

***THE ADMINISTRATOR'S PRODUCTION FUNCTION* SEBAGAI SEBUAH
PENDEKATAN PENILAIAN PRODUKTIVITAS PELAKSANAAN
PROSES BELAJAR MENGAJAR DOSEN PADA PERGURUAN TINGGI**

Oleh :

Kadek Rai Suwena

Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pendidikan Ganesha

ABSTRAK

Perguruan tinggi melalui program-program studinya perlu memperoleh kepercayaan masyarakat dengan jaminan kualitas (*quality assurance*), pengendalian kualitas (*quality control*), perbaikan kualitas (*quality improvement*). Kekuatan utama perguruan tinggi dalam kehidupan di era pasar bebas dalam rangka mewujudkan jaminan kualitas, pengendalian kualitas dan perbaikan kualitas salah satunya terletak pada sumber daya dosen. Peran dosen berada pada posisi yang paling strategis. Dosen sebagai tenaga profesional harus memiliki kemandirian dalam keseluruhan kegiatan pendidikan baik dalam jalur perguruan tinggi maupun luar perguruan tinggi, dosen memegang posisi yang paling strategis. Pada tingkatan operasional, dosen merupakan penentu keberhasilan pendidikan melalui kinerjanya pada tingkat institusional, instruksional, dan eksperiensial. Karena itu dosen tidak boleh hanya memperhatikan komponen-komponen tertentu saja misalnya metode, bahan, dan evaluasi saja tapi ia harus mempertimbangkan komponen secara keseluruhan sehingga pelaksanaan proses belajar mengajar berjalan dengan produktif.

Dosen dalam perannya mewujudkan kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi, khususnya berkaitan dengan pendidikan dan pengajaran. *Customer service* harus dijadikan *core strategy* untuk menciptakan produktivitas proses belajar mengajar dengan pendekatan *The Administrator's Production Function*. Paradigma manajemen pembelajaran harus dirubah tidak cukup hanya dengan pembelajaran yang inovatif. Mengapa demikian? Karena paradigma merupakan *mind-set* yang ada di dalam suatu organisasi. Paradigma merupakan suatu *mental frame of reference* yang mendominasi cara orang dalam suatu organisasi untuk berfikir dan berperilaku.

Kata kunci: *The Administrator's Production Function* produktivitas, proses belajar mengajar.

ABSTRACT

Universities through study programs need to gain public confidence in the quality assurance (quality assurance), quality control (quality control), quality improvement (quality improvement). The main strength of college life in the era of the free market in order to achieve quality assurance, quality control and improvement of the quality of one of them lies in the faculty resources. Role of the lecturer is in the most strategic position. Lecturers as professionals should have independence in the overall educational activities both within and outside the university pathway college, most professors hold strategic positions. At the

operational level, the lecturer is a determinant of educational success through its performance at the institutional level, instructional and experiential. Therefore, faculty should not only pay attention to certain components such as methods, materials, and evaluation but it should consider the components as a whole so that the implementation of the teaching and learning process running productively.

Lecturer in realizing its role Tri dharma activities, particularly with regard to education and teaching. Customer service should be a core strategy to create productivity of the learning process with the approach of the Administrator's Production Function. Learning management paradigm must be changed is not enough just to innovative learning. Why is that? Because the paradigm is a mind-set that exist within an organization. Paradigm is a mental frame of reference that dominates the way people in an organization to think and behave.

Keywords: The Administrator's Production Function productivity, teaching and learning process.

I. PENDAHULUAN

Tuntutan terhadap perguruan tinggi dewasa ini bukan hanya sebatas kemampuan untuk menghasilkan lulusan yang diukur secara akademik, melainkan keseluruhan program dan lembaga-lembaga perguruan tinggi harus mampu membuktikan kualitas yang tinggi didukung oleh akuntabilitas. Faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas suatu perguruan tinggi adalah kemampuan dosen dalam melaksanakan tugas tri darma perguruan tingginya.

Perguruan tinggi yang merupakan salah satu bagian lembaga pendidikan tinggi dalam kiprahnya harus menghasilkan lulusan yang berkualitas melalui kegiatan-kegiatan akademik yang telah diprogramkan. Kegiatan akademik mahasiswa yang harus diikuti meliputi tugas-tugas yang dinyatakan dalam berbagai program seperti perkuliahan, seminar, praktikum, kerja lapangan, penulisan karya ilmiah (skripsi, tugas akhir dan atau makalah), dan kuliah kerja nyata. Untuk memenuhi tuntutan itu,

maka perguruan tinggi melalui program-program studinya perlu memperoleh kepercayaan masyarakat dengan jaminan kualitas (*quality assurance*), pengendalian kualitas (*quality control*), perbaikan kualitas (*quality improvement*).

Kekuatan utama perguruan tinggi dalam kehidupan di era pasar bebas yang ditandai oleh sifat ketidak pastian yang tinggi dan paradoksial, dalam rangka mewujudkan jaminan kualitas, pengendalian kualitas dan perbaikan kualitas salah satunya terletak pada sumber daya dosen. Peran dosen berada pada posisi yang paling strategis. Dosen sebagai tenaga profesional harus memiliki kemandirian dalam keseluruhan kegiatan pendidikan baik dalam jalur perguruan tinggi maupun luar perguruan tinggi, dosen memegang posisi yang paling strategis. Dalam tingkatan operasional, dosen merupakan penentu keberhasilan pendidikan melalui kinerjanya pada tingkat institusional, instruksional, dan eksperiensial (Surya, 2005: 4). Dosen merupakan sumber daya

manusia yang mampu mendayagunakan faktor-faktor lainnya sehingga tercipta PBM yang bermutu dan menjadi faktor utama yang menentukan mutu pendidikan. Oleh karena itu dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan tinggi, dosen seharusnya menjadi pusat perhatian bersama (Ruswidiono, 2008: 81).

Upaya pembenahan kurikulum, perbaikan sarana dan prasarana, manajemen perguruan tinggi merupakan hal yang penting, namun tanpa adanya dosen yang bermutu dan sejahtera, semuanya itu menjadi kurang bermakna. Salah satu faktor penting yang mempengaruhi mutu pendidikan tinggi adalah dosen yang berkualitas. Apa pun bentuk pengelolaan perguruan tinggi, tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kualitas produktivitas yang berkelanjutan, karena tahap akhir kualitas kinerja perguruan tinggi sangat ditentukan oleh kualitas kinerja kolektif masing-masing anggota sivitas akademika, termasuk di dalamnya, yakni dosen. Dengan demikian maka pengelolaan dosen harus mempunyai sasaran utama, yakni kenaikan kualitas produktivitasnya melalui peningkatan efisiensi kerja sebagai tenaga pendidik atau tenaga pengajar.

Produktivitas kerja dosen merupakan kemampuan seorang dosen untuk menggunakan kekuatannya dan mewujudkan segenap potensi yang ada pada dirinya. Produktivitas dosen dalam dunia pendidikan berkaitan dengan keseluruhan proses perencanaan, penataan, dan pendayagunaan sumber daya untuk merealisasikan tujuan pendidikan secara efektif dan efisien.

Bekerja secara sinergik menunjukkan adanya produktivitas kerja setiap personil dengan memperlihatkan tingkat keunggulan yang diharapkan/diinginkan dan terutama keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Gaspersz dalam Engkoswara, 2010: 41 menyatakan bahwa produktivitas dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Secara kasat mata, kita dapat mengidentifikasi suatu produktivitas pembelajaran apabila mahasiswa dapat mengatakan pelayanan pembelajaran ini produktif dengan karakteristik yang muncul yaitu dosen cepat tanggap terhadap kebutuhan atau keluhan, penuh simpatik dan dapat memberikan solusi. Merujuk pada harapan mahasiswa tersebut, dapat diimplementasikan interaksi antara personil (pimpinan, dosen, dan tenaga kependidikan lainnya) dan pelanggan (mahasiswa) yang mencakup (a) respon yang cepat dan tepat, berkaitan dengan cepat tanggap terhadap keperluan-keperluan dan keluhan pelanggan; (b) performansi, berkaitan dengan penampilan fisik mulai dari cara berpakaian dan kebersihan badan; (c) komunikasi; berkaitan dengan adab sopan santun yang penuh respek namun tidak mengurangi *chemistry* dalam berkomunikasi dalam menyelesaikan masalah-masalah yang diajukan mahasiswa.

Dilihat dari tugas dosen di atas, yang selalu menjadi permasalahan dewasa ini adalah masalah produktivitas proses belajar mengajar yang berkualitas, karena melaksanakan proses belajar mengajar yang berkualitas dalam praktiknya bukan merupakan suatu hal yang mudah. Proses belajar

mengajar yang berkualitas akan terlaksana dengan baik apabila didukung oleh SDM (sumber daya manusia) yang berkualitas dan sumber daya fisik yang memadai.

I. PEMBAHASAN

1) Hakekat Proses Belajar

Mengajar

Salah satu kemampuan yang harus dimiliki dosen, sebagai salah satu unsur pendidik, agar mampu melaksanakan tugas profesionalnya adalah memahami bagaimana peserta didik belajar dan bagaimana mengorganisasikan proses pembelajaran yang mampu mengembangkan kemampuan dan membentuk watak peserta didik, serta memahami tentang bagaimana peserta didik belajar (Winataputra, 2008: 1). Sejalan dengan itu, (Djamarah & Zain, 2002: 44) dalam kegiatan belajar mengajar, peserta didik adalah subjek dan sebagai objek dari kegiatan pengajaran. Karena itu, inti proses pengajaran tidak lain adalah kegiatan belajar peserta didik dalam mencapai suatu tujuan pengajaran. Untuk mencapai tujuan pengajaran tersebut diperlukan pengaturan, dimana proses pengaturan tersebut merupakan hakekat belajar mengajar. Berbeda dengan Mulyasa (2002: 100) menyatakan bahwa belajar mengajar pada hakekatnya adalah proses interaksi antara peserta didik dengan lingkungannya, sehingga terjadi perubahan perilaku yang lebih baik. Dalam interaksi tersebut banyak sekali faktor yang mempengaruhinya, baik faktor internal yang datang dari dalam diri individu, maupun faktor eksternal yang datang dari lingkungan.

Sebagai suatu proses pengaturan, kegiatan belajar

mengajar tidak terlepas dari ciri-ciri tertentu, yaitu: (a) memiliki tujuan; (b) ada suatu prosedur; (c) ditandai dengan adanya penggarapan materi; (d) ditandai dengan aktivitas peserta didik; (e) dosen berperan sebagai pembimbing; (f) membutuhkan disiplin; (g) ada batas waktu; (h) evaluasi. Sejalan dengan itu (Djamarah & Zain, 2002: 10) mengatakan bahwa proses belajar mengajar merupakan suatu sistem instruksional mengacu kepada pengertian sebagai seperangkat komponen yang saling bergantung satu sama lain untuk mencapai tujuan. Selaku suatu sistem, belajar mengajar meliputi suatu komponen, antarlain tujuan, bahan, peserta didik, pendidik, metode, situasi dan evaluasi. Agar tujuan itu tercapai, semua komponen yang ada harus diorganisasikan sehingga antarsesama komponen terjadi kerja sama. Karena itu dosen tidak boleh hanya memperhatikan komponen-komponen tertentu saja misalnya metode, bahan, dan evaluasi saja tapi ia harus mempertimbangkan komponen secara keseluruhan sehingga pelaksanaan proses belajar mengajar berjalan dengan produktif.

2) Konsep Dasar Produktivitas

Di dalam dunia pendidikan, produktivitas mengandung arti cara penggunaan input yang *manageable* berupa *man, money, material, method* dalam melaksanakan proses pendidikan terutama dalam mengelola pembelajaran yang bermakna sehingga tercapai peningkatan hasil (output) yang diinginkan secara efektif dan efisien (Engkoswara, 2010: 40). Produktivitas dapat dinyatakan secara kuantitas maupun kualitas.

Secara kuantitas dinyatakan sebagai hasil keluaran lebih besar dibandingkan dengan masukannya, sedangkan dalam ukuran kualitas tidak dapat diukur dengan materi/uang, produktivitas ini digambarkan dari ketepatan menggunakan metode atau cara kerja dan alat yang tersedia sehingga volumen dan beban kerja dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang tersedia serta mendapat respon positif bahkan pujian dari orang lain atas hasil kerjanya.

Secara formal, produktivitas adalah suatu ukuran ringkas atas kuantitas dan kualitas kinerja dengan penggunaan sumber daya yang ditetapkan. Produktivitas dapat diukur pada tingkat individual, sekelompok atau organisasi. Dari perspektifnya, produktivitas dalam semua masalah mengungkapkan kesuksesan atau kegagalan menghasilkan barang atau jasa dalam kuantitas atau kualitas, dan dengan penggunaan sumber daya dengan baik.

Rumusan sederhana tersebut telah memberikan pemahaman bahwa komponen utama produktivitas meliputi: (1) input dan (2) output. Namun dalam dunia pendidikan rumusan sederhana tersebut belum tentu secara konkrit merepresentasikan terjadinya kenaikan lain seperti manufaktur atau produksi. Hal ini diakibatkan adanya perbedaan asumsi tentang variabel *input* maupun *output* yang digunakan. Dengan kata lain, masing-masing orang akan mendefinisikan sesuai dengan kepentingan dan relevansinya. Sehingga pengukuran produktivitas pun menjadi sangat relatif. Bekerja secara sinergik menunjukkan adanya produktivitas kerja setiap personil

dengan memperlihatkan tingkat keunggulan yang diharapkan/diinginkan dan terutama keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Gaspersz dalam Engkoswara, 2010: 41 menyatakan bahwa produktivitas dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Secara kasat mata, kita dapat mengidentifikasi suatu produktivitas pembelajaran apabila mahasiswa dapat mengatakan pelayanan pembelajaran ini produktif dengan karakteristik yang muncul yaitu dosen cepat tanggap terhadap kebutuhan atau keluhan, penuh simpatik dan dapat memberikan solusi. Merujuk pada harapan mahasiswa tersebut, dapat diimplementasikan interaksi antara personil (pimpinan, dosen, dan tenaga kependidikan lainnya) dan pelanggan (mahasiswa) yang mencakup (a) respon yang cepat dan tepat, berkaitan dengan cepat tanggap terhadap keperluan-keperluan dan keluhan pelanggan; (b) performansi, berkaitan dengan penampilan fisik mulai dari cara berpakaian dan kebersihan badan; (c) komunikasi; berkaitan dengan adab sopan santun yang penuh respek namun tidak mengurangi *chemistry* dalam berkomunikasi dalam menyelesaikan masalah-masalah yang diajukan pelanggan dalam hal ini mahasiswa.

Begitu banyak faktor yang mempengaruhi produktivitas pembelajaran dan faktor manusia adalah yang menjadi *leading sector*nya yang memiliki kekuatan luar biasa yang pergerakannya dipengaruhi oleh faktor yang berasal dari dalam diri (internal) ataupun faktor yang berasal dari luar diri individu itu sendiri (eksternal).

Dalam diri manusia ada tersimpan kekuatan luar biasa yang menggerakkan hasratnya untuk melakukan kerja terbaik. Manusia dalam pikirannya menerima banyak ide-ide, keinginan, harapan dan tuntutan yang semuanya itu diolah oleh hati, dicerna, dianalisis baik buruknya dan setelah mendapatkan ketetapan hati mulailah ia bergerak untuk melakukan sesuatu dengan penuh keseriusan dengan motivasi dan komitmen yang tinggi untuk melakukan yang terbaik. Manusia produktif dilengkapi dengan latar belakang pendidikan yang relevan, pengalaman pekerjaan dan diklat yang banyak dan mendukung rekam jejak profesi, kemampuan dan keahlian yang mumpuni yang diperoleh dari disiplin ilmu yang relevan, sikap, minat, motivasi, disiplin, etos kerja, moral, komitmen, dan kondisi fisik yang prima. Secara ekstrinsik manusia dapat bekerja dengan produktif apabila dipicu oleh kondisi lingkungan yang mendukung yaitu visi dan misi institusi, manajemen, dan kepemimpinan yang *good governance*, dengan tingkat transparansi dan pemberdayaan yang

baik dan dilaksanakan dengan prinsip *share, care, dan fair*.

3) *The Administrator Production Function (PFI) Sebagai Pendekatan Penilaian Produktivitas Proses Belajar Mengajar*

Produktivitas merupakan kegiatan yang berkaitan dengan keseluruhan proses perencanaan, penataan dan pendayagunaan sumber daya untuk merealisasikan tujuan pendidikan secara efektif dan efisien yang ditinjau dari sudut administrasi. Dimensi produktivitas yang dikembangkan oleh Thomas, J. Alan dalam Engkoswara (2010: 44) sebagai berikut.

The Administrator Production Function (PFI); yaitu fungsi manajerial (administrasi) yang memberikan perhatian pada kepuasan pelanggan yang berkaitan dengan berbagai pelayanan untuk kebutuhan peserta didik dilihat dari dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Dimana penjabaran masing-masing dimensi dapat dijelaskan pada tabel berikut.

No.	Dimensi	Butir Pertanyaan
1.	<i>Tangibles</i> atau Tampilan fisik	Kemutakhiran peralatan dan teknologi dalam PBM,
		Kondisi sarana,
		Kondisi fisik dosen,
		Keselarasan fasilitas fisik dengan PBM yang diberikan
2.	<i>Reliability</i> atau Kehandalan	Kesesuaian pelaksanaan PBM dengan jadwal yang telah disusun,
		Kehandalan dosen dalam PBM,
		Ketepatan waktu PBM dengan janji yang diberikan, dan
		Keakuratan penanganan dokumen oleh dosen
3.	<i>Responsiveness</i> atau Ketanggapan	Kejelasan informasi dalam PBM,
		Kesediaan dosen untuk membantu kesulitan

		mahasiswa, Keuangan waktu dosen guna menanggapi permasalahan dalam PBM
4.	<i>Assurance</i> atau Jaminan	Kemampuan pengetahuan dosen, Rasa nyaman selama menerima layanan PBM, Kesabaran dosen, dan Dukungan pimpinan terhadap PBM
5.	<i>Empathy</i> atau Empati	Perhatian dosen secara pribadi kepada mahasiswa, Kemampuan memahami posisi dan peran Perhatian dosen secara pribadi kepada mahasiswa,

Sumber: diadaptasi dari Engkoswara, 2010: 45

Berdasarkan uraian tersebut, produktivitas adalah suatu ukuran keberhasilan yang menyatakan besarnya rasio hasil (*target*) baik kuantitas maupun kualitas dalam kurun waktu tertentu dihasilkan. Semakin besar rasio yang dicapai, semakin tinggi tingkat produktivitasnya. Secara teoritik, penilaian produktivitas perlu dilakukan dengan cara mengkaji seluruh komponen yang berinteraksi satu sama lain secara terpadu dalam mendukung pembelajaran yang harus dikuasai oleh mahasiswa.

Dari pengertian di atas terlihat produktivitas dapat diukur dengan dua standar utama, yaitu: produktivitas fisik dan produktivitas nilai. Secara fisik produktivitas diukur atas dasar nilai-nilai kemampuan, sikap, perilaku, disiplin, motivasi, dan komitmen terhadap pekerjaan/tugas. Oleh karena itu, mengukur tingkat produktivitas tidaklah mudah, disamping banyaknya variable, juga ukuran yang digunakan sangat bervariasi. Fattah (1999: 16) menyatakan dalam mengukur produktivitas berdasarkan kombinasi antara efektivitas dan efisiensi. Efektivitas dikaitkan dengan *performance* dan efisiensi dikaitkan dengan penggunaan sumber-sumber yang dialokasikan.

Dengan kata lain bahwa pengertian produktivitas memiliki dua dimensi yaitu efektivitas dan efisiensi. Dimensi pertama berkaitan dengan pencapaian unjuk kerja yang maksimal, dalam arti pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Sedangkan dimensi kedua merujuk kepada upaya membandingkan masukan dengan realitas penggunaannya atau bagaimana pekerjaan tersebut dilaksanakan.

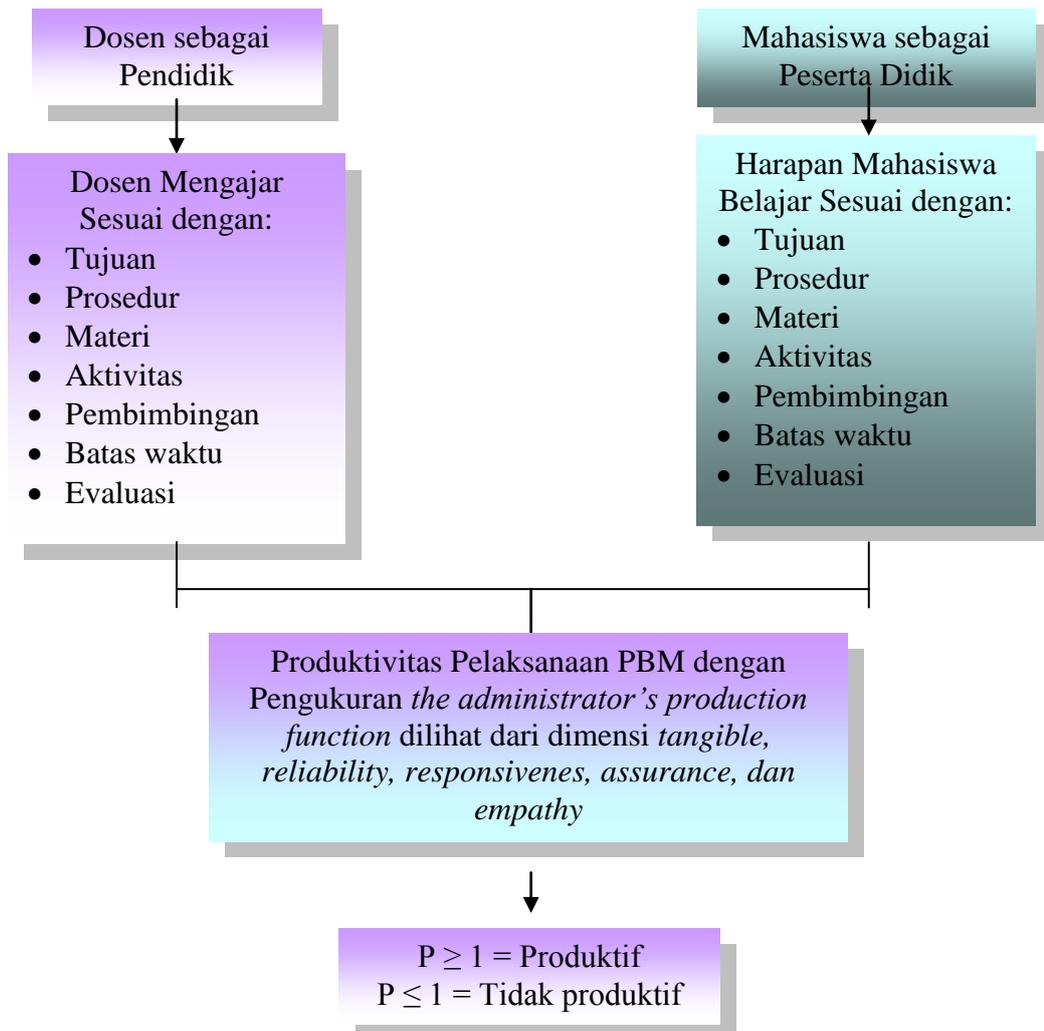
Pengukuran produktivitas dinyatakan dalam cara kualitatif yang tidak langsung yaitu dengan *checklist items* yang diisi dihubungkan dengan total item yang diharapkan. Berdasarkan pendekatan ini, berlaku rumus P sama dengan atau lebih besar dari 1 ($P \geq 1$), maka proses belajar mengajar produktif, namun apabila P lebih kecil atau sama dengan 1 ($P \leq 1$), maka proses belajar mengajar tidak produktif.

Sejalan dengan itu Hamzah, Suyoto, dan Paulus Mudjihartono (2010: 87) dalam makalahnya yang yang berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan berjudul *Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Dosen dengan Metode Balanced Scorecard (Studi Kasus: Perguruan tinggi Respati Yogyakarta)*. Menyatakan bahwa

dosen harus memperhatikan kepuasan pelanggannya untuk mengetahui apakah kinerjanya produktif atau tidak, salah satunya dengan mengevaluasi proses pembelajaran yang telah dilakukan.

Dengan berpedoman pada pendekatan *the administrator's*

production function yang memfokuskan perhatian pada fungsi manajerial (administrasi) untuk menentukan produktivitas pelaksanaan proses belajar mengajar, dapat digambarkan seperti gambar berikut :



Produktivitas PBM yang diberikan dengan harapan mahasiswa yang menimbulkan tingkat produktivitas.

II. PENUTUP

Proses belajar mengajar merupakan suatu sistem instruksional. Sebagai suatu sistem, belajar mengajar meliputi suatu komponen, antara lain tujuan, bahan, peserta didik, pendidik, metode, situasi dan evaluasi. Agar tujuan itu

tercapai, semua komponen yang ada harus diorganisasikan sehingga antarsesama komponen terjadi kerja sama. Karena itu dosen tidak boleh hanya memperhatikan komponen-komponen tertentu saja misalnya metode, bahan, dan evaluasi saja tapi ia harus mempertimbangkan

komponen secara keseluruhan sehingga pelaksanaan proses belajar mengajar berjalan dengan produktif.

Dalam perannya mewujudkan kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi, khususnya berkaitan dengan pendidikan dan pengajaran. *Customer service* harus dijadikan *core strategy* untuk menciptakan produktivitas proses belajar mengajar. Paradigma manajemen pembelajaran harus dirubah tidak cukup hanya dengan pembelajaran yang inovatif. Paradigma merupakan *mind-set* yang ada di dalam suatu organisasi. Paradigma merupakan suatu mental *frame of reference* yang mendominasi cara orang dalam suatu organisasi untuk berfikir dan berperilaku. Mengadopsi pendapat Karl Albrecht (dalam Kartajaya, 1994: 21) dosen sudah seharusnya memperhatikan dimensi yang merupakan paradigma baru yang harus diperhatikan dalam perubahan paradigma yaitu sebagai berikut.

- 1) Produk atau jasa yang ditawarkan haruslah merupakan “*something designed for the customer*” bukan merupakan “*something we find for customer*”
- 2) Dosen harus menganggap pekerjaannya sebagai suatu pelaksanaan dari *Moment of Truth*, dimana setiap dosen mempunyai tanggung jawab membuat penilaian *customer* menjadi positif.
- 3) Kebutuhan peserta didik (mahasiswa) sebagai “pembelajar” sangat perlu diperhatikan.
- 4) Supervisi perlu ditekankan sebagai *resource person* yang mendukung pelaksanaan tugas dari para dosen.
- 5) Organisasi sebagai wadah yang memberi *support* terutama pada “*frontliner*” supaya bisa melayani *customer* mahasiswa lebih baik.

Karena itu fungsi organisasi adalah semata-mata untuk membantu dosen memberi *the most valuable impact* pada *customer*.

- 6) *Senior management* harus bisa bertindak sebagai “*the real leaders*”.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Dorothea Wahyu. 2002. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Yogyakarta : Ghalia Indonesia.
- Djamarah, S.B. 2002. *Strategi Belajar Mengajar*. Cetakan Kedua. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Engkoswara, H. 2010. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Hamzah, S, & Paulus, M. 2010. *Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Dosen dengan Metode Balanced Scorecard (Studi Kasus: Perguruan tinggi Respati Yogyakarta)*. Makalah disampaikan pada Seminar Nasional Informatika 2010. ISSN: 1979-2328.
- Mulyasa, E. 2002. *Kurikulum Berbasis Kompetensi*. Cetakan Pertama. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Pertama. Bandung : CV. Alfabeta.
- Surya, M. (2005). *Percikan Perjuangan Guru*. Semarang: Aneka Ilmu.
- Winataputra, U. S. 2008. *Teori Belajar dan Pembelajaran*. Cetakan Ketiga. Penerbit Perguruan tinggi Terbuka.
- Yamit, Zulian. 2001 *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta : Ekonomi.