

EVALUASI PROGRAM BERDASARKAN PENDEKATAN KONSUMEN (PENDEKATAN BERDASARKAN KONSUMEN)

Rusman Z Abidin¹, Nurul Anriani²

UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA

Corresponden: rusman.abidin@gmail.com , nurul@untirta.ac.id

Abstrak

Evaluasi program adalah komponen penting dalam menentukan seberapa efektif dan efisien program pendidikan dan pelatihan. Dalam evaluasi, pendekatan orientasi konsumen (Consumer-Oriented Approach) menjadi penting karena fokus pada persepsi, kepuasan, dan hasil peserta sebagai layanan konsumen. Makalah ini membahas langkah-langkah dalam evaluasi program yang berorientasi pada konsumen, kelebihan dan kekurangannya, serta aplikasinya dalam dunia pendidikan dan pelatihan. Pendekatan evaluasi yang berorientasi pada konsumen penting karena fokus pada persepsi, kepuasan, dan hasil yang dirasakan oleh peserta sebagai konsumen jasa. Tulisan ini membahas langkah-langkah yang diperlukan untuk program evaluasi yang berorientasi pada konsumen, kelebihan dan kekurangannya, serta implementasinya dalam pendidikan dan pelatihan. Evaluasi Awal.

Program evaluation is a critical aspect in determining the effectiveness and efficiency of education and training programs. The consumer-oriented approach to evaluation is important because it focuses on the perceptions, satisfaction and outcomes felt by participants as consumers of services. This paper discusses the stages of activity in consumer-oriented program evaluation, its advantages and disadvantages, and its practice in education and training.

Pendahuluan

Dalam tulisan yang fokus pada kebijakan pendidikan, evaluasi merupakan salah satu bagian dari proses penerapan kebijakan. Untuk mengetahui apa yang telah dan apa yang belum dilakukan program, evaluasi diperlukan. Hasil evaluasi kemudian digunakan untuk memperbaiki program. Dengan kata lain, evaluasi akan mengetahui seberapa efektif, efisien, kualitas, kinerja atau produktivitas organisasi dalam melaksanakan programnya. Berdasarkan hasil evaluasi, kemudian diputuskan apakah program dan kebijakan tersebut harus (1) dilanjutkan, (2) direvisi, (3) dihentikan, atau (4) dirumuskan kembali untuk menemukan tujuan, sasaran, dan opsi baru. Evaluasi program, menurut Mugiadi dalam sudjana, yang dikutip oleh Dedi Lazwardi, adalah upaya untuk mengumpulkan informasi tentang program, kegiatan, atau proyek. Informasi ini membantu dalam membuat keputusan, antara lain untuk memperbaiki program, menyempurnakan kegiatan program lanjutan, menghentikan suatu kegiatan atau menyebarluaskan gagasan yang mendasari suatu program atau kegiatan.

Sedangkan menurut MacIcolm dan Provus dalam Tayibnapis dikutip Dedi Lazwardi mendefinisikan evaluasi sebagai perbedaan apa yang ada dengan suatu standar untuk mengetahui apakah ada selisih (Dedi Lazwardi, Implementasi Evaluasi Program Pendidikan di Tingkat Sekolah Dasar dan Menengah, Jurnal: *Kependidikan Islam*, Volume VII No. 2, Desember 2017, h. 143). Berdasarkan beberapa pembahasan tentang teori evaluasi maka dapat disimpulkan bahwa evaluasi adalah suatu kegiatan mengumpulkan informasi yang berguna untuk mengambil keputusan dan sebagai tolok ukur ketercapaian suatu tujuan.

Metoda Penelitian

Program adalah suatu rencana yang melibatkan berbagai unit yang berisi kebijakan dan rangkaian kegiatan yang harus dilakukan dalam kurun waktu tertentu. Evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil keputusan (Arikunto, Jakarta: 2009).

Evaluasi program adalah suatu unit atau kesatuan kegiatan yang bertujuan mengumpulkan informasi tentang realisasi atau implementasi dari suatu kebijakan, berlangsung dalam proses yang berkesinambungan, dan terjadi dalam suatu organisasi yang melibatkan sekelompok orang guna pengambilan keputusan.

Kaitan antara penelitian dengan evaluasi program, dalam kegiatan penelitian, peneliti ingin mengetahui gambaran tentang sesuatu kemudian dideskripsikan. Sedangkan dalam evaluasi program, pelaksana atau evaluator mengetahui tingginya mutu atau kondisi sesuatu sebagai hasil pelaksanaan program, setelah data terkumpul dibandingkan dengan kriteria atau standar tertentu.

Dalam penelitian, peneliti dituntut oleh rumusan masalah, sedangkan dalam evaluasi program, pelaksana atau evaluator program ingin mengetahui tingginya mutu atau kondisi sesuatu sebagai hasil pelaksanaan program, setelah data terkumpul dibandingkan dengan kriteria atau standar tertentu.

Dalam kegiatan penelitian, peneliti dituntun oleh rumusan masalah, sedangkan dalam evaluasi program, pelaksana atau evaluator ingin mengetahui tingkat ketercapaian program, dan apabila tujuan belum tercapai, pelaksana atau evaluator ingin mengetahui letak kekurangan dan penyebabnya. Hasilnya digunakan untuk menentukan tindak lanjut atau keputusan yang akan diambil (Suharsimi Arikunto, Jakarta: 2012).

Melakukan evaluasi program adalah kegiatan yang dimaksudkan untuk mengetahui seberapa tinggi tingkatan keberhasilan dari kegiatan yang direncanakan. Apabila kita membatasi pengertian “program” sebagai kegiatan yang direncanakan, maka program-program tersebut tidak lagi disebut demikian jika kegiatannya sudah selesai. Dengan kata lain, evaluasi program dimaksudkan untuk melihat pencapaian target program. Untuk menentukan seberapa jauh target program sudah tercapai, yang dijadikan tolok ukur adalah tujuan yang sudah dirumuskan dalam tahapan perencanaan kegiatan.

Evaluasi program biasanya dilakukan untuk kepentingan pengambilan kebijaksanaan untuk menentukan kebijakan selanjutnya. Melalui evaluasi program, Langkah evaluasi tidak dilakukan secara serampangan, tetapi sistematis, rinci dan menggunakan prosedur yang telah diuji secara cermat. Data-data yang handal dan dapat dipercaya akan diperoleh melalui metode-metode tertentu dalam evaluasi program. Penentuan kebijaksanaan akan tepat apabila data yang digunakan sebagai dasar pertimbangan tersebut benar, akurat dan lengkap.

Terdapat empat macam kebijakan lanjutan yang mungkin diambil setelah evaluasi program dilakukan, yakni:

1. Kegiatan tersebut dilanjutkan karena dari data yang terkumpul diketahui bahwa program ini sangat bermanfaat dan dapat dilaksanakan dengan lancar tanpa hambatan sehingga kualitas pencapaian tujuannya tinggi.
2. Kegiatan tersebut dilanjutkan dengan penyempurnaan karena dari data yang terumpul diketahui bahwa hasil program sangat bermanfaat tetapi pelaksanaannya kurang lancar atau kualitas pencapaian tujuan kurang tinggi yang perlu mendapatkan perhatian untuk kebijaksanaan berikutnya adalah cara atau proses kegiatan pencapaian tujuan.
3. Kegiatan tersebut dimodifikasi karena data yang terkumpul dapat diketahui bahwa kemanfaatan hasil program kurang tinggi sehingga perlu disusun lagi perencanaan yang lebih baik, dalam hal ini mungkin tujuannya yang perlu dirubah.
4. Kegiatan tersebut tidak dapat dilanjutkan atau dihentikan, karena data yang terkumpul diketahui bahwa hasil program kurang bermanfaat, ditambah lagi di dalam pelaksanaan sangat banyak hambatannya (Suharsimi Arikunto, Jakarta: 2016, hal. 324)

Hasil Pembahasan

Menurut Venugopal dikutip A. Rusdiana, mendefinisikan perencanaan program sebagai prosedur kerja sama masyarakat dalam upaya merumuskan masalah/keadaan yang belum memuaskan, dan Upaya pemecahan yang dapat dilakukan demi tercapainya tujuan dan penerima manfaat yang ingin dicapai. Selanjutnya menurut Mueller mengartikan perencanaan program sebagai upaya sadar yang dirancang atau dirumuskan untuk tercapainya tujuan/kebutuhan, keinginan, dan minat (Rusdiana, Bandung: 2017)

Langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam merencanakan suatu evaluasi yaitu:

- a. Menentukan tujuan evaluasi,
- b. Merumuskan masalah,
- c. Menentukan jenis data,

- d. Menentukan sampel evaluasi,
- e. Menentukan model evaluasi sesuai dengan tujuan evaluasi,
- f. Menentukan alat evaluasi,
- g. Merencanakan personal evaluasi,
- h. Merencanakan anggaran, dan
- i. Merencanakan jadwal kegiatan.

Ada beberapa alasan yang melatarbelakangi diperlukannya perencanaan program yakni:

1. Memberikan acuan dalam mempertimbangkan secara saksama tentang apa yang harus dilakukan dan cara melaksanakannya. Oleh sebab itu, dengan adanya acuan yang sudah terpilih akan memudahkan semua pihak untuk mengambil keputusan yang sebaik-baiknya.
2. Tersedianya acuan tertulis yang dapat digunakan oleh masyarakat/umum. Dengan adanya acuan tertulis, diharapkan dapat mencegah terjadinya salah pengertian (dibandingkan dengan pernyataan tertulis) dan dapat dikaji ulang/dievaluasi setiap saat, sejak sebelum, selama, dan setelah program tersebut dilaksanakan.
3. Sebagai pedoman pengambilan keputusan terhadap adanya usul/saran penyempurnaan yang baru. Sepanjang perjalanan pelaksanaan program, muncul perlunya revisi penyempurnaan perencanaan program. Oleh karena itu, dengan adanya pernyataan tertulis, dapat dikaji seberapa jauh usulan revisi tersebut dapat diterima/ditolak agar tujuan yang diinginkan tetap dapat tercapai, baik dalam arti jumlah, mutu, maupun waktu yang telah ditetapkan.
4. Memantapkan tujuan-tujuan yang ingin dan harus dicapai, yang perkembangannya dapat diukur dan dievaluasi. Untuk mengetahui seberapa jauh tujuan telah dapat dicapai, diperlukan pedoman jelas yang dapat diukur dan dapat dievaluasi setiap saat.
5. Memberikan pengertian yang jelas terhadap pemilihan tentang kepentingannya dari masalah- masalah insidental (yang dinilai akan menuntut perlunya revisi program) dan pemantapan dari perubahan-perubahan sementara (jika diperlukan revisi terhadap program).
6. Mencegah kesalahartian tentang tujuan akhir, dan mengembangkan kebutuhan yang dirasakan ataupun yang tidak dirasakan.
7. Memberikan kelangsungan dalam diri personel selama proses perubahan berlangsung. Artinya, setiap personel yang terlibat dalam pelaksanaan dan evaluasi program selalu merasakan perlunya kontinuitas program sampai tercapainya tujuan yang diharapkan.
8. Membantu pengembangan kepemimpinan, yaitu dalam menggerakkan semua pihak yang terlibat dan menggunakan sumber daya yang tersedia serta dapat digunakan untuk tercapainya tujuan yang dikehendaki.

9. Menghindarkan pemborosan sumber daya/tenaga, biaya, dan waktu, dan merangsang efisiensi pada umumnya.
10. Menjamin kelayakan kegiatan yang dilakukan didalam masyarakat dan yang dilaksanakan sendiri oleh masyarakat setempat (

Terdapat lima pendekatan dalam evaluasi program dimana antara satu pendekatan dengan yang lainnya memiliki persamaan dan perbedaan, sebagaimana dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel Perbedaan dan Persamaan Jenis-jenis Evaluasi Program:

Pendekatan	Perbedaan	Persamaan
<i>Objective Oriented Approach</i>	Fokus pada pencapaian tujuan.	Memiliki tujuan dalam pengembangan.
<i>Management Oriented Approach</i>	Lebih berfokus pada manajemen proyek.	Mengelola sumber daya proyek.
<i>Consumer Oriented Approach</i>	Mengutamakan kebutuhan konsumen.	Bertujuan memuaskan pengguna akhir.
<i>Expert Judgment Oriented Approach</i>	Mengandalkan ahli.	Mungkin digunakan dalam aspek tertentu.
<i>Participant Oriented Approach</i>	Melibatkan pengguna aktif.	Berfokus pada interaksi dengan pemangku kepentingan.

Pada makalah ini pendekatan evaluasi program lebih difokuskan pada Pendekatan orientasi konsumen dalam evaluasi program pendidikan dan pelatihan yang berfokus pada pandangan penerima layanan. Konsumen dalam konteks ini adalah peserta atau siswa yang mendapatkan manfaat dari program tersebut. Pendekatan ini mengutamakan feedback dari konsumen untuk meningkatkan kualitas program.

Tahapan Aktivitas Evaluasi Berorientasi Konsumen

1. Persiapan

- Identifikasi tujuan evaluasi
- Pemilihan indikator kinerja berdasarkan kebutuhan konsumen
- Pembuatan instrumen evaluasi, seperti kuesioner atau wawancara

2. Pengumpulan Data

- Distribusi instrumen evaluasi kepada konsumen
- Observasi dan wawancara untuk mendapatkan persepsi mendalam

3. Analisis Data

- Pengolahan data kuesioner dengan metode statistik
- Analisis kualitatif dari feedback terbuka dan wawancara

4. Interpretasi Hasil

- Menentukan kepuasan konsumen terhadap program
- Membandingkan hasil dengan tujuan dan standar program

5. Penyusunan Laporan

- Menyusun laporan evaluasi yang komprehensif
- Memberikan rekomendasi berdasarkan feedback konsumen

6. Tindak Lanjut

- Merencanakan dan melaksanakan perbaikan program
- Melakukan evaluasi berkelanjutan untuk pemantauan

Consumer Oriented Approach (Pendekatan Berorientasi pada Konsumen):

- Fokus pada pemahaman kebutuhan konsumen dan menciptakan aplikasi yang memenuhi kebutuhan mereka.
Contoh: Membangun aplikasi *e-commerce* dengan pengalaman pengguna yang ramah.

Kelebihan Pendekatan Orientasi Konsumen

- **Fokus pada Penerima Layanan:** Mengutamakan kepuasan peserta dan menyesuaikan program berdasarkan kebutuhan mereka.
- **Meningkatkan Kualitas Program:** Feedback langsung membantu dalam meningkatkan relevansi dan kualitas materi pendidikan.
- **Peningkatan Partisipasi Konsumen:** Dengan melibatkan konsumen, tingkat partisipasi dan keterlibatan mereka dalam program cenderung meningkat.
- **Fleksibilitas:** Mudah untuk menyesuaikan dengan perubahan kebutuhan dan harapan konsumen.

Kekurangan Pendekatan Orientasi Konsumen

- **Subjektivitas:** Berpotensi menerima feedback yang subjektif yang tidak selalu mencerminkan kualitas objektif program.
- **Biaya dan Waktu:** Membutuhkan waktu dan sumber daya yang lebih untuk mengumpulkan dan menganalisis feedback konsumen.
- **Kompleksitas:** Kesulitan dalam menentukan siapa konsumen sebenarnya, terutama dalam program yang memiliki banyak stakeholder.
- **Risiko Prioritas yang Salah:** Terkadang apa yang diinginkan konsumen tidak selalu sejalan dengan apa yang mereka butuhkan untuk hasil belajar yang optimal.

Kesimpulan

Dalam dunia pendidikan, pendekatan ini dilakukan dengan melakukan survei kepuasan mahasiswa, mendapatkan masukan dari alumni tentang relevansi kurikulum dengan dunia kerja, serta meminta pendapat industri tentang kesiapan lulusan. Dalam pelatihan, evaluasi bisa melibatkan feedback dari peserta terkait penerapan praktis dari materi yang diajarkan.

Referensi

- Kirkpatrick, D. L. (1996). Evaluasi Pelatihan Program: Tahapan Evaluasi Program Kirkpatrick. San Francisco: Berrett-Koehler.
- Scriven, M. (1991). The New Theory of Evaluation. Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- Stake, R. E. (2004). Standar, Kebutuhan, dan Evaluasi Pendidikan. Urb
- A. Rusdiana, Manajemen Evaluasi Program Pendidikan, Konsep, Prinsip, dan Aplikasinya di Sekolah/Madrasah, (Bandung: Pustaka Setia, Cet-1, April 2017).
- Suharsimi Arikunto, Dasar-Dasar Evaluasi Program Pendidikan, (Jakarta: Bumi Aksara, Edisi ke-2, 2016)
- Suharsimi Arikunto & Cepi Safrudin Abdul Jabar, Evaluasi Program Pendidikan, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009)