

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan adalah usaha manusia (pendidik) dengan penuh tanggung jawab membimbing anak-anak didik menuju kedewasaan. Rendahnya kualitas sumber daya manusia merupakan masalah mendasar yang dapat menghambat pembangunan dan perkembangan ekonomi nasional. Penataan sumber daya manusia perlu diupayakan secara bertahap dan berkesinambungan melalui sistem pendidikan yang berkualitas baik pada jalur pendidikan formal, informal, maupun non formal, mulai dari pendidikan dasar sampai pendidikan tinggi. Dikatakan lebih lanjut oleh Mulyasa (2004:60) tentang pentingnya pengembangan sistem pendidikan yang berkualitas perlu lebih ditekankan, karena berbagai indikator menunjukkan bahwa pendidikan yang ada belum mampu menghasilkan sumber daya yang sesuai dengan perkembangan masyarakat dan kebutuhan pembangunan.

Mencermati amanah dari Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, dan Peraturan Pemerintah No. 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, pelaksanaan penjaminan mutu diinstitusi pendidikan (sekolah, pondok pesanterin, dan perguruan tinggi) merupakan kegiatan yang wajib dilakukan. Sehingga penjaminan mutu institusi pendidikan secara *total quality assurance* dapat diterapkan dan hal ini sesuatu yang tidak dapat diabaikan lagi oleh sebuah institusi pendidikan.

Implementasi, *Total Quality Management* (TQM) di dunia industri sudah berlangsung lama, misalnya TQM digunakan oleh *U.S Naval Air Systems Command* yang mencoba menggunakan pendekatan manajemen model ala Jepang untuk peningkatan mutu. Pada pelaksanaan *Total Quality Assurance* (TQA) penjaminan mutu terpadu, tidaklah mungkin dipisahkan dengan *Total Quality Assurance Management* (TQAM) atau manajemen mutu terpadu. Sebab hanya dengan melaksanakan fungsi manajemen dapat menghasilkan kualitas. Manakala diyakini proses secara keseluruhan komponen lembaga pendidikan senantiasa dijalankan dengan berkualitas (*quality*), maka akan diwujudkan penjaminan mutu (*quality assurance*).

Penjaminan mutu (*quality assurance*) dalam pelaksanaan disuatu institusi pendidikan, diperlukan karena adanya berbagai tantangan institusi pendidikan yang dihadapi, antara lain: (1) pengaruh intervensi global dan liberalisasi pendidikan, (2) permasalahan makro nasional seperti: ekonomi, politik, moral dan budaya (3) globalisasi, keterbukaan, demokrasi, rasionalisasi berpikir, budaya persaingan, (4) peran perguruan tinggi membentuk masyarakat madani, (5) rendahnya daya saing lulusan dalam tingkat nasional dan internasional.

Kualitas telah menjadi isu kritis dalam persaingan modern dewasa ini, dan hal itu telah menjadi beban tugas bagi para manager menengah. Dalam iklim persaingan yang ada antara Perguruan Tinggi Negeri (PTN) dengan Perguruan Tinggi Swasta (PTS) atau persaingan sesama Perguruan Tinggi Swasta (PTS). Demikian, salah satu hal yang wajib untuk ditingkatkan adalah efektivitas kinerja dalam proses belajar mengajar dan perbaikan atmosfer akademik. Oleh karena itu

institusi perguruan tinggi perlu membangun standarisasi mutu atau kualitas yang ingin dicapai, serta proses penjaminan mutu (*quality assurance*) yang perlu dilakukan. Terkait tujuan tersebut, pihak pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi sejak tahun 2003 telah memfasilitasi PTN atau PTS untuk membangun dan menerapkan Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi (SPM-PT), dengan Buku Pedoman Penjaminan Mutu yang kemudian direvisi dan diikuti dengan penerbitan beberapa Buku *Best Practice* pada tahun 2003. Komitmen tersebut kemudian dikukuhkan dalam ketetapan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (SNP).

Dalam buku pedoman penjaminan mutu (*quality assurance*) Pendidikan Tinggi, Dirjen Dikti, (2003:12) menggunakan definisi penjaminan mutu sebagai proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga konsumen, produsen, dan pihak lain yang berkepentingan memperoleh kepuasan. Penjaminan Mutu (*quality assurance*) menjadi komitmen mendasar untuk menjamin terciptanya suatu sistem pendidikan tinggi nasional yang sehat dan berorientasi pada pengembangan kualitas secara berkelanjutan (*continuous quality improvement*). Lebih spesifik ditegaskan dalam *Higher Education Long Term Strategy* (HELTS) 2003-2010, bahwa proses penjaminan mutu pendidikan tinggi adalah suatu perguruan tinggi yang seharusnya merupakan kegiatan mandiri atas inisiatif sendiri (*internally driven*), di lembagakan kedalam prosedur standar organisasi, dan dapat melibatkan pihak diluar perguruan tinggi terkait.

Ada beberapa model pendekatan yang bisa diterapkan oleh lembaga perguruan tinggi dalam membangun dan mengoperasionalkan penjaminan mutu. Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Depdiknas RI memperkenalkan beberapa model pendekatan, antara lain Model Plan-Do-Check-Action (PDCA), Model ISO 9001:2000, atau Model Kaizen. Secara teknis pada model PDCA sendiri nantinya diharapkan akan menghasilkan pengembangan berkelanjutan (*continuous improvement*) atau kaizen mutu pendidikan tinggi.

Menurut mantan Rektor Unila, Bapak R. Margono Slamet (2011:5) internal *quality assurance* merupakan sistem penjaminan mutu pendidikan yang diberikan dan dilakukan oleh perguruan tinggi. Oleh sebab itu perguruan tinggi harus memiliki komitmen bersama. Pengelola perguruan tinggi harus punya integritas, jujur, terbuka, memiliki visi yang jelas, *Good governance*, sumber daya manusia berkualitas intelektual, moral dan spritualitas, sarana dan prasarana, keuangan, dan system informasi, keberlanjutan. Dengan begitu, perguruan tinggi akan mampu meningkatkan jaminan mutu jika bisa mengaplikasikan hal tersebut. Namun, perguruan tinggi kita belum banyak yang bisa mengaplikasikannya. Dalam soal sumber daya manusia misalnya, dunia pendidikan kita dikelola oleh sumber daya manusia yang hanya mengutamakan kualitas pendidikan. Penyebabnya, orientasi kita dalam pendidikan hanya untuk meningkatkan kualitas kecerdasan, tetapi mengabaikan aspek-aspek lain menyangkut moralitas dan spritualitas. Sehingga seluruh perguruan tinggi yang ada di Indonesia wajib menerapkan internal *quality assurance* dan membangun komitmen untuk memperoleh perguruan tinggi yang berkualitas, moralitas, dan spritual.

Pada observasi awal di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo pada hari selasa tanggal 19 Juli 2016. Sesuai hasil wawancara yang dilakukan bersama pimpinan Fakultas dan sekretaris penjaminan mutu yang ada di FIP bahwa lembaga ini telah menerapkan *quality assurance* berbasis standar akreditasi dalam peningkatan pelayanan akademik. Namun, pelaksanaannya belum efektif. Dari hasil wawancara singkat ini, dengan sekretaris penjaminan mutu FIP UNG pada hari senin tanggal 15 Agustus 2016, menyatakan bahwa Penerapan *quality assurance* berbasis standar akreditasi dalam peningkatan pelayanan akademik di Universitas Negeri Gorontalo khususnya FIP belum efektif. Sehingga atas dasar inilah peneliti mengangkat judul penelitian tentang “Penerapan *Quality Assurance* Berbasis Standar Akreditasi Dalam Pelayanan Akademik di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *quality assurance* berbasis standar akreditasi di FIP UNG?
2. Bagaimana pelayanan akademik di FIP UNG?
3. Bagaimana penerapan *quality assurance* berbasis standar akreditasi dalam pelayanan akademik di FIP UNG?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah di atas, sebagai berikut:

1. Mengetahui penerapan *quality assurance* berbasis standar akreditasi di FIP UNG
2. Mengetahui pelayanan akademik di FIP UNG.
3. Mengetahui penerapan *quality assurance* dalam pelayanan akademik di FIP UNG.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dilaksanakannya penelitian ini, bisa dilihat dari pihak-pihak yang terkait antara lain:

1. Bagi Dekan, diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi pimpinan FIP UNG untuk meningkatkan kualitas layanan akademik yang ada di FIP UNG.
2. Bagi Jurusan, penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi dalam merumuskan pola penjaminan kualitas layanan akademik bagi mahasiswa, sehingga lebih efektif dalam melaksanakan proses perkuliahan dan pelayanan akademik mahasiswa untuk peningkatan mutu pendidikan.
3. Bagi Mahasiswa, penelitian ini menjadi sumber bacaan yang terkait dengan kegiatan peningkatan mutu untuk menjadi sebuah inspirasi dan motivasi dalam penyelesaian studi.
4. Bagi Peneliti, penelitian menjadi bahan informasi dan referensi tentang penerapan *quality assurance* berbasis standar akreditasi dalam peningkatan pelayanan akademik di Fakultas Ilmu Pendidikan. Dalam membentuk suatu

peningkatan kualitas pendidikan. Lebih menjadi rekomendasi bagi para pemerhati pendidikan guna meningkatkan mutu pendidikan dalam pelayanan akademik di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo.