

Akuntabilitas Mutu Pelayanan Perguruan Tinggi

Heni Sukrisno

Pendidikan Matematika, FBS Universitas Wijaya Kusuma Surabaya

Korespondensi: Jalan Dukuh Kupang XXV / 54 Surabaya. Email: henyuwks@yahoo.co.id

Abstract: This research is conducted in order to study and deepen the level of university's accountability at the University of Janur Kuning especially in three faculties namely, The Faculty of Medicine, The faculty of Law and The Faculty of Language and Science. The research uses the approach of phenomenology qualitative which designs the study of multi-cases. And the findings of the research are as follows: The three faculties have the same concepts of accountability of academic service quality in taking responsibility for assignments with planning, executing and results. The three faculties have the same steps in implementing the increase of their academic service quality. The three faculties have the same forms and mechanisms of making accountability reports given to stakeholders internally and externally.

Keywords: accountability, service quality, quality assurance

Abstrak: Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji dan mendalami akuntabilitas mutu pelayanan perguruan tinggi di Universitas janur kuning di tiga fakultas, yaitu fakultas kedokteran, fakultas hukum, dan fakultas bahasa dan sains. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif fenomenologis, rancangan studi multi kasus. Temuan penelitian sebagai berikut: Konsep akuntabilitas mutu pelayanan akademik ketiga fakultas mempunyai kesamaan dalam hal tugas yang dipertanggungjawabkan, yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan hasil. Ketiga fakultas tersebut memiliki kesamaan langkah-langkah dalam melakukan peningkatan mutu pelayanan akademik. Laporan akuntabilitas mutu pelayanan akademik ketiga fakultas tersebut memiliki kesamaan bentuk dan mekanisme, yaitu bentuk laporan pertanggungjawaban kepada *stakeholders* secara internal dan eksternal.

Kata Kunci: akuntabilitas, mutu pelayanan, penjaminan mutu

Paradigma baru pengelolaan perguruan tinggi (PT) dalam rangka menghadapi tantangan globalisasi dan otonomi adalah otonomi PT, mutu pendidikan tinggi, dan akuntabilitas. Akuntabilitas yang dimaksudkan adalah pertanggungjawaban PT atas penyelenggaraan pendidikan tinggi kepada *stakeholders* (mahasiswa orang tua, dunia kerja, pemerintah, dosen, tenaga penunjang, serta pihak lain yang berkepentingan). Terdapat tiga macam kegiatan dalam rangka pelaksanaan akuntabilitas penyelenggaraan pendidikan tinggi, yaitu akreditasi, evaluasi program studi berbasis evaluasi diri (EPSBED), dan penjaminan mutu (*Quality Assurance*). Ketiga kegiatan tersebut diarahkan pada pencapaian kualitas pendidikan tinggi secara berkesinambungan.

Akreditasi bertujuan untuk mengontrol dan mengaudit mutu pendidikan secara eksternal, yang dilaksanakan oleh Badan Akreditasi Nasional Pendidikan Tinggi (BAN-PT). EPSBED bertujuan untuk mengevaluasi kelayakan penyelenggaraan program studi atas dasar evaluasi diri, yang dilaksanakan oleh Dirjen Dikti. Landasan yuridis dari pelaksanaan akuntabilitas adalah (1) Undang-undang nomor 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional, bahwa PT dapat memperoleh sumber dana dari masyarakat yang pengelolaannya dilakukan berdasarkan prinsip akuntabilitas publik, kepada masyarakat dan pemerintah; (2) Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 184 tahun 2001, dinyatakan bahwa dalam rangka penjaminan akuntabilitas pengelolaan PT, Dikti

melaksanakan pengawasan-pengendalian dan pembinaan terhadap PT.

Akuntabilitas diartikan sebagai pertanggung-jawaban yang didasarkan pada catatan/laporan tertulis yang bersifat eksternal, sedangkan responsibilitas juga diartikan sebagai pertanggung-jawaban yang didasarkan atas kebijakan yang bersifat internal (Mahsum, 2006). Sesuai dengan pernyataan tersebut, Daigle dan Cuocco (2002) mengemukakan bahwa akuntabilitas dapat didelegasikan, sedangkan responsibilitas tidak dapat didelegasikan. Mutu diartikan sebagai kepuasan pelanggan, kesesuaian dengan pengguna, kesesuaian dengan persyaratan atau standar. Menurut Usman (2006) mutu dibidang pendidikan meliputi mutu *input*, *process*, *output*, dan *outcome*. Menurut Azari (2000: 84) akibat proses otonomi dan globalisasi, maka PT sebagai suatu industri pelayanan, yaitu melayani peserta didik untuk mengikuti pendidikan. Sejalan dengan pendapat tersebut, Sallis (2003) menyatakan bahwa institusi pendidikan sebagai pemberi jasa. Mutu jasa atau mutu pelayanan (*service quality*) harus dimunculkan dalam pemikiran kita ketika berbicara mutu pendidikan.

Memperhatikan uraian yang telah dipaparkan diatas, peneliti tertarik untuk mengkaji dan mendalami akuntabilitas mutu pelayanan PT pada universitas janur kuning, khususnya pada Fakultas Kedokteran (FK), Fakultas Hukum (FH) dan Fakultas Bahasa dan Sains (FBS) Universitas Janur Kuning. Fokus penelitian ini adalah akuntabilitas mutu pelayanan PT terhadap pelayanan akademik. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap sejauhmana akuntabilitas mutu pelayanan dan dimensi pelayanan PT di FK, FH, FBS dalam upaya menyiapkan tenaga profesi. Tenaga profesi yang dimaksud adalah profesi dokter pada FK, profesi pengacara atau notaris pada FH, profesi guru pada FBS. Di samping itu penelitian ini juga bertujuan untuk mengungkap bagaimana upaya peningkatan akuntabilitas mutu pelayanan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif fenomenologis dengan rancangan studi multi kasus. Data yang diperoleh yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan para informan berjumlah 36 orang yang terdiri dari 12 orang pimpinan fakultas

(Dekan, PDI, PDII, PDIII, ketua program studi/ ketua jurusan atau ketua bagian, ketua unit program profesi); 12 orang pelaksana (dosen, pembimbing, karyawan administrasi); 9 orang mahasiswa; dan 3 orang pengguna. Sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen yang berkaitan dengan laporan pertanggungjawaban mutu layanan akademik, seperti portofolio, evaluasi diri, borang akreditasi, evaluasi kelayakan penyelenggaraan program studi berdasarkan atas evaluasi diri dan dokumen lain yang mendukung. Penelitian ini melakukan kajian tentang konsep akuntabilitas pendidikan yang diyakini, khususnya mutu pelayanan akademik, administrasi akademik, dan kegiatan penerapannya serta pendapat-pendapatnya. Lokasi penelitian kasus pertama berada pada Fakultas Kedokteran (FK), kasus kedua berada pada Fakultas Hukum (FH), kasus ketiga berada pada Fakultas Bahasa dan Sains (FBS) di Universitas janur kuning.

HASIL

Hasil penelitian ini dibagi dalam tiga kelompok berdasarkan kasus, yaitu pada Fakultas Kedokteran (FK), Fakultas Hukum (FH) dan Fakultas Bahasa dan Sains (FBS) universitas janur kuning. Setiap kelompok tersebut dibagi menjadi lima sub kelompok sesuai dengan sub fokus penelitian ini.

Konsep akuntabilitas dari ketiga fakultas yang diteliti terdapat kesamaan dalam hal tugas yang dipertanggungjawabkan, yaitu perencanaan (proses penyusunan atau penetapan), pelaksanaan, dan hasil. Istilah perencanaan yang berarti adanya proses penyusunan atau penetapan dimensi mutu pelayanan akademik; pelaksanaan yang berarti pelaksanaan pemenuhan dimensi mutu pelayanan, upaya peningkatan mutu pelayanan akademik; hasil yang berarti tercapainya atau tidak suatu tujuan yang telah ditetapkan. Akuntabilitas mutu pelayanan akademik, diwujudkan dalam melaksanakan sistem penjaminan mutu, salah satunya dengan meningkatkan mutu pelayanan akademik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa akuntabilitas mutu pelayanan akademik adalah bentuk pertanggungjawaban terhadap kepercayaan dan tugas yang diberikan oleh *stakeholders* dalam memberdayakan sumberdaya yang tersedia secara efektif dan efisien untuk mewujudkan mutu pelayanan akademik. Sedangkan mutu pelayanan akademik adalah kesesuaian antara

pencapaian terhadap standar pelayanan akademik yang telah ditetapkan dengan harapan dan kebutuhan mahasiswa.

Ditinjau dari pola penyusunan atau penetapan dimensi pelayanan akademik terlihat bahwa ketiga fakultas tersebut memiliki kesamaan dalam polanya. Pola yang dimaksudkan adalah langkah-langkah dalam menyusun atau menetapkan dimensi pelayanan akademik, yang diartikan sebagai prosedur atau pola di dalam merencanakan dimensi mutu pelayanan akademik. Sehingga dapat dikatakan bahwa pola penyusunan atau penetapan dimensi mutu pelayanan akademik adalah langkah-langkah dalam menetapkan dimensinya. Langkah pertama, penetapan visi program studi berdasarkan visi lembaga; langkah kedua mengembangkan visi program studi menjadi standar setiap butir mutu; langkah ketiga, penetapan dimensi mutu pelayanan akademik. Dimensi mutu pelayanan akademik, yaitu fisik (*Tangibles*), keandalan (*Reliability*), daya tangkap atau perhatian (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empaty*).

Ditinjau dari pola pelaksanaan pemenuhan dimensi mutu pelayanan akademik terlihat bahwa ketiga fakultas tersebut memiliki kesamaan dalam hal polanya, dengan melakukan langkah-langkah dalam pembenahan, yaitu: (1) fasilitas fisik dengan penambahan ruang: perkuliahan, laboratorium, pelayanan administrasi, bimbingan, dosen, tunggu dokter muda di rumah sakit, rumah sakit latihan, perlengkapan, media belajar, seminar, fasilitas komputer, jurnal ilmiah dan lain-lain; (2) pengembangan bahan ajar yang sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan ketrampilan profesi dan dunia kerja, penyusunan jadwal kegiatan pembelajaran, pembimbingan, perwalian, tutorial, ujian yang akurat, pembelajaran yang berlangsung lancar, pembimbingan yang lancar dan cepat, kepastian waktu studi, kegiatan mahasiswa dilakukan secara tepat waktu, tepat sasaran dan sesuai dengan yang dijanjikan, setiap dosen menyusun SAP; (3) memberikan pelayanan yang tanggap yaitu (a) pimpinan fakultas, dosen, pembimbing, karyawan mudah ditemui untuk keperluan pelayanan, (b) proses pembelajaran interaktif dan memungkinkan mahasiswa mengembangkan seluruh kapasitas, kreatifitas, dan kapabilitas, (c) seluruh fasilitas pelayanan harus mudah diakses, prosedur administrasi akademik harus sederhana tidak

berbelit-belit, (d) pelayanan harus profesional; (4) seluruh karyawan, dosen, pembimbing memiliki pengetahuan, ketrampilan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap persoalan yang dihadapi mahasiswa, memiliki sikap dan perilaku yang profesional dan kesopanan; (5) melakukan hubungan, komunikasi yang baik dengan mahasiswa, mengenal mahasiswa yang mengikuti mata kuliah yang diasuh, setiap dosen dapat mudah dihubungi (telephon, e-mail, ruang kerja, HP, WIFI).

Ditinjau dari pola peningkatan mutu pelayanan akademik terlihat bahwa ketiga fakultas tersebut memiliki kesamaan dalam hal polanya, yaitu langkah-langkah dalam upaya melakukan peningkatan mutu pelayanan akademiknya: (1) membentuk Unit Penjaminan Mutu (UPM); (2) mengadakan pelatihan-pelatihan dalam peningkatan ketrampilan dan kompetensi di bidangnya agar dapat melayani mahasiswa dengan baik cepat, tanggap, dan membimbing mahasiswa sesuai dengan yang dibutuhkan, memiliki empati, memiliki daya tanggap, memiliki kemauan untuk membantu para mahasiswa, memberikan pelayanan dengan sikap yang baik dan sopan; (3) mendorong peningkatan jabatan akademik dosen, pengiriman studi lanjut dosen (S1, S2, S3, dokter spesialis I, spesialis II); (4) melakukan pengembangan kurikulum, silabus dan bahan ajar yang sesuai dengan ketrampilan profesi; (5) melakukan perbaikan jadwal kegiatan pelajaran dan ujian yang akurat; (6) melakukan kegiatan-kegiatan yang melibatkan para dosen, mahasiswa dan karyawan untuk menumbuhkan kebersamaan, salah satunya melalui kegiatan bakti sosial pada semester awal dan malam keakraban, melibatkan mahasiswa dalam kegiatan rapat-rapat tertentu.

Ditinjau dari bentuk akuntabilitas mutu pelayanan akademik dan mekanismenya terlihat bahwa memiliki kesamaan bentuk dan mekanisme. Untuk mempertanggungjawabkan mutu pelayanan akademik di FK, FH, dan FBS adalah dalam bentuk laporan pertanggungjawaban kepada *stakeholders* eksternal dan internal. *Stakeholders* eksternal, yaitu pemerintah, ikatan orang tua mahasiswa (IKOMA), rumah sakit tempat kepaniteraan klinik, ikatan advokasi Indonesia (IKADIN), persatuan advokasi Indonesia (PERADI), sekolah latihan program pengalaman lapangan (PPL), serta pihak yang terkait. *Stakeholders* internal, yaitu mahasiswa, dosen, tenaga penunjang, rektor, dan senat. Bentuk laporan kepada pemerintah, berupa (1) laporan tentang

kegiatan proses pembelajaran setiap akhir semester kepada Dirjen Dikti, melalui Kopertis berupa EPSBED; (2) pelaksanaan akreditasi yang dilakukan oleh BAN-PT. Di bawah ini diuraikan skema konseptual akuntabilitas mutu pelayanan akademik.

PEMBAHASAN

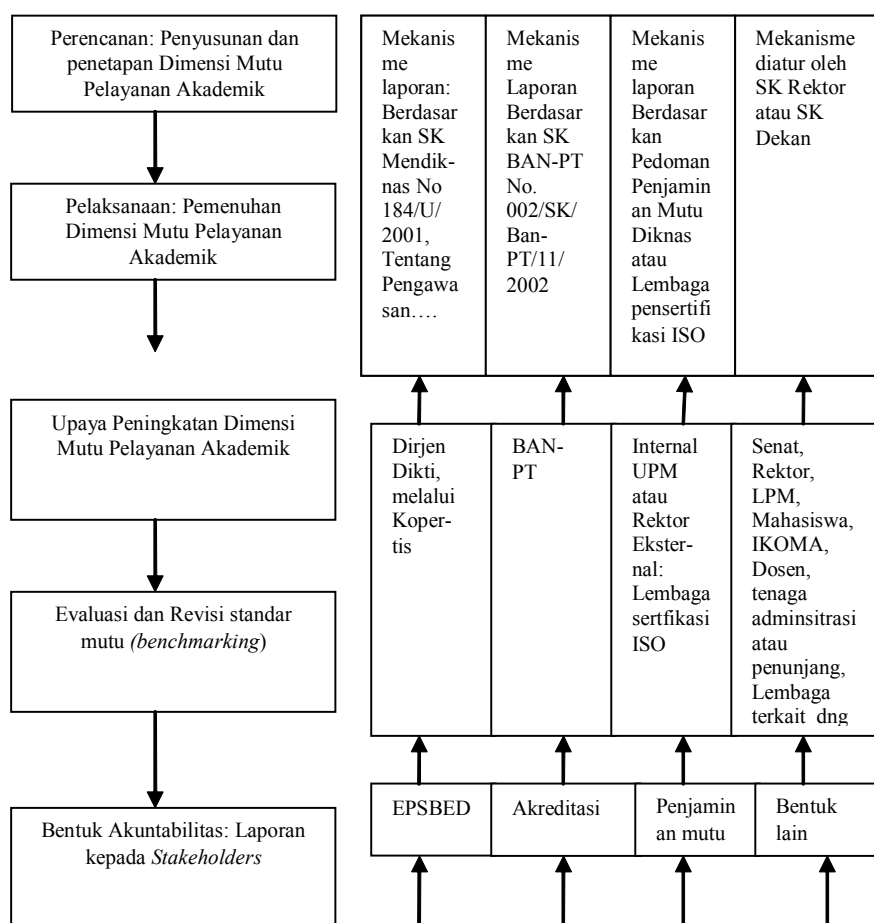
Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan diatas, kemudian dibahas berdasarkan teori atau hasil-hasil penelitian terdahulu untuk memperoleh makna. Adapun pembahasan adalah sebagai berikut:

Konsep dan Penerapan Akuntabilitas Mutu Pelayanan Akademik

Akuntabilitas mutu pelayanan adalah bentuk pertanggungjawaban PT kepada *stakeholders*, yaitu melalui pelaksanaan sistem penjaminan mutu (internal) dengan memilih dan menetapkan aspek atau dimensi mutu, salah satunya adalah aspek atau dimensi mutu pelayanan akademik kepada

mahasiswa. Kesimpulan tersebut sejalan dengan pernyataan Soetopo (2005) bahwa PT dewasa ini diarahkan untuk memenuhi akuntabilitas, jaminan mutu dan peningkatan kualitas agar tetap dipercaya masyarakat. Dikti (2003) akuntabilitas penyelenggaraan pendidikan adalah kegiatan pengendalian mutu, penjaminan mutu dan penetapan mutu pendidikan terhadap berbagai komponen. Sallis (2003) setiap orang dalam lembaga bertanggungjawab terhadap jaminan mutu. Konsep tersebut berbeda dengan hasil temuan penelitian Alip (2003) bahwa akuntabilitas manajemen adalah kemampuan mempertanggungjawabkan perencanaan, pelaksanaan kepada *stakeholders*.

Hal itu berbeda dengan pernyataan Daigle dan Cuocco (2002) menyatakan bahwa pemahaman akuntabilitas secara umum adalah menetapkan siapa yang bertanggungjawab, untuk siapa, dan untuk apa. Pernyataan tersebut lebih menekankan pada siapa yang bertanggungjawab. Berbeda pula Burke (2003) bahwa penelitian tentang akuntabilitas lebih memfokuskan pada kinerja (*performance*) yang berguna sebagai sumber informasi keberhasilan dan



kekurangannya. Kinerja sebagai pertanggungjawaban umum PT. Hal itu sejalan dengan pendapat Banta (2005) menyatakan bahwa kualitas dan akuntabilitas pendidikan tinggi meningkatkan kebijakan, meningkatkan kinerja. Penjaminan mutu, seperti akreditasi dan penilaian. Menurut Obara (2007) jika sistem akuntabilitas dengan mengukur kinerja hanya difokuskan pada prestasi siswa, maka banyak guru yang tidak bisa menerima, sebab banyak faktor yang mempengaruhi prestasi siswa.

Proses penetapan, pelaksanaan dan hasil adalah aspek yang harus dipertanggungjawabkan oleh PT. Kesimpulan tersebut sejalan dengan definisi Dikti (2003) bahwa penjaminan mutu adalah proses penetapan, dan pemenuhan standar mutu secara berkelanjutan. Aspek yang dimaksud adalah butir-butir mutu. Proses penetapan, penetapan tersebut bukan hanya tanggung jawab manajemen puncak tetapi juga merupakan tanggung jawab seluruh warga kampus. Hal itu sejalan dengan pernyataan Sallis (2003) bahwa penjaminan mutu adalah tanggung jawab semua karyawan dan pimpinan. Sejalan pula dengan pendapat Normore (2003) bahwa akuntabilitas tidak hanya akuntabilitas siswa, guru, sekolah, tetapi juga administrator. Terdapat perbedaan antara persepsi akademisi dan praktisi pendidikan dalam mendefinisikan akuntabilitas.

Proses Penyusunan atau Penetapan Dimensi Mutu Pelayanan Akademik

Proses penyusunan atau penetapan dimensi mutu pelayanan akademik, yaitu menetapkan visi, misi, yang selanjutnya dijabarkan menjadi serangkaian standar pada setiap butir mutu pelayanan akademik. Hal tersebut sesuai dengan pedoman sistem penjaminan mutu Dikti (2008) bahwa proses penyusunan atau penetapan standar dijabarkan dari visi PT yang bersangkutan. Setiap PT memiliki spesifikasi yang berlainan, sehingga penetapan dan pengendalian standar merupakan inisiatif PT sendiri (*internally driven*). Hal itu sejalan dengan hasil penelitian Poerwanto dan Zabadi (2008) menemukan pengembangan konsep penjaminan mutu, yaitu visi, misi dan tujuan, sistem manajemen, sarana prasarana, dana, SDM, proses belajar, sistem informasi, kurikulum, lulusan, penelitian dan pengabdian. Supriyanto dan Rohmad (2001) menemukan model pengembangan manajemen mutu melalui tahap

persiapan atau sosialisasi, tahap pengembangan sistem, tahap implementasi.

Dimensi mutu pelayanan yang digunakan adalah dimensi fisik (*Tangibles*), dimensi keandalan (*Reliability*), dimensi daya tangkap atau perhatian (*Responsiveness*), dimensi Jaminan (*Assurance*), Dimensi Empati (*Empaty*). Hal itu sejalan dengan Zeithaml (2000) dalam penelitian layanan PT menggunakan kelima dimensi tersebut. Sejalan pula dengan pendapat Mulyasa (2006) bahwa lima dimensi tersebut untuk menentukan mutu penyelenggaraan pendidikan. Faganel (2010) dalam penelitian terhadap persepsi mutu juga menggunakan lima dimensi tersebut. Berikut ini akan dipaparkan penggunaan dimensi yang berbeda untuk meneliti mutu pelayanan, antara lain: Airey dan Bennett (2007) dalam penelitian terhadap mutu pelayanan PT menggunakan dimensi pengakuan (*recognition*), mutu pengajaran dan interaksi dengan fakultas, kecukupan sumberdaya, dan aspek mutu fisik. Coll dan Chapman (2000) dalam penelitian terhadap mutu layanan menggunakan dimensi komunikasi, penempatan organisasi, pemilihan siswa, dukungan penempatan dan umum. Tan dan Kek (2004) dalam penelitian tentang mutu pelayanan menggunakan SERVQUAL untuk mengukur kepuasan mahasiswa. SERVQUAL mengukur perbedaan antara apa yang diharapkan dan persepsi terhadap layanan. Zhilin dan Minjoon (2002) dalam penelitian tentang perdagangan internet menggunakan dimensi keandalan, akses, kemudahan penggunaan, personalisasi, keamanan, dan kredibilitas.

Pelaksanaan Pemenuhan Dimensi Mutu Pelayanan Akademik

Pelaksanaan pemenuhan lima dimensi mutu pelayanan akademik terlihat bahwa ketiga fakultas tersebut memiliki kesamaan dalam hal polanya, dengan melakukan langkah-langkah dalam membenahan terhadap pelayanan akademik, pelayanan administrasi akademik, pelayanan administrasi kemahasiswaan, pelayanan bidang penelitian dan pengabdian. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti dan hasil audit LPM terhadap pemenuhan lima dimensi tersebut proses pelaksanaannya cukup baik, walaupun masih terdapat kekurangan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Ridlwani (2005) bahwa lebih memfokuskan pada

dimensi pelayanan akademik, yaitu penataan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, penyelenggaraan perkuliahan, pembimbingan dan praktikum, namun dalam penelitian tersebut tidak menyimpulkan bagaimana proses pelaksanaannya. Hal ini berbeda dengan penelitian Zeithaml (2000) dalam layanan PT ditemukan bahwa layanan PT sangat buruk untuk kelima dimensi tersebut.

Upaya Peningkatan Mutu pelayanan Akademik

Ditinjau dari pola peningkatan mutu pelayanan akademik terlihat bahwa ketiga fakultas tersebut memiliki kesamaan dalam hal polanya, yaitu langkah-langkah dalam upaya melakukan peningkatan mutu pelayanan akademiknya: (1) membentuk Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) pada tingkat universitas dan unit pejaminan mutu pada tingkat fakultas. Hal itu sejalan dengan hasil penelitian Ridlwan (2005) bahwa implementasi manajemen mutu dalam sistem layanan akademik untuk menunjukkan PT mengutamakan mutu. Basuki dan Sumarno (2003) bahwa implementasi manajemen mutu dalam proses pembelajaran memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja dosen sehingga memberikan kepuasan mahasiswa. Supriyanto dan Rohmad (2001) bahwa implementasi manajemen mutu dapat meningkatkan layanan akademik dan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Adapun pembentukan UPM adalah bertujuan untuk merancang, melaksanakan dan mengendalikan, salah satunya mutu pelayanan akademik. Setelah butir-butir mutu pelayanan akademik dirancang dan ditetapkan, selanjutnya menetapkan dimensinya, kemudian dilaksanakan dan dikendalikan. Dalam pelaksanaannya menggunakan penerapan manajemen kendali mutu, yaitu model *Plan, Do, Check, Action* (PDAC) yang akan menghasilkan pengembangan berkelanjutan atau *kaizen* mutu pelayanan akademik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pola peningkatan mutu pelayanan akademik adalah prosedur atau langkah-langkah yang dirangkai dalam mekanisme kerja penjaminan mutu. Hal itu sejalan dengan penelitian Chan (2009) bahwa dalam merancang langkah-langkah pengendalian mutu untuk menunjukkan tanggung jawab PT. Program penilaian dan perbaikan terus menerus untuk menjamin mutu program. Zumeta (2000) menyatakan bahwa universitas dituntut untuk bertanggungjawab terhadap hasil-hasilnya, termasuk

pengendalian mutu. Uraian tersebut menunjukkan bahwa akuntabilitas PT diwujudkan dalam bentuk peningkatan mutu. Hal itu sejalan dengan pendapat Banta (2005) bahwa mutu dan akuntabilitas adalah gambaran kompeten dari penjaminan mutu pendidikan tinggi.

Laporan Akuntabilitas Mutu Pelayanan Akademik

Laporan selain kepada *stakeholders* eksternal (EPSBED, Akreditasi BAN-PT, IKOMA, IKADIN, PERADI, rumah sakit, sekolah latihan PPL), juga laporan kepada *stakeholders* internal, yaitu mahasiswa, dosen, tenaga penunjang, senat fakultas, senat universitas, LPM dan rektor. Sedangkan bentuk laporan kepada mahasiswa salah satu dengan mengadakan dialog, *open talk*, sarasesan dengan mahasiswa tentang kemajuan perkembangan mutu pelayanan akademik. Laporan kepada dosen, tenaga penunjang, senat fakultas, senat universitas, LPM dan rektor dalam bentuk laporan evaluasi tentang kekurangan dan kelebihan mutu pelayanan akademik. Uraian tersebut menunjukkan bahwa pertanggungjawaban kepada internal dan eksternal. Hal itu sejalan dengan pendapat Obara (2007) menyatakan bahwa terdapat akuntabilitas internal dan eksternal. Shanahan (2008) akuntabilitas pendidikan tinggi meliputi: kepada siapa bertanggungjawab, untuk apa, dan bagaimana bentuk pertanggungjawaban. Hal itu berbeda dengan temuan penelitian Alip (2003) bahwa pola pelaporan masih bersifat internal sedangkan pola pelaporan bersifat eksternal masih dicari bentuknya.

Simpulan

Akuntabilitas mutu pelayanan akademik adalah bentuk pertanggungjawaban terhadap kepercayaan dan tugas yang diberikan oleh *stakeholders* dalam memberdayakan sumberdaya yang tersedia secara efektif dan efisien untuk mewujudkan mutu pelayanan akademik. Sedangkan mutu pelayanan akademik adalah kesesuaian antara pencapaian terhadap standar pelayanan akademik yang telah ditetapkan dengan harapan dan kebutuhan mahasiswa. Pola penyusunan atau penetapan dimensi mutu pelayanan akademik adalah langkah-langkah dalam menetapkan dimensinya. Langkah pertama, penetapan visi program studi berdasarkan

visi lembaga; langkah kedua mengembangkan visi program studi menjadi standar setiap butir mutu; langkah ketiga, penetapan dimensi mutu pelayanan akademik. Dimensi mutu pelayanan akademik, yaitu dimensi fisik (*Tangibles*), dimensi keandalan (*Reliability*), dimensi daya tangkap atau perhatian (*Responsiveness*), dimensi Jaminan (*Assurance*), Dimensi Empati (*Empaty*).

Pola pelaksanaan pemenuhan dimensi mutu pelayanan akademik adalah dengan melakukan langkah-langkah dalam pembenahan terhadap kelima dimensi tersebut. Upaya melakukan peningkatan mutu pelayanan akademiknya adalah dengan, (1) membentuk Unit Penjaminan Mutu (UPM); (2) melakukan pendidikan dan pelatihan dalam peningkatan ketrampilan dan kompetensi bagi dosen dan karyawan; (3) mendorong peningkatan jabatan akademik dosen, pengiriman studi lanjut dosen (S1, S2, S3, spesialis I, spesialis II). Bentuk akuntabilitas mutu pelayanan akademik adalah dalam bentuk laporan pertanggungjawaban kepada *stakeholders* internal dan eksternal.

Saran

Adapun saran disampaikan dalam memenuhi akuntabilitas mutu pelayanan, adalah sebagai berikut: (1) para pelaku proses pendidikan tinggi dalam menyediakan tenaga profesi, hendaknya secara sungguh-sungguh melaksanakan proses penjaminan mutu, utamanya dalam hal akuntabilitas mutu pelayanan akademik; (2) para pelaku proses pendidikan tinggi dalam menyediakan tenaga profesi, hendaknya berusaha untuk memiliki fasilitas praktek sendiri untuk melaksanakan pendidikan profesi; (3) para pelaku proses pendidikan tinggi dalam menyediakan tenaga profesi, hendaknya merubah sikap mental lama ke sikap mental baru, yaitu merencanakan pekerjaan dan mengerjakan pekerjaan sesuai rencana serta untuk dipertanggungjawabkan; (4) dirjen Dikti atau Kopertis, hendaknya sungguh-sungguh dalam mengevaluasi kelayakan penyelenggaraan program studi atas dasar evaluasi diri bagi lembaga yang menyediakan tenaga profesi untuk diberi tindakan apabila dinilai tidak layak; (5) BAN-PT, hendaknya sungguh-sungguh dalam melaksanakan akreditasi program studi yang menyediakan tenaga profesi agar tidak timbul keraguan terhadap hasil penilaian

akreditasi tersebut; dan (6) para peneliti bidang ilmu manajemen pendidikan, agar melanjutkan atau mengembangkan penelitian ini sehingga permasalahan yang belum terjawab dapat diungkapkan.

DAFTAR RUJUKAN

- Airey, D. and Bennett, M. 2007. Service Quality in Higher Education: The Experience of Overseas Student. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Educational*, (Online) Vol. 6, No. 2, ([http://www. Heacademy.ac.uk/hist/resources/johiste](http://www.Heacademy.ac.uk/hist/resources/johiste), diakses 4 April 2011).
- Alip, M. 2003. *Akuntabilitas Manajemen Pendidikan Tenaga Keguruan untuk Sekolah Menengah Kejuruan. Studi Multi Kasus pada Univ. Merapi, Univ. Sindoro, Merbabu*. Disertasi. Malang: Univ. Negeri Malang.
- Azari, A. 2000. Dampak Globalisasi di PT. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*. No. 023. (78-89).
- Basuki, A. & Sumarno. 2004. Implementasi Sistem Jaminan Mutu (Quality Assurance) Proses Pembelajaran di Perguruan Tinggi. *Jurnal Penelitian dan Evaluasi*, No. 7, 133-144.
- Bogdan, R.C., & Biklen, S.K. 1998. *Qualitative Research*. Needham Height, MA: Allyn & Bacon.
- Banta, W.T. 2005. Quality and Accountability in Higher Education: Improving Policy, Enhancing Proformance. *Journal of Higher Education*, Jan-feb 2005, (Online), (http://findarticles.com/p/articles/mi_hb172/.../pg3/?tag=content;coll, diakses 31 Maret 2011).
- Burke, C. J. 2003. The New Accountability for Public Higher Education From Regulation to Results. *The Journal of University Evaluation of National Institution for Academic Degrees University Evaluation. Research in University Evaluation*, (Online) No. 3, ([http://www.rockinst.org/pdf/ education /2003-08](http://www.rockinst.org/pdf/education/2003-08), diakses 31 Maret 2011).
- Chan, C.T. 2009. Meeting The Demand Accountability: Case Study of a Teacher Education Program in China. *Inonu Uiversity Journal of The Faculty of Education*, (Online) Vol. 10, Issue 3, pp. 13-24,

- (web.Inonu.edu.tr/-efdergi/103//10302.pdf, diakses 2 April 2011).
- Coll, K.R. and Chapman, R. 2000. Evaluating Service Quality for Cooperative Education Program. *Asia-Pasific Journal of Cooperative Education. Research Report*, (Online) 1 (2), (1-12). (http://www.apjce.org/volume_1/volume_1_2pp_1_12.pdf, diakses 4 April 2011).
- Daigle, L.S. and Cuocco, P. 2002. Public Accountability and Higher Education: Soul Mates or Strange Bedfellows? *Research Buletin. Educause Center for Applied Research*, (Online) Vol. 2002, Issue 9, (<http://www.educause/ecar/>, diakses 31 Maret 2011).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- Diknas. 2003. *Pedoman Penjaminan Mutu (Quality Assurance) Pendidikan Tinggi*, Jakarta: Dikti.
- Diknas. 2004. *Praktek baik dalam penjaminan mutu (Quality Assurance)*. Jakarta: Dikti.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
- Diknas. 2008. *Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi SPM-PT*. Jakarta: Dikti.
- Faganel, A. 2010. Quality Perception Gap Inside The Higher Education Institution. *International Journal of Academic Research*, (Online) Vol. 2, No. 1, ([http://www.ijar.lit.az/pdf/3/2010\(1-33\).pdf](http://www.ijar.lit.az/pdf/3/2010(1-33).pdf), diakses 4 April 2011).
- Indrajit, R & Djokopranoto. 2006. *Manajemen PT Modern*. Yogyakarta: Andi.
- Mahsun, M. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE.
- Mantja, W. 2003. *Etnografi Disain Penelitian Kualitatif dan Manajemen Pendidikan*. Malang: WINEKA MEDIA.
- Mantja, W. 2007. *Profesionalisasi Tenaga Kependidikan: Manajemen Pendidikan dan Supervisi Pengajaran*. Kumpulan Karya Tulis Terpublikasi. Malang: PT Elang Mas.
- Mulyasa. 2006. *Manajemen Berbasis Sekolah: Konsep, Strategi, Implementasi*. Bandung PT RosdaKarya.
- Nirmalawati (nirmalawat1@yahoo.com) 10 Desember 2009. *Pengembangan Konsep Quality Assurance STTA dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment oleh Poerwanto, E. & Zabidi, Y. Tahun 2008*. E-mail kepada Sukrisno, H. (henyuwks@yahoo.co.id).
- Normore, H.A. 2003. The Edge of Chaos School Administrators and Accountability. *The Emerald Research Register for this journal*, (online), (<http://www.emeraldinsight.com/researchregister>, diakses 2 April 2011).
- Obara, Samuel. 2007. School Accountability: Mathematics Teacher Struggling with Change. *Journal of Case Studies in Education*, (online), (<http://www.aabri.com/manuscripts/10685.pdf>, diakses 2 April 2011).
- Pidarta, M. 2005. *Analisis Data Penelitian-penelitian Kualitatif*. Surabaya: Unesa University Press.
- Purnama, N. 2006. *Manajemen Kualitas, Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Ridlwani, M. 2005. *Implementasi Total Quality Management dalam Sistem Layanan Akademik di FKIP Universitas Muhammadiyah Surabaya*. Tesis. Surabaya: Universitas negeri Surabaya.
- Sallis, E. 2003. *Total Quality Management in Education*. London: Kogan Page Education Management Series.
- Shanahan, T. and Jones, G. 2007. Shifting Roles and Approaches: Government Coordination of Postsecondary Education in Canada from 1995 to 2006. *Journal of Higher Education Research and Development*, Vol.26, Issue 1, pp.31- 43.
- Shanahan, T. (2008). *Accountability Initiatives in Higher Education: An Overview of The Impetus to Accountability, its Expressions and Implications*. Faculty of Education, York University, (Online), (<http://www.yorku.ca/secretariat/senate/committees/Shanahan%20Paper.pdf>, diakses 31 Maret 2011).
- Soetopo, H. 2005, *Keefektifan Organisasi Perguruan Tinggi dalam Penjaminan Mutu Pendidikan*. Materi Pidato Pengukuhan Guru Besar. Malang: Universitas Negeri Malang.

- Supriyanto dan Rohmad. 2001. *Model Pengembangan dan Implementasi TQM untuk Meningkatkan Mutu Sistem Layanan Akademik*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Tan, C.K. and Kek, W.K. 2004. Service Quality in Higher Education Using an Enhanced SERVQUAL Approach. *Quality in Higher Education*, (Online) Vol. 10, No.1, (http://werken.ubiobio.cl/html/.../calidad_servicio_education, diakses 4 April 2011).
- Tilaar, M. 2004. *Manajemen Pendidikan Nasional*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2003, *Total Quality Manajement*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Universitas Negeri Malang. 2000. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah: Skripsi, Tesis, Disertasi, Artikel, Makalah, Laporan Penelitian*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Usman, H. 2006, *Manajemen Teori, Praktik, Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Watson, S., and Supovitz. 2001. Autonomy and Accountability in Context of Standards-Based Reform. *Journal Educational Policy Analysis Archives*, (Online) Vol. 9 No. 32. (1-21), (<http://simulator.com/cits/pp/pub/1033>, diakses 10 Desember 2009).
- Zeithaml, V.A. 2000. Service Quality, Profitability, and the Economic Worth of Customers. *Journal of the Academy of Marketing Science*, (Online) 28 (1), p 67-85, (<http://epaa.asu/epaa>, diakses 10 Desember 2009).
- Zhilin, Y. and Minjoon, J. 2002. Consumer Perception of e-service Quality: From Internet Purchaser and Non-purchaser Perspectives. *Journal of Business Strategies*, (Online) Vol. 19, Issue 1, (<http://www.rakuten.co.id/ec/>, diakses 4 April 2011).
- Zumeta, W. 2000. Accountability: Challenges for Higher Education. *The NEA 2000 Almanac of Higher Education*, (Online), pp. 57-71, (citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download;jsessionid...?doi=10.1.1.163.1881, diakses 2 April 2011).