



# 07

## PENJAMINAN KUALITAS

## Area dan Kerangka Penjaminan Kualitas

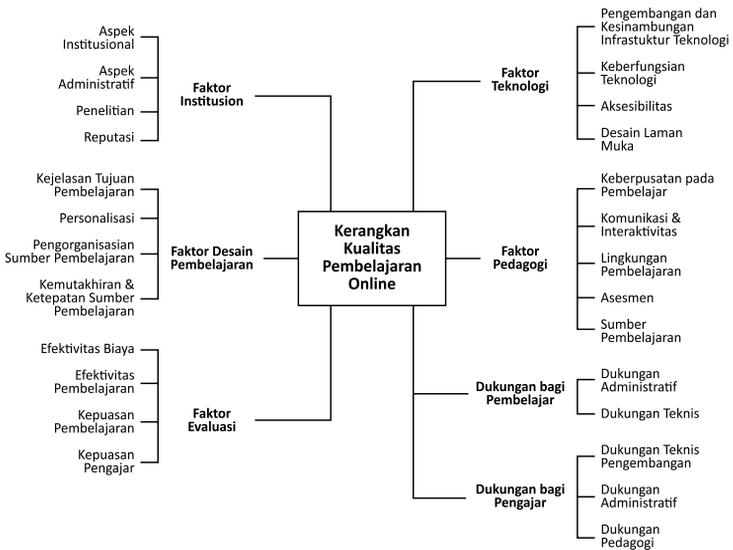
Pengertian kualitas dapat berbeda bagi setiap orang, setiap institusi, dan bahkan setiap daerah dimana pendidikan dilaksanakan. Hal ini karena kualitas memang sangat *context-bound*, terkait erat dengan konteks serta tujuan suatu program pendidikan dan proses pembelajaran (Ossiannilsson, Williams, Camilleri, and Brown, 2015). Sebagai contoh, dalam konteks pendidikan jarak jauh yang diselenggarakan melalui model universitas terbuka di mana pun, salah satu tujuannya adalah untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap pendidikan. Oleh karena itu, banyak universitas terbuka yang mengukur kualitas salah satunya dengan tingkat aksesibilitas program pendidikannya bagi masyarakat luas, atau dengan kata lain dengan jumlah mahasiswa yang dilayaninya.

Demikian juga, area kualitas yang dilihat dan diukur dalam suatu program pendidikan sangat beragam. Berdasarkan hasil survei di tujuh (7) universitas jarak jauh di Asia, Jung (2005) menemukan bahwa kualitas pada umumnya dilihat dalam berbagai lini/tatanan mulai dari tatanan institusi, program, hingga mata kuliah/mata pelajaran. Dalam tatanan mata pelajaran, kualitas dapat dilihat dalam berbagai aspek seperti materi pembelajaran, mahasiswa dan layanan bantuan belajar, media pembelajaran, serta asesmen hasil belajar.

Menurut Ossiannilsson, Williams, Camilleri, and Brown (2015), walaupun standar kualitas sangat bersifat kontekstual, namun ada beberapa karakteristik umum yang harus diperhatikan dalam membangun suatu sistem pengendalian dan penjaminan kualitas (*quality assurance* atau QA) pembelajaran *online*. Beberapa karakteristik tersebut diantaranya adalah sebagai berikut.

- Multi aspek - komprehensif (*multifaceted*): sistem penjaminan kualitas yang digunakan meliputi beragam aspek pengukuran kualitas, seperti aspek strategi, kebijakan, infrastruktur, proses, output, dan menggunakan pendekatan yang komprehensif dan holistik.
- Dinamis: sistem dibangun untuk mengakomodasi fleksibilitas dalam menghadapi perubahan teknologi dan bahkan norma sosial. Untuk menjaga fleksibilitas tersebut sistem umumnya tidak disusun dengan merujuk kepada teknologi tertentu tetapi ditekankan pada jenis layanan yang akan diberikan melalui jenis teknologi tertentu.
- Menjadi poros (*mainstreamed*): sistem dibangun untuk melakukan peningkatan kualitas di semua lini hingga tingkat tertinggi, dan dirancang untuk dapat 'menetes' (*trickle down*) agar dapat dicerna dan dilaksanakan secara menyeluruh pada semua lini manajemen, serta digunakan sebagai alat refleksi oleh dosen dan tenaga kependidikan secara individual dalam menjalankan tugas mereka sehari-hari.
- Representatif: sistem dirancang untuk mewakili perspektif dan kebutuhan berbagai pemangku kepentingan, termasuk kepentingan pembelajar, staf, insititusi, pemerintah, dan masyarakat secara umum.
- Multi fungsi: sistem dibuat untuk melakukan fungsi-fungsi lain dalam organisasi seperti untuk membangun budaya kualitas, memetakan peta pengembangan (*roadmap of development*), serta sebagai *brand image* kualitas bagi pihak luar.

Berdasarkan reviu berbagai praktik dan *quality assurance guidelines*, Masoumi dan Lindstrom (2012) menggambarkan kerangka penjaminan kualitas pembelajaran *online* yang lebih komprehensif. Kerangka tersebut menunjukkan bahwa kualitas pembelajaran *online* dapat dan perlu dilihat dari berbagai aspek yang berhubungan dengan faktor: (1) institusi, (2) desain pembelajaran, (3) evaluasi, (4) teknologi, (5) faktor pedagogi, (6) dukungan bagi pembelajar, dan (6) dukungan bagi pengajar. Gambar 7.1 secara rinci memperlihatkan Kerangka QA dari Masoumi dan Lindstrom tersebut.



Gambar 7.1. Kerangka Penjaminan Kualitas (Masoumi dan Lindstrom, 2012)

Faktor institusional

- a. Organisasi: diantaranya tentang struktur organisasi, sistem akademik, dan sistem penganggaran.
- b. Administrasi: sistem dan layanan administrasi yang menunjang proses pembelajaran *online* (termasuk didalamnya infrastruktur untuk pembelajaran *online*)

- c. Penelitian: kebijakan mengenai penelitian dan sejauh mana penelitian yang dilakukan menunjang peningkatan kualitas pembelajaran.
- d. Reputasi: reputasi institusi menunjukkan pengakuan masyarakat terhadap institusi.

#### Faktor teknologi

- a. Pengembangan dan kesinambungan infrastruktur teknologi: digunakan khususnya ketahanan teknologi *platform* pembelajaran.
- b. Keberfungsian *platform* teknologi: termasuk didalamnya kelancaran interkoneksi antar berbagai teknologi yang digunakan.
- c. Aksesibilitas: tidak sekedar pada masalah koneksi antar komputer, tetapi khususnya pada fasilitasi akses pembelajar kepada seluruh sumberdaya pembelajaran *online* yang disediakan.
- d. Reusabilitas: mengacu pada penggunaan teknologi untuk menghasilkan dan menyimpan berbagai sumber belajar yang dapat di-*share* dan digunakan ulang (termasuk dimodifikasi) sehingga meningkatkan efisiensi biaya yang merupakan kelebihan pembelajaran *online*.
- e. Desain laman muka (*interface*) dari *platform*: merupakan tampilan dan 'fitur' navigasi yang akan dilihat dan digunakan oleh pembelajar dalam interaksi pada pembelajaran *online*. Harus dirancang agar memudahkan proses pembelajaran sesuai desain yang dibuat.

#### Faktor desain pembelajaran

- a. Kejelasan tujuan pembelajaran: merupakan hal sangat penting untuk pembelajaran efektif.
- b. Personalisasi: personalisasi dan kustomisasi rancangan pembelajaran akan memfasilitasi proses pembelajaran

yang paling sesuai dengan kebutuhan pembelajar. Pemilihan skenario pembelajaran yang tepat: skenario pembelajaran dikembangkan berdasarkan pemahaman akan cara pembelajar belajar dan merupakan metode pedagogi yang akan membentuk dan mempengaruhi setiap aspek pembelajaran.

- c. Pengorganisasian sumber pembelajaran: pembelajaran *online* menekankan kemandirian dalam belajar dan oleh karena itu sumber belajar harus dikemas dan diorganisasikan secara sistematis agar mudah dimanfaatkan oleh pembelajar. Pilihan dan urutan sumber belajar akan sangat mempengaruhi efektivitas pembelajaran.
- d. Kemutakhiran dan akurasi sumber pembelajaran: sumber belajar yang digunakan/diberikan harus mutakhir dan akurat.

#### Faktor pedagogi

- a. Keberpusatan pembelajaran pada pembelajar: efektivitas pembelajaran sangat dipengaruhi oleh keterlibatan aktif (bertanya, berpendapat, menulis, mengkontekstualisasikan materi dengan pengalaman). Pedagogi yang berpusat pada pembelajar dan memberikan ruang kepada pembelajar untuk menyatakan pendapat, membuat keputusan, dan melakukan refleksi akan mendukung pembelajar untuk terlibat secara aktif.
- b. Komunikasi dan interaktivitas: interaksi pembelajar dengan pengajar, sesama pembelajar lainnya, dan lingkungan pembelajaran merupakan inti proses yang akan menciptakan dialog antara unsur-unsur pembelajaran. Perencanaan untuk menciptakan interaksi dalam pembelajaran *online* merupakan kunci dari efektivitas komunikasi dan interaktivitas.

- c. Aspek sosial: luaran lain dari suatu proses pembelajaran yang penting namun bersifat informal adalah terjadinya proses sosial yang menciptakan suatu komunitas, sehingga aspek ini harus diciptakan dalam pembelajaran *online* sekali pun.
- d. Lingkungan pembelajaran: menciptakan 'rasa kelas secara fisik' dapat menjadi faktor penting untuk menurunkan tingkat *dropout*. Hal ini dapat dilakukan dengan merancang fokus lingkungan pembelajaran pada interaksi sosial seperti fitur untuk komunikasi personal, diskusi, pemberian motivasi, keterlibatan individual, *share* materi pembelajaran, dan sebagainya.
- e. Asesmen: seperti pada pembelajaran konvensional, jenis dan cara asesmen pada pembelajaran *online* juga menentukan bagaimana kegiatan pembelajaran harus dirancang. Disamping itu, asesmen *online* juga perlu memperhatikan faktor keamanan, aksesibilitas, identifikasi, dan plagiarisme.
- f. Sumber pembelajaran: pembelajar perlu diberi beragam sumber pembelajaran agar dapat mencapai hasil belajar yang paling optimal, baik berupa bahan ajar digital maupun non-digital, baru ataupun hasil *remix*, ataupun *link* ke sumber pembelajaran lainnya.

#### Dukungan kepada pembelajar

- a. Dukungan administratif: seperti untuk layanan informasi, admisi, pembayaran iuran pendidikan, proses pembelajaran, kelulusan, dll. merupakan hal yang sangat penting.
- b. Dukungan teknis: pembelajar memiliki kemampuan teknis yang berbeda-beda dan oleh karena itu harus tersedia layanan bantuan teknik bagi pembelajar khususnya terkait cara mengoperasikan teknologi yang digunakan dalam pembelajaran *online* terkait.

#### Dukungan kepada pengajar

- a. Dukungan teknis pada pengembangan mata kuliah/mata pelajaran: tidak semua pengajar memiliki kemampuan teknis untuk mengembangkan mata kuliah/mata pelajaran berbasis teknologi dan oleh karena itu harus disediakan tim pendukung teknik.
- b. Dukungan administratif: pengajar perlu mendapatkan dukungan dalam hal administratif termasuk pengaturan beban kerja dan bantuan terkait isu hak cipta (mendapatkan hak cipta atau memintakan ijin penggunaan bahan lain dari pemilik hak cipta) dalam mengembangkan materi.
- c. Dukungan pedagogi: dalam pembelajaran *online*, pengajar diharapkan dapat mengajar menggunakan cara-cara inovatif dan dengan pedagogi terkini, dan oleh karena perlu mendapat dukungan dari pakar yang menguasai pedagogi terkini dalam pembelajaran *online*.

#### Faktor evaluasi

- a. Efektivitas biaya: sistem pembelajaran *online* harus dirancang secara efisien dari segi biaya, namun tetap dapat memfasilitasi pembelajaran yang berkualitas. Institusi harus menentukan sistem yang paling efektif dalam situasi anggaran yang memungkinkan, dari sisi institusinya maupun pembelajarannya.
- b. Efektivitas pembelajaran: diukur dari pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, baik sisi pencapaian tujuan institusi penyelenggara maupun tujuan pembelajar (pengalaman belajar, kelulusan, IPK, dll.).
- c. Kepuasan pembelajar: sistem harus memfasilitas umpan balik pembelajar mengenai kepuasan pengalaman belajar mereka agar dapat dilakukan peningkatan kualitas sistem maupun proses pembelajaran secara berkelanjutan.

- d. Kepuasan pengajar: tingkat kepuasan pengajar akan mempengaruhi motivasi dan kualitas proses pembelajaran sehingga harus mendapatkan perhatian institusi.

Jika diperhatikan, kerangka penjaminan kualitas dari Masoumi dan Lindstrom ini selaras dengan kerangka pembelajaran *online* pada Bab 4 yang dikembangkan oleh Anderson (2005).

## Kontekstualisasi Kerangka Penjaminan Kualitas

Sekarang ini tersedia banyak acuan dan pedoman penjaminan kualitas yang dapat dijadikan rujukan bahkan diadopsi langsung oleh penyelenggara pembelajaran jarak jauh dan *online*. Setiap organisasi atau perkumpulan institusi penyelenggara pendidikan jarak jauh dan *online*, baik yang bersifat regional seperti *Asia Association of Open Universities (AAOU)*, *European Association of Distance Teaching University (EADTU)*, *African Council for Distance Education (ACDE)*, dan *Australian Council of Open, Distance, and e-learning (ACODE)* maupun global seperti *The International Council for Open and Distance Education (ICDE)*, *the Commonwealth of Learning (COL)*, dan *UNESCO* pada umumnya telah mengembangkan semacam panduan kualitas, baik dalam format *quality guidelines*, *toolkits*, ataupun lainnya. Badan-badan akreditasi seperti BANT-PT dan bahkan *The International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education (INQAAHE)* juga menawarkan kerangka dan bahkan instrumen untuk melakukan akreditasi bagi penyelenggara pembelajaran *online* dan sejenisnya.

Pada prakteknya, setiap institusi penyelenggara pembelajaran *online* mengembangkan sendiri atau mengadopsi strategi atau sistem penjaminan kualitas yang paling sesuai dengan konteks masing-masing. Ossiannilsson dkk. (2015) melakukan reviu terhadap sekitar 40 kerangka, sistem, strategi, *toolkit*, yang dikembangkan oleh berbagai institusi regional dan global, dan menyimpulkan bahwa kontekstualisasi dalam pengembangan sistem penjaminan kualitas

merupakan hal pokok agar benar-benar dapat membantu institusi penyelenggara pembelajaran *online* melakukan peningkatan kualitas yang berkelanjutan.

Sebagai ilustrasi, Universitas Terbuka mengadopsi kerangka penjaminan kualitas yang dikembangkan oleh Asosiasi UT se Asia atau *Asian Association of Open Universities (AAOU) Quality Assurance (QA)*. *AAOU quality framework* meliputi 10 area kualitas, yaitu:

1. *Policy and Planning* (Kebijakan dan Perencanaan);
2. *Internal Management* (Manajemen Internal);
3. *Learners and Learners' Profiles* (Pembelajar dan Profil Pembelajar);
4. *Infrastructure, Media, and Learning Resources* (Infrastruktur, Media, dan Sumber Pembelajaran);
5. *Learner Assessment and Evaluation* (Asesmen Hasil Belajar dan Evaluasi);
6. *Research and Community Services* (Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat);
7. *Human Resources* (Sumberdaya Manusia);
8. *Learner Support* (Dukungan bagi Pembelajar);
9. *Program Design and Curriculum Development* (Desain Program dan Pengembangan Kurikulum); dan
10. *Course Design and Development* (Desain dan Pengembangan Mata pelajaran/Mata kuliah).

Kesepuluh area kualitas tersebut dijabarkan lebih lanjut ke dalam standar kualitas yang dikemas sebagai *statement of Best Practices*. Sebagai contoh, area kualitas ke-9 mengenai 'Desain Program dan Pengembangan Kurikulum' merupakan aspek untuk memastikan bahwa perancangan program dan pengembangan kurikulum:

*...involve specific needs assessment, qualified experts, and consideration of stakeholders' interests, regular evaluation, clear guidelines, and accommodation of individual students' capacity development. Programs are designed and developed with the needs of learners, employers and society in mind; to encourage access to quality education; and set in place assessment methods effectively test and measure students' achievement of the stated learning outcomes of the program appropriate to the aims and objectives of the program. (sumber: AAOU website URL <http://aaou.upou.edu.ph/quality-assurance-framework/>)*

Area kualitas ini kemudian dijabarkan ke dalam lima (5) *statement of best practices* sebagai standar kualitas aspek tersebut (Tabel 7.1.).

Tabel 7.1. AAOU *Statement of Best Practise Area Program Design and Curriculum Development*

No.	Sub-Area	Statement of Best Practice
1.	Desain Program	Institusi merancang program-programnya berdasarkan kebutuhan pembelajar.
		Dalam merancang program, Institusi berkonsultasi pada pakar dan pemangku kepentingan lainnya.
		Institusi melakukan evaluasi program secara berkala
2.	Pengembangan Kurikulum	Institusi memiliki pedoman yang jelas untuk pengembangan kurikulum.
		Dalam pengembangan kurikulum, institusi mempertimbangkan kapabilitas individual pembelajar.

Setiap area kualitas tersebut dijabarkan lebih rinci ke dalam butir-butir standar kualitas yang disajikan dalam format Pernyataan Praktik Baik (*statement of best practice*). Universitas Terbuka kemudian menerjemahkan pernyataan-pernyataan praktik baik tersebut sesuai dengan konteks di Indonesia. Sebagai contoh, untuk area kualitas *Program Design and Curriculum Development*, Pernyataan Praktik Baik pertama dalam AAOU *quality framework* adalah:

*The institution designs programs based on assessments of learners' specific needs.*

Pernyataan ini oleh UT diterjemahkan menjadi:

Program dikembangkan berdasarkan kebutuhan yang diidentifikasi melalui riset pasar, konsultasi dengan dunia usaha dan dunia industri, ataupun kebutuhan pembangunan nasional.

Kontekstualisasi *statement of best practice* dari '*based on assessments of learners' specific needs*' oleh UT diperluas menjadi 'berdasarkan kebutuhan yang diidentifikasi melalui riset pasar, konsultasi dengan dunia usaha dan dunia industri, ataupun kebutuhan pembangunan nasional'. Hal ini didasarkan pertimbangan bahwa UT merupakan PTN yang seringkali juga diminta atau ditugaskan oleh Pemerintah untuk membuka program studi tertentu untuk mendukung program pembangunan nasional (misalnya Program Studi S1 PGSD yang dibuka untuk mendukung implementasi UU no. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen).

Sebagai catatan akhir terkait penjaminan kualitas pembelajaran *online* adalah pentingnya untuk secara terus menerus melakukan pemutakhiran pada sistem dan parameter penjaminan kualitas itu sendiri. Institusi penyelenggaran dan pengajar perlu secara terus menerus melakukan *benchmarking* agar sistem penjaminan kualitas yang digunakan terjaga relevansinya dengan perkembangan jaman dan kebutuhan pembelajar.

---

*Kontekstualisasi kerangka dan sistem penjaminan kualitas merupakan keniscayaan agar pembelajaran online kredibel dan relevan.*

---