



BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Sumber daya manusia mempunyai posisi sentral dalam mewujudkan kinerja organisasi yang ada pada setiap lembaga, apalagi dalam peningkatan kualitas pendidikan. Sumber daya manusia merupakan faktor kunci dalam meningkatkan produktivitas kerja, sehingga sangatlah tepat apabila menempatkan manusia dalam fungsinya sebagai *resource* pembangunan. Kualitas manusia sebagai sumber daya manusia yang berkualitas akan dapat diberdayakan dengan baik dalam mencapai visi dan misi organisasi serta meningkatkan kualitas pendidikan.

Pemberdayaan sumber daya manusia sangat penting dalam upaya untuk melakukan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing agar efektivitas dan produktivitas kerja organisasi dapat dicapai dengan baik. Pemberdayaan ini harus dilaksanakan secara berkelanjutan dengan prinsip *quality improvement* dalam memperbaiki kinerja organisasi pada setiap komponen-komponen yang ada di lembaga pendidikan, baik mulai manajemen yang ada di tingkat bawah, *middle*, maupun *top* manajemen. Sumber daya manusia yang berkualitas, berbobot, serta bernilai merupakan aset yang sangat berharga dalam perguruan tinggi. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam sebuah perguruan tinggi untuk mencapai tujuan dan sasarnya karena sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penentu berhasil atau tidaknya suatu perguruan tinggi dalam mencapai tujuannya. Pemberdayaan sumber daya manusia yang potensial harus menjadi perhatian yang serius agar tujuan yang telah ditetapkan di lembaga pendidikan dapat dicapai dengan baik.¹

¹ Prim Masrokan Mutohar, *Manajemen Pendidikan Substansi Inti Pengelolaan Lembaga Pendidikan, Pemberdayaan Sumber Daya Manusia*, (Tulungagung : Cahaya Abadi, 2019), 69.



Sumber daya manusia merupakan komponen utama untuk menyukseskan program-program pendidikan di perguruan tinggi dalam rangka merealisasikan visi dan misinya. Perguruan tinggi harus memiliki sistem pengelolaan sumber daya manusia yang lengkap sesuai dengan kebutuhan perencanaan dan pengembangan. Mengingat perannya yang sentral dalam pendidikan tinggi, sumber daya manusia harus dikelola dan selalu ditingkatkan kualifikasinya baik dari aspek akademis yang merupakan tuntutan profesional, maupun dari sisi kualitas kepribadian yang sangat dibutuhkan dalam pelayanan kepada mahasiswa sebagai pihak yang dilayani. Peningkatan *quality assurance* memerlukan upaya keseriusan dalam mengevaluasi secara komprehensif. Seorang tenaga pendidik harus tetap berkembang dalam melayani peserta didik dalam memberikan informasi. Tenaga pendidik juga harus mempersiapkan diri untuk perkembangan teknologi dan tetap optimis dalam pemanfaatannya secara optimal.²

Eksistensi bangsa Indonesia sebagai negara berkembang yang pada saat ini berada dalam kancah persaingan dalam meningkatkan produktivitas nasional di era global, pelaksanaannya banyak dipengaruhi oleh kemampuan sumber daya manusia Indonesia itu sendiri, terutama yang berkaitan dengan kemampuan penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta pemantapan iman dan takwa terhadap Tuhan YME. Hal ini sangat penting untuk membentuk sumber daya manusia Indonesia yang berkualitas dan mempunyai karakter bangsa yang tangguh untuk bersaing dengan bangsa-bangsa lain di dunia pada saat ini. Kualitas pendidikan di perguruan tinggi, utamanya di Kementerian Agama Islam secara berkelanjutan harus ditingkatkan menjadi berkualitas.

Pendidikan berkualitas adalah tuntutan yang harus dipenuhi oleh seluruh lembaga pendidikan di Indonesia termasuk di dalamnya adalah lembaga pendidikan Islam agar mampu memberikan kontribusi dalam pembangunan nasional, dan menjadi bangsa yang memiliki kualitas yang tinggi pada level internasional. Untuk mewujudkan bangsa yang berkualitas, harus dimulai dari penyediaan kualitas lembaga pendidikannya. Lembaga pendidikan bertugas memproduksi kompetensi sumber daya manusia yang berkualitas dan unggul. Oleh karena itu, perguruan tinggi harus berbenah diri dengan meningkatkan kualitas proses dan produk kompetensinya sesuai dengan visi dan misi yang telah disepakati. Perguruan tinggi sebagai

² Schuler Ransall, *Personel And Human Resourch Management*, (West : Publishing Company, 2007), 57.

lembaga pendidikan formal di Indonesia harus dapat menunjukkan eksistensinya sebagai lembaga pendidikan yang mampu bersaing di era global yang akan banyak diminati oleh pengguna lembaga pendidikan karena mampu merespons tuntutan dan kebutuhan masyarakat secara luas. Untuk itu, perguruan tinggi keagamaan Islam harus secepatnya berbenah diri menjadi perguruan tinggi yang berkualitas dan efektif dalam merespons perkembangan pendidikan dan tuntutan pengguna pendidikan. Agar menjadi lembaga pendidikan yang unggul dan berkualitas tinggi, serta diminati oleh masyarakat, perguruan tinggi harus mulai berbenah diri yang berorientasi pada kebutuhan dan tuntutan dunia global tanpa menghilangkan eksistensinya sebagai bangsa dan negara yang berkarakter mulia.

Upaya peningkatan kualitas pendidikan telah dilaksanakan oleh pemerintah melalui kebijakan pendidikan, baik dalam bidang kurikulum, pembelajaran, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Pendidikan yang bermutu harus diwujudkan dalam rangka untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat serta perkembangan ilmu pengetahuan di era global yang terjadi pada saat ini. Lembaga pendidikan pada setiap jenjang mempunyai tugas dan tanggung jawab yang sama dalam meningkatkan kualitas pendidikan agar menjadi lembaga pendidikan yang berkualitas sehingga diminati oleh masyarakat dan *stakeholder* pendidikan. Pendidikan yang berkualitas adalah harapan setiap masyarakat, baik pada tingkat regional, nasional, maupun internasional. Masyarakat sebagai pengguna lembaga pendidikan akan merespons secara positif terhadap lembaga pendidikan yang berkualitas. Lembaga pendidikan yang berkualitas akan lebih diminati oleh masyarakat dan *stakeholder* pendidikan lainnya.³

Masa depan suatu negara dapat dilihat melalui pendidikannya. Suatu negara yang mempunyai banyak sumber daya alam, bisa jadi kurang makmur kalau tidak diiringi dengan kekuatan sumber daya manusia. Hal yang penting bukanlah banyaknya jumlah manusia, tetapi kecerdasana pengelolaan sumber daya manusianya. Negara-negara yang sumber daya alamnya tidak melimpah namun sumber daya manusianya berkualitas, contoh dalam negara Jepang dan Singapura. Pada hakikatnya, pendidikan adalah salah satu komponen terpenting yang menentukan nasib suatu bangsa. Fakta membuktikan bahwa negara-negara maju pasti memiliki sistem pendidikan yang baik. Begitu pun dengan negara-negara yang dulunya berada dalam kondisi yang tidak baik, mulai terangkat derajatnya

³ Edward Sallis, *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Yogyakarta: IRCISOD, 2006), 65.



sedikit demi sedikit dengan membenahi sistem pendidikan mereka. Sumber daya manusia yang berkualitas dibutuhkan di tingkat nasional maupun Internasional. Hal ini ditunjukkan oleh negara-negara yang memiliki sistem pendidikan terbaik di dunia seperti negara; Finlandia, China, Kanada, Korea Selatan, dan Selandia Baru. Sumber daya manusia yang berkualitas mampu membuat perubahan yang luar biasa dalam suatu perguruan tinggi di negara seperti negara Paman Sam yang memiliki beberapa universitas terbaik di dunia seperti; Universitas Harvard, Universitas Stanford, Universitas Chicago, dan Universitas Columbia. Hal ini dibuktikan dengan kualitas sumber daya manusia berkualitas yang dimiliki, sehingga menjadi kemajuan hebat yang mampu berkembang pesat maju di seluruh, dunia. Perguruan tinggi tersebut memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan andal. Dosen tenaga pendidik dalam perguruan tinggi memegang 70% peranan yang sangat penting dalam hal pengajaran, penelitian, dan publikasi.⁴

Universitas sebagai sarana untuk memberikan wawasan lebih luas sehingga mampu memberikan kontribusi yang cukup besar bagi kemajuan dunia pendidikan di Indonesia. Hal tersebut juga harus didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai seperti universitas yang berkualitas hingga mahasiswa yang mampu berkembang. Dengan seiring perkembangan zaman, persaingan di dunia pendidikan juga semakin ketat. Universitas dapat lebih unggul dibandingkan dengan universitas lainnya mereka juga harus memiliki keunggulan kompetitif. Untuk mencapai hasil yang maksimal, universitas harus memiliki tenaga pengajar yang berkompentensi. Dari data yang ada, universitas yang ada di Indonesia tidak cukup baik jika dibandingkan dengan universitas terkemuka yang ada di dunia. Peringkat terbaik diwakilkan oleh universitas Indonesia, namun hanya berada di ranking 763 dunia saja. Sebagai perbandingan, Singapura memiliki Universitas yang masuk ke dalam 30 besar universitas terbaik dunia, yaitu National University of Singapore. Sementara Universiti Sains Malaysia masuk peringkat ke 52. Banyaknya perguruan tinggi yang setiap tahun menghasilkan lulusan dan ditambah dengan kesamaan program studi di setiap perguruan tinggi sehingga menghasilkan lulusan yang banyak menjadikan pendidikan perguruan tinggi harus berbenah dalam meningkatkan kualitas dari setiap lulusannya sehingga tetap mampu bersaing di masyarakat (*sosial needs*), dunia kerja (*industrial needs*) dan

⁴ Hamid Sanusi, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Depublish, 2014), 65.

profesional (*profesional needs*) sebagai pengguna dari lulusan pendidikan tinggi.⁵

Kelangsungan hidup perguruan tinggi sebagai penyedia layanan masyarakat di bidang pendidikan, tidak bisa lepas dari masyarakat pendukung maupun masyarakat yang berkepentingan (*stakeholder*). Pada dasarnya masyarakatlah yang memberi masukan sumber daya dan dana yang diperlukan perguruan tinggi bagi penyelenggaraannya dan masyarakat pula yang nantinya akan menerima atau memanfaatkan hasil pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Ada hubungan pertukaran dan saling memberi (*take and give*) antara perguruan tinggi dan masyarakat, dan sebaliknya. Oleh karena itu, wajarlah apabila perguruan tinggi dituntut tanggung jawabnya atas jasa layanan yang dijanjikan kepada masyarakat. Tanggung jawab itu dinyatakan sebagai akuntabilitas perguruan tinggi atas peran dan fungsi yang dijalankan; atas kinerja penyelenggaraannya; atas pelayanan yang diberikan. Bagaimana mendayagunakan sumber daya dan dana yang ada, dan seberapa tinggi kinerja yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah menjadi komitmennya. Tuntutan akuntabilitas dan tanggung jawab mengharuskan perguruan tinggi memberi penjaminan mutu (*quality assurance*) kepada masyarakat.⁶

Sumber daya manusia peningkatan penguasaan pengetahuan dan keterampilan, manajerial kependidikan, maka komponen-komponen dasar manajemen dasar harus dioptimalkan. Komponen dasar menurut Mujamil Qomar terdiri dari manajemen kesiswaan, manajemen sarana prasarana, manajemen personalia, dan manajemen keuangan.⁷ Indonesia sebagai bagian dari masyarakat global juga mengalami problematik mutu pendidikan. Kebijakan pendidikan nasional dianggap belum mampu menghasilkan sumber daya manusia yang mampu menghadapi persaingan global. Jusuf Amir Feisal menyatakan bahwa dalam menghadapi era globalisasi industrialisasi, peran pendidikan tidak terfokus pada penyiapan sumber daya manusia yang siap pakai mengingat kecenderungan yang terjadi dalam dunia kerja sangat cepat berubah dalam era ini. Sebaliknya, pendidikan harus menyiapkan sumber daya manusia yang mampu

⁵Akhmad Anwar Dani, *Penjaminan Mutu dalam Pengembangan Mutu Pendidikan*, Jurnal Penjaminan Mutu, Vol. 5, No. 1, 2017, 16.

⁶ Okabio, *The Teacher Faktor In Enhacing Quality Assurance In The Teaching Learning of Social Studies*, Vol. 4, No. 4, 2004, ISSN Published By Canadian Center of Science and Education.

⁷Mujamil Qomar, *Manajemen Pendidikan Islam Strategi Baru Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam* (Jakarta: Erlangga, 2007), 128- 129.



menerima serta menyesuaikan dan mengembangkan arus perubahan yang terjadi dalam lingkungannya.⁸

Peningkatan mutu pendidikan adalah dengan melaksanakan penjaminan mutu. Penjaminan mutu pendidikan (*quality assurance*) dimaksudkan untuk memenuhi atau melalui standar nasional pendidikan secara berkelanjutan (*continuous improvement*) sebagai upaya memenuhi terutama kebutuhan internal *stakeholder* (mahasiswa, pendidik, tenaga pendidik).⁹ Hal ini sesuai dengan arti jaminan mutu dalam pendidikan juga dapat dilakukan terhadap sumber daya manusia yang ada di lembaga. Jaminan ini berupa pemenuhan standar dan kualifikasi yang telah ditentukan baik oleh pemerintah atau lembaga itu sendiri untuk menunjang proses pengelolaan lembaga pendidikan.

Kemampuan berkompetisi di segala bidang pada era globalisasi menjadi prasyarat untuk bisa *survive* dan jika tidak mampu akan *stagnan* dan akhirnya gulung tikar. Hal ini bisa dipahami karena secara umum mutu pendidikan berkompetisi dalam kancah dunia global, dan pilihannya hanya menang atau kalah. Pendidikan dapat menjadi tolok ukur bagi kemajuan dan kualitas kehidupan suatu bangsa, sehingga dapat dikatakan bahwa kemajuan suatu bangsa dapat dicapai dengan salah satunya melalui pembaharuan serta penataan pendidikan yang baik. Jadi, keberadaan pendidikan memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan kehidupan masyarakat yang cerdas, cakap, berilmu dan berpengetahuan yang luas, berjiwa demokratis, dan berdedikasi yang tinggi. Pendidikan sendiri adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara.¹⁰

Penetapan penjaminan mutu bagi seluruh perguruan tinggi melalui sistem penjaminan mutu pendidikan tinggi (sistem penjaminan mutu dikti) telah lama diumumkan pemerintah. Berdasarkan Undang- Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, sistem penjaminan mutu dikti ini meliputi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME) atau yang lebih dikenal dengan akreditasi. Sistem

⁹ Kementerian Pendidikan Nasional Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, *Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi*, (Jakarta, 2010), 4.

¹⁰Suryadi Prawirosentono, *Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management*, (Jakarta: BumiAksara, 2004), 54.

penjaminan mutu dikti merupakan sistem penjaminan mutu *internal* dan *eksternal*. Adanya kebijakan tentang sistem penjaminan mutu pendidikan tinggi dari Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Departemen Pendidikan dan Kebudayaan sebagai sebuah program induk pengembangan pendidikan tinggi sebagai upaya peningkatan mutu pendidikan tinggi. Sistem penjaminan mutu pendidikan tinggi ini merupakan integrasi dari sistem penjaminan mutu internal dan eksternal setelah dikeluarkannya Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Pendidikan Nasional yang antara lain menyebutkan bahwa setiap satuan pendidikan pada jalur formal dan nonformal wajib melakukan penjaminan mutu pendidikan.¹¹

Penjaminan mutu dalam pemaknaan yang lebih bercorak transformatif, serta dapat diartikan sebagai perubahan kualitatif dan terus-menerus berlangsung secara meningkat. Untuk menuju kualitas dalam pengertian ini, penerapannya dalam sektor pendidikan tinggi, penjaminan mutu membutuhkan dua hal, yaitu adanya pemberdayaan bagi pihak yang turut serta dalam proses pendidikan dan juga peningkatan pelaksana pendidikan. Atas dasar itu, kualitas lulusan dari sebuah perguruan tinggi seharusnya mempunyai kemampuan bukan c nilai tambah atau keunggulan, tetapi mempunyai cakupan area yang lebih luas. Hal itu menyangkut pengetahuan, kemampuan untuk selalu belajar, ketangguhan dalam intelektual, kemampuan kerja di dalam organisasi atau lembaga yang modern, keterampilan interpersonal dan juga kemampuan berkomunikasi secara efektif dan persuasif.¹²

Upaya dalam pengembangan mutu pendidikan banyak dilakukan sehingga dalam hal ini langkah awal yang dilakukan pemerintah dalam membenahi keberadaan pendidikan salah satunya adalah dengan membenahan di bidang proyek penelitian nasional pendidikan. Kekiatan ini diharapkan akan dapat memecahkan masalah pendidikan yang menyangkut masalah peningkatan dan pemerataan mutu pendidikan, masalah esensial dan efektivitas yang berhubungan dengan proses belajar mengajar. Dengan demikian, keberadaan pendidikan bisa beradaptasi

¹¹ Aswin Bacin, Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi, *Jurnal Manajemen Pendidikan*, Vol. 9, No. 1, Juni, 2017.

¹² Teguh Sriwadi, Manajemen Mutu Terpadu, *Jurnal The Winners*, Vol. 2, September 2001, 107- 115.



selaras dengan perkembangan zaman sehingga dengan ini mampu menaikkan harkat, dan martabat manusia.¹³

Pemerintah banyak menyoroti keberadaan serta pelaksanaan pendidikan dan terus melakukan pembenahan dan pembaharuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional. Tujuan tersebut ditindaklanjuti dalam lingkup tujuan-tujuan yang lebih khusus di dalam lembaga pendidikan atau sekolah. Adapun arah dan tujuan dalam program pendidikan dijelaskan dalam UU Sisdiknas 2003. "Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab."¹⁴

Pengembangan perguruan tinggi merupakan suatu upaya yang harus secara terus-menerus dikembangkan. Hal tersebut penting dilakukan karena perguruan tinggi merupakan suatu institusi yang paling penting berkaitan dengan pengembangan dan peningkatan kualitas sumber daya manusia di suatu negara. Dengan demikian kondisi ini mengindikasikan bahwa kebutuhan dan keunggulan suatu bangsa sangat ditentukan oleh kualitas perguruan tinggi yang ada di negara tersebut karena kemajuan sumber daya manusia sangat ditentukan oleh tingkat kemajuan institusi. Sebagai institusi yang memiliki tugas utama mengembangkan sumber daya manusia di suatu negara, tentu saja pengembangan perguruan tinggi tidak dapat dilaksanakan dalam sekali proses pengembangan. Pengembangan perguruan tinggi harus dilaksanakan secara berkesinambungan dan terus-menerus (*continuos improvement*) disesuaikan dengan berbagai kebutuhan dan harapan *stakeholder* dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berkembang.

Untuk dapat membuat peta pengembangan perguruan tinggi secara berkesinambungan tersebut, tentu bukanlah pekerjaan yang mudah. Perguruan tinggi harus mengembangkan sistem perencanaan yang kuat dan bagus yang dalam pelaksanaannya dilakukan proses *monitoring* dan pengukuran yang tepat. Melihat fenomena perkembangan abad mutakhir, perlu ada modernisasi dan transformasi sistem pendidikan yang

¹³Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: ANDI, 2003), 49.

¹⁴Undang- Undang RI No. 20 Tahun 2003 *Tentang Sisdiknas & Peraturan Pemerintah RI No. 47*, (Bandung: Citra Umbara, 2007), 79.

komprehensif. Perlu adanya pembinaan sumber daya manusia yang dilaksanakan secara seimbang antara nilai dan sikap, pengetahuan, kecerdasan, keterampilan, kemampuan berkomunikasi dan kesadaran terhadap ekologi lingkungan. Dengan kata lain, seimbang antara IPTEK (ilmu pengetahuan dan teknologi), dan IMTAQ (iman dan takwa), yakni meliputi IQ (*intellectual quotient*), EQ (*emotional quotient*) dan SQ (*spiritual quotient*)¹⁵

Peningkatan kualitas sumber daya manusia pada dasarnya adalah peningkatan prestasi kerja pegawai yang mencerminkan kemampuan anggota organisasi dalam bekerja. Artinya, prestasi masing-masing pegawai dinilai dan diukur menurut kriteria yang sudah ditentukan sebelumnya oleh organisasi. Pada sisi inilah, prestasi individu menjadi jaminan bagi organisasi bahwa organisasi tetap mampu menjawab setiap tantangan perubahan dan bahkan menjangkau setiap kemungkinan perubahan pada masa yang akan datang. Dengan kata lain prestasi organisasi sangat bergantung pada prestasi masing-masing individu anggota organisasi. Mengingat peran yang strategis itu, upaya pemberdayaan dan pengembangan karier tenaga kependidikan harus dilakukan secara terencana, terpadu, dan terorganisasi sehingga dapat terbentuk sosok pegawai yang memiliki kompetensi, semangat pengabdian, pengayoman dan profesionalisme.¹⁶

Secara umum, hal yang dimaksud dengan penjaminan mutu adalah proses penetapan dan pemenuhan standar pengelolaan dan proses secara konsisten dan berkelanjutan sehingga konsumen, produsen, dan pihak lain yang berkepentingan memperoleh kepuasan. Dengan demikian, penjaminan mutu perguruan tinggi adalah proses penetapan dan pemenuhan standar pengelolaan pendidikan tinggi secara konsisten, dan berkelanjutan sehingga *stakeholders* memperoleh kepuasan.¹⁷ Peran sumber daya manusia dalam organisasi merupakan faktor utama yang harus selalu diperhatikan. Dalam pengembangan organisasi, Beer dan Huse memosisikan manusia sebagai subsistem yang menentukan penggunaan subsistem teknologi dan manajerial.

¹⁵ Sugeng Listyo Prabowo, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 di Perguruan Tinggi (Guidelines IWA- 20*, (Malang: UIN Malang, Press, 2009), 5.

¹⁶Soekidjo Notoadmojo, *Pengembangan Mutu Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), 54.

¹⁷Ariani, *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), 121.



Organisasi perusahaan misalnya, Robert McLean yang dikutip Becker mengemukakan pokok pikirannya, tetapi tetap terjaga keterampilan dan pengetahuan tenaga kerjanya akan dapat kembali dalam bisnis tersebut dengan relative cepat. Sebuah perusahaan yang kehilangan tenaga kerjanya, tetapi tetap memiliki peralatan, tidak akan pernah pulih.¹⁸ Demikian pula dalam dunia pendidikan, sumber daya manusia pendidikan merupakan modal utama berjalannya program pendidikan.

Pentingnya penjaminan mutu perguruan tinggi telah diamanatkan oleh Pemerintah sejak tahun 1990 seperti tertera dalam PP Nomor 30 Tahun 1990 tentang Pengawasan dan Akreditasi, UU RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Bab XVI tentang Evaluasi, Akreditasi dan Sertifikasi), UU RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Bab III tentang Penjaminan Mutu). Inti dari amanat tersebut, yaitu "Pengelolaan satuan pendidikan tinggi dilaksanakan berdasarkan prinsip otonomi, akuntabilitas, jaminan mutu, dan evaluasi yang transparan".¹⁹ Dengan demikian, penjaminan mutu merupakan salah satu prinsip yang perlu diwujudkan dalam pengelolaan pendidikan di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim (UIN Maliki) Malang dan di UIN Sunan Ampel Surabaya.

Peneliti melakukan observasi awal mengenai sejarah LPM UIN Maliki Malang, dengan Bapak Malik Karim Amrullah. Selaku kepala Pusat Audit dan Pengendalian Mutu, beliau memaparkan bahwasanya bermula dengan nama kantor jaminan mutu (KJM) berdasarkan Surat Keputusan Rektor Nomor Un/Pp.01.2/159/2005 tanggal 3 Maret 2005. Seiring dengan kesepakatan bersama, nama KJM diubah menjadi lembaga penjaminan mutu pendidikan (LPMP) berdasarkan Keputusan Menteri Agama RI Nomor 137 Tahun 2008 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Malang. Dalam perkembangannya pada tahun 2013, LPMP berubah lagi menjadi lembaga penjaminan mutu (LPM) dengan SK Rektor Nomor 2/KP.01/4/1358/2013 sampai sekarang.

Sampai saat ini, UIN Maliki Malang memperoleh beberapa prestasi berkat komitmen berbagai pihak dalam implementasi SMM antara lain sebagai berikut. *Reward* sebagai badan layanan umum (BLU) terbaik. Tidak hanya di kalangan PTAI, tetapi di seluruh, perguruan tinggi di Indonesia, termasuk perguruan tinggi negeri (PTN) yang berada di bawah naungan

¹⁸ Brian E. Becker, *The HR Scorecard, Linking People, Strategy, and Performance*, (USA: Harvard Business Scholl Press, 2001), *Terjemahan Indonesia* oleh Dian Rahayanto Basuki, *The HR Scorecard, Mengaitkan Manusia, Strategi, dan Kinerja*, (Jakarta: Erlangga, 2009), 7.

¹⁹ Undang- UndangRI Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) RI. berdasarkan SK Kemenkeu Nomor KEP219/PB.5/2013 tentang Hasil Penilaian Kinerja Satuan Kerja Badan Layanan Umum Bidang Layanan Pendidikan Tahun 2012 dengan nilai tertinggi, yaitu 84,81, Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (AIPT) UIN Maliki Malang memperoleh 364 peringkat A (sangat baik) berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor: 032/SK/BAN-PT/Akred/PT/II/2014 tanggal 16 Januari 2014 tentang Nilai dan Peringkat Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi.²⁰

Peneliti mempunyai ketertarikan sisi yang lain mengenai UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, yaitu: UIN Maulana Malik Ibrahim Malang merupakan satu- satunya PT di Jawa Timur yang berhasil melakukan lompatan yang signifikan, yaitu dari STAIN menuju UIN secara langsung. Hal ini yang merupakan landasan kerangka berpikir peneliti apakah *quality assurance* memiliki andil yang cukup besar di dalamnya. Hal lain yang menambah ketertarikan peneliti adalah UIN Maliki merupakan PTAIN terbaik nomor 5 di Indonesia versi Kemenristekdikti. Berdasarkan apresiasi pendidikan tinggi keagamaan Islam Direktorat Keagamaan Islam Ditjen pendidikan Islam 2020, UIN MALIKI PTKI dengan mahasiswa asing terbanyak berdasarkan data mutlak mahasiswa yang tersedia berjumlah 499 yang terdiri dari; Arab Saudi, Aljazair, India, Rusia, Singapura, Libya, Suriah, Mesir, Pakistan, Thailand, Yudan, Yaman, Ethopia, dan Brunei Darussalam. Selain itu, hal yang tidak kalah menarik, UIN Malan, mampu menghasilkan sembilan belas guru besar dalam waktu 3,5 tahun. Hal ini tentunya menarik untuk peneliti kaji lebih dalam berkaitan dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia. Pada waktu penulis melakukan observasi awal, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Yunus, Kepala Pusat Pengembangan Standar Mutu, mengenai penjaminan mutu yang ada di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Beliau mengatakan bahwasanya jangan sampai UIN Maulana Malik Ibrahim Malang bernasib seperti Nokia atau Kodak. UIN Maliki harus mampu bersinergi dan beradaptasi siap mengikuti dan beradaptasi dengan perkembangan era distruksi sekarang ini. UIN Maliki siap untuk menuju *world class university*. Hal yang tidak kalah menarik dan hasil wawancara awal ini, ada kutipan yang menyatakan penjaminan mutu itu harus disesuaikan dengan kebutuhan suatu perguruan tinggi itu sendiri.²¹

²⁰ Wawancara Peneliti dengan Pak Malik Karim Amrulah, Hari Senin tanggal 18 Agustus 2020.

²¹ Wawancara Peneliti dengan Bapak Yunus, Hari Senin tanggal 18 Agustus 2020.



Visi dari LPM UIN Maliki Malang adalah menjadi lembaga internal yang unggul dan berperan aktif dalam pengelolaan dan pengembangan budaya mutu untuk tercapainya visi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Misi dari LPM UIN Maliki Malang, yaitu (1) mengkaji dan melakukan pengembangan sistem manajemen mutu dalam upaya menghasilkan produk-produk intelektual UIN Maliki Malang yang berlandaskan pada nilai-nilai *ululb albab*, keindonesiaan, dan kerakyatan; (2) menjamin pelaksanaan SPMI secara berkelanjutan; (3) mendorong tata kelola UIN Maliki Malang untuk menjadi organisasi pembelajar sehingga selalu siap melaksanakan perubahan dan pengembangan secara berkelanjutan menuju universitas yang mendapatkan pengakuan dan reputasi internasional; (4) mendorong *civitas* UIN Maliki Malang menginternalisasikan nilai-nilai *ulul albab*, nilai-nilai keindonesiaan dan kerakyatan guna terciptanya budaya untuk selalu berkembang secara berkelanjutan. Tujuannya adalah memastikan komitmen para pemimpin UIN Maliki Malang terhadap implementasi penjaminan mutu, meningkatnya kemampuan UIN Maliki Malang, menuju pengakuan UIN Maliki Malang sebagai *World Level University (2030)*.²²

Standar mutu UIN Malang dirumuskan dan ditetapkan dengan mengacu pada visi perguruan tinggi (secara deduktif) dan kebutuhan *stakeholders* (secara induktif). Standar mutu dirumuskan secara spesifik dan terukur, yaitu mengandung unsur ABCD (*Audience, Behaviour, Competence, Degree*). Standar mutu ini akan menjadi acuan dalam proses pelaksanaan tugas dan pengelolaan UIN Malang sebagai sebuah institusi perguruan tinggi. Dengan demikian, pengembangan standar mutu dilakukan berulang kali dan terus ditingkatkan secara berkelanjutan sejalan dengan peningkatan capaian pada standar mutu tersebut.

Tidak kalah dengan UIN Maulana Maliki Malang, peneliti mempunyai rasa penasaran yang cukup tinggi terhadap UIN Sunan Ampel Surabaya atau yang kerap disebut dengan UINSA atau yang lebih akrab dengan sebutan kampus hijau karena mayoritas bangunan yang berada di lingkungan kampus berwarna hijau. Peneliti ingin mengkaji lebih jauh mengenai penjaminan mutu yang ada di UINSA. UINSA merupakan UIN kedua di Jawa timur. Seperti yang diketahui, UINSA mempunyai guru besar sebanyak 57 jumlah ini bisa dikatakan luar biasa banyak. Selain itu, UINSA merupakan PTAIN nomor 3 terbaik se-Indonesia versi dari Kemenristekdikti. UINSA mempunyai guru besar yang dibilang lumayan banyak, tentu hal ini

²² Web UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, Diakses Hari Rabu 19 Agustus 2020.

mencuri perhatian peneliti, terkait tips dan triknya, atau karena penjaminan mutunya yang andal atau sang manager dalam hal ini sang rektor yang memberikan stimulus serta gejot-an motivasi untuk itu.

Sekilas dari hasil observasi dan wawancara yang sudah peneliti lakukan terhadap salah satu staf penjaminan mutu, yaitu Pak Kusaeri, selaku kepala pusat pengembangan standar mutu yang ada di UINSA, dapat dipaparkan UINSA saat ini mengembangkan standar mutu untuk menuju universitas Islam yang unggul dan kompetitif bertaraf internasional. UINSA melakukan pendampingan dan pengembangan mutu mahasiswa untuk menjamin lulusan UINSA yang unggul dan kompetitif bertaraf internasional. Peneliti juga menanyakan sejarah *Quality Assurance* yang ada di UINSA. Pak Kusaeri memaparkan penjaminan mutu di UINSA, awal berdirinya bernama KPM (Kantor Pengendali Mutu) IAIN Sunan Ampel pada hari Senin tanggal 18 Robi'ul Awwal 1427 H bertepatan dengan tanggal 17 April 2006 M. KPM diresmikan oleh Direktur Perguruan Tinggi Agama Islam Departemen Agama RI, yaitu. Abdurahman Mas'ud. Seiring berjalannya waktu, KPM bermetamorfosis menjadi PPKM (Pusat Penjaminan dan Kendali Mutu). Pada bulan Juli tahun 2013 PPKM berubah menjadi LPM (Lembaga Penjaminan Mutu) sampai sekarang.²³

Visi LPM UINSA, yaitu mewujudkan lembaga penjaminan mutu yang dapat menghantarkan UIN Sunan Ampel Surabaya menjadi universitas Islam unggul dan kompetitif bertaraf internasional. Misi LPM UINSA, mengembangkan standar mutu UIN Sunan Ampel Surabaya menuju Universitas Islam unggul dan kompetitif bertaraf internasional. Tujuan LPM UINS, yaitu (1) menghasilkan standar mutu yang dapat menghantarkan UIN Sunan Ampel Surabaya menjadi Universitas Islam unggul dan kompetitif bertaraf internasional, (2) memastikan kualitas penyelenggaraan kegiatan akademik UIN Sunan Ampel Surabaya senantiasa menuju universitas Islam unggul dan kompetitif bertaraf internasional, (3) menghasilkan lulusan (*outcome*) UIN Sunan Ampel Surabaya yang unggul dan kompetitif bertaraf internasional, Melakukan audit dan pengendalian mutu UIN Sunan Ampel Surabaya menuju Universitas Islam unggul dan kompetitif bertaraf internasional.²⁴

Tidak cukup hanya dengan pengembangan mutu mahasiswa yang sedang dilakukan, peneliti sempat berbincang dengan Bu Lilik Huriah yang

²³ Wawancara Peneliti dengan Pak Kusaeri (Kepala Pusat Pengembangan Standar Mutu), Hari Senin 24 Agustus 2020

²⁴ Web UINSA Diakses Pada Tanggal 24 Agustus 2020, 14.57.



merupakan Kepala Pusat Pendampingan dan Pengembangan Mutu Mahasiswa di UINSA. Beliau memaparkan bahwasanya UINSA mempunyai program “pendampingan mutu akademik mahasiswa menjelang *drop out*”. atau yang lebih dikenal dengan istilah PEMUDA MANJA DO. UINSA mempunyai target mahasiswa DO 6% di tahun 2022. Hal ini, sejumlah 59 program studi (prodi) yang ada di UINSA melaksanakan kegiatan pemuda manja DO. Hal ini dilakukan dengan beragam strategi sesuai dengan karakteristik mahasiswa dan program studinya. Penjaminan mutu yang terkait bahwasanya sederet indikator yang dinilai dari proses akreditasi adalah lulus tepat waktu, IPK, mahasiswa DO dan mahasiswa asing. UINSA emas menuju *world class university*, UINSA melakukan perencanaan kerja, di antaranya perencanaan kerja dengan *basic strategic* manajemen sistem (SMS). SMS ini meliputi aspek sumber daya manusia manajemen internal pengelolaan keuangan, serta *product knowledge* yang dimiliki. Namun, aspek yang lebih utama adalah bagian SMS yang dapat dijalankan secara konsisten.²⁵

Salah satu yang menjadi keunggulan UINSA adalah memiliki 57 gubes. Jumlah ini menjadi yang terbanyak kedua di Indonesia setelah UIN Syarif Hidayatullah Jakarta untuk PTAIN. UINSA berhasil meningkatkan status akreditasi institusinya. UINSA merupakan perguruan tinggi agama Islam negeri (PTAIN) mendapat akreditasi A. Setelah mendapatkan akreditasi nasional tersebut, UINSA kini memasang target lebih tinggi yakni mendapatkan akreditasi internasional. Saat ini, UINSA sudah bekerja sama dengan 74 negara, baik di wilayah timur maupun barat. Dengan modal tersebut, pihaknya optimis akreditasi internasional bisa didapat layaknya akreditasi saat ini tutur Pak Masdar Hilmi.²⁶

Ada poin tambahan yang membuat peneliti tertarik terhadap UINSA ini. Kampus ini, tidak hanya berkuat dalam dunia akademik dan organisasi saja. Akan tetapi, mahasiswa UINSA diajarkan kewirausahaan atau *enterprenuer*. dengan adanya pusat bisnis UINSA yang terinternalisasi dalam bentuk UINSAMART. Hal itu yang menambah poin tambah lainnya UINSA juga merupakan pemilik jurnal bereputasi terbanyak. Setiap tiga bulan sekali diadakan kegiatan UINSA mengaji Indonesia. Kegiatan ini diadakan agar bisa menambah rasa cinta terhadap tanah air Indonesia dan sebagai

²⁵Wawancara Peneliti Dengan Bu Lilik Huriyah, (Kepala Pusat Pendampingan & Pengembangan Mutu Mahasiswa UINSA), Selasa 25 Agustus 2020.

²⁶ Deklarasi Pak Masdar Hilmi di Twin Tower Lt. 2A

tindakan preventif dari ideologi- ideologi yang bertentangan dengan UUD 1945 dan Pancasila.

UINSA berani beda. Hal ini dipaparkan oleh Bu Nasihatul Latifah selaku pengembangan mutu di UINSA. UINSA meresmikan lembaga baru yang fokus melakukan penelitian dan survei. Lembaga baru tersebut langsung berada di bawah naungan Rektor UIN Sunan Ampel dan diberi nama *UINSA Poll And Research Center*. Direktur *UINSA Poll And Reseach*, Rubaidi, mengungkapkan didirikannya lembaga ini untuk menjawab tantangan riset dan survei politik maupun sosial kemasyarakatan. Selain itu, lembaga ini akan mempertahankan independensi dalam melakukan riset politik. Lembaga ini memiliki keunggulan dibanding yang lain. Salah satunya berpegang pada dua pilar, yakni pilar agama dan pilar sains, serta “basis keagamaan/moral menjadi keunggulan.”²⁷

Hal terbaru dari UINSA adalah salah satu upaya untuk meningkatkan mutu sumber daya manusia di UIN Sunan Ampel Surabaya dilakukan dengan mewujudkan dosen bersertifikat pendidik. Sejumlah empat belas dosen PNS UIN Sunan Ampel Surabaya telah lolos dalam proses seleksi sertifikasi pendidik di tahun 2019. Tersertifikasinya empat belas dosen UINSA ini, akan mampu meningkatkan profesionalisme dosen yang berujung pada meningkatkannya proses mutu pendidikan di lingkungan UIN Sunan Ampel Surabaya.²⁸

Peneliti mengangkat judul *Quality Assurance* dalam Peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia. Sumber daya manusia di sini adalah dosen selaku kepala KJM, beberapa staf serta personel inti yang ada di dalamnya. Jadi, peneliti hanya akan menggali data, serta mencari informasi yang berkaitan hanya dengan hal tersebut.

Berangkat dari latar belakang yang dijabarkan penulis tertarik meneliti dan menganalisis sejauh mana penerapan penjaminan mutu dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia (tenaga pendidik) di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dan Universitas Sunan Ampel Surabaya. Peneliti mengambil judul: **Quality Assurance dalam Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia (Studi Multisitus di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dan Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya)**. Asumsi peneliti

²⁷ Wawancara Peneliti dengan Bu Nasihatul Latifah, (Pengembangan Mutu UINSA), Selasa 25 Agustus 2020.

²⁸ Observasi Peneliti Di Web UINSA Diakses Pada Tanggal 23 Juli Kamis, 11.09.



bahwa tidak ada sebuah lembaga pendidikan yang *bonafide*, melainkan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas.

B. Fokus Penelitian dan Pertanyaan Penelitian

Sepanjang peneliti melakukan penelitian di lapangan sejak awal hingga akhir penelitian. Peneliti menemukan hal-hal yang penting terkait peningkatan kualitas sumber daya manusia di dua perguruan tinggi dalam hal kebijaksanaan, standar, pelaksanaan, dan pengendalian dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia. Empat domain inilah yang ditetapkan sebagai fokus penelitian.

Fokus penelitian ini, dirumuskan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut.

1. Bagaimana kebijakan peningkatan kualitas sumber daya manusia di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dan UIN Sunan Ampel Surabaya?
2. Bagaimana standar peningkatan kualitas sumber daya manusia di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dan UIN Sunan Ampel Surabaya?
3. Bagaimana pelaksanaan peningkatan kualitas sumber daya manusia di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dan UIN Sunan Ampel Surabaya?
4. Bagaimana pengendalian peningkatan kualitas sumber daya manusia di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dan UIN Sunan Ampel Surabaya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan pada fokus dan pertanyaan penelitian yang telah ditetapkan di atas, penelitian ini bertujuan untuk sebagai berikut.

1. Memahami makna kebijakan dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dan UIN Sunan Ampel Surabaya.
2. Memahami standar dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dan UIN Sunan Ampel Surabaya.
3. Merumuskan pelaksanaan dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dan UIN Sunan Ampel Surabaya.
4. Merumuskan pengendalian dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dan UIN Sunan Ampel Surabaya.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoretis maupun praktis sebagai berikut.

1. Secara Teoretis

Sebagai perpektif yang luas terhadap *quality assurance* dalam sebuah lembaga pendidikan khususnya di perguruan tinggi. Hasil penelitian ini secara teoretis diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran yang bermanfaat terhadap ilmu pengetahuan dalam membangun konsep yang berkaitan dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia.

2. Secara Praktis

a. Bagi Lembaga

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia sehingga dapat dijadikan acuan bagi penyelenggara dan pengelola sebuah lembaga pendidikan secara umumnya, dan khususnya bagi perguruan tinggi baik negeri maupun swasta.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi, acuan dengan topik dan fokus yang lebih mendalam untuk memperoleh perbandingan sehingga menambah wawasan pengetahuan dalam melakukan penelitian lanjutan mengenai peningkatan kualitas sumber daya manusia.

c. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan mampu sebagai menumbuhkan kesadaran para pembaca dalam mengetahui pentingnya peningkatan kualitas sumber daya manusia yang ada dalam sebuah lembaga.

d. Bagi Perpustakaan Pascasarjana IAIN Tulungagung

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen dasar pendidikan Islam khususnya terkait dengan peneliti selanjutnya. Selain itu, penelitian ini diharapkan juga bisa dijadikan acuan bagi peneliti berikutnya atau peneliti yang ingin mengkaji lebih mendalam mengenai topik dengan fokus serta *setting* yang lain sehingga diharapkan mampu menambah pemahaman keilmuan.



D. Penegasan Istilah

Untuk menghindari persepsi yang salah dalam menghadapi judul disertasi *quality assurance* dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia (studi multisitius di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dan UIN Sunan ampel Surabaya). Yang berimplikasi pada pemahaman terhadap isi disertasi ini, peneliti memberikan definisi variabel sebagai berikut.

1. Penegasan Konseptual

- a. *Quality assurance* adalah penjaminan mutu pada layanan yang dilaksanakan melalui sebuah proses baik sebelum dan ketika proses sedang berlangsung dengan maksud mencegah kegagalan sejak awal sampai akhir dari proses pemenuhan standar.²⁹
- b. Peningkatan kualitas adalah proses, cara, atau perbuatan mengembangkan keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang mendukung kemampuan untuk memuaskan kebutuhan. Proses pengembangan dimaksudkan untuk mengembangkan keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan (bakat) individu sesuai dengan kebutuhan masa kini maupun masa mendatang.³⁰
- c. Sumber daya manusia adalah sumber daya yang mampu menciptakan bukan saja nilai komparatif, tetapi juga nilai *kompetitif-generatif-inovatif* dengan menggunakan energi tertinggi seperti *intelligence, creativity, dan imagination*. Kualitas manusia dalam hal ini dosen dan staf UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dan UIN Sunan Ampel Surabaya diharapkan mampu, dan siaga dalam mencapai tujuan-tujuan yang sudah ditetapkan oleh lembaga tersebut.³¹

2. Penegasan Operasional

Penegasan secara operasional dari judul "*Quality Assurance* dalam Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia (Studi Multisitius di UIN Maulana malik Ibrahim Malang dan UIN Sunan Ampel Surabaya)" dijelaskan. *Quality assurance* pendidikan tinggi pada hakikatnya adalah proses penetapan dan pemenuhan standar mutu

²⁹ Edward Sallis, *Total Quality Management In Education Manajemen Mutu Pendidikan*, (Yogyakarta,:IRCiSoD, 2007), 56.

³⁰ Zainal Arifin, *Pengembangan Manajemen Mutu Kurikulum Pendidikan Islam*, (Bandung: Rosdakarya, 2012), 21.

³¹ Edi Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2013), 21.

pendidikan tinggi yang dilaksanakan secara konsisten dan berkelanjutan agar pelanggan mendapatkan kepuasan. Selain itu, juga dapat dikatakan sebagai proses yang dilaksanakan untuk memberikan jaminan agar mutu lulusan sesuai dengan kompetensi yang telah ditetapkan sebelumnya sehingga mutu pendidikan tinggi dapat dipertahankan secara konsisten dan ditingkatkan secara berkelanjutan (*continous quality improvement*). Peningkatan kualitas sumber daya manusia yang peneliti lakukan penelitian dalam hal ini meliputi kebijakan, standar, pelaksanaan, dan pengendalian.

Penulis dalam penelitian ini menegaskan tentang peningkatan kualitas sumber daya manusia. Pentingnya peneliti melakukan penelitian berkaitan dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia mengadopsi teori dilandasi dengan pemikiran bahwa salah satu institusi yang paling bertanggung jawab dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia adalah perguruan tinggi. Perguruan tinggi memiliki misi ganda, yaitu peningkatan kualitas dan peningkatan kuantitas. Tenaga edukatif (dosen) sebagai titik sentral dalam keberhasilan perguruan tinggi di samping staf administratif dan lembaga-lembaga kemahasiswaan. Pusat penelitian ini, berkisar pada: kebijakan dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia, standar peningkatan kualitas sumber daya manusia, dan pengendalian kualitas sumber daya manusia.

