

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pendidikan merupakan kebutuhan bagi setiap manusia untuk memperoleh kehidupan yang lebih baik. Melalui pendidikan setiap manusia memperoleh ilmu pengetahuan yang berguna untuk keberlangsungan hidupnya. Pendidikan sendiri adalah hak setiap warga negara Indonesia sesuai amanat Undang-undang Dasar 1945. Oleh karena itu, pemerintah berkewajiban menyelenggarakan suatu pendidikan yang berakar pada nilai-nilai agama, kebudayaan nasional Indonesia dan harus tanggap pada perubahan zaman. Pendidikan sendiri dijadikan salah satu pilar terpenting dalam meningkatkan kualitas manusia, yang juga merupakan komponen variabel dalam menghitung Indeks Pembangunan Manusia (IPM). Oleh karena itu, pembangunan pendidikan harus mampu menjamin pemerataan kesempatan pendidikan, peningkatan mutu serta relevansi dan efisiensi manajemen pendidikan untuk menghadapi tantangan sesuai dengan tuntutan perubahan kehidupan di masa depan.

Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Indonesia berada di urutan ke-111 dari 182 negara di dunia. Sementara di ASEAN, Indonesia masuk di urutan ke-6 dari 10 negara. Jatuhnya Indeks Pembangunan Manusia (IPM) atau rendahnya sumber daya manusia (SDM) disebabkan oleh masalah pendidikan,

kesehatan, dan kemiskinan. Dari segi aspek pendidikan saja, sebanyak 55% penduduk Indonesia tidak tamat jenjang sekolah dasar (Metro TV News\_Online, 06 Juli 2011).

Menurut Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 50 Ayat 3 mengamanatkan, bahwa Pemerintah dan/atau pemerintah daerah menyelenggarakan sekurang-kurangnya satu satuan pendidikan pada semua jenjang pendidikan untuk dikembangkan menjadi satuan pendidikan yang bertaraf internasional. Jenjang pendidikan yang dimaksud adalah pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi.

Salah satu upaya menuju satuan pendidikan bertaraf nasional dan internasional tersebut adalah melalui penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001. Karena dengan penerapan ISO 9001, indikator keberhasilan yang ingin dicapai sistem manajemen lembaga pendidikan semakin jelas sehingga dapat meningkatkan mutu pengelolaan pendidikan secara menyeluruh sekaligus meningkatkan mutu lulusan.

Akhir-akhir ini, banyak lembaga pendidikan khususnya perguruan tinggi yang sudah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dan salah satunya adalah Universitas Pendidikan Indonesia (UPI). Di mana, UPI selama tahun 2010 telah mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008 bagi 8 unit kerja yang ada di lingkungan UPI tersebut. Kedelapan unit kerja ini adalah Kampus Cibiru, Laboratorium Kimia Instrumen FPMIPA, Prodi Bahasa Inggris, Prodi Bahasa Perancis, Perpustakaan dan 3 unit kerja SPs UPI (Prodi

Bahasa Indonesia, Prodi Administrasi Pendidikan, Prodi Bimbingan dan Konseling). Melalui *Tagline* nya “Mutu atau Mati” dalam penyerahan sertifikat ISO 9001:2008 terlihat jelas bahwa UPI berkomitmen untuk memposisikan mutu sebagai pondasi dalam memberikan jasa layanan pendidikan kepada *stakeholders*. Bukan hanya unit akademik saja yang diorientasikan untuk memposisikan mutu sebagai pondasi dalam pelayanan di UPI, tetapi juga unit kerja non akademik, sebagai pendukung kegiatan akademik, diarahkan juga untuk mencapai derajat mutu sesuai dengan standar yang ideal. Pencapaian mutu yang baik muaranya adalah peningkatan kualitas layanan (Kabar UPI\_Online, 17 Juli 2011).

Lahirnya konsep lembaga pendidikan yang melakukan pendekatan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 tersebut mengajak organisasi menganalisis persyaratan pelanggan, menetapkan proses yang mampu memberi sumbangan bagi produk yang dapat diterima oleh pelanggan dan supaya konsisten dalam menjaga kualitas produk. Proses-proses tersebut harus terkendali (Mulyono,2008). Melalui penerapan ISO 9001 ini, proses manajemen dilaksanakan sesuai dengan standar mutu yang ada dan seluruh kualitas terus-menerus dikontrol lebih baik untuk mencapai tujuan organisasi. (Ahmad Su’adi dalam Mulyono, 2008).

Menurut Mulyono (2008), penerapan manajemen mutu ISO 9001:2000 di lingkungan lembaga pendidikan bertujuan untuk: (1) meningkatkan kepuasan pelanggan, (2) membangun kesadaran tentang perlunya melakukan pelayanan secara prima terhadap pelanggan, (3) mendidik

pengelola lembaga pendidikan agar taat terhadap sesuatu yang disepakati, dan (4) menyiapkan dokumen mutu.

Pelayanan pendidikan di Indonesia adalah tanggung jawab kita bersama, di mana dibutuhkan peran serta masyarakat untuk membantu pembangunan pendidikan tetapi dengan dalih “Pendidikan tanggung jawab kita bersama” pemerintah seolah-olah lepas dari tanggung jawabnya begitu saja. Namun, tidak dapat dipungkiri bila pelayanan pendidikan khususnya dari sektor publik masih banyak kendala dan hambatan dalam hal kualitas pelayanan. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan masih sangat rendah. Hal ini dibuktikan dari penelitian yang dilakukan terhadap kualitas pelayanan di birokrasi.

Berdasarkan penelitian mengenai Pelayanan Publik di Indonesia yang dilakukan oleh lembaga penelitian Universitas Indonesia (2002) dalam naskah akademik Undang-undang Pelayanan Publik (dalam Muchamad Arif Zamani, 2010). Indonesia mengalami *Lack of Public Service*, Indonesia lebih mirip sebagai model Negara *beamtenstaat* (Negara birokrasi/Negara pejabat) ketimbang negara yang menjunjung tinggi unsur *welfare state*.

*The Fund For Peace* membuat sebuah riset Indeks Persepsi Negara Gagal semenjak tahun 2005 yang dikutip dari (Muchamad Arif Zamani,2010), Indonesia mendapatkan sinyal *warning* menjadi Negara gagal. Persepsi ini muncul dari sepuluh indikator yang salah satunya adalah progresif kemerosotan publik.

*“Disappearance of basic state functions that serve the people, including failure to protect citizens from terrorism and violence and to provide essential service, such as health, education, sanitation, and public transportation”.*

Dari, wacana tersebut dapat disimpulkan bahwa pemerintah yang seharusnya berfungsi sebagai pelayan bagi masyarakatnya, saat ini tidak mampu memberikan layanan yang terbaik bagi masyarakatnya sendiri di mana pemerintah gagal dalam memberikan jaminan kenyamanan dalam urusan publik, seperti kesehatan, pendidikan dan sarana transportasi umum.

Pelayanan publik saat ini sudah menjadi isu penting yang selalu dikaitkan dengan penyelenggaraan pemerintahan suatu negara. Hal ini, tidak mengherankan karena manusia terus berkembang seiring dengan perubahan zaman dan semakin peka pemahamannya terhadap hak dan kewajibannya sebagai warga negara sehingga tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik semakin meningkat. Perkembangan kondisi saat ini, tentunya sangat dibutuhkan sikap profesional dan proporsional oleh setiap penyelenggara pemerintahan di Indonesia.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Akan tetapi, kenyataannya hingga saat ini masih saja ditemui pengaduan masyarakat atas pelayanan publik di media massa, jika hal ini tidak disikapi dengan baik oleh pemerintah maka akan menimbulkan citra yang buruk di masyarakat. Padahal sejatinya, fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik (MenPAN, 2004:5). Dalam Undang-undang No.32 dan Undang-undang No.33 tahun 2004 tentang otonomi daerah pun disimpulkan dengan jelas bahwa otonomi daerah telah diberikan kewenangan dan keleluasaan kepada daerah untuk menyelenggarakan pemerintahan. Kewenangan tersebut semestinya dipergunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kesejahteraan masyarakat. Mubyarto (2000) dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005), menyebutkan bahwa pada hakikatnya otonomi daerah adalah penyerahan wewenang segala urusan pemerintah ke kabupaten/kota, sehingga diharapkan pemerintah kabupaten/kota dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat (lebih lancar, lebih cepat, dan lebih murah).

Pelayanan sendiri dari aspek segi ekonomi, dinilai sebagai alat pemuas kebutuhan sama seperti barang. Akan tetapi, yang membedakannya dengan barang, seperti yang dikemukakan oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005) adalah produknya yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan. Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan



umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik/umum.

Menurut Kusumadewi Priraharjo, rendahnya kualitas pelayanan pendidikan di Indonesia terangkum dalam tiga (3) aspek umum dan aspek khusus. Aspek umum meliputi :

1. Masalah pada Efektivitas.

Pendidikan yang efektif adalah suatu pendidikan yang memungkinkan peserta didik untuk dapat belajar dengan mudah, menyenangkan dan dapat tercapai tujuan sesuai dengan yang diharapkan. Berdasarkan survei lapangan yang dilakukan oleh praktisi pendidikan, penyebab rendahnya kualitas pelayanan pendidikan adalah tidak adanya tujuan yang jelas sebelum kegiatan pembelajaran dilaksanakan.

2. Masalah pada Efisiensi

Efisien adalah bagaimana menghasilkan efektifitas dari suatu tujuan dengan proses yang lebih 'murah'. Beberapa masalah efisiensi pengajaran di Indonesia adalah mahalnya biaya pendidikan, waktu tatap muka yang digunakan dalam proses pendidikan yang cukup lama, mutu pengajar yang terkadang tidak sesuai dengan kompetensi, sistem pendidikan yang berubah-ubah dan banyak hal lain yang menyebabkan kurang efisiennya proses pendidikan di Indonesia. Yang juga berpengaruh dalam peningkatan sumber daya manusia Indonesia yang lebih baik.

### 3. Masalah pada Standarisasi pengajaran.

Peserta didik Indonesia terkadang hanya memikirkan bagaimana agar mencapai standar pendidikan saja, bukan bagaimana agar pendidikan yang diambil efektif dan dapat digunakan. Tidak peduli bagaimana cara agar memperoleh hasil atau lebih spesifiknya nilai yang diperoleh, yang terpenting adalah memenuhi nilai di atas standar saja. Hal seperti di atas sangat disayangkan karena berarti pendidikan seperti kehilangan makna saja karena terlalu menuntun standar kompetensi. Hal itu jelas salah satu penyebab rendahnya mutu pendidikan di Indonesia

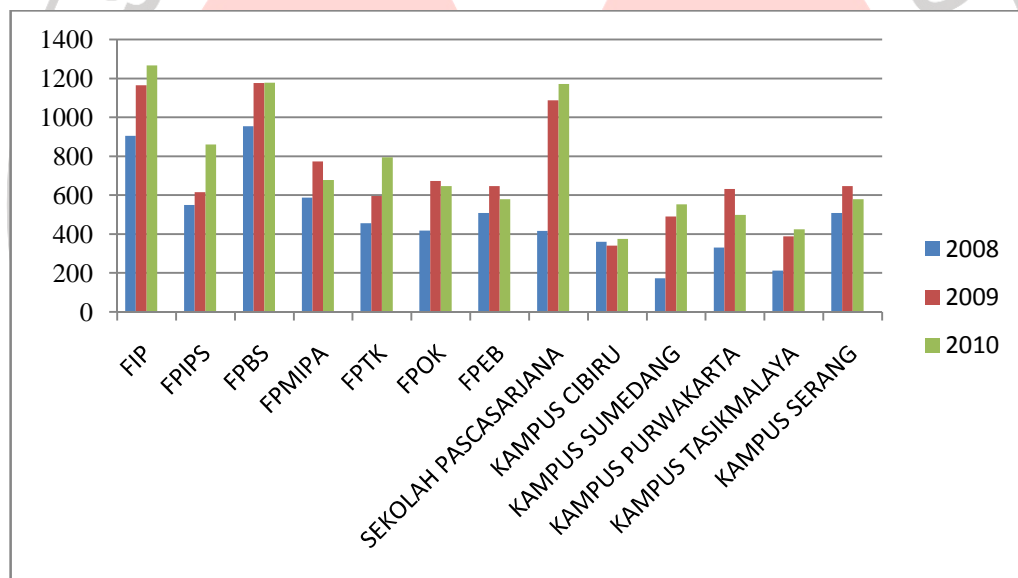
Sedangkan permasalahan yang terjadi dalam aspek khususnya ialah permasalahan dalam hal: (1) Rendahnya sarana fisik, (2) Rendahnya kualitas guru, (3) Rendahnya kesejahteraan guru, (4) Rendahnya prestasi siswa, (5) Rendahnya kesempatan pemerataan pendidikan, dan (6) Mahalnya biaya pendidikan. (Artikel Pendidikan\_Online, 06 Juli 2011).

Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) adalah salah satu perguruan tinggi terkemuka di Bandung, yang mencetak tenaga ahli pendidikan dan profesional. Produk dari UPI sendiri adalah memberikan pelayanan pendidikan bagi masyarakat. Saat ini, UPI memiliki tujuh (7) fakultas, Sekolah Pasca Sarjana (SPs), dan Kampus Daerah. Sebagai sebuah perguruan tinggi yang berstatus Badan Layanan Umum (BLU), yang memiliki tujuan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Maka, Pihak UPI sendiri terus berupaya



dan mengoptimalkan dalam hal pemberian pelayanan yang terbaik bagi mahasiswa, orang tua mahasiswa, masyarakat dan pihak yang berkepentingan. Dengan peningkatan mutu dan penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO yang baik, diharapkan mampu meningkatkan citra perguruan tinggi tersebut di mata masyarakat.

Berikut ini akan disajikan grafik jumlah mahasiswa UPI Kontrak Kuliah tahun ajaran 2010/2011 dalam 3 angkatan terakhir (Angkatan 2008-2010) dalam grafik 1.1 di bawah ini.



**Grafik 1.1**

### **Mahasiswa Kontrak Kuliah Tahun Ajaran 2010/2011 Angkatan 2008-2010**

Berdasarkan diagram batang di atas, terlihat bahwa dari tahun ke tahun terjadi pertambahan jumlah mahasiswa UPI, yang paling signifikan terlihat di bagian Sekolah Pascasarjana (SPs), hal ini mengindikasikan dengan

*concern* UPI dalam menetapkan sistem manajemen mutu yang berorientasi pada kepuasan pelanggan akhirnya mampu menarik banyak mahasiswa untuk dapat mempercayakan kebutuhan pendidikannya pada UPI.

Berdasarkan hasil pra penelitian yang telah peneliti lakukan dengan menyebarkan kuesioner pada mahasiswa UPI, diperoleh fakta bahwa 6 dari 10 mengatakan bahwa mereka merasa tata cara prosedur pelayanan masih berbelit-belit dan kurang terbuka, disiplin petugas pelayanan yang kurang sehingga mengakibatkan tidak tepat waktunya pelayanan yang dijanjikan, dan kurang jelasnya tanggung jawab penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan yang diberikan. Lalu, 7 dari 10 mengatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan yang kurang terbuka. 4 dari 10 mengatakan bahwa kurang jelasnya jadwal pelayanan yang diberikan, sarana dan prasarana yang masih belum lengkap, serta keamanan yang dirasa masih rawan karena masih banyak terjadi kasus pencurian kendaraan di lingkungan UPI. Dari permasalahan di atas, peneliti menyimpulkan masalah tersebut ke dalam beberapa indikator yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan di UPI masih banyak yang perlu diperbaiki, hal ini ditunjukkan dengan kurangnya pelayanan dalam hal-hal berikut ini: (1) tata cara prosedur pelayanan, (2) kedisiplinan dari petugas pelayanan, (3) tanggung jawab dari petugas pelayanan, (4) kecepatan pelayanan, (5) kepastian jadwal pelayanan, (6) kenyamanan lingkungan, dan (7) keamanan lingkungan yang ada di UPI.

Dari fakta yang dikemukakan di atas, sebagai organisasi penyedia pelayanan pendidikan yang memiliki tujuan dan strategi dalam meningkatkan mutu pelayanan, manajemen UPI memerlukan suatu audit. Salah satu dari 20 elemen persyaratan ISO adalah audit mutu internal (Buntje Harbunangin&Pardamean Ronitua Harahap, 1995). Menurut, Ihyarul Ulum (2009) mengatakan bahwa pengukuran audit sendiri adalah melalui 2 hal, yaitu alokasi biaya (efisiensi) dan kualitas pelayanan (efektivitas). Peranan audit mutu internal dapat membantu manajemen dalam mengendalikan kualitas pelayanan bagi peserta didiknya. Di mana, UPI yang berdiri sebagai penyedia pelayanan pendidikan kepada masyarakat, setiap sumber daya manusia (SDM) yang ada dalam UPI tersebut harus mampu melaksanakan tujuan dari perguruan tinggi tersebut secara maksimal dengan terus berupaya memberikan pelayanan yang bermutu, aman dan maksimal bagi para peserta didiknya.

Audit mutu adalah suatu kegiatan pemeriksaan yang sistematis dan independen untuk menentukan apakah aktivitas untuk menjaga mutu serta hasilnya sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dan telah diimplemetasikan secara efektif (ISO 10011-1). Audit mutu ini dilakukan untuk menentukan tingkat kesesuaian aktivitas organisasi terhadap standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 yang telah ditentukan serta efektivitas dari penerapan sistem tersebut.

Audit mutu internal merupakan media pembelajaran dan pertumbuhan yang tidak ternilai harganya, karena dalam proses audit terjadi pemahaman mendalam mengenai seluk-beluk operasi organisasi serta dengan permasalahan

yang dihadapi. Dengan pemahaman yang diperoleh dalam proses audit memungkinkan lembaga dapat dengan mudah menanggulangi permasalahan yang ada dengan cara memberi arahan pada seluruh manajemen berupa kebijakan dan prosedur kerja serta tindakan penting yang harus dilakukan. Dengan demikian kualitas pelayanan yang optimal dapat terealisasi dengan baik dan pihak lembaga pun menerapkan perbaikan yang berkelanjutan.

Adapun istilah Audit Mutu Internal yang digunakan untuk perguruan tinggi dikenal dengan istilah Audit Mutu Akademik Internal (AMAI), yaitu suatu kegiatan untuk menjamin pencapaian kebijakan akademik dan standar akademik universitas/fakultas serta proses pembelajaran agar memenuhi standar mutu pendidikan secara konsisten dan berkelanjutan. Dengan demikian lulusan yang dihasilkan mampu terus menerus menyesuaikan diri dengan perkembangan IPTEK serta realitas sosial, sehingga *stakeholders* memperoleh kepuasan. Ketentuan mengenai AMAI ini diatur menurut BAN PT.

Untuk dapat memberi gambaran yang jelas mengenai Audit Mutu Internal menurut ISO 9001:2008 dan Audit Mutu Internal Akademik menurut BAN PT akan disajikan dalam tabel 1.1 berikut ini:

**Tabel 1.1**  
**Gambaran Audit Mutu Internal**

No	Keterangan	Audit Mutu Internal ISO 9001:2008	Audit Mutu Akademik Internal BAN PT
1.	Tujuan	Menjaga mutu pelayanan agar berjalan dengan baik	Menjaga mutu pelayanan akademik dapat berjalan dengan baik
2.	Aspek yang diteliti	Semua unsur yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan pada pelanggan	Semua kegiatan akademik yang diterapkan pada setiap lingkup universitas, fakultas dan prodi yang berkaitan dengan pelayanan proses kegiatan belajar mengajar
3.	Audit	Dilakukan oleh auditor mutu	Dilakukan oleh auditor mutu yang terdiri dari gabungan para audit yang tergabung dalam AMAI

Untuk mendukung penelitian yang akan dilakukan, penulis memiliki sumber lain berupa penelitian-penelitian yang terangkum dalam tabel 1.2 berikut ini

**Tabel 1.2**  
**Perbandingan Hasil Penelitian**

No.	Judul	Peneliti	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Analisis atas pelaksanaan kegiatan audit internal sistem manajemen mutu untuk mempertahankan sertifikasi ISO 9001:2000 (Studi kasus pada PT INTI(Persero)Bandung).	Riki Susanto. 2007. Skripsi. Universitas Widyatama	Kegiatan audit internal yang dilakukan perusahaan sesuai dengan persyaratan sistem manajemen mutu, karena didukung dengan dipenuhinya kriteria audit internal sistem manajemen mutu. jadi, kegiatan audit internal sistem manajemen mutu dapat mempertahankan sertifikasi ISO 9001:2000	Variabel X adalah kegiatan audit internal sistem manajemen mutu sedangkan variabel Y adalah kegiatan sistem manajemen mutu (kualitas).
2.	Manfaat audit internal ISO 9001:2000 terhadap biaya produksi (Studi kasus pada Industri karet Bandung).	Rieke Primasanti. 2008. Skripsi. Universitas Widyatama	Melalui perbandingan pendapatan dari tahun ke tahun dapat dilihat seberapa besar manfaat bagi perusahaan yang memiliki ISO 9001:2000, disebabkan kepuasan dari konsumen, sehingga membentuk citra yang baik pula bagi perusahaan.	Untuk mengetahui manfaat audit internal ISO 9001:2000 terhadap biaya produksi, maka audit internal ISO dihubungkan dengan proses produksi dan cara pembebanan biayanya dalam hubungannya dengan penentuan harga pokok produksi.
3.	Peranan efektivitas audit internal dalam menunjang penerapan sistem manajemen kualitas ISO 9001:2008 (Studi kasus pada pengendali mutu Widyatama)	Christian SB Simanjutak. 2010. Skripsi. Universitas Widyatama	Terdapat hubungan positif atau terdapat hubungan antara efektivitas audit internal dalam menunjang penerapan sistem manajemen kualitas ISO 9001:2008 dapat diterima	Variabel X adalah efektivitas audit internal sedangkan variabel Y adalah kegiatan sistem manajemen kualitas ISO 9001: 2008
4.	Pengaruh Implementasi Audit Mutu Internal Berdasarkan Sistem Manajemen ISO 9001:2000 Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai PPPPTK TK dan PLB	Rustiyan. 2008. Skripsi. Universitas Pendidikan Indonesia	Kurang optimalnya pengaruh implementasi audit mutu internal terhadap produktivitas kerja pegawai di PPPPTK TK dan PLB, hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yang dapat terlihat pada indikator masing-masing variabel. Pada variabel X (audit mutu internal) indikator yang menjadi penyebab ketidak optimalan adalah indikator pengelolaan pelaksanaan audit, Begitu juga pada variabel Y, indikator yang menjadi penyebab ketidak optimalan, yaitu indikator kemampuan beradaptasi dengan lingkungan.	Variabel X adalah Implementasi Audit Mutu Internal sedangkan variabel Y adalah Produktivitas kerja pegawai.
5.	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik di Puskesmas Ngesrep Semarang	Frederik Mote. 2008. Tesis. Universitas Diponegoro.	Pengukuran nilai IKM di Puskesmas Ngesrep Semarang secara keseluruhan menunjukkan hal yang positif dan dikategorikan dalam kondisi yang baik atau bagus.	Dimensi kepuasan pelanggan diukur dengan 14 indikator indeks kepuasan masyarakat berdasarkan Kepmenpan/25/2004



Hasil dari penelitian di atas, menyatakan bahwa audit mutu internal dalam sistem penjaminan mutu ISO 9001 berpengaruh positif terhadap kegiatan sistem manajemen kualitas yang membawa citra positif bagi perusahaan. Namun, kurang optimal jika dikaitkan dengan pengimplementasian audit mutu internal pada peningkatan produktivitas kerja.

Berkenaan dengan fenomena di atas serta hasil penelitian yang dilakukan oleh para peneliti sebelumnya, maka penulis merasa tertarik ingin melakukan penelitian serupa namun perbedaan peneliti dari peneliti sebelumnya terletak pada bagaimana pengaruh audit mutu internal terhadap kualitas pelayanan jika diterapkan di perguruan tinggi. Adapun, dimensi kualitas pelayanan yang akan peneliti lakukan yaitu, dengan menggunakan indikator standar pelayanan yang ditetapkan dalam KepMenPan/25/2004 di mana dengan penerapan indikator tersebut akan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk setiap unit kerja yang ada di lingkungan UPI.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, Peneliti mengambil judul:

**“Pengaruh Audit Mutu Internal terhadap Kualitas Pelayanan Perguruan Tinggi (Survei pada Universitas Pendidikan Indonesia)”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penelitian ini merumuskan permasalahan pokok sebagai berikut:

1. Bagaimana audit mutu internal yang diterapkan pada unit kerja di Universitas Pendidikan Indonesia (UPI).
2. Bagaimana kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh unit kerja di Universitas Pendidikan Indonesia (UPI).
3. Seberapa besar pengaruh audit mutu internal terhadap kualitas pelayanan pada unit kerja di Universitas Pendidikan Indonesia (UPI).

### **1.3 Batasan Penelitian**

Audit Mutu Internal yang ada di setiap perguruan tinggi disebut dengan Audit Mutu Akademik Internal (AMAI) mengacu pada ketentuan BAN-PT. Namun, batasan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini lebih mengutamakan pada Audit Mutu Internal yang sesuai dengan ketentuan ISO 9001:2008 yang hanya terkait dengan lingkup audit mutu internal non akademiknya dan lebih menekankan pada layanan kualitas yang ada di setiap unit kerja di luar layanan akademik.

### **1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### **1.4.1 Maksud Penelitian**

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui dan menganalisis (1) gambaran audit mutu internal dan kualitas pelayanan perguruan tinggi (2) pengaruh audit mutu internal terhadap kualitas pelayanan perguruan tinggi.

### **1.4.2 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam usulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui audit mutu internal yang diterapkan pada unit kerja di Universitas Pendidikan Indonesia (UPI).
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Unit kerja di Universitas Pendidikan Indonesia (UPI).
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh audit mutu internal terhadap kualitas pelayanan pada unit kerja di Universitas Pendidikan Indonesia (UPI).

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini berguna baik secara teoritis maupun praktis, yaitu:

#### **1.5.1 Kegunaan Teoritis**

1. Sebagai sumbangan penting dan memperluas wawasan bagi kajian ilmu akuntansi dan manajemen dalam mengelola sumber daya yang dapat memberikan pelayanan yang prima sehingga dapat dijadikan sebagai rujukan untuk pengembangan penelitian sumber daya yang akan datang.
2. Memberikan sumbangan penting dan memperluas kajian Ilmu Akuntansi dan Ilmu Manajemen yang menyangkut audit mutu internal dan kualitas pelayanan perguruan tinggi.

3. Menambah konsep baru yang dapat dijadikan sebagai bahan rujukan penelitian lebih lanjut bagi pengembangan ilmu akuntansi dan manajemen.

### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

1. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumbangan pikiran bagi unit kerja di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui hasil kegiatan audit mutu internal. Dengan demikian manajemen dapat merencanakan dan menentukan prioritas pelayanan bagi masyarakat dan sumber daya yang ada di dalamnya.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan prima pada unit kerja di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) melalui tercapainya tujuan organisasi sesuai yang diharapkan oleh masyarakat dan tujuan dari Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 yang ada di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) sendiri sebagai wadah pengembangan kemampuan bagi manajemen perguruan tinggi.
3. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tolak ukur manajemen Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) dalam menyelenggarakan pelayanan bagi peserta didik dan bagi kepentingan dunia pendidikan di Indonesia.