

KOMPETENSI DOSEN TERHADAP STANDARISASI LAYANAN KEPADA MAHASISWA

DESAYU EKA SURYA

Jurusan Ilmu Komunikasi
Universitas Komputer Indonesia

Tulisan ini di batasi pada kompetensi seorang dosen sesuai dengan bidang keilmuannya yang dilandasi dengan ilmu pengetahuan, pengalaman, keterampilan, kreatifitas, inisiatif, motivasi sebagai dosen dan budaya kerja yang positif, yang pada akhirnya memiliki keahlian sesuai dengan kebutuhan dosen di sebuah perguruan tinggi yang sedang mencari jati diri.

Kompetensi seorang dosen pada akhirnya dapat memberikan pelayanan pada berbagai pihak yang memerlukannya, terutama kepada para mahasiswa yang senantiasa berinteraksi pada dirinya. Kompetensi seorang dosen yang mampu berkarya dan selalu siap untuk menyesuaikan diri terhadap standarisasi pelayanan yang diperlukan oleh mahasiswa akan mampu memberikan kontribusi terhadap tercapainya visi dan misi dari sebuah perguruan tinggi. Selanjutnya mampu atau tidaknya kompetensi dosen menepiskan "Krisis Kualitas" yang merupakan problema pendidikan di Indonesia, inilah yang harus kita jawab dan kita coba bersama!

I. PENDAHULUAN

Sehubungan dengan usaha pemerintah dalam memperbaiki kinerja perguruan tinggi di Indonesia, hal-hal yang harus diperhatikan adalah pengelolaan dan pengembangan sumber daya yang ada, hal tersebut ditujukan agar sumber daya yang tersedia dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien di segala bidang. Salah satu sumber daya yang berada dalam ruang lingkup perguruan tinggi yang harus dikelola dan dikembangkan secara berkesinambungan yakni sumber daya

manusia (Dosen), karena "Dosen" merupakan sumber pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang terakumulasi dalam diri anggota organisasi atau perguruan tinggi" (www.jakartaconsulting.com/extra_corner_archive12.shtml, Mei 2006).

Pada perguruan tinggi perusahaan/lembaga-lembaga di Indonesia sering kali kritik dilayangkan kepada bagian pengelolaan dan pengembangan DOSEN,

hal itu disebabkan karena upaya yang dilakukan bagian pengelolaan dan pengembangan Dosen sering dianggap kurang relevan dengan strategi perguruan tinggi untuk *survive* dan memenangkan kompetisi, kompetisi yang dimaksud adalah kemampuan perguruan tinggi untuk terus berkembang dan mampu bertahan dalam segala situasi.

Upaya-upaya yang dilakukan oleh bagian pengelolaan dan pengembangan DOSEN di perguruan tinggi sering dianggap kurang tepat dengan kebutuhan organisasi, untuk itu dibutuhkan suatu strategi maupun metode yang tepat karena setiap DOSEN yang berada dalam lingkup perguruan tinggi memiliki kemampuan dan keahlian dibidangnya masing-masing.

Idealnya kemampuan dan keahlian itu harus terus diasah dan dikembangkan oleh perguruan tinggi dari waktu ke waktu, agar dosen sebagai pilar perguruan tinggi selalu memiliki keunggulan kompetitif dan kualitas demi tercapainya tujuan perguruan tinggi. Peningkatan kualitas dosen di perguruan tinggi dapat dilakukan dengan berbagai metode dan cara, diantaranya dengan memberikan program pendidikan dan pelatihan secara berkesinambungan, memperbaiki metode dan strategi pengembangan dosen melalui pemenuhan kompetensi sesuai bidangnya yang dilandasi pengetahuan, keterampilan dan budaya kerja yang positif, atau dengan mengirimkan karyawan ke berbagai perguruan tinggi terkemuka baik di dalam maupun di luar negeri untuk melanjutkan ke jenjang pendidikan formal yang lebih tinggi maupun untuk mendapatkan keahlian khusus yang diperlukan perguruan tinggi, untuk itu setiap instansi maupun perguruan tinggi diharapkan mampu memilih cara atau metode yang tepat agar tidak terjadi pemborosan waktu dan biaya.

Dengan demikian dosen yang ada diharapkan mampu berkarya dan selalu siap untuk menyesuaikan diri terhadap peruba-

han, serta mampu memberikan kontribusi terhadap tercapainya visi, misi dan tujuan perguruan tinggi.

Sebagaimana diuraikan sebelumnya, salah satu faktor yang memiliki peran dalam memberikan kontribusi terhadap pencapaian visi, misi dan tujuan di sebuah perguruan tinggi yakni Dosen, karena "Dosen merupakan SDM yang bersentuhan langsung dengan pihak yang berkepentingan dengan tempat atau lembaga dimana ia bekerja" (Hamengku Buwono X, pada Munas Perdosen, *Tugas Dosen di Indonesia belum Proporsional*, 18 Desember 2004.)

Dosen menempati arti yang penting dalam kegiatan operasional sebuah Perguruan tinggi. Dosen memiliki fungsi dan tugas pokok sebagai *image builder* (pembangun citra) dan sebagai jembatan antara perguruan tinggi dengan publik (mahasiswa, karyawan, orang tua, para profesional dan sebagainya), selain memiliki tugas dan fungsi pokok tersebut dosen juga dituntut untuk lebih proaktif dan responsif menanggapi dan meluruskan berbagai permasalahan dan isu aktual yang tengah berkembang di masyarakat yang bersentuhan dengan pelaksanaan kebijakan perguruan tinggi, sehingga tidak terjadi distorsi informasi dan komunikasi di masyarakat. Hal itu dimaksudkan agar masyarakat dapat memahami secara benar dan akurat terhadap kebijakan maupun produk hukum yang dihasilkan perguruan tinggi tersebut.

Bertolak dari uraian di atas diberikan penegasan bahwa dewasa ini masih banyak perguruan tinggi yang belum memanfaatkan peran Dosen di dalam membina hubungan baik dengan publiknya, Hubungan dengan publik seringkali masih dipegang langsung oleh pihak-pihak yang berkepentingan, seperti salah satu publik penting dari sebuah Perguruan Tinggi adalah Mahasiswa, sehingga yang seringkali disorot adalah hubungan antara per-

guruan tinggi dan Mahasiswa tapi bukan hubungan antara Dosen dengan Mahasiswa, hal ini menjadi sorotan yang seringkali dijadikan sebagai masalah dalam kehidupan akademik.

Peran dan fungsi penting dari dosen di setiap perguruan tinggi, sesuai uraian di atas menuntut suatu kompetensi. Kompetensi tersebut adalah :

“Karakteristik-karakteristik yang mendasari individu untuk mencapai kinerja superior. Kompetensi juga merupakan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang berhubungan dengan pekerjaan, serta kemampuan yang dibutuhkan untuk pekerjaan-pekerjaan non rutin”. (www.jakarta.consulting.com/extra_corner_archive12.shtml, Mei 2006 Hal 2).

Berdasarkan uraian di atas maka yang menjadi kompetensi dosen dalam tulisan ini adalah Dosen memiliki : “Kemampuan komunikasi, kemampuan kepemimpinan, kemampuan bergaul atau membina relasi, kepribadian yang utuh atau jujur, dan kaya ide dan kreatif”. (Rumanti ;2002 dalam Ardianto :2004).

Kompetensi Dosen di atas, idealnya harus dimiliki setiap Dosen di Perguruan Tinggi, karena kompetensi tersebut merupakan standarisasi kualitas untuk dapat menjadi seorang dosen atau pendidik yang berkualitas dan sebagai komunikator yang baik, tapi pada kenyataannya Dosen pada lembaga-lembaga Pendidikan relatif masih rendah tanggung jawabnya terhadap pewujudan kompetensi pada pelayanan kepada mahasiswa, hal ini diasumsikan karena adanya tujuan-tujuan lain yang dimiliki dosen selain sebagai pengajar, hal itu karena “Pola rekrutmen, budaya kerja, sistem manajemen informasi dan belum adanya standarisasi layanan serta pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang baik”. (www.lin.go.id/news.asp?kode=141205mZBT0001, 6 Mei 2006).

Salah satu penyebab rendahnya kualitas dosen berdasarkan uraian di atas adalah belum adanya standarisasi layanan dosen kepada pihak-pihak yang berhubungan atau berkepentingan dengan dirinya. Pihak-pihak tersebut dapat berasal dari internal maupun eksternal Perguruan Tinggi, masing-masing pihak akan memiliki kepentingan dan kebutuhan yang berbeda-beda menemui dosen tersebut. Idealnya seorang dosen yang berkompentensi haruslah memiliki keahlian dalam mengajar, mendidik, melayani setiap pihak yang berkepentingan dengan dirinya terutama mahasiswa.

Hal itu bermanfaat untuk membangun, mempertahankan, atau meningkatkan citra dari sebuah Perguruan Tinggi, sehingga dibutuhkan suatu kesepakatan antara lembaga dengan dosen yang ada mengenai kebutuhan pelayanan.

Munculnya citra negatif dari sebuah lembaga salah satunya dapat disebabkan karena gagal dalam menepati kesepakatan mengenai layanan. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Redi Panuju mengenai faktor-faktor yang dapat memunculkan citra negatif sebuah lembaga (perguruan tinggi), seperti :

1. Kegagalan memproduksi barang atau jasa sesuai standard baku yang telah ditetapkan.
2. Kegagalan memenuhi janji sesuai waktu yang ditetapkan.
3. Kegagalan memuaskan pengguna jasa sesuai pelayanan yang dijanjikan.
4. Kegagalan merespon secara cepat dan tepat pengaduan pengguna jasa.
5. Adanya skandal yang dilakukan secara kolektif maupun individu tetapi *management* tidak memberi tindakan hukum yang berarti.
6. Skandal tersebut tersiar kepada publik karena di *ekspose* media massa. (Redi Panuju, 6 :2002)

Dengan adanya kesepakatan pelayanan di perguruan tinggi dalam hal ini Perguruan Tinggi dan khalayak (mahasiswa) pada satu sisi diharapkan dapat membatasi kebutuhan layanan yang tidak henti-hentinya dari mahasiswa kepada dosen dan di sisi lain kesepakatan tersebut diharapkan dapat memuaskan mahasiswa dalam memenuhi kebutuhannya akan layanan dari dosen. Kesepakatan itulah yang tersusun dalam suatu standarisasi layanan.

Standarisasi layanan dalam *Service Level Agreement* merupakan kesepakatan antara penyedia jasa (perguruan tinggi/dosen) dan pengguna jasa (mahasiswa) mengenai tingkat (mutu) layanan, yang mencakup konsep-konsep seperti **aksesibilitas, kehandalan, waktu respon dan resolusi**. (www.ebizzasia.com/0218-2004/briefcase.0218.01.htm, 8 Mei 2006) hal.1

Di Indonesia, pembentukan standarisasi layanan kepada publik dewasa ini telah galakkan dalam Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor SE/15/M.PAN/9/2005, tentang peningkatan intensitas pengawasan dalam upaya perbaikan pelayanan publik. Dalam Surat Edaran tersebut secara garis besar upaya-upaya dalam peningkatan pelayanan publik dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus, menyusun dan menetapkan standarisasi pelayanan secara transparan dan akuntabel, melibatkan masyarakat yang menjadi *stakeholders* dari unit pelayanan yang bersangkutan dalam penyusunan, penerapan, dan pemantauan standar kinerja, meningkatkan kerjasama dengan Aparatur Negara, serta meningkatkan upaya pengawasan dan menindaklanjuti hasil pengawasan tersebut. Selain mengacu pada Surat Edaran

Menteri mengenai upaya perbaikan layanan publik, yakni dengan menyusun dan menetapkan standarisasi layanan, Penulis menilai standarisasi layanan Dosen di Perguruan Tinggi adalah salah satu variabel yang memerlukan perhatian dari perguruan tinggi, karena standarisasi layanan merupakan suatu sarana komunikasi yang baik bagi Perguruan Tinggi yang diwakili oleh Dosen kepada para mahasiswanya dalam menangani harapan dari masing-masing pihak.

Berdasarkan uraian di atas maka Penulis menilai bahwa masalah kompetensi dosen terhadap standarisasi layanan pada mahasiswa adalah dua variabel yang saling terkait dan perlu menjadi perhatian bersama dari berbagai pihak terkait, khususnya para pimpinan di Perguruan Tinggi.

II. Kerangka Pemikiran

Definisi Kompetensi menurut *Managing Partner The Jakarta Consulting Group*, adalah: "Karakteristik-karakteristik yang mendasari individu untuk mencapai kinerja superior. Kompetensi juga merupakan pengetahuan, ketrampilan, dan kemampuan yang berhubungan dengan pekerjaan, serta kemampuan yang dibutuhkan untuk pekerjaan-pekerjaan non rutin". (www.jakartaconsulting.com/extra_corner_archive12.shtml, Mei 2006). Hal 2.

Dan definisi dosen yaitu :

"Merupakan sumber pengetahuan, ketrampilan, dan kemampuan yang terakumulasi dalam diri anggota organisasi. Selain itu dosen juga merupakan sumber keunggulan kompetitif yang potensial karena kompetensi yang dimilikinya berupa intelektualitas, sifat, ketrampilan, karakter personal, serta proses intelektual dan kognitif".

(www.jakartaconsulting.com/extra_corner_archive12.shtml, Mei 2006).hal 1. Model yang di gunakan untuk melihat kompetensi yang dimiliki oleh dosen, salah satunya adalah "Model Pendekatan *Organizational*" (www.jakartaconsulting.com/extra_corner_archive12.shtml, Mei 2006). Hal 2.

Intinya, Model kompetensi ditekankan dalam organisasi dengan tipe organisasi tertentu. Elemen-elemen dari pendekatan ini mencakup kompetensi individu terkini dan potensial berkaitan dengan kapasitas kognitif, memberi nilai tinggi pada pekerjaan, dan juga mempunyai kepribadian yang selaras dengan budaya perguruan tinggi.

Salah satu acuan mengenai standarisasi layanan yang dapat digunakan adalah standarisasi layanan dalam *Service Level Agreement*, dimana standarisasi layanan tersebut merupakan "Kesepakatan antara penyedia jasa dan pengguna jasa mengenai tingkat (mutu) layanan, dengan konsep-konsep seperti aksesibilitas, kehandalan, waktu respon dan resolusi". (www.ebizzasia.com/0218-2004/briefcase.0218.01.htm, 8 Mei 2006) hal.3

III. Kerangka Konseptual

Apa yang telah diuraikan sebelumnya, untuk memberikan suatu pandangan yang konkrit, penulis mencoba menerapkan definisi-definisi dan model-model pendukung yang disajikan di dalam tulisan ini.

Mengacu dari definisi-definisi mengenai Kompetensi dan dosen pada sub bab sebelumnya, maka Kompetensi dosen oleh Peneliti didefinisikan sebagai karakteristik-karakteristik yang mendasari Dosen yang berupa pengetahuan, ketrampilan, dan kemampuan yang terakumulasi di dalam dirinya untuk

mencapai kinerja terbaiknya sebagai seorang Dosen dan komunikator perguruan tinggi .

Dari model yang disajikan pada tulisan ini maka elemen-elemen dari pendekatan tersebut menjadi indikator dari kompetensi seorang Dosen yang meliputi : **"Kemampuan komunikasi, kemampuan manajerial atau kepemimpinan, kemampuan bergaul atau membina relasi, kepribadian yang utuh atau jujur, serta kaya ide dan kreatif"**.

Kemampuan-kemampuan tersebut saat ini merupakan syarat mendasar yang harus dimiliki atau dipenuhi oleh setiap Dosen, untuk menjadi seorang Komunikator yang baik (Rumanti :2002 dalam Ardianto ;2004). Kemampuan-kemampuan tersebut juga masih dijadikan sebagai syarat atau acuan dasar untuk kualifikasi profesi seorang Dosen diperguruan tinggi. (Jefkins dalam Ardianto ;2003 ;159)

Dosen dengan segenap kemampuan yang dimilikinya (kompetensi Dosen) pada perguruan tinggi adalah sebagai pembangun citra positif perguruan tinggi, karena citra positif hendaklah merupakan prestasi dan tujuan utama dari seorang Dosen di perguruan tinggi yang diwakilinya. Salah satu cara yang dapat di lakukan Dosen dalam membentuk citra positif perguruan tinggi yakni dengan memenuhi kesepakatan mengenai mutu layanan kepada publik perguruan tinggi pada umumnya atau mahasiswa khususnya. Kesepakatan mengenai mutu layanan tersebut dapat dirumuskan/ditetapkan melalui suatu standarisasi layanan.

Bentuk kesepakatan mengenai layanan Dosen kepada khalayak (mahasiswa) dapat direalisasikan berupa layanan yang di berikan dosen kepada Mahasiswanya.

Publik yang mengunjungi Dosen dapat berasal dari publik internal dan publik eksternal, karena pada dasarnya setiap kegiatan dari Dosen tidak terlepas dan ditujukan kepada dua jenis publik tersebut.

IV. Tinjauan Tentang Komunikasi

Komunikasi pada hakikatnya adalah "pernyataan antar manusia", dimana ada kegiatan interaksi di kedua belah pihak untuk tujuan tertentu. Hal itu sejalan dengan definisi komunikasi menurut

Onong Uchjana Effendy, yang mengemukakan bahwa komunikasi adalah "Proses pernyataan antara manusia, yang dinyatakan adalah pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan bahasa sebagai alat penyalurnya" (Effendy, 1993 ;28).

Berbeda dengan Roger dan D. Lawrence (1981), menurut mereka komunikasi adalah "Suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam" (Cangara, 1981 ;19).

Sedangkan definisi menurut M.O. Palapah dan Atang, menyebutkan bahwa "Komunikasi sebagai ilmu tentang pernyataan manusia yang menggunakan lambang-lambang yang berarti" (Palapah, dan Atang, 1983 ;9).

Dari beberapa uraian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi merupakan suatu kajian ilmu yang didefinisikan sebagai proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan. Pesan yang disampaikan dalam suatu proses komunikasi dapat berupa verbal maupun non verbal, seperti dengan menggunakan bahasa, simbol, isyarat, lambang dan sebagainya, yang

dapat di mengerti dan di pahami oleh komunikan agar komunikasi dapat berlangsung efektif. Pesan yang disampaikan dalam proses komunikasi dapat berupa informasi, perasaan, pikiran, pendapat, gagasan, dan sebagainya.

V. Tinjauan Tentang Kompetensi SDM

5.1. Definisi Kompetensi

Menurut *Managing Partner The Jakarta Consulting Group*, Kompetensi adalah: "Karakteristik-karakteristik yang mendasari individu untuk mencapai kinerja superior. Kompetensi juga merupakan pengetahuan, ketrampilan, dan kemampuan yang berhubungan dengan pekerjaan, serta kemampuan yang dibutuhkan untuk pekerjaan-pekerjaan nonrutin".(www.jakartaconsulting.com/extra_corner_archive12.shtml, Mei 2006 Hal 2).

Salah satu pendekatan mengenai model kompetensi adalah "*Competency-based HRM* (manajemen SDM berdasarkan kompetensi)". (www.jakartaconsulting.com/extra_corner_archive12.shtml, Mei 2006 Hal 2.) Intinya perilaku SDM yang paling bagus kinerjanya dijadikan tolok ukur. Perilaku ini menjadi patokan baku yang menggerakkan program SDM untuk mengembangkan gugus kerja yang lebih efektif. Kompetensi ini diintegrasikan dalam sistem SDM.

Standar perilaku dari karyawan yang paling bagus kinerjanya dan terbukti mendukung strategi perusahaan menjadi dasar untuk kebijakan pengelolaan SDM, seperti rekrutmen, seleksi, imbalan, manajemen kinerja, promosi, dan pengembangan. Melalui cara ini berarti telah dikaitkan antara strategi dan manajemen SDM dengan strategi dan manajemen korporat. Pendekatan model kompetensi lainnya adalah "*Pendekatan organizational*"

(www.jakartaconsulting.com/extra_corner_archive12.shtml, Mei 2006). Hal 2. yang berarti model kompetensi ditekankan dalam organisasi dengan tipe organisasi tertentu. Dalam organisasi yang masih menjunjung tinggi hirarki, kompetensi individu tidak dapat direalisasikan tanpa adanya faktor-faktor tertentu yang harus diperbaiki. Dengan kata lain, elemen-elemen dari pendekatan ini mencakup kompetensi individu terkini dan potensial berkaitan dengan kapasitas kognitif, memberi nilai tinggi pada pekerjaan, dan juga mempunyai kepribadian yang selaras dengan budaya organisasi (perguruan tinggi).

5.2. Definisi SDM

Definisi SDM Menurut *Managing Partner The Jakarta Consulting Group*, adalah:

“Merupakan sumber pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang terakumulasi dalam diri anggota organisasi. Selain itu SDM juga merupakan sumber keunggulan kompetitif yang potensial karena kompetensi yang dimilikinya berupa intelektualitas, sifat, ketrampilan, karakter personal, serta proses intelektual dan kognitif”. (www.jakartaconsulting.com/extra_corner_archive12.shtml, Mei 2006). Hal 1.

Sedangkan definisi SDM menurut dengan Drs. H. Malayu S.P Hasibuan, adalah “Kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu”. (Malayu S.P Hasibuan ;2000 ;241)

Dari beberapa definisi di atas penulis menyimpulkan bahwa SDM merupakan seperangkat kemampuan yang dimiliki oleh individu sebagai bagian dari organisasi yang dapat diolah atau dikembangkan agar memiliki suatu keunggulan.

5.3. Kompetensi Dosen

Dosen menurut Paulina Pannen adalah: “Tenaga pendidik pada perguruan tinggi yang khusus diangkat dengan tugas utama mengajar”. (Pannen, 2001:21)

Berdasarkan uraian Kompetensi dan SDM di atas maka yang menjadi kompetensi pada SDM dosen meliputi : “Kemampuan komunikasi, kemampuan manajerial ataupun kepemimpinan, kemampuan bergaul atau membina relasi, kepribadian yang utuh atau jujur, serta kaya ide dan kreatif”. (Rumanti dalam Ardianto :2004). Untuk lebih jelas secara rinci akan di jelaskan pada point-point sebagai berikut.

a. Kemampuan Komunikasi

Kemampuan komunikasi merupakan wujud kemampuan komunikasi dalam berbagai bentuk seperti kemampuan dalam menyampaikan materi, kemampuan dalam membantu mahasiswa menyelesaikan masalahnya, kemampuan dalam memberi motivasi, kemampuan dalam untuk dialog-wawancara dengan setiap mahasiswa, ataupun kemampuan komunikasi lisan dengan lawan bicara ataupun bentuk komunikasi lainnya.

b. Kemampuan Manajerial atau Kepemimpinan

Merupakan wujud tugas sebagai bagian dari perguruan tinggi yang menterjemahkan visi dan misi dari lembaga. Kemampuan kepemimpinan seorang dosen dapat diartikan kemampuan untuk mengantisipasi masalah yang timbul dari dalam dan luar lembaga serta mampu menyusun rencana kegiatan dan melaksanakannya. Dosen sebagai komunikator perlu memiliki jiwa kepemimpinan yang berprinsip, dengan paradigma terobosan pola pikir yang baru, seperti :

- Pertimbangan keseimbangan yang bijak

- Kesederhanaan di tengah-tengah kompleksitas
- Arah dan tujuan sebagai peta terlengkap
- Memandang kelemahan, kekuatan manusiawi
- Pandangan yang positif dengan mengganti prasangka dengan rasa hormat
- Dapat diberdayakan dan memberdayakan orang
- Dorongan untuk berubah dan memperbaiki
- Anggota yang dapat diandalkan untuk saling melengkapi
- Anggota yang mengerti waktu untuk bertindak baik kapan untuk memulai kapan untuk pertumbuhan dan kapan untuk perbaikan
- Dapat mengkoordinasikan dan dikoordinasikan. (Ardianto ;2004)

1Berbeda dengan point-point mengenai ciri-ciri pemimpin di atas, Covey mengemukakan ciri-ciri pemimpin yang baik atau yang berprinsip yaitu:

1. **Pribadi yang terus belajar.** Orang yang berprinsip terus belajar dari pengalaman-pengalaman dan sumber keilmuan lainnya.
2. **Pribadi yang berorientasi pada pelayanan.** Orang yang berjuang untuk menjadi pemimpin yang berprinsip, melihat kehidupan sebagai suatu misi tidak sebagai karir.
3. **Pribadi yang memancarkan energi yang positif.** Sikap yang mudah terlihat adalah sikap optimistik, positif dan penuh dengan energi. Secara fisiologis ditunjukkan dengan wajah dan air

muka yang cerah, gembira, menyenangkan dan bahagia.

4. Pribadi berjiwa positif mampu mempercayai orang lain.

5. Perilaku yang ditampilkan adalah tidak bereaksi negatif terhadap perilaku yang negatif, kritikan atau kelemahan manusiawi. (Covey dalam Ardianto ;2004)

c. Kemampuan Bergaul atau Membina relasi

Berarti kemampuan untuk berhubungan dan bekerjasama dengan berbagai macam orang, dan mampu menjaga komunikasi yang baik dengan orang-orang berbeda, termasuk orang-orang yang berbeda tingkatannya. Dalam hal menyelenggarakan hubungan dengan publiknya guna memperoleh dukungan dan disukai publik maka beberapa hal yang mendasar yaitu :

- Kemampuan mengamati dan menganalisa problem
- Kemampuan menarik perhatian
- Kemampuan mempengaruhi opini
- Kemampuan menjalin hubungan dan suasana saling percaya. (Ardianto ;2004)

d. Kepribadian yang Utuh atau Jujur

Seorang pejabat dosen harus memiliki kredibilitas yang tinggi, yakni dapat diandalkan dan dapat dipercaya oleh orang lain, dan dapat diterima sebagai orang yang memiliki kepribadian utuh atau jujur. Informasi yang disampaikan oleh seorang dosen mempunyai nilai yang tinggi. Agar dapat memiliki kredibilitas yang tinggi maka setiap dosen harus mengembangkan etika profesi atau bersikap etis antara lain :

- Menjadi komunikator untuk publik internal dan publik eksternal

- Tidak terlepas dari faktor kejujuran sebagai landasan utamanya
- Membuat publik atau masyarakat merasa diakui dan dibutuhkan keberadaannya
- Etika sehari-hari dalam berkomunikasi dan berinteraksi harus tetap dijaga
- Menyampaikan informasi-informasi penting kepada publik atau masyarakat
- Menghormati nilai-nilai kemanusiaan
- Mampu memberikan keputusan dan pertimbangan secara arif dan bijaksana
- Mengenal batas-batas yang berdasarkan pada moralitas dalam menjalankan profesinya
- Penuh dedikasi / pengabdian dalam profesinya
- Mentaati kode etik profesi yang berlaku. (Ardianto ;2004)

e. Kaya Ide dan Kreatif

Profesi dosen haruslah seseorang yang penuh dengan gagasan atau ide-ide, mampu memecahkan problem yang dihadapi, mampu menyusun rencana yang orisinal dan dapat mengembangkan imajinasi untuk melahirkan kreativitas-kreativitas kerjanya. Menurut Ardianto "Seorang yang kaya ide dan kreatif dalam wawasan seorang dosen harus memiliki wawasan yang luas, permasalahan yang rumit apa pun bentuknya mengetahui benang merah persoalannya". (Ardianto :2004).

Sedangkan Kreatifitas dalam wawasan seorang dosen bisa mencakup berbagai kegiatan seperti mengelola berbagai kegiatan akademik, melaksanakan proses belajar mengajar, Melaksanakan penelitian dan pengabdian masyarakat, Menulis buku dan sebagainya.. Semua itu diperlukan pengamatan yang tajam,

persepsi yang baik serta pemikiran yang orisinal dan perhatian penuh dalam mencari peluang-peluang. Semua harus dalam kaitan komunikasi.

VI. Tinjauan Tentang Standarisasi Layanan

Standarisasi layanan pada penelitian ini adalah standarisasi layanan yang ditujukan kepada mahasiswa. Mahasiswa menurut Paulina Pannen adalah:

"Khalayak yang menjadi peserta dalam proses pendidikan, anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan dirinya melalui proses pendidikan pada jalur, jenjang dan jenis pendidikan tertentu. (Pannen, 2001:7)

Standarisasi layanan dalam *Service Level Agreement* merupakan "Kesepakatan antara penyedia jasa dan pengguna jasa mengenai tingkat (mutu) layanan". Standarisasi pelayanan memiliki konsep-konsep seperti aksesibilitas, kehandalan, waktu respon dan resolusi. Secara rinci akan di jelaskan sebagai berikut.

Aksesibilitas, merupakan lamanya waktu yang disediakan untuk layanan, yang ditentukan dalam target-target yang telah disepakati. Jam aktiviatas dunia pendidikan normal dari penyedia jasa (dosen) biasanya dari jam 8 pagi hingga jam 3 sore, akan lebih sesuai jika pelayanan yang diberikan dapat mendukung proses-proses akademik kepada para mahasiswa, Waktu layanan juga dapat dilaksanakan diluar jam di atas selama tersedia waktu yang sama antara dosen & mahasiswa.

Kehandalan, meliputi hal-hal apa saja yang dapat disampaikan dan disediakan dosen kepada para mahasiswa, termasuk memberikan layanan ekstra jika ada yang harus dibicarakan di luar dari akademik, biasanya hal ini sering dihadapi oleh dosen wali & dosen konseling, dimana mereka mendengarkan keluhan-keluhan mahasiswa yang tidak terkait dengan

masalah akademik, misalnya, mahasiswa yang bercerita tentang keluarganya yang *broken*, diputuskan pacar yang membuat hari-hari tidak menyenangkan dan sebagainya.

Waktu respon, merupakan ketepatan waktu yang dibutuhkan pengguna jasa (dosen) untuk menanggapi, menganalisa, mempelajari dan memahami permasalahan atau keluhan-keluhan pengguna jasa (mahasiswa). Termasuk cepat atau lamanya daya tanggap penyedia jasa (dosen) dalam memberikan layanan kepada pengguna jasanya (mahasiswanya).

Resolusi, bentuk-bentuk solusi atau pemecahan masalah atas keluhan mahasiswa, termasuk pemberian tugas, perbaikan dan sebagainya sesuai dengan kesepakatan antara penyedia jasa (dosen) dengan pengguna jasa (Mahasiswa).

Menuliskan deskripsi yang rinci mengenai jasa-jasa yang ditawarkan oleh penyedia jasa, membutuhkan pengertian mengenai apa yang dapat ditawarkan dosen sebagai penyedia jasa kepada mahasiswa sebagai pengguna jasa dan memastikan pada mahasiswa bahwa dosen mengerti apa yang sesungguhnya mereka butuhkan. Dosen sebagai Penyedia jasa, hendaklah membuat suatu *service catalog* (Katalog Jasa) untuk mempermudah apa yang ingin mereka deskripsikan. Katalog tersebut harus memuat semua jasa yang disediakan, termasuk berbagai aplikasi, infrastruktur dan fungsi bisnis lainnya. (www.ebizasia.com/0218-2004/briefcase.0218.01.htm, 8 Mei 2006) hal.1

VII. Tinjauan tentang Mahasiswa

Sistem Pendidikan Nasional Indonesia mempunyai peran utama dalam mengelola pengembangan dan pembinaan SDM sebagai kekuatan sentral dalam proses pembangunan. Secara

umum, pendidikan dapat digambarkan sebagai kesatuan subsistem-subsistem dan membentuk satu sistem yang utuh. Subsistem yang membentuk sistem pendidikan antara lain: tujuan, manajemen, struktur, jadwal, materi, fasilitas, biaya pendidikan, mahasiswa, dosen dan kendali mutu. Pada tulisan ini yang penulis angkat adalah dosen dan mahasiswa sebagai salah satu subsistem yang membentuk sistem pendidikan di Indonesia.

Paulina Pannen mengatakan bahwa **Mahasiswa** adalah:

"Khalayak yang menjadi peserta dalam proses pendidikan; anggota masyarakat yang sedang berusaha mengembangkan dirinya melalui proses pendidikan. Sedangkan **dosen** adalah tenaga pengajar atau pelaksana yang menggerakkan sistem pendidikan dan membantu terciptanya kesempatan belajar untuk memperlancar proses pendidikan dalam menunjang tercapainya tujuan pendidikan." (Pannnen, 2001, 7 & 21)
Dari defenisi di atas dapat diketahui bahwa antara mahasiswa & dosen merupakan 2 subsistem yang sangat besar pengaruhnya pada pembentukan sebuah sistem pendidikan.

Mahasiswa hendaklah mampu menjelaskan perasaannya kepada dosen. Bila mahasiswa sudah bebas menjelaskan perasaan atau masalah yang dihadapinya selanjutnya tugas dosen membantu mahasiswa untuk mengklarifikasi ungkapan perasaan tersebut. Untuk itulah seorang dosen perlu memiliki kompetensi.

Dalam merefleksikan perasaan atau masalah mahasiswa, dosen hendaklah memiliki kemampuan agar mahasiswa dapat melihat kembali apa yang dilakukan atau diucapkannya, sebagaimana dikatakan oleh Carl Rogers, mahasiswa yang melihat sendiri sikap yang ditampilkannya, kebingungannya, atau

perasaannya diekspresikan secara akurat oleh orang lain akan mulai merintis jalan untuk menerima keadaan tersebut.

VI. PENUTUP

Pada bagian ini penulis mencoba untuk mengingat kembali apakah Buruknya kualitas pendidikan merupakan buah dari kegagalan kebijakan pendidikan masa lalu, sehingga dibutuhkan suatu pembimbingan kembali kebijakan pendidikan Indonesia. Oleh karena itu reformasi pendidikan nasional menjadi isu sentral dalam kebijakan pembangunan nasional pasca orde baru.

Terdapat beberapa kebijakan beruntun diambil oleh pemerintah rezim reformasi dalam penentuan sistem pendidikan yang berorientasi mutu, yakni pertama diawali dengan Amendemen Undang-Undang Dasar 1945, khususnya Amendemen IV tentang pendidikan.

Meminjam ucapan John F. Kennedy yang terkenal, *Whats wrong with our American classroom?*, maka sekarang marilah kita gemakan kembali tentang konteks Indonesia masa kini dengan nada, *Whats wrong with our Indonesia education system?* Setumpuk persoalan pendidikan segera menggunung dalam daratan empiris-praktis pendidikan kita untuk merespon pertanyaan tersebut dan salah satu diantaranya masalah dosen. Tepatnya masalah itu dikedepankan oleh Hadiyanto (2004:1) sebagai berikut:

Teachers are important element in educational system. Their Professional should be enchanced to improve the quality of education decreases. However, the appereciation of the Indonesian government and commmunity to them, in term of salary and prosperity are still unsatisfying.

Dengan perkataan lain, jika apresiasi terhadap guru atau dosen rendah, maka

omong kosong pendidikan di Indonesia dapat bermutu tinggi, Terlihat jelas ada korelasi positif antara aspek *reward system* dan kinerja pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro, Drs. M.Si, 2004. *Public Relations Suatu Pendekatan Praktis, Kiat Menjadi Komunikator dalam Berhubungan dengan Publik dan Masyarakat*. Bandung, Pustaka Bani Quraisy.
- Cangara, Hafied, 2002, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta, PT. Radja Grafindo Persada
- Hadiyanto.2004. *Mencari Sosok Desentralisasi Manajemen Pendidikan di Indonesia*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Hasibuan, Malayu S.P, 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Jefkins, Frank, 1995, *Public Relations Edisi Kelima*. Penerjemah : Harris Munandar, Jakarta, Erlangga.
- Pace, R. Wayne and Faules, Don .F. Penerjemah Mulyana, Deddy. 2000 *Komunikasi Organisasi, Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Panuju, Redi, 2002, *Krisis Public Relations, Wawasan Memahami Macam Krisis Menuju Organisasi yang Sehat*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar Offset.
- _____, 1999, *Psikologi Komunikasi Edisi Revisi*, Bandung, PT.Remaja Rosdakarya.
- Ruslan, Rosady, S.H, M.M ,1999, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi, Konsepsi dan Aplikasi*, Jakarta, PT.Raja Grafindo Persada.
- Umar, Husein, 2002, *Metode-metode Riset Komunikasi Organisasi*, Bandung, Bumi Aksara

Hubungan Antar Lembaga, *Hubungan Masyarakat*. (<http://www.bklnhumas.or.id/hal.html>) Mei 2006)

Managing Partner The Jakarta Consulting Group, SDM dan Keunggulan Kompetitif, (www.jakartaconsulting.com/extra_corner_archive12.shtml, Mei 2006).hal 1.

Managing Partner The Jakarta Consulting Group, Pengelolaan SDM berbasis Kompetensi, (www.jakartaconsulting.com/extra_corner_archive12.shtml, Mei 2006). hal 2.
Service Level Agreement, Strategi Menjaga Loyalitas Pelanggan, (www.ebizzasia.com/0218-2004_brief_case.0218.01.htm, 8 Mei 2006) hal.1

Surat Edaran Menteri Nomor SE/15/M.PAN/9/2005 Tentang Peningkatan Intensitas Pengawasan Dalam Upaya Perbaikan Pelayanan Publik (<http://www.kimpraswil.go.id/itjen/hukum/2005-SE-MPAN-15.htm>) Mei 2006)

Subagio, Drs. MS, Ketua Bakohumas Pusat dan Direktur Kelembagaan Pemerintah Depkominfo saat menyampaikan materi di Seminar Fungsi Strategis Kehumasan dalam Membangun Reputasi Organisasi Instansi Pemerintah menjadi Kenyataan di Kantor BPPT Jakarta, *SDM Lembaga Kehumasan Relatif Rendah* (<http://www.lin.go.id/news.asp?kode=141205mZBT0001>) Mei 2006)