dosen memberikan materi tidak sesuai dengan silabus atau satuan acara perkuliahan sehingga sangat mungkin tidak *matching* dengan tujuan akhir pembelajaran atau kompetensi yang hendak dicapai. Pelaksanaan pembelajaran model ini tentu saja mengundang protes dari para mahasiswa yang tidak puas terhadap proses pembelajaran yang diinisiasi oleh dosen. Meresponi hal ini, alih-alih dijadikan sebagai kritik konstruktif, beberapa dosen tampak menunjukan dominasinya sebagai 'penguasa pembelajaran.' Beberapa ada yang melakukan tindakan kekerasan, baik secara verbal ataupun non verbal. Kondisi ini tentu saja sangat miris. Karena fungsi pelayanan malah

tampak terbalik. Mahasiswa harus menjadi 'korban' menerima apa adanya dan dosen tidak lagi menjadi pelayan namun 'tuan' yang boleh melakukan apa saja.

Hal lain yang menjadi tugas dosen adalah membaca dan memberikan masukan/koreksi atas setiap tugas yang diberikan kepada peserta didik. Tugas peserta didik tidak hanya dikumpulkan kemudian ditumpuk saja, namun harus dibaca atau dikoreksi dan diberi catatan dalam berkas kerja peserta didik. Cara ini perlu dilakukan agar mahasiswa dapat masukan perbaikan dan tidak akan melakukan kesalahan kembali pada isu dan topik yang sama. Dalam proses ini akan ada komunikasi antara dosen dan mahasiswa, setidaknya dapat terjadi adu argumentasi bila mahasiswa kurang puas atas koreksi dosen. Membangun komunikasi seperti ini mengingatkan saya saat bimbingan dengan Dr. Key Mohlmen. Hampir setiap paragraf dalam proposal yang saya tulis memperoleh catatan kecil dari beliau.

Begitu pula dalam proses bimbingan penyelesaian studi akhir atau penulisan skripsi. Dalam konteks ini, dosen harus berani menyatakan siap atau tidak menjadi pembimbing di awal kontrak. Jangan sampai terjadi mahasiswa merasa kesulitan menjumpai pembimbing. Memang, sebaiknya penunjukan pembimbing oleh pihak program studi harus memperhatikan disiplin ilmu yang diampu oleh dosen sebagai keahliannya, bukan karena dipaksakan. Pemaksaan terhadap seorang dosen menjadi pembimbing dapat merugikan mahasiswa karena proses bimbingan menjadi tidak optimal. Mahasiswa kurang mendapat masukan yang memadai dari pembimbing dalam penulisan laporan hasil penelitiannya. Pernah terjadi, seorang pembimbing kurang paham tentang masalah yang diangkat oleh mahasiswa bimbingannya, maka yang terjadi mahasiswa merasa dipojokkan terus tanpa argumentasi yang memadai. Hal ini sebaiknya jangan sampai terulang kembali di kampus ini. Sejatinya, kejujuran pembimbing dalam masalah tertentu harus diungkapkan secara eksplisit sehingga yang bersangkutan batal dijadikan pembimbing. Peran program studi menjadi urgen dalam penentuan seorang dosen menjadi pembimbing, tidak boleh memaksakan seorang dosen menjadi pembimbing tanpa memperhatikan keahlian dan kesediaannya.

Bila terjadi perbedaan pandangan dalam proses bimbingan antara mahasiswa dan dosen, maka program studi harus mampu menjembatani. Memfasilitasi pihak-pihak yang berbeda pandangan menjadi penting agar perselisihan dapat diselesaikan dengan tanpa mengorbankan salah satu pihak. Langkah ini perlu dilakukan agar tercapai *win-win solution*. Semua pihak merasa tidak dipojokkan atau dipersalahkan. Upaya memperbaiki sistem yang baik harus dimulai dari peraturan yang baik, jelas, lugas dan tegas. Kemudian dilakukan pembenahan dalam sikap dan perilaku sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki. Pembinaan SDM secara terus-menerus dan pemberian teladan yang baik dari pimpinan harus dilakukan, bukan hanya sekedar wacana namun lebih bersifat implementatif. *Wallahu a'lam bi al'Shawab.*

The Spirit of Kaizen



Berbicara tentang peningkatan mutu yang berkelanjutan (*Continuous improvement, lean management*) tak akan terlepas dari term KAIZEN. Apa dan mengapa term ini begitu populer dalam konteks penjaminan mutu?

Kaizen (改善) merupakan istilah dalam bahasa Jepang yang bermakna "perbaikan berkesinambungan." Konsep ini diinisiasi oleh Prof. Masaaki Imai melalui bukunya, *Kaizen : Japan's Competitive Success* yang diterbitkan untuk pertama kalinya di Mc Graw-Hill pada tahun 1986. buku itu terjual lebih dari

300.000 copy, diterjemahkan lebih dari 20 bahasa, dan semakin berkibar dibahas dalam berbagai forum dan konferensi di Amerika dan Eropa, termasuk di Indonesia.

Dewasa ini, pendekatan Kaizen dipandang lebih efektif ketimbang pendekatan yang dibawa oleh Hammer dan Staton yang mengusung "total and radical reengineering" (perubahan yang radikal dan menyeluruh). Hal tersebut berangkat dari beberapa argumentasi berikut: Pertama, berbeda dengan total and radical reengineering, Kaizen lebih mengikutsertakan banyak orang ketimbang menggunakan segelintir orang "expert" untuk melakukan perubahan mutu di sebuah institusi. Meski hasil yang didapat dari pekerjaan itu tidak lebih sama dan cost yang dikeluarkan sedikit lebih banyak, namun proses pemberdayaan dan apresiasi kerja bagi semua orang dalam institusi akan sangat dihargai dalam Kaizen. Kedua, kalau total and radical reengineering lebih menekankan pada "perfection goal" secara instan, pendekatan yang dilakukan oleh Kaizen lebih tertuju pada proses pelaksanaannya meskipun tingkat keberhasilannya belum maksimal. Jadi, alih-alih berkutat untuk selalu mencari cara yang paling "sempurna", Kaizen lebih menekankan pentingnya perjalanan proses terlebih dahulu. Bila kemudian dalam perjalanan mengalami benturan ataupun ada kekurangan, hal itu akan diperbaiki dan dilengkapi sambil jalan. Pendekatan ini secara sosial budaya lebih pas dijalankan di tanah air ketimbang memaksakan penerapan radikal yang merupakan ciri khas manajemen ala barat, yang membuat banyak orang merasa tidak nyaman. Dan Ketiga, Kaizen memulai perubahan dari hal-hal kecil yang ada di tempat kerja (gemba). Sebagai contoh, seorang office boy bukanlah orang yang tidak penting. Siapapun penting dalam filsafat Kaizen, karena semua level akan bisa berpartisipasi dalam menawarkan perubahan, termasuk sosok OB ini yang bila diminta untuk berpartisipasi mereduksi biaya, ia akan mampu melakukannya. Alkisah, pernah ada kejadian ketika sang OB ditanya hal itu, Dia mengatakan tamu yang datang kalau disuguhi minuman teh atau kopi seringkali tidak habis, sehingga dia bisa ikut mengusulkan sebaiknya gelas yang ada di kantor diganti dengan cangkir lebih kecil sehingga tidak banyak teh dan gula yang terbuang percuma. Kisah ini menunjukkan bahwa semua entitas dalam sebuah organisasi dapat ikut berpartisipasi.

Dari paparan di atas, dapat disimpulkan bahwa Kaizen adalah konsep yang mudah diterima dan diterapkan. Itu lah mengapa konsep ini menjadi reasoning redaktur buletin untuk menggunakannya sebagai nama buletin PPMA ini. Dengan harapan, semoga konsep ini dapat menginspirasi, menjadi landasan pijak serta memperkaya khazanah manajemen mutu yang ada di perguruan tinggi IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Amien.

t . e . r . o . p . o . n . g

SOSIALISASI IKD ON LINE



Dalam rangka menjamin mutu kegiatan belajar mengajar di IAIN Syekh Nurjati Cirebon, Pusat Penjaminan Mutu Akademik (PPMA) melakukan satu terobosan baru pada semester ini dengan melakukan proses penilaian indeks kinerja dosen (IKD) secara online dan terintegrasi menggantikan sistem penyebaran angket secara manual yang menyita waktu dan tenaga. Kegiatan ini tentu saja membutuhkan proses sosialisasi cara pengisian aplikasi yang intens. Demi tujuan tersebut, PPMA melakukan sosialisasi secara serempak, yang dimulai dari para pimpinan dan dosen di lingkungan IAIN Syekh Nurjati

Cirebon pada tanggal 24 April 2013, kemudian secara menoton dilakukan bagi para mahasiswa pada tiap hari Jum'at di ruang Lab. Matematika. System ini tidak akan berjalan dengan lancar tanpa dukungan dari semua pihak, khususnya pimpinan di tingkat Jurusan dan Fakultas. Melalui system ini, PPMA mengharapkan pihak Fak/Jur untuk bisa bekerjasama dalam mengawal terselenggaranya kegiatan tersebut, yakni dengan tidak membiarkan mahasiswa mendapatkan kartu Ujian Akhir Semester (UAS) bila mereka belum memberikan bukti (form) yang menunjukkan bahwa mereka telah melakukan penilaian atas semua dosen yang mengajar mereka pada semester ini. Kegiatan ini diharapkan dapat meningkatkan mutu dan kinerja dosen dalam pembelajaran.