

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Upaya mencerdaskan kehidupan bangsa yang berkualitas menjadi perhatian khusus, baik pemerintah maupun swasta dan semuanya sepakat (*unanimous*) untuk mengangkat martabat bangsa melalui pendidikan yang berkualitas. Untuk menghasilkan pendidikan yang berkualitas, tentu lembaga harus mengikuti Standar Pendidikan Nasional (SPN), baik itu yang menyangkut standar sarana dan prasarana, standar isi maupun yang lainnya, disamping memberikan layanan akademik kepada mahasiswa dengan baik.

Layanan akademik merupakan layanan yang diberikan pada mahasiswa mulai dari terdaftar sebagai mahasiswa sampai menghasilkan lulusan yang berkualitas dan berdaya saing tinggi sehingga memuaskan bagi industri atau pengguna lulusan. Adapun Layanan di perguruan tinggi (PT), umumnya menyangkut baik layanan akademik maupun layanan administrasi. Layanan akademik mencakup layanan yang diberikan oleh dosen di kelas atau di laboratorium dalam Proses Belajar Mengajar (PBM), dan metode pengajaran masing-masing serta media yang digunakan dengan dukungan/ ketersediaan sarana dan prasarana belajar yang memadai, dari sisi kuantitas dan kualitasnya, Rencana Program Kegiatan Pembelajaran Semester (RPKPS)/ silabus, kontrak perkuliahan, presensi dan monitoring kegiatan. Adapun layanan administrasi mencakup layanan yang diberikan staf administrasi dalam menunjang layanan akademik seperti administrasi pelayanan teknis, administrasi kemahasiswaan, administrasi PBM, surat pengantar PKL, dan sebagainya. Dengan demikian, keberhasilan lembaga pendidikan sangat ditentukan oleh layanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa. Akan tetapi, semua itu harus ditunjang dengan kurikulum yang berorientasi pada dunia kerja (*link and match*).

Terlepas dari beberapa faktor-faktor yang menentukan mutu pendidikan di atas, layanan akademik kepada mahasiswa merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan mahasiswa dalam meraih kompetensi yang diinginkan. Semakin bagus layanan yang diberikan, maka semakin bagus mutu

pendidikan yang akan didapat. Keberhasilan suatu jasa layanan dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada konsumennya, dalam arti lembaga memberikan layanan yang bermutu kepada para mahasiswa akan sukses dalam mencapai tujuannya. Dengan demikian, isu mutu layanan akademik telah menjadi isu kritis dan perlu pemecahan segera. Oleh karena itu, mutu layanan akademik dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan citra lembaga yang baik

Akan tetapi, tidak sedikit perusahaan yang membuka peluang untuk merekrut tenaga kerja baru, belum dapat dipenuhi oleh pelamar karena kualifikasi yang dibutuhkan tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan. Sehingga berdampak pada banyaknya *unemployment*. Menurut Sub Komisi III (2009) ada beberapa hal yang menjadi penyebab tingginya angka pengangguran, diantaranya adalah: 1) Ketidaksesuaian antara hasil pendidikan dengan kebutuhan dunia kerja, 2) Ketidakseimbangan permintaan dan penawaran, serta kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang dihasilkan masih rendah, dan 3) Kesempatan kerja yang terbatas telah membuat kompetisi semakin ketat antar pencari kerja dan seringkali mereka melamar dan menerima pekerjaan apa saja meskipun tidak sesuai dengan kualifikasi pendidikannya. Lebih jauh, ketua komite tetap sertifikasi tenaga kerja Kamar Dagang dan Industri (Kadin) Abdurrahman (2014) mengatakan bahwa *gap* terjadi karena suplai tenaga kerja yang disediakan lembaga pendidikan tidak sepenuhnya terserap oleh pelaku industri. Penyebabnya, banyak tenaga kerja tidak memiliki bukti yang menunjukkan kompetensi kerja di bidang tertentu. "Masih ada *gap* antara suplai tenaga kerja dengan kebutuhan pelaku usaha," ujar Sumarna dalam diskusi 'Pengembangan SDM Perusahaan Berbasis Kompetensi Menghadapi Pasar Bebas ASEAN 2015.'" Lebih jauh beliau mengutip data Bank Dunia tahun 2010 yang menunjukkan kecenderungan sulitnya pelaku industri menemukan tenaga kerja dengan kemampuan yang sesuai kebutuhan.

Dengan demikian, untuk kualifikasi masih ada *gap* antara kualitas yang dihasilkan oleh lembaga-lembaga pendidikan dengan kualifikasi yang dibutuhkan oleh dunia usaha/industri sebagai user-nya. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pendidikan yang masih rendah dan belum mampu menjawab kebutuhan pasar. Pelamar hanya mengandalkan ijazah dan tidak mempunyai sertifikasi kompetensi.

Menurut Tilaar (2004) hal ini ditandai oleh: (1) kualitas pendidikan yang masih rendah; (2) pendidikan yang belum relevan dengan kebutuhan pembangunan akan tenaga terampil; (3) manajemen pendidikan yang belum tertata secara efisien. Pandangan ini mengakibatkan pada lulusan yang kurang mampu menghalangi tuntutan zaman yang sering disoroti oleh masyarakat pemakai lulusan tersebut.

Hasil temuan, Rikawarastuti (2012) tentang persepsi kepuasan mahasiswa Politeknik Kesehatan Kemenkes Jakarta I tahun 2011 adalah Persepsi kepuasan mahasiswa yang puas sebanyak 100 orang (53.5%) sedangkan yang tidak puas sebanyak 87 orang (46.5%). Faktor dimensi mutu yang memuaskan mahasiswa adalah *reability*/ kehandalan, *responsiveness*/ ketanggapan, *assurance and competence* /keyakinan dan keterampilan, *emphaty*/empati, *communication*/ komunikasi, *accessibility*/akses, sedangkan dimensi mutu yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan berkelanjutan adalah *tangibles*/tampilan, *security*/keamanan, perpustakaan, dan *laboratory*. bahwa dimensi mutu yang memperoleh penilaian baik dari mahasiswa adalah *reability*, *assurance* dan *emphaty*. Sedangkan dimensi yang dinilai kurang baik menurut mahasiswa adalah *tangibles*, perpustakaan, dan *laboratory*. Hal ini sejalan dengan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Politeknik Kesehatan Kemenkes Bandung tahun 2012 disebutkan bahwa prosentase penerapan lulusan di pasar kerja < 6 bulan sebesar 57,77%. Fakta ini menunjukkan bahwa, layanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa belum optimal dan terjadi berulang-ulang, khususnya layanan akademik yang menyangkut fasilitas pendukung kegiatan praktek. hal ini akan mengakibatkan berturunnya mutu lulusan mengingat pendidikan vokasi syarat dengan kompetensi dan dididik untuk menjadi tenaga terampil dibidangnya. Dengan demikian perlu adanya usaha untuk memperbaiki mutu layanan akademik, terutama fasilitas. Bila dikaitkan dengan pendidikan politeknik yang merupakan pendidikan pada jalur pendidikan professional yang menghasilkan sumber daya manusia yang memiliki keahlian dan keterampilan pada bidangnya masing-masing serta memiliki kemampuan penerapan ilmu dan teknologi secara praktis. Adapun tujuan untuk menghasilkan lulusan yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan oleh *stakeholders (link and match)*, sehingga

lulusan politeknik memiliki daya saing tinggi untuk mendapatkan pekerjaan. Dengan demikian pendidikan Politeknik yang syarat dengan praktikum, perlu dukungan fasilitas PBM praktek.

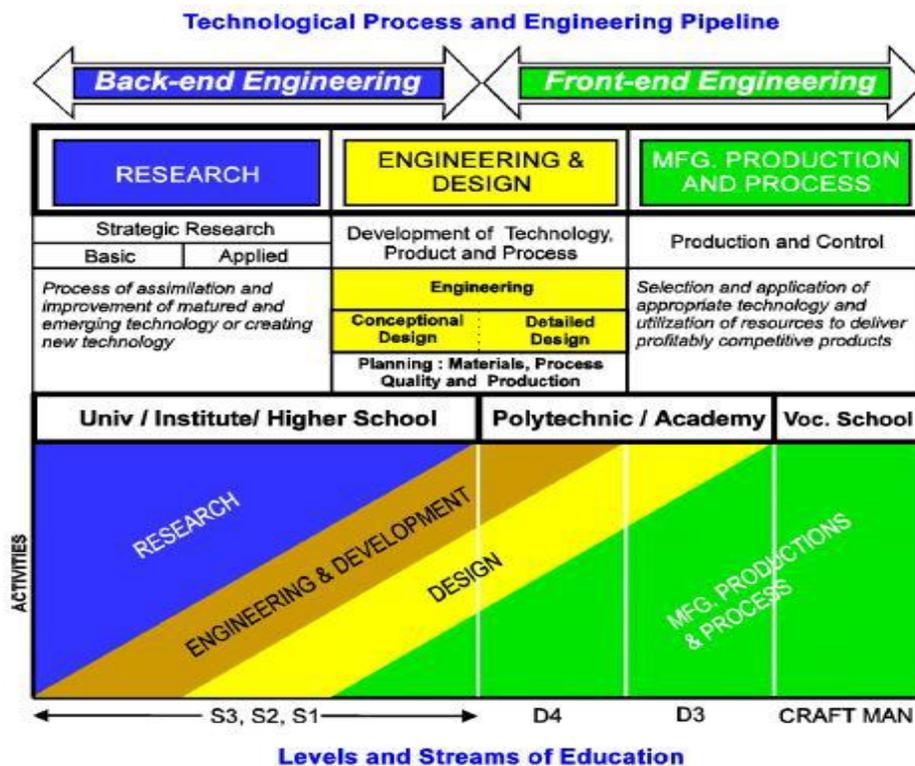
Politeknik adalah Perguruan Tinggi yang menyelenggarakan pendidikan vokasi dalam berbagai rumpun ilmu pengetahuan dan/atau teknologi dan jika memenuhi syarat, Politeknik dapat menyelenggarakan pendidikan profesi. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 4 tahun 2014 tentang penyelenggaraan PT dan pengelola PT, pasal 1. Pendidikan politeknik diselenggarakan dalam rangka memenuhi kebutuhan tenaga kerja profesional pada level supervisi di industri. Pendidikan politeknik adalah pendidikan tinggi vokasi yang mempersiapkan peserta didik untuk memiliki pekerjaan dengan keahlian terapan tertentu, maksimal jenjang pendidikannya setara dengan program sarjana. Sistem penyelenggaraan pendidikan yang diterapkan di politeknik adalah sistem paket, dimana setiap mahasiswa wajib mengikuti semua mata kuliah yang tercantum dalam kurikulum. Sistem paket diterjemahkan sebagai jumlah mata kuliah dengan total SKS per semester. Di samping menghasilkan lulusan yang berkualitas dan memiliki keterampilan, lulusan politeknik dididik untuk memiliki jiwa wirausaha, serta mampu bersaing di tingkat nasional maupun tingkat internasional. Hadiwaratama (2003 : 564) menyatakan bahwa:

Pendidikan diploma politeknik memiliki sifat dan tujuan khusus sebagai jalur pendidikan keahlian kejuruan yang berciri ilmu terapan dan bersifat *occupational* atau *job-specific*, sehingga lebih langsung bersentuhan dengan dunia usaha dan kerja.

Dengan demikian kebutuhan akan relevansi dan produktivitas dirasakan lebih nyata pada pendidikan jalur diploma daripada pendidikan tinggi pada jalur sarjana.

Sejalan dengan sistem pendidikan tinggi Indonesia, pendidikan tinggi diploma politeknik memiliki ciri-ciri khusus yang berbeda dengan pendidikan tinggi sarjana Pendidikan diploma bersifat memberikan pendidikan keahlian tetapan yang lebih menitik beratkan pada *to know how* dari pada *to know why* dan tidak memberikan gelar akademik kesarjanaan tetapi memberikan diploma keahlian kepada para lulusannya. Rifai (2013: 131), membedakan pendidikan

vokasi dengan pendidikan akademik dengan cara belajar (*ways of learning*). Secara historis pendidikan vokasi diidentifikasi dengan adanya magang di tempat kerja, dimana metode belajar-mengajar dilakukan dengan observasi, imitasi dan koreksi personal, bukan dengan cara penerapan preposisi umum di ruang kelas dan melalui buku teks. Posisi pendidikan Politeknik di Indonesia menurut Hadiwaratama (2007) digambarkan dalam diagram antara jenjang pendidikan dengan aktivitas pekerjaan di dunia kerja sebagaimana dapat dilihat pada Gambar 1.1. Tenaga teknisi tingkat menengah lulusan Diploma III Politeknik diharapkan mampu menerjemahkan konsep ilmu pengetahuan dan teknologi ke dalam tugas-tugas praktis yang dibutuhkan di lapangan. Capaian pembelajaran pendidikan Diploma III Politeknik adalah mampu mengaplikasikan pengetahuan ke dalam suatu rancangan produk atau proses mengaplikasikan pengetahuan ke dalam perencanaan dan pengendalian produksi. Dengan demikian, gambar 1.1. juga menunjukkan bahwa politeknik memiliki peran tersendiri dalam menghadapi perkembangan teknologi dan industri.



Gambar 1.1.

Diagram Aktivitas Pekerjaan di Dunia Kerja dengan Jenjang Pendidikan

Sumber: Hadiwaratama (2007)

Berangkat dari persoalan-persoalan dan tantangan yang dihadapi PT, seperti yang telah dipaparkan pada latar belakang masalah, bahwa tuntutan akan mutu lulusan hampir dirasakan sebgaiian besar PT, termasuk Politeknik. Namun tuntutan akan kualitas pendidikan lebih ditekankan pada pendidikan vokasi. Pendidikan politeknik menekankan pada *practical application* sehingga mencetak lulusan siap untuk bekerja. PT atau Institusi lebih cocok dikatakan sebagai jalur akademik, sedangkan Politeknik merupakan jalur profesional (praktis). disamping perkuliahan PT mendalami berbagai macam ilmu secara mendalam dan komperhensif, dan lebih terkonsentrasi pada berbagai teori-teori. Sedangkan pada model pendidikan Politeknik lebih diperkuat justru pemahaman-pemahaman praktis, bagaimana mengejewantahkan teori yang dipelajari ke dalam sebuah aktivitas yang konkrit.

Politeknik Manufaktur (Polman) Negeri Bandung merupakan politeknik yang pertama kali berdiri di Indonesia dan merupakan politeknik percontohan dalam pengembangan sistem pendidikan politeknik di Indonesia. Polman Bandung, sampai saat ini masih menjadi contoh dalam keberhasilannya untuk menghasilkan lulusannya yang siap kerja. Dilihat dari keterkaitannya dengan relevansi, kondisi kurikulum dan sarana laboratorium, Polman selalu mengikuti dengan perkembangan pasar dengan cepat, meskipun dari sisi jumlah peralatan masih kurang. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rifandi (2013) menyebutkan bahwa profesionalitas dosen tidak memiliki pengaruh yang signifikan, terhadap mutu pembelajaran akan tetapi media pembelajaran memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pembelajaran. Sehingga di Polman, kompetensi lulusan tidak dipengaruhi oleh mutu pembelajaran. Lulusan Polman lebih percaya bahwa mutu pembelajaran dipengaruhi oleh fasilitas pembelajaran dan media pembelajaran. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas pendukung kegiatan PBM sangat signifikan.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti ditemukan bahwa ada beberapa persoalan dengan fasilitas pendukung kegiatan praktek yang berkenaan dengan jumlah peralatan laboratorium dimana rasio jumlah peralatan

laboratorium tidak seimbang dengan jumlah mahasiswa sehingga memepersulit pengaturan jadwal pemakaian alat-alat tersebut karena juga digunakan lintas prodi.. Lebih jauh, belum adanya sistem informasi yang terintegrasi antara bidang keuangan, BAAK dan bagian-bagian tertentu yang saling membutuhkan informasi dengan cepat berkenaan dengan akademik mahasiswa.

Demikian juga Politeknik Kesehatan (Poltekkes Kemenkes) Bandung yang selalu mencetak tenaga-tenaga terampil di bidangnya. Kedua politeknik ini mempunyai tujuan yang sama, yaitu mencetak lulusan yang berkualitas dan mampu bersaing, baik skala nasional maupun global. Dari isi kurikulum, kedua politeknik ini sama – sama lebih banyak menerapkan *practical application* dari pada teori. Sehingga, semakin bagus keberadaan fasilitas peralatan lab, semakin mempertajam kompetensi *hardskill* mahasiswa. Akan tetapi, perkembangan teknologi yang semakin cepat, belum sepenuhnya mampu dimbangi dengan penambahan infrastruktur lab dengan cepat oleh lembaga. Dengan demikian, perlu penyesuaian instrumntasi baru bagi para alumni bila berada di lapangan. Lebih jauh, seiring dengan perkembangan teknologi instrumntasi yang cepat, khususnya Poltekkes Kemenkes Bandung belum mampu mengimbangi peralatan lab sesuai dengan perkembangan teknologi ataupun kebutuhan di lapangan, karena perubahan dunia industri berjalan secara dinamis. Disamping itu, adanya keterbatasan jumlah peralatan laboratory, yaitu jumlah rasio peralatan yang digunakan untuk praktek belum sepadan dengan jumlah mahasiswa sehingga mahasiswa tidak bisa melakukan kegiatan praktek dalam waktu yang sama dengan alat yang sama secara individu. Hal ini akan berdampak pada antrian mahasiswa bila melaksanakann kegiatan praktek. lebih jauh, mahasiswa pada saat melaksanakan kegiatan praktek, kadang-kadang terjadi kendala bahan prakteknya belum tersedia sehingga harus menunda kegiatan praktek.

Berdasarkan persoalan-persoalan di atas, bila tidak ditangani secara serius, maka akan menimbulkan persoalan yang berkepanjangan, terutama dengan perkembangan teknologi dan dan meningkatnya permintaan tenaga kerja yang berkualitas.. Hal ini yang mnyebabkan ketrarikan peneliti ingin membedah masalah-masalah yang berkaitan dengan mutu layanan akademik yang diimplementasikan oleh Polman Negeri Bandung dan Poltekkes Kemenkes

Bandung. Adapun mutu layanan akademik yang diteliti focus pada kurikulum, proses belajar mengajar, fasilitas pendukung kegiatan proses belajar mengajar, dan sistem informasi pendukung layanan akademik.

B. Fokus Penelitian

Mutu layanan akademik merupakan faktor yang sangat menentukan untuk menciptakan suasana akademik, khususnya terciptanya proses pembelajaran di PT yang sesuai dengan visi, misi, dan tujuan PT tersebut. Mutu layanan akademik akan menciptakan suasana yang kondusif bagi kegiatan akademik sehingga akan tercipta interaksi antara dosen dengan mahasiswa, mahasiswa dengan mahasiswa, dan dosen dengan dosen dalam pembelajaran dengan baik. Adapun proses pembelajaran tersebut melibatkan sumber daya pendidikan yang berkualitas, baik itu dosen, laboran, infrastruktur, kurikulum, manajemen, laboratorium, maupun perpustakaan. Hal ini akan sangat mempengaruhi proses kelancaran pembelajaran dan akhirnya akan berakibat pada meingkatnya mutu lulusan. Dengan demikian, banyak yang terlibat dalam mendukung terciptanya pendidikan yang berkualitas, baik tenaga akademik meliputi dosen, unsur tenaga penunjang akademik yaitu laboran dan tenaga administrasi akademik disamping SDM dan sarana dan prasarana.

Berkenaan pengamatan awal tentang layanan akademik Poltekkes Kemenkes Bandung dan Polman Bandung, ada beberapa persoalan yang disinyalir terhadap mutu layanan akademik: 1) rasio jumlah peralatan laboratorium tidak seimbang dengan jumlah mahasiswa, hal ini mengakibatkan mahasiswa tidak bisa melaksanakan kegiatan praktek secara individu (alat tertentu) dan harus dibagi menjadi kelompok. Meskipun secara substansi tidak akan mengurangi dari kegiatan praktek, namun dari sisi waktu akan ada penambahan, apalagi pada saat UAS praktek membutuhkan waktu yang cukup lama karena praktikum dilakukan secara individu. 2) belum mampu merespon kondisi kurikulum dan ketersediaan fasilitas pendidikan yang diharapkan oleh *stakeholders* dengan cepat, 3) belum mampu bersaing dalam tingkat internasional. Lebih jauh, Berdasarkan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Politeknik Kesehatan Bandung tahun 2012 disebutkan bahwa dari hasil

pengukuran kinerja didapatkan capaian kinerja rata-rata Poltekkes Kemenkes Bandung sebesar 126,26% dengan rincian:

1. Prosentase penyerapan lulusan di pasar kerja < 6 bulan sebesar 57,77% dengan capaian kinerja 101,35%.
2. Prosentase lulusan tepat waktu sebesar 99,52% dengan capaian kinerja 100,58%.
3. Jumlah lulusan dengan IPK $\geq 3,00$ sebesar 99 % dengan capaian kinerja 101,02 %.

Berdasarkan LAKIP di atas bisa disimpulkan secara umum bahwa layanan akademik berkenaan dengan ketuntasan belajar dan pencapaian IPK sudah sesuai dengan target yang diinginkan. Akan tetapi bila dikaitkan dengan kerserapan dengan dunia kerja, rata-rata masa tunggu, dirata-rata dari semua program studi hanya 57,77 %. Hal ini menunjukkan bahwa keterserapan ke dunia kerja belum optimal dan ini masih didominasi oleh program studi tertentu, yaitu jurusan Kebidanan dan Analisis Kesehatan menempati urutan tertinggi (100%) keterserapannya dalam dunia kerja dengan masa tunggu dibawah 6 bulan setelah diwisuda. Kemudian diikuti oleh jurusan Keperawatan, Keperawatan Gigi dan Kesehatan Lingkungan. Meskipun secara keseluruhan LAKIP tahun 2012 melebihi target (126,26 %), akan tetapi ada beberapa kendala, yaitu:

1. Persaingan kerja lulusan yang semakin ketat, terutama pada era global, bukan hanya dengan dalam negeri tetapi juga tenaga kerja asing.
2. Sarana dan prasarana perpustakaan dan laboratorium serta unit-unit pendukung proses belajar mengajar belum memenuhi standar yang ditetapkan.
3. Belum optimalnya penggunaan teknologi informasi.

Dengan demikian perlu adanya usaha nyata dalam meningkatkan mutu proses belajar, sehingga keluarannya akan membaik.

Berkenaan dengan identifikasi masalah di atas, menunjukkan bahwa tidak sedikit faktor yang terlibat dengan mutu layanan akademik yang dilakukan oleh kedua politeknik tersebut. Karena kompleksitas masalah tersebut dan dengan mempertimbangkan adanya keterbatasan waktu dan kemampuan peneliti, maka permasalahan tersebut perlu dibatasi, sehingga penelitian ini difokuskan

pada upaya mendeskripsikan kebijakan mutu layanan akademik, implemetasi mutu layanan akademik, monitoring mutu layanan akademik, dan mengembangkan peningkatan mutu layanan akademik Politeknik ke depan. Lebih jauh, penelitian ini juga difokuskan pada persoalan-persoalan yang dihadapi oleh kedua politeknik tersebut dalam mengimplementasikan mutu layanan akademik dan bagaimana solusinya.

C. Pertanyaan Penelitian

Berkenaan dengan isu yang dikaji, penulis kemukakan pertanyaan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kebijakan mutu layanan akademik Poltekkes Kemenkes Bandung dan Polman Negeri Bandung?
2. Bagaimana implementasi mutu layanan akademik yang dilaksanakan oleh Poltekkes Kemenkes Bandung dan Polman Negeri Bandung?
3. Bagaimana monitoring mutu layanan akademik dilakukan dan kendala-kendala apa yang dihadapi dalam mengimplementasikan mutu layanan akademik oleh Poltekkes Kemenkes Bandung dan Polman Negeri Bandung?
4. Bagaimana perspektif pengembangan mutu layanan akademik Poltekkes Kemenkes Bandung dan Polman Negeri Bandung ke depan?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian tersebut, maka tujuan penelitian yang akan dicapai sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan kebijakan mutu layanan akademik Poltekkes Kemenkes Bandung dan Polman Negeri Bandung.
2. Mendeskripsikan implementasi mutu layanan akademik yang dilaksanakan oleh Poltekkes Kemenkes Bandung dan Polman Negeri Bandung.
3. Mendeskripsikan monitoring mutu layanan akademik dan menganalisa kendala-kendala yang dihadapi oleh Poltekkes Kemenkes Bandung dan Polman Negeri Bandung dalam mengimplementasikan mutu layanan akademik.

4. Mengembangkan peningkatan mutu layanan akademik Poltekkes Kemenkes Bandung dan Polman Negeri Bandung ke depan.

E. Manfaat/ Signifikansi Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan beberapa manfaat yang ingin dicapai dalam tujuan penelitian ini, maka hasil temuan penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi secara optimal, memberikan manfaat baik secara akademis maupun praktis sebagai berikut :

1. Secara Teoritik

- a. Penelitian ini bisa memberikan khasanah dan wawasan keilmuan, khususnya dalam pengembangan mutu layanan akademik politeknik dalam meningkatkan mutu lulusan, sehingga mampu mencapai kompetensi lulusan yang berkualitas.
- b. Penelitian ini bisa memberikan pengayaan (*enrichment*) khazanah pengetahuan di bidang analisis kebijakan kependidikan, khususnya mengenai kebijakan penerapan mutu layanan akademik.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan rujukan bagi peneliti selanjutnya dalam melakukan kajian yang serupa.

2. Secara Praktis

Secara praktis, manfaat hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi para pengambil kebijakan dalam menentukan mutu layanan akademik.

F. Struktur Organisasi Disertasi

Disertasi ini disusun secara sistematis dengan mengikuti mekanik penulisan karya ilmiah pada Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) tahun 2014 yang terdiri dari:

Bab I Pendahuluan, yang berisi Latar Belakang Penelitian, Identifikasi dan Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat/ Signifikansi Penelitian, dan Struktur Organisasi Disertasi

Bab II Kajian Pustaka dan Kerangka Pemikiran, yang terdiri Mutu Layanan Akademik. dalam Perspektif Administrasi Pendidikan, Mutu Layanan

Akademik di Perguruan Tinggi, Kebijakan Layanan Akademik Perguruan Tinggi, Monitoring Layanan Akademik, Perspektif Pengembangan Mutu Layanan Akademik di Perguruan Tinggi, Kajian Penelitian Terdahulu, dan Kerangka Berfikir Penelitian

Bab III Metode Penelitian berisi : Lokasi dan Sample Penelitian, Desain Penelitian, Metode Penelitian, Definisi Operasional, Instrumen Penelitian, Proses Pengembangan Instrumen, Teknik Pengumpulan Data, dan Analisis Data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, berisi tentang Analisis Data dan Temuan yang berhubungan dengan Pertanyaan Penelitian dan Pembahasan Temuan. Sedangkan Bab V Simpulan, Implikasi, dan Rekomendasi.

