



Implementasi Kebijakan Sistem Penjaminan Mutu Pada FISIP UIN Bandung

Dini Rizki Fitriani
Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Subang
dinifitriani0213@gmail.com

Abstrak

Pendidikan di Indonesia masih menunjukkan mutu yang belum sesuai dengan harapan. Tentunya perlu ada upaya perbaikan dan peningkatan mutu pendidikan. Dalam hal ini Pemerintah mengeluarkan kebijakan melalui Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 dan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Sistem Penjaminan Mutu yang secara garis besar mengatur tentang kewajiban setiap satuan pendidikan pada jalur formal dan non formal untuk melakukan penjaminan mutu pendidikan yang bertujuan untuk memenuhi atau melampaui Standar Nasional Pendidikan. Penjaminan mutu pendidikan dilakukan melalui evaluasi, akreditasi, dan sertifikasi. Salah satu langkah representatif dalam menerapkan Sistem Penjaminan Mutu yaitu melalui Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 yang merupakan standar dalam mengelola proses pencapaian mutu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor penghambat implementasi kebijakan Sistem Penjaminan Mutu di FISIP UIN Bandung. Keberhasilan implementasi kebijakan Sistem Penjaminan Mutu di FISIP UIN Bandung diukur menggunakan teori Van Meter & Van Horn dengan enam parameter yaitu 1) standar dan tujuan kebijakan, 2) sumber daya, 3) aktivitas implementasi dan komunikasi antar organisasi, 4) karakteristik pelaksana, 5) kecenderungan pelaksana, dan 6) kondisi sosial, ekonomi, dan politik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari delapan (8) kebijakan mutu, ada dua (2) sasaran mutu yang belum tercapai, yaitu seluruh Prodi terakreditasi A dan perluasan jejaring kerjasama nasional dan internasional sehingga Implementasi kebijakan Sistem Penjaminan Mutu di FISIP UIN Bandung belum berhasil karena belum memenuhi standar dan tujuan kebijakan, sumber daya kebijakan, aktivitas implementasi dan komunikasi antar organisasi, karakteristik pelaksana, kecenderungan pelaksana, dan kondisi sosial, ekonomi, dan politik.

Kata kunci: Implementasi Kebijakan, Sistem Penjaminan Mutu, Teori Van Meter & Van Horn, Mutu, Pendidikan

Abstract

Education in Indonesia still showed the quality that has not been in accordance with expectations. Indeed there should be efforts to repair and improve the quality of education. In this case the government issued a policy through Law No. 20 of 2003 and Government Regulation No. 19 Year 2005 on Quality Assurance System. Each unit of education in formal and non-formal education required to conduct quality assurance aiming to meet or exceed the National Education Standards. Education quality assurance is done through evaluation,



accreditation, and certification. One representative steps in implementing Quality Assurance System is through the Quality Management System ISO 9001: 2008 that is the standard in managing the process of achieving quality. This study aims to determine the factors inhibiting the implementation of the policy achievements of the Quality Assurance System in the quality of cooperation between universities and the achievement of quality accreditation Study Program in the Faculty of Social and Political Sciences (FISIP) UIN Bandung. Successful implementation of the policy of Quality Assurance System in FISIP UIN Bandung measured using the theory of Van Meter and Van Horn with six parameters: 1) standards and policy objectives, 2) the resources, 3) implementation activities and communication between organizations, 4) characteristics of implementer, 5) implementer tendencies, and 6) social, economy, and politics. The Result showed that of the eight (8) quality policy, there were two (2) quality targets that had not been achieved, namely all Study Programs accredited A and the expansions of national and international cooperation networks so that the implementation of the Quality Assurance System Policy at FISIP UIN Bandung was not successfully because it did not meet the requirements policy standards and objectives, policy resources, implementation activities and communication between organizations, characteristics of implementers, tendencies of implementers, and social, economic, and political conditions.

Keywords: Policy Implementation, Quality Assurance System, Theory of Van Meter and Van Horn, Quality, Education

Pendahuluan

Pendidikan merupakan pilar yang sangat penting bagi suatu bangsa. Bangsa yang maju salah satunya dapat dilihat dari aspek dan nilai pendidikannya. Namun pada kenyataannya, pendidikan di Indonesia masih menunjukkan mutu yang belum menggembirakan, tentunya perlu adanya upaya perbaikan dan peningkatan mutu pendidikan, salah satunya adalah dengan cara melakukan perbaikan secara berkelanjutan (*continual improvement*). Selanjutnya untuk dapat menangani permasalahan yang dihadapi oleh Negara Indonesia mengenai sistem pendidikan yang masih terbilang buruk, maka Pemerintah melahirkan Undang-undang perihal Penjaminan Mutu Nomor 19 tahun 2005 Pasal 91 yang didalamnya membahas mengenai alur pendidikan yang pelaksanaannya menggunakan Sistem penjaminan Mutu pendidikan. Perbaikan dan peningkatan mutu pendidikan merupakan komitmen pemerintah Indonesia yang diterapkan melalui berbagai kebijakan. Pendidikan nasional merupakan tanggung jawab bersama antara Pemerintah, Pemerintah daerah, Masyarakat, dan dunia usaha.

Penjaminan mutu (Quality Assurance/QA) merupakan istilah umum yang digunakan sebagai kata lain untuk semua bentuk kegiatan monitoring, evaluasi atau kajian (review) mutu. Kata mutu sendiri memiliki arti sebuah *ability* atau kemampuan yang dimiliki oleh suatu produk atau jasa (*services*) yang dapat memenuhi kebutuhan, harapan, dan kepuasan pelanggan. Kegiatan Penjaminan Mutu tertuju pada proses untuk membangun kepercayaan dengan cara melakukan pemenuhan persyaratan atau standar minimum pada komponen input, komponen proses, dan hasil atau *outcome* sesuai dengan yang diharapkan oleh *stake holders*. (UNESCO, 2006).

Pelaksanaan penjaminan mutu pendidikan meliputi jalur pendidikan formal, nonformal, dan informal, jenis pendidikan umum dan kejuruan, serta jenjang



pendidikan dasar sampai dengan Pendidikan Tinggi. Kajian Pendidikan pun termasuk ke dalam kajian publik karena beberapa pertimbangan. Pertama, kebijakan pendidikan mempunyai dampak terhadap masyarakat secara luas. Kedua, untuk mengimplementasikan kebijakan pendidikan diperlukan dana publik yang sangat besar, bahkan dana alokasi untuk pendidikan merupakan alokasi terbesar jika dibandingkan dengan alokasi dana untuk sektor publik lainnya, mengingat begitu pentingnya pendidikan dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara.

Sehubungan dengan adanya keinginan dari Lembaga Pendidikan Tinggi untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademiknya dengan penetapan Sistem Manajemen Mutu, Universitas Islam Negeri (UIN) merupakan salah satu Universitas yang telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu dalam kegiatan akademiknya. UIN (Universitas Islam Negeri) adalah perguruan tinggi yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi dan berakhlakul karimah yang dapat berkompetisi secara nasional maupun internasional. Untuk menghasilkan lulusan yang mempunyai kualifikasi standar nasional maupun internasional maka perlu adanya dukungan dari lembaga yaitu dengan cara menerapkan standar-standar yang terkandung dalam Sistem Manajemen Mutu (SMM) agar dapat menghasilkan sumber daya yang baik. ISO 9001:2008 adalah suatu standar internasional untuk Sistem Manajemen Mutu yang menetapkan persyaratan - persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu Sistem Manajemen Mutu yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang atau jasa) terhadap kebutuhan.

Menjadi hal yang menarik bagi penulis mengenai pencapaian akreditasi yang belum tercapai sedangkan sertifikasi ISO 9001:2008 telah berhasil disematkan di FISIP UIN Bandung. Data dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1
 Kebijakan mutu dan sasaran mutuu
 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Bandung 2014

No	Kebijakan Mutu	Sasaran Mutu	Capaian mutu	Keterangan
1	Menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) SNI ISO 9001:2008 dalam rangka melakukan peningkatan kinerja secara berkelanjutan di bidang akademik dan di bidang layanan prima;	80 % tercapainya tingkat kepuasan pelanggan	Kepuasan pelanggan rata-rata 81,4% : Kebersihan bangunan 78,8%, akademik 81,8%, kemahasiswaan 85,6%, fasilitas 76,8%, data dan informasi 80,7% dan manajemen 84,5%	Tercapai
Semua jurusan terakreditasi dengan nilai A		1 jurusan B (sosiologi), 2 jurusan C (AN dan manajemen)	Belum Tercapai	



		90% terlaksananya pemeliharaan sarana dan prasarana sesuai jadwal	Jadwal yang tertera telah dilaksanakan sesuai rencana	Tercapai
		Bulan Februari 2015 telah diperolehnya sertifikat ISO 9001:2008 dari lembaga sertifikasi internasional	Tanggal 4 Februari 2015	Tercapai
2	Meningkatkan keunggulan kompetitif berbasis integrasi;	Penambahan 1 layanan administrasi diselenggarakan secara computerized dan online	KRS Online Lihat <i>web.</i> www.fisipuinsgd.ac.id	Tercapai
		60 % dosen tetap melakukan penelitian baik penelitian individu maupun kelompok	Hampir 100% melakukan penelitian individu dan kelompok	Tercapai
		40 % dosen tetap melakukan publikasi ilmiah, baik melalui jurnal, buku daras, media masa, maupun melalui jurnal online	Hampir 100% dosen melakukan publikasi ilmiah	Tercapai
3	Meningkatkan mutu dan daya saing lulusan;	8 % mahasiswa mendapatkan nilai IPK Cumlaude pada setiap angkatan	Semua sudah pakai SAP data di jurusan	Tercapai
		60 % mahasiswa dapat menyelesaikan studi (lulus) selama 4 tahun dari jumlah mahasiswa per-angkatan	Angkatan 2010 Jumlah: AN 117, Sosiologi 129, Manajemen 108 Yang telah lulus: 203 (65%) dari total 354 mahasiswa	Tercapai



4	Meningkatkan mutu dan relevansi proses pembelajaran;	1 jurnal diterbitkan di lingkungan FISIP UIN SGD Bandung	Telah terbit jurnal JISPO (jurnal ilmu sosial dan politik)	Tercapai
		80% pembelajaran mata kuliah menggunakan SAP yang ter-update	Semua sudah pakai SAP data di jurusan	Tercapai
		90 % abstrak skripsi mahasiswa 3 tahun terakhir ter upload di e journal FISIP UIN SGD Bandung	Bisa dilihat www.fisipuinsgd.ac.id	Tercapai
5	Meningkatkan kapasitas institusi dan SDM dalam manajemen pelayanan pendidikan;	70 % berpendidikan terakhir secara linier, sesuai dengan kebutuhan program studi	81 Dosen berijazah linier	Tercapai
		20 % dosen lulusan program doctor	Jumlah dosen 122 Doctor (S3): 27 (22%) Magister (S2): 95 (78%)	Tercapai
6	Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas managerial;	90 % tercapainya pelayanan kenaikan pangkat tepat waktu bagi tenaga pendidikan dan kependidikan	Semua sudah tepat waktu	Tercapai
7	Memperluas jejaring kerjasama nasional dan internasional;	9 kerjasama dengan berbagai instansi di dalam dan luar negeri dalam satu tahun terakhir	- Universitas Malaya (UM) - DPRD Kota Bandung - RSUD Indramayu	Belum Tercapai
8	Memenuhi persyaratan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku;	2 prodi memiliki rasio Antara jumlah dosen (tetap dan tidak tetap/LB) dan mahasiswa	Jumlah mahasiswa : 2301 Jumlah dosen : 122	Tercapai



		mencapai perbandingan 1:19		
--	--	----------------------------	--	--

Sumber data: Komisi Penjaminan Mutu FISIP 2014

Berdasarkan tabel 1.1. menunjukkan ada dua capaian mutu yang belum tercapai secara maksimal yaitu Berkenaan dengan perluasan jaringan kerjasama ditargetkan dalam 1 tahun terakhir 9 (sembilan) kerjasama dapat diwujudkan, namun hanya 3 (tiga) yang dapat direalisasikan dan 6 (enam) kerjasama masih dalam proses penyelesaian. Yang kedua adalah tentang Akreditasi jurusan yang sasaran mutu ditargetkan dari ketiga jurusan yaitu Administrasi Negara, Sosiologi dan Manajemen mendapat akreditasi A, namun kenyataannya Sosiologi dapat akreditasi B dan 2 (dua) jurusan lainnya yaitu Administrasi Negara dan Manajemen dapat akreditasi C.

Mengingat akreditasi ini merupakan pengakuan penting dari Badan Akreditasi Nasional terhadap lembaga pendidikan mengenai penilaian kelayakan dan kinerja suatu sekolah berdasarkan kriteria atau standar yang telah ditetapkan. Dan juga sebagai daya tarik bagi masyarakat luas untuk dapat menggunakan pelayanan jasa akademik yang telah terakreditasi dengan nilai sangat baik. Maka perlu kiranya dicari faktor yang mempengaruhi dua point dari sasaran mutu yaitu berkenaan dengan akreditasi dan pencapaian kerjasama yang belum tercapai.

Pada akhirnya ada dua inti masalah yang perlu dikaji lebih lanjut yaitu berkaitan dengan perluasan jaringan kerjasama dan pencapaian nilai akreditasi yang belum tercapai. Kedua masalah tersebut perlu dikaji secara mendalam terkait dengan implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 di FISIP UIN Bandung, serta faktor dan masalah perluasan kerjasama dan pencapaian nilai akreditasi yang belum tercapai secara maksimal dari Kebijakan Mutu dan Sasaran Mutu belum terlaksana sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan oleh FISIP UIN Bandung.

Kerangka Teoritis Implementasi Program

Implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu, pejabat-pejabat, atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.

Dengan adanya kebijakan implementasi, yang merupakan bentuk konkret dari konseptualisasi dalam kebijakan formulasi, tidak secara otomatis merupakan garansi berjalannya suatu program dengan baik. Oleh karena itu suatu kebijakan implementasi pada umumnya satu paket dengan kebijakan pemantauan atau monitoring. Mengingat kebijakan implemen tasi adalah sama peliknya dengan kebijakan formulasi, maka perlu diperhatikan berbagai faktor yang akan mempengaruhinya. Merilee Grindle mengatakan dalam kebijakan implementasi akan terkait didalamnya sekaligus proses politik dan administrasi.

Daniel Mazmanian dan Paul Sabatier memandang bahwa suatu kebijakan implementasi selalu berkaitan dengan tiga variabel, yakni: (1) variabel karakteristik masalah, yang terdiri atas ketersediaan teknologi dan teori teknis, keragaman perilaku kelompok sasaran, sifat populasi, derajat perubahan perilaku yang diharapkan; (2) variabel daya dukung peraturan, yang terdiri atas kejelasan dan konsistensi tujuan, ketepatan alokasi sumber dana, keterpaduan hirarki dalam dan diantara lembaga



pelaksana, aturan-aturan keputusan dari lembaga pelaksana, rekrutmen pejabat pelaksana dan akses formal pihak luar; (3) variabel nonperaturan, yang terdiri atas kondisi sosio ekonomi dan teknologi, dukungan publik, sikap dan sumber-sumber yang dimiliki kelompok-kelompok, dukungan dari pejabat atasan, komitmen dan kemampuan kepemimpinan pejabat-pejabat pelaksana.

Kebijakan implementasi merupakan bagian tugas administrasi Negara yang identik dengan proses politik. Untuk berhasilnya pelaksanaan suatu kebijakan masing-masing tingkatan perlu memahami keadaan yang dapat mendukung keberhasilan proses kebijakan dilaksanakan. Proses pelaksanaan kebijakan menurut Sjaefuddin Ma'mun (2005:32) tidak hanya menyangkut perilaku badan-badan administratif yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program dan menimbulkan ketaatan pada diri kelompok sasaran, melainkan pula menyangkut jaringan kekuatan-kekuatan politik, ekonomi, dan sosial yang langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi perilaku dari semua pihak yang terlibat dan yang pada akhirnya berpengaruh terhadap dampak yang diharapkan dan dampak yang tidak diharapkan.

Keberhasilan kebijakan implementasi publik antara lain ditentukan atau tidak lepas dari partisipasi masyarakat. Menurut Soenarko (1998:230) kebijakan implementasi tergantung pada partisipasi masyarakat, berhubungan dengan itu partisipasi masyarakat perlu sekali ditimbulkan dan digalakan. Artinya, masyarakat harus menjadi pelaku yang baik dalam pelaksanaan kebijakan.

Adanya partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan kebijakan pemerintah, maka hal ini menimbulkan peluang yang dapat memudahkan usaha mengatasi kesulitan yang timbul dari masyarakat itu sendiri. Dan masyarakat justru akan mengawal kebijakan kebijakan, dan mendukung sampai terwujud apa yang menjadi dasar dan tujuan dibuatkan kebijakan publik tersebut. Proses kebijakan pada tingkat operasional harus dapat menjabarkan semua kebijakan yang dihasilkan oleh pembuat kebijakan dan pengatur kebijakan agar dapat dilaksanakan dengan baik dan mencapai hasil sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Sebagaimana di dalam kebijakan formulasi, didalam kebijakan implementasi juga terdapat 2 (dua) variabel yang sangat mempengaruhi terselenggaranya suatu implementasi, yaitu variabel Sumber Daya Manusia dan Sumber Daya Modal.

Metode Penelitian

Secara teoritis, sistem mutu terpadu dan sistem penjaminan mutu, baik internal maupun eksternal tidak akan berdampak terhadap perbaikan mutu, apabila tidak dipadukan menjadi satu daur dengan sistem perbaikan mutu berkelanjutan. Untuk memperoleh jasa bermutu, perguruan tinggi perlu menerapkan konsep kendali mutu dan jaminan mutu. Kendali mutu pada prinsipnya mengandung arti bahwa setiap produk/jasa harus diproduksi sesuai dengan permintaan, dimana pendekatannya dilakukan melalui penerapan Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*) yaitu suatu pendekatan yang memaksimalkan partisipasi karyawan dan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk/jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. Menurut Cole et al. (1993), partisipasi dimaksudkan sebagai keterlibatan karyawan dalam pembuatan keputusan, dimana partisipasi harus memiliki empat karakteristik, yaitu : formal, langsung, setempat, dan terbuka. Adapun Jaminan Mutu yang efektif mencakup tiga hal, yaitu : (1) Sistem Manajemen

Mutu yang efektif, (2) Pemeriksaan berkala atas pelaksanaan sistem untuk memastikan efektivitasnya, dan (3) Peninjauan berkala sistem secara berkesinambungan. Pengakuan berupa sertifikat ISO mencerminkan jaminan mutu pada seluruh bagian perusahaan (Munro-Faure, 1992). Dalam konsep pendidikan di perguruan tinggi, jaminan mutu termasuk pada tingkat pelayanan akademis. Apabila jaminan mutu sudah membudaya maka akan membentuk budaya mutu, oleh karena itu penelitian ini bermaksud memverifikasi hal tersebut.

Dalam penerapan standar mutu, hal yang harus disusun adalah sistem dokumentasi mutu yang digambarkan dalam suatu piramida dokumen seperti pada Gambar 2.1, semakin ke atas semakin melebar ruang lingkupnya dan semakin ke bawah semakin bertambah dalam hal rincian dan volume (Novack, 1995).

Tujuan utama dari penerapan sistem manajemen mutu, menurut Tjiptono dan Diana (2003), terdiri dari 3 hal, yaitu : (1) Organisasi harus mencapai dan mempertahankan mutu produk/jasa, sehingga secara berkesinambungan dapat memenuhi kebutuhan pembeli, (2) Organisasi harus memberikan keyakinan kepada pihak manajemen bahwa mutu yang dimaksud telah dicapai dan dapat dipertahankan, dan (3) Organisasi harus memberikan keyakinan kepada pihak pembeli bahwa mutu telah dan akan dicapai dalam produk/jasa yang dijual.

Gambar 1. Piramida Dokumen



Sumber: pedoman Kebijakan Mutu dalam Tjiptono dan Diana.

Hasil dan Pembahasan

Implementasi Sistem Manajemen Mutu Pendidikan dalam Peningkatan Pelayanan Akademik di FISIP UIN Bandung

Implementasi Sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2008 di FISIP UIN Bandung merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh pimpinan atau kelompok civitas academica yang diarahkan pada tercapainya tujuan yang telah digariskan dalam keputusan program. Mengacu pada Permendiknas No 63 Tahun 2009 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan (SPMP) pasal 20 dimana dinyatakan salah satu jenis kegiatan penjaminan mutu pendidikan adalah evaluasi dan pemetaan mutu satuan atau program pendidikan oleh pemerintah, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten atau kota. Pelaksanaan pemetaan ini tentunya melibatkan banyak pihak terkait, diantaranya Pusat Penjaminan Mutu Pendidikan, Lembaga Penjaminan Mutu Fakultas, Pemerintah, serta Perguruan Tinggi itu sendiri.



Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik sebagai satuan pendidikan perguruan tinggi yang ada di lingkungan UIN Sunan Gunung Djati Bandung telah melaksanakan seluruh kegiatan akademiknya dengan mengacu pada peta proses jasa pendidikan fakultas. Peta proses jasa pendidikan ini secara spesifik mengatur mengenai alur akademik beserta pertanggungjawabannya di setiap kegiatan akademik yang dilaksanakan. Di dalamnya dengan jelas menggambarkan mengenai input akademik, proses akademik, output, serta outcome yang dihasilkan dari penyelenggaraan proses yang dilaksanakan oleh fakultas.

Input pendidikan bagi FISIP UIN SGD Bandung adalah memiliki kebijakan, tujuan, dan sasaran mutu yang jelas. Penerapan SMM ISO 9001:2008 adalah sebuah input yang membawa perubahan besar bagi fakultas dalam pelaksanaan setiap kegiatan akademik maupun non akademik. Tentunya hal ini harus didukung oleh sumber daya manusia yang tersedia serta kesiapan dan tingkat pemahaman yang tinggi terhadap “budaya baru” yang diterapkan di lingkungan fakultas.

Selanjutnya mengenai sertifikasi ISO 9001:2008 dan akreditasi yang belum tercapai pada isi Kebijakan Mutu, perlu diketahui bahwa antara akreditasi dan sertifikasi mempunyai definisi, tujuan, serta manfaat yang berbeda. Akreditasi adalah sebuah kegiatan pengakuan dan penilaian terhadap suatu lembaga pendidikan tentang kelayakan dan kinerja suatu lembaga pendidikan yang dilakukan oleh Badan Akreditasi Sekolah Nasional (BASNAS)/ Badan Akreditasi Nasional Sekolah/ Madrasah (BAN-S/M) yang kemudian hasilnya berbentuk pengakuan peringkat kelayakan. Sedangkan sertifikasi merupakan pemberian jaminan bahwa suatu organisasi telah menerapkan sistem manajemen tertentu guna mencapai tujuan sesuai dengan kebijakan dan sasaran yang telah ditetapkan organisasi tersebut (Zulkifli Nasution, 2015). Kegiatan akreditasi berbeda dengan kegiatan sertifikasi. Prinsip dasar kegiatan akreditasi adalah menilai kompetensi lembaga sertifikasi, sedangkan kegiatan sertifikasi adalah menilai kesesuaian suatu barang/jasa/ sistem/ personil.

Akreditasi dan sertifikasi merupakan dua hal yang berbeda. Meski pada kenyataannya masyarakat luas lebih tertarik terhadap akreditasi yang dicapai dibanding sertifikasi yang telah didapat, namun pada kenyataannya sertifikasi ISO 9001:2008 merupakan manajemen mengenai kebijakan dan sasaran mutu yang mendampingi dan mengawal tercapainya akreditasi. Kemudian mengenai FISIP yang telah mendapat sertifikasi ISO 9001:2008 sedangkan akreditasi belum tercapai, itu karena penilaian yang dilakukan adalah penilaian persentase. Artinya bahwa Badan Sertifikasi Nasional melakukan penilaian terhadap sebuah lembaga/ organisasi sesuai dengan persentase kebijakan dan sasaran mutu yang telah dicapai, dan FISIP UIN sudah hampir secara keseluruhan tercapai, hanya ada 2 (dua) point yang belum tercapai yaitu berkenaan dengan kerjasama dan akreditasi. Secara persentase, ini sudah memenuhi standar yang ditentukan oleh badan sertifikasi Nasional ISO”.

Kemudian di samping itu, pada kebijakan mutu dan sasaran mutu Fakultas, terdapat delapan point penting yang menjadi standar dan tujuan fakultas yang ingin dicapai guna memenuhi kualifikasi standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, berikut rincinnya:



Tabel 2
 Kebijakan mutu dan sasaran mutu
 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Bandung 2014

No	Kebijakan Mutu	Sasaran Mutu	Capaian mutu	Keterangan
1	Menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) SNI ISO 9001:2008 dalam rangka melakukan peningkatan kinerja secara berkelanjutan di bidang akademik dan di bidang layanan prima;	80 % tercapainya tingkat kepuasan pelanggan	Kepuasan pelanggan rata-rata 81,4% : Kebersihan bangunan 78,8%, akademik 81,8%, kemahasiswaan 85,6%, fasilitas 76,8%, data dan informasi 80,7% dan manajemen 84,5%	Tercapai
		Semua jurusan terakreditasi dengan nilai A	1 jurusan B (sosiologi), 2 jurusan C (AN dan manajemen)	Belum Tercapai
		90% terlaksananya pemeliharaan sarana dan prasarana sesuai jadwal	Jadwal yang tertera telah dilaksanakan sesuai rencana	Tercapai
		Bulan Februari 2015 telah diperolehnya sertifikat ISO 9001:2008 dari lembaga sertifikasi internasional	Tanggal 4 Februari 2015	Tercapai
2	Meningkatkan keunggulan kompetitif berbasis integrasi;	Penambahan 1 layanan administrasi diselenggarakan secara computerized dan online	KRS Online Lihat web. www.fisipuinsgd.ac.id	Tercapai
		60 % dosen tetap melakukan penelitian baik penelitian individu maupun kelompok	Hampir 100% melakukan penelitian individu dan kelompok	Tercapai



		40 % dosen tetap melakukan publikasi ilmiah, baik melalui jurnal, buku daras, media masa, maupun melalui jurnal online	Hampir 100% dosen melakukan publikasi ilmiah	Tercapai
3	Meningkatkan mutu dan daya saing lulusan;	8 % mahasiswa mendapatkan nilai IPK Cumlaude pada setiap angkatan	Semua sudah pakai SAP data di jurusan	Tercapai
		60 % mahasiswa dapat menyelesaikan studi (lulus) selama 4 tahun dari jumlah mahasiswa per-angkatan	Angkatan 2010 Jumlah: AN 117, Sosiologi 129, Manajemen 108 Yang telah lulus: 203 (65%) dari total 354 mahasiswa	Tercapai
4	Meningkatkan mutu dan relevansi proses pembelajaran;	1 jurnal diterbitkan di lingkungan FISIP UIN SGD Bandung	Telah terbit jurnal JISPO (jurnal ilmu sosial dan politik)	Tercapai
		80% pembelajaran mata kuliah menggunakan SAP yang ter-uptodate	Semua sudah pakai SAP data di jurusan	Tercapai
		90 % abstrak skripsi mahasiswa 3 tahun terakhir ter upload di e journal FISIP UIN SGD Bandung	Bisa dilihat www.fisipuinsgd.ac.id	Tercapai
5	Meningkatkan kapasitas institusi dan SDM dalam manajemen pelayanan pendidikan;	70 % berpendidikan terakhir secara linier, sesuai dengan kebutuhan program studi	81 Dosen berijazah linier	Tercapai
		20 % dosen lulusan program doctor	Jumlah dosen 122 Doctor (S3): 27 (22%) Magister (S2): 95 (78%)	Tercapai

6	Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas managerial;	90 % tercapainya pelayanan kenaikan pangkat tepat waktu bagi tenaga pendidikan dan kependidikan	Semua sudah tepat waktu	Tercapai
7	Memperluas jejaring kerjasama nasional dan internasional;	9 kerjasama dengan berbagai instansi di dalam dan luar negeri dalam satu tahun terakhir	- Universitas Malaya (UM) - DPRD Kota Bandung - RSUD Indramayu	Belum Tercapai
8	Memenuhi persyaratan peraturan dan perundangan-undangan yang berlaku;	2 prodi memiliki rasio Antara jumlah dosen (tetap dan tidak tetap/LB) dan mahasiswa mencapai perbandingan 1:19	Jumlah mahasiswa : 2301 Jumlah dosen : 122	Tercapai

Sumber data: Komisi Penjaminan Mutu FISIP 2014

Dari kebijakan mutu dan sasaran mutu sesuai dengan tabel 3.1, garis-garis program yang semestinya merupakan program prioritas dari fakultas nampaknya masih ada yang belum terealisasi sesuai dengan kebijakan mutu dan sasaran mutu yang ditetapkan oleh Fakultas. Berdasarkan hasil pendahuluan pada PPDI (Pusat Pangkalan data dan Informasi) Fakultas, dari sasaran mutu yang telah ditetapkan masih ada capaian mutu yang belum dapat terealisasi secara maksimal sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Berdasarkan tabel di atas menunjukkan ada dua capaian mutu yang belum tercapai secara maksimal yaitu:

1. Berkenaan dengan perluasan jaringan kerjasama ditargetkan dalam 1 tahun terakhir 9 (sembilan) kerjasama dapat diwujudkan, namun hanya 3 (tiga) yang dapat direalisasikan dan 6 (enam) kerjasama masih dalam proses penyelesaian. Agar menjadi jelas, Penjelasan lebih lanjut tentang pencapaian kerjasama dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 3
Pencapaian Jaringan Kerjasama dalam 1 Tahun Terakhir
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

No	Nama Lembaga	Jenis Kerjasama	Isi Kerjasama	
1	University of Malaya	- Pendidikan - Penelitian	- Pertukaran pelajar (<i>short cost</i>) - <i>Double degree</i>	Tercapai



		<ul style="list-style-type: none"> - Penulisan jurnal. - Pertukaran dosen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Penelitian bersama dalam bidang sosial politik ekonomi. - Penulisan jurnal secara bersilang. - Pertukaran dosen secara berkala per-enam bulan sekali. 	
2	RSUD Indramayu	<ul style="list-style-type: none"> - Test penerimaan pegawai tidak tetap 	<ul style="list-style-type: none"> - Melaksanakan recruitment terhadap 1300 calon pegawai tidak tetap. 	Tercapai
3	DPRD Kota Bandung	<ul style="list-style-type: none"> - Kajian Akademik 	<ul style="list-style-type: none"> - Lembaga penjaminan kredit terhadap usaha mikro kecil dan menengah melalui dana APBD Kota Bandung - Potensi retribusi PKL terhadap pendapatan asli daerah di kota Bandung - Optimalisasi kinerja pengelolaan LKM dalam rangka peningkatan UMKM di Kota Bandung - Penatalaksanaan dokumen produk hukum bagi hukum persidangan sekretariat DPRD Kota Bandung. 	Tercapai
4	Fakultas Kedokteran Unpad	<ul style="list-style-type: none"> - Penyuluhan Bersama 	<ul style="list-style-type: none"> - Penyuluhan kesehatan tentang pencegahan dini di kecamatan Surade Kabupaten Sukabumi. 	Proses
5	Kabupaten Garut	<ul style="list-style-type: none"> - Pemekaran Garut Selatan 	<ul style="list-style-type: none"> - Potensi Daerah Garut Selatan 	Proses

6	Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal Transmigrasi	- Kajian akademik	- Potensi Masyarakat miskin Kabupaten Garut dan Sukabumi	Proses
7	Kabupaten Kuningan	- Kajian Akademik	- Produk Unggulan Legislatif & Eksekutif	Proses
8	Kementerian Dalam Negeri	- Kajian Akademik	- Kajian produk perundang-undangan - Bintek bagi anggota dewan baru	Proses
9	Kementerian Luar Negeri	- ASEAN Center	- Pendirian pusat studi ASEAN - Kajian ASEAN	Proses

Sumber data: Komisi Penjaminan Mutu FISIP 2014

Berdasarkan tabel 3.2. di atas terdapat 6 (enam) kerjasama yang masih proses dan 3 (tiga) yang sudah tercapai. Perlu kiranya dicari akar penyebabnya mengapa target kerjasama itu tidak dapat diselesaikan sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

2. Akreditasi jurusan yang sasaran mutu ditargetkan dari ketiga jurusan yaitu Administrasi Negara, Sosiologi dan Manajemen mendapat akreditasi A, namun kenyataannya Sosiologi dapat akreditasi B dan 2 (dua) jurusan lainnya yaitu Administrasi Negara dan Manajemen dapat akreditasi C. Penjelasan lebih lanjut dari point 2 tentang pencapaian nilai akreditasi jurusan secara rinci dijelaskan dalam tabel 1.5 sebagai berikut :

Tabel 4
Pencapaian Nilai Akreditasi Jurusan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

No	Jurusan	Nilai Akreditasi	Keterangan
1	Sosiologi	Terakreditasi "B"	- Kurangnya Kerjasama. - Belum masuk asosiasi. - Dokumen Kurang lengkap
2	Administrasi Negara	Terakreditasi "C"	- Kurangnya kerjasama. - Belum meluluskan alumni. - Tidak hasil karya mahasiswa - Belum terserapnya di bursa kerja.



			- Dokumen kurang lengkap
3	Manajemen	Terakreditasi "C"	- Kurangnya kerjasama. - Belum meluluskan alumni. - Tidak hasil karya mahasiswa - Belum terserapnya di bursa kerja. - Dokumen kurang lengkap

Sumber data: Jurusan Sosiologi, Administrasi Negara, dan Manajemen 2014

Dari rincian dan penjelasan tabel 2.3. menunjukkan bahwa dari kebijakan mutu yang telah ditetapkan oleh fakultas berkenaan dengan akreditasi keseluruhan jurusan (Sosiologi, Administrasi Negara, dan Manajemen) mendapat akreditasi A, itu belum tercapai sama sekali (Sosiologi mendapat Akreditasi B, Administrasi Negara dan Manajemen mendapat Akreditasi C). Maka dari itu perlu kiranya ditelusuri sehingga akan terlihat benang merahnya mengapa akreditasi jurusan yang ada pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN SGD Bandung tidak dapat mencapai target sesuai dengan penetapan kebijakan mutu.

Selanjutnya, pada proses kegiatan akademik, seluruh civitas akademika melaksanakan seluruh aktivitas akademiknya sesuai dengan arahan kebijakan mutu dan sasaran mutu yang ditetapkan oleh fakultas. Mulai dari proses pendaftaran mahasiswa melalui SNMPTN, SBMPTN, SPANPTAIN, UMPTAIN Tulis, dan terakhir yaitu PMB Reguler. Setelah seluruh pendaftar tersaring melalui beberapa pilihan cara pendaftaran, mahasiswa akan diberi pengenalan mengenai perguruan tinggi dan fakultas yang dipilih melalui kegiatan OPAK (Orientasi Pengenalan Akademik) yang selanjutnya akan disaring kembali melalui OPAK jurusan. Dalam kegiatan ini, seluruh mahasiswa baru akan diberikan pengarahan serta pemahaman secara umum mengenai seluruh kegiatan akademik yang akan dilaksanakan di masing-masing fakultas yang dipilih. Setelah semua rangkaian kegiatan pengenalan Universitas dan Fakultas telah selesai maka seluruh mahasiswa pun akan mengikuti kegiatan perkuliahan sesuai yang telah dipetakan oleh fakultas dalam peta proses jasa pendidikan.

Proses pendidikan yang efektif umumnya memiliki sejumlah karakteristik proses antara lain adalah proses belajar mengajar yang efektifitasnya tinggi. Ini ditunjukkan oleh sifat proses belajar mengajar yang menekankan pada pemberdayaan mahasiswa. Karakteristik pemimpin pun menjadi salah satu modal dalam seluruh proses kegiatan pendidikan. Pimpinan fakultas, dalam hal ini adalah dekan memiliki peran yang kuat dalam mengkoordinasikan, menggerakkan, dan menyalurkan semua sumber daya pendidikan yang tersedia di FISIP UIN SGD Bandung. *Team work* yang kompak, dinamis, dan mendukung secara penuh terhadap kebijakan Sistem Penjaminan Mutu merupakan karakteristik yang dituntut, karena output pendidikan merupakan hasil kolektif civitas akademika, bukan hasil individual. Partisipasi yang tinggi dari seluruh civitas akademika merupakan awal dari sebuah keberhasilan implementasi kebijakan. Perubahan sistem lama ke sistem baru harus menjadi sesuatu yang menyenangkan bagi seluruh civitas akademika sehingga output pendidikan yang dihasilkan akan mendorong fakultas berkembang menuju perubahan yang lebih baik.



Output pendidikan diklasifikasikan menjadi dua, yaitu output berupa prestasi akademik dan output berupa prestasi non-akademik. Output akademik berupa lulusan mahasiswa, IPK yang diperoleh, karya ilmiah yang dihasilkan, dan mutu akademik yang dihasilkan dari masing-masing mahasiswa itu sendiri. Output non akademik dapat berupa kerjasama yang baik sebagai sebuah team, hasil kinerja yang tinggi, pemahaman terhadap standar dan tujuan kebijakan, serta daya dukung yang tinggi terhadap kebijakan baru yang dilaksanakan di lingkungan fakultas.

Output pendidikan yang dilaksanakan sebagai sebuah sistem, tentunya diharapkan prestasi pendidikan yang dihasilkan melalui proses pembelajaran dan managerial yang sudah sesuai mutu pendidikan dapat menghasilkan outcome pendidikan sesuai dengan harapan. Terserapnya mahasiswa di bursa kerja sesuai dengan keahlian merupakan outcome pendidikan yang secara konsisten dilaksanakan guna memperbaiki, meningkatkan, serta mempertahankan kualitas mutu pendidikan.

Dengan adanya Sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2008 di FISIP UIN Bandung, yang merupakan bentuk konkret dari kebijakan formulasi diharapkan berjalan dengan baik. Oleh karena itu perlu kebijakan pemantauan atau monitoring. Untuk pencapaian keberhasilan implementasi Sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2008 di FISIP UIN Bandung perlu diperhatikan berbagai faktor yang akan mempengaruhinya yang diantaranya proses politik dan administrasi.

Sumber Daya Kebijakan Implementasi Sistem Penjaminan Mutu di FISIP UIN Bandung

Keberhasilan implementasi kebijakan sangat bergantung pada kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Manusia merupakan sumber daya yang terpenting dalam menentukan keberhasilan suatu implementasi kebijakan. Setiap tahap implementasi menuntut adanya sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan pekerjaan yang diisyaratkan oleh kebijakan yang telah ditetapkan. Selain sumber daya manusia, sumber daya finansial dan waktu menjadi perhitungan penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan.

Van Meter & Van Horn menegaskan:

“Policies furnish more than the standards and objectives against which to judge implementation: they also make available resources which facilitate their administration. These resources may include funds or other incentives in the program that might encourage or facilitate effective implementation.” (Van Meter & Van Horn, 1975:465).

Sumber daya kebijakan ini harus juga tersedia untuk memperlancar administrasi implementasi suatu kebijakan. Sumber daya ini terdiri atas dana atau insentif lain yang dapat memperlancar implementasi suatu kebijakan. Kurangnya atau terbatasnya dana atau insentif lain dalam implementasi kebijakan merupakan sumbangan besar terhadap gagalnya implementasi kebijakan.

Sumber daya yang tersedia di FISIP UIN Bandung merupakan hal yang signifikan dan menentukan keberhasilan implementasi kebijakan penyelenggaraan administrasi akademik. Sumber daya tersebut dapat diidentifikasi antara lain sumber daya manusia, sumber daya finansial dan sumber daya pendukung lainnya berupa sarana dan prasarana yang memadai. Tercapainya tujuan organisasi dengan cepat dan mudah adalah sumbangan yang besar dari sumber daya. Dalam kaitannya dengan hal tersebut, Van Meter dan Van Horn (1975: 471) mengemukakan bahwa



sumber daya memiliki peranan yang besar dalam mengimplementasikan suatu kebijakan. Salah satu sumber daya adalah sumber daya manusia yang memiliki peranan yang besar dalam mempengaruhi keberhasilan pencapaian suatu tujuan organisasi.

Seiring dengan hal tersebut, Siagian (2002:87) menyatakan bahwa unsur manusia dalam organisasi memiliki kedudukan yang sangat strategis karena manusialah yang bisa mengetahui *input-input* apa saja yang perlu diambil dari lingkungan dan bagaimana caranya untuk mendapatkan *input-input* tersebut, teknologi, dan cara yang dianggap tepat untuk mengolah dan mentransformasikan *input-input* tadi menjadi *output* yang memenuhi keinginan publik (lingkungan).

1) Sumber Daya Pelaksana

Peran FISIP UIN Bandung sebagai *implementor* utama kebijakan penyelenggaraan administrasi akademik terkonsentrasi pada pendayagunaan sumber daya pelaksana (Pegawai Negeri Sipil) yang dimiliki dan terwadahi dalam struktur organisasi relevan dengan domain tugas pokok, misi, dan fungsi yang diembannya sebagaimana dikemukakan Gibson (1996:332) bahwa agar suatu organisasi dapat benar-benar mencapai tujuannya secara penuh, maka struktur organisasi itu harus memenuhi dua syarat, yaitu efisien dan sehat.

Secara kuantitatif proses implementasi kebijakan penyelenggaraan administrasi akademik belum mendapatkan dukungan sumber daya pelaksana administrasi akademik yang memadai dengan jumlah Tenaga kependidikan 22 orang dan jumlah tenaga pendidik sebanyak 139 orang.

Dengan sumber daya yang dimiliki seharusnya tugas pokok dan fungsi yang dibebankan kepada masing-masing individu dapat dikerjakan secara maksimal.

Kemudian dalam kualitas sumber daya pelaksana yang ada masih memiliki kelemahan, terutama masih belum sinergisnya para pelaksana dalam memproses penerbitan administrasi, terutama dalam lemahnya komunikasi antar bagian administrasi yang terkait dengan rekomendasi penerbitan administrasi. Hal itu terindikasikan dari banyaknya keterlambatan penerbitan administrasi di FISIP UIN Bandung, salah satunya karena adanya keterlibatan oknum pelaksana di lingkungan FISIP UIN Bandung.

Belum sinergisnya para pelaksana dalam memproses penerbitan administrasi yang ada menjadikan proses penyelenggara manajemen mutu tidak efisien akibat dari lemahnya dukungan sumber daya, sehingga pencapaian standar dan tujuan diimplementasikan penyelenggaraan administrasi akademik yang cepat, tepat dan transparan didukung penuh dengan pelaksana bermental tepatgunamerupakan salah satu syarat keefektifan proses dalam mengimplementasikan manajemen mutu standar ISO, artinya jika implementasi manajemen mutu standar ISO dikehendaki efektif, maka *implementor* harus memperhatikan standar dan tujuan dalam pelayanan kepada civitas akademika yang lebih cepat dan lebih baik sebagai dasar keberhasilan proses pelayanan efektif.

Menurut Islamy (1984:44), kesiapan agen pelaksana dalam pelaksanaan suatu kebijakan tidak terlepas dari sumber daya yang memadai dari sumber daya yang harus disuplai dengan *resources* yang cukup, seperti: 1) *human resources* (staf dalam jumlah dan kualifikasi yang memadai dengan hak dan kewajibannya sesuai dengan



kewenangan dan tanggung jawabnya); 2) *financial resources*; 3) *technological resources*; dan 4) *physiological resources*.

Sedangkan Sundari (2009:164) berpendapat bahwa penyebab atau hambatan kesiapan civitas akademika dalam menerima transformasi dan perubahan ada tiga macam, yakni: 1) hambatan internal, yaitu hambatan yang timbul dari civitas akademika itu sendiri atau kultur dan budaya; 2) hambatan eksternal, lingkungan civitas akademika (birokrasi/pemerintah); 3) tingkat kesadaran rendah dan kurang informasi.

Mengacu kepada pendapat dari Sundari, dikaitkan dengan implementasi kebijakan penyelenggaraan administrasi akademik, maka ketidaksiapan *implementor* kebijakan pada FISIP UIN Bandung adalah merupakan suatu sikap atau kebiasaan yang membudaya. Para pegawai selama ini selalu berdasarkan atau selalu menunggu petunjuk pelaksanaan (teknis) yang ada. Sehingga hal ini menyebabkan mereka tidak kreatif, sukar menerima perubahan seperti halnya dalam hal mengimplementasikan kebijakan penyelenggaraan administrasi akademik. Ditemukan juga indikasi bahwa pelaksana yang ada lebih cenderung menunggu petunjuk/arahan dari atasan. Inisiatif untuk melakukan suatu pekerjaan yang tidak diperintahkan atau tidak ditugaskan oleh atasan sangat kurang. Hal itu terjadi karena pada umumnya para pelaksana lebih cenderung memiliki loyalitas kepada atasan, bukan kepada organisasi. Sehingga, cara berfikir tersebut membuat bawahan lebih takut oleh atasan dari pada oleh aturan organisasi. Indikasi tersebut terlihat pada tingkat keinginan menyelesaikan pekerjaan, kecenderungan membantu rekan kerja, dan dukungan pada tujuan organisasi.

Kelemahan lainnya, SDM (Sumber Daya Manusia) yang ada pada umumnya belum berorientasi pada prestasi kerja, tetapi lebih cenderung melaksanakan tugas asal gugur kewajiban dan mematuhi perintah atasan, yang penting datang dan pulang kantor tepat pada waktu sesuai dengan yang telah ditentukan, kurang berorientasi pada efektivitas dan prestasi kerja.

Dengan demikian, posisi sumber daya pelaksana merupakan aset manajemen yang paling penting dan yang membuat sumber daya manajemen lainnya bekerja. Sumber daya manusia turut menentukan efektivitas manajemen yang berpuncak pada aktivitas pembuatan dan implementasi kebijakan, termasuk dalam konteks ini adalah proses implementasi kebijakan penyelenggaraan administrasi akademik.

2) Sarana

Dalam perspektif manajemen, selain sumber daya manusia, sarana kantor merupakan aspek sumber daya material yang penting, yaitu berupa peralatan perkantoran (*office equipment*) untuk mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan/pekerjaan kantor dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Dalam tataran praktis, peralatan kantor dimaksud dapat dibedakan dalam bentuk peralatan kantor yang bersifat nonelektronik dan peralatan kantor yang bersifat elektronik serta sarana mobilitas kantor (sarana transportasi), yang kesemuanya diperlukan untuk mendukung pelaksanaan kegiatan/pekerjaan kantor (*office work*) dalam rangka penyelenggaraan administrasi.

Secara manajerial, FISIP UIN Sunan Gunung Djati Bandung juga telah menyediakan dukungan sarana atau peralatan perkantoran (*office equipment*) untuk mengimplementasikan kebijakan penyelenggaraan administrasi akademik yang



dilakukan oleh pelaksana FISIP UIN Sunan Gunung Djati Bandung yang ada di Unit pelayanan teknis. Dukungan sarana kantor tersebut berbentuk peralatan kantor, baik yang bersifat nonelektronik maupun peralatan kantor yang bersifat elektronik dan peralatan komunikasi serta transportasi.

Ketersediaan/kesiapan dukungan sumber daya manajerial non pelaksana tersebut tampaknya cukup mengakselerasi pelaksanaan kegiatan administrasi akademik, komunikasi, dan koordinasi antar civitas akademika dan antar unit kerja serta kelancaran transportasi pelaksana dalam kegiatan operasional di lapangan yang memerlukan kecepatan kerja dalam rangka pelayanan administrasi. Hal itu juga mengindikasikan bahwa FISIP UIN Sunan Gunung Djati Bandung cukup responsif dan apresiatif dalam menyediakan dukungan sarana perkantoran yang memadai sebagai kelengkapan terhadap kesiapan dukungan sumber daya manajerial lainnya dalam rangka kelancaran kegiatan operasional implementasi kebijakan penyelenggaraan administrasi akademik.

Dalam kaitannya dengan dukungan sarana kantor yang berbentuk peralatan tersebut, tentunya dapat memperlancar pekerjaan. Namun demikian, belum berhasilnya implementasi kebijakan penyelenggaraan pelaksanaan kerja organisasi pada civitas akademika yang menjadi *implementor* kebijakan penyelenggaraan administrasi akademik belum didukung oleh teknologi secara menyeluruh sehingga dalam pelaksanaan kerja kerap kali mengalami hambatan.

3) Anggaran

Sebagai suatu sistem dalam manajemen mutu, sumber daya yang riil yang *inherent* dalam internal manajemen tidak hanya berupa sumber daya insani yang terposisi sebagai aset intelektual organisasi, namun juga berupa dana dan sarana sebagai sumber daya pendukung keberhasilan mencapai tujuan organisasi.

Di dalam Anggaran FISIP UIN Bandung, kebutuhan anggaran dikelompokkan ke dalam belanja tidak langsung dan belanja langsung. Belanja tidak langsung dialokasikan dalam bentuk biaya rutin (gaji, pemeliharaan dan sebagainya), pengembalian pinjaman dan lain-lain, sedangkan belanja langsung adalah belanja program yang dialokasikan untuk kegiatan-kegiatan pembangunan.

Dukungan sumber daya, baik sumber daya pelaksana, sarana, maupun sumber daya pendanaan secara kuantitas dan kualitas dalam memberikan daya dukung terhadap implementasi kebijakan penyelenggaraan administrasi akademik telah memadai. Dapat dilihat dari pembangunan sarana dan prasarana yang telah sesuai dengan peruntukan kebutuhan kegiatan akademik.

Van Meter dan Van Horn menyatakan bahwa yang membuat kaitan (*linkages*) yang dibentuk antara sumber-sumber daya kebijakan dan tiga komponen lainnya. Menurut Van Meter dan Van Horn, tipe dan tingkat sumber-sumber yang disediakan oleh keputusan kebijakan akan mempengaruhi kegiatan-kegiatan komunikasi antar organisasi pelaksana. Bantuan teknik dan pelayanan-pelayanan lainnya hanya dapat ditawarkan jika ditetapkan oleh keputusan kebijakan dan semangat para pelaksana dapat dicapai hanya jika sumber-sumber yang tersedia adalah cukup untuk mendukung kegiatan tersebut. Pada sisi yang lain, disposisi/sikap para pelaksana dapat dipengaruhi secara langsung oleh tersedianya sumber-sumber daya. Jika jumlah dana dan sumber-sumber lain dipandang tersedia, maka para pelaksana mungkin memandang program dengan senang hati dan kemungkinan besar hal ini



akan mendorong ketaatan para pelaksana kebijakan karena mereka berharap akan memperoleh keuntungan dari sumber-sumber tadi. Hal sebaliknya juga dapat terjadi. Bila suatu program tidak mempunyai cukup sumber-sumber daya pendukung dan dengan demikian tidak prospektif, maka dukungan dan ketaatan terhadap program akan menurun.

Dengan demikian, seperti dijelaskan oleh Van Meter dan Van Horn, kaitan antara sumber-sumber daya dan lingkungan ekonomi, sosial dan politik dari yurisdiksi atau organisasi pelaksana menunjukkan bahwa tersedianya sumber-sumber dana dan sumber-sumber daya yang lain mungkin akan menimbulkan tuntutan untuk berperan serta dalam implementasi program yang berhasil. Faktor ini juga akan mendorong kelompok-kelompok yang pasif untuk berperan serta dalam implementasi kebijakan. Dengan kata lain, motivasi mencari keuntungan dari sumber-sumber daya yang tersedia akan mendorong para pemeran serta baru di dalam proses implementasi kebijakan. Akan tetapi, apabila sumber-sumber daya yang tersedia sangat terbatas, para individual dan kepentingan-kepentingan yang terorganisir akan memilih jalan menentang kebijakan berdasarkan perbandingan nilai keuntungan yang didapat.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis menarik kesimpulan bahwa dari 8 kebijakan mutu dan 17 sasaran mutu yang ditetapkan oleh fakultas dalam rangka memperbaiki mutu pendidikan, terdapat 15 point sasaran mutu fakultas yang tercapai dan 2 point sasaran mutu fakultas yang tidak tercapai. Indikasi ini menunjukkan bahwa penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 mampu membawa perubahan besar bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Bandung. Kebijakan mutu dan sasaran mutu yang dibuat untuk menjadi *guidance* dalam seluruh aktivitas akademik dan administrasi dalam rangka memperbaiki serta meningkatkan mutu akademik fakultas dapat diimplementasikan dengan cukup baik. Akan tetapi, terdapat dua point dari 17 point sasaran mutu fakultas yang belum tercapai. Belum berhasilnya Implementasi Kebijakan Sistem Penjaminan Mutu di FISIP UIN Sunan Gunung Djati Bandung pada dua point sasaran mutu fakultas, yaitu pada perluasan jaringan kerjasama fakultas dan pencapaian nilai akreditasi fakultas adalah karena belum memenuhi terhadap standar dan tujuan kebijakan, sumber daya kebijakan, aktivitas implementasi dan komunikasi antar organisasi, karakteristik implementor, kondisi sosial, ekonomi, dan politik, dan kecenderungan implementor.

Dari kesimpulan tersebut, membuktikan bahwa hasil penelitian yang dicapai adalah sebagai fakta empirikal kualitatif yang memberikan kontribusi bagi implementasi kebijakan Sistem Penjaminan Mutu di FISIP UIN Sunan Gunung Djati Bandung baik secara teoritis maupun secara praktis.

Referensi

Agustiono, Leo. 2006. *Politik dan Kebijakan Publik*. Bandung. Asosiasi Ilmu Politik Indonesia (AIP) bekerja sama dengan Pusat KP2W Lembaga Penelitian Unpad.



- A Hanief Saha Ghafur, 2008. *Manajemen Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi di Indonesia (Suatu Analisis Kebijakan)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Creswell, John W. *Research Design Qualitative & Quantitative Approaches*, California-London-New Delhi: SAGE Publications, 1994
- Cushway. Barry. Dan Derek Lodge. 1993. *Perilaku dan Desain Organisasi: Struktur, Pekerjaan, Peran, Komunikasi, dan Motivasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Dahl, Robert A., *Demokrasi dan Para Pengkritiknya*, Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 1992.
- Davis, K and Newstrom, J.W. 1990. *Perilaku dalam Organisasi*. Terjemahan, Jakarta: Erlangga
- Dye, Thomas R. 1981. *Understanding Publik Policy*, Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall.
- Dess, A. & Miller A. 1994. *Strategic Management*. New York: McGraw-Hill Inc.
- Dunn William N. 1999. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press. Edisi Kedua
- Edwards III, G.C, 1980. *Implementing Public Policy*, Washington : Congressional Quarterly Press.
- Edwards III, George C and Sharkansky, Ira. 1978. *The Policy Predicament ; Making and Implementing Public Policy*. San Francisco : W.H. Freeman and Company.
- Edward Sallis, 2012. *Total Quality Management in Education (Manajemen Mutu Pendidikan)*. Yogyakarta: IRCiSoD
- Efansyah, Noor. 2006. Modul pelatihan ISO 9001:2000. Focus, Jakarta
- Gibson. L. James, 1997. *Organisasi : Perilaku Struktur dan Proses*, Terjemahan Nunuk Adiarni, Jakarta : Binarupa Aksara.
- Goetsch D.L dan Davis D.L. 2002. *Introduction to Total Quality: Quality Management for Production, Process, and Service*. Edisi Terjemahan. Alih Bahasa oleh Benyamin Molan. *Manajemen Mutu Total: Manajemen Mutu untuk Produksi, Pengelolaan, dan Pelayanan*. Jilid I. PT Prenhalindo. Jakarta.
- International Organization for Standardization. 2000. *ISO 9001:2000 -Quality Management System- Requirements*. International Organization for Standardization. Geneve.
- Islamy, M. Irfan. 1984. *Prinsip-Pinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*, Bumi Aksara: Jakarta.
- Handayaniingrat, Soewarno, 1989. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Jakarta : CV.Haji Mas Agung.
- Hogwood, B.W. & Lewis A. Gunn. 1984. *Policy Analysis For The Real World*, New York : Oxford University Press.
- Jones, C.O. 1984. *An Introduction to the Study Of Public Policy*, Third Edition, California : Wadsworth, inc.
- , 1994. *Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy)*, Terjemahan Ricky Istanto. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.
- Kartini Kartono. 2006. *"Pemimpin dan Kepemimpinan"*, Penerbit PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Kast, Fremonte E. and James E. Rosenzweig. 1985. *Organizational & Management*, McGrew Hill Book Co., Singapore.



- Kolarik, W. J. 1995. *Creating Quality: Concept System, Strategies, and Tools*. McGraw-Hill, Inc. International Edition, 1995
- Ma'mun, Sjaefuddin. 2005, *Pengaruh Implementasi Kebijakan Pengelolaan Jalan Terhadap Pencapaian Efektifitas Pemeliharaan Jalan Provinsi di Jawa Barat*
- Marele S. Grindle. 1980. *Politics and Policy Implementation in The Third World*. Princeton University Press
- Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi, 1995, *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, Jakarta.
- Mazmanian, D.A., & Paul Sabatier. 1983. *Implementation and Public Policy*, London : Scott, Foresman and Company.
- Moleong, Lexy J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. Remaja Rosdakarya
- Munro-Faure, L., Munro-Faure, M. 1992. *Implementing Total Quality Management*. Longman Group UK Limited. London.
- Meter, Donald, S. Van & Carl E Van Horn, 1975, *The Policy Implementation Process; A Conceptual frame Work*, Beverly Hills, Sega Publication Inc.
- Miles Matthew B dan Huberman A Michael. 1992. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Penerjemah : Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta UI Press.
- Mueller, Daniel J, 1986, *Mengukur Sikap-sikap Sosial (Measuring Social Attitudes)*; terjemahan. Cecep Syarifuddin dkk, Fisip Press Unpas,
- Mulyana, Dedi. 2001. *Ilmu Komunikasi, Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Nanang Fattah. 2013. *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Nazir, M. 1999. *Metode Penelitian*. Penerbit : Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Ndraha, Taliziduhu, 2000. *Ilmu Pemerintahan (I, II, III, IV, V)* BKU Ilmu Pemerintahan : Jakarta.
- Novak, Joseph, D. 1986. *Learning How to Learn*. Australia: Cambridge University Press Melbourne
- Nugroho, Riant D, 2003. *Kebijakan Publik (Formulasi, Implementasi dan Evaluasi)*, PT. Elex Media Komputindo : Jakarta.
- Nurcholis. 2005. *Teori dan Praktek Pemerintahan daan Otonomi Daerah*. Grasindo: Jakarta
- Oxford. 2000. University Press.
- Putra, Fadillah. 2001. *Paradigma Kritis dalam Studi Kebijakan Publik*. Surabaya: Pustaka Pelajar
- Roger Simon, 2000, *Gagasan-gagasan Politik Gramsci*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sadu, 2002. *Manajemen Sumber Daya Aparatur Pemerintah Daerah*. Penerbit: Fokusmedia Bandung
- Siagian, Sondang P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Soenarko. 1998. *Kebijaksanaan Pemerintah*, Surabaya: Papyrus
- Sugiyono, 2003. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung : Alfa Beta.
- Tachjan, H. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Aipi Bandung bekerja sama dengan Pusat KP2W Lembaga Penelitian Unpad.
- Thoah Miftah. 2007. *Manajemen Kepegawaian Sipil Di Indonesia*. Jakarta. Kencana
- Tjiptono, F., Diana, A. 2003. *Total Quality Management*. Andi Offset. Yogyakarta.