

**KINERJA KANTOR JAMINAN MUTU (KJM)
DALAM PENDAMPINGAN AKREDITASI PROGRAM STUDI S-1
DI UNIVERSITAS SEBELAS MARET SURAKARTA**



Oleh :

**AFRIANA NUR PRATIWI
D1109002**

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Sosial pada Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi
Ilmu Administrasi Negara

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2013

commit to user

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Disetujui untuk Dipertahankan di Hadapan Panitia Penguji Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sebelas Maret
Surakarta

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Drs. Sudarto, M.Si.
NIP. 19550202 198503 1 006

commit to user

PENGESAHAN

Telah Diuji dan Disahkan oleh Panitia Penguji Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sebelas Maret
Surakarta

Pada Hari : *Jum'ab*
Tanggal : *14 Juni 2013*

Panitia Penguji :


1. Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti N., M.Si.
NIP. 196108251986012001
2. Drs. Ali, M.Si.
NIP. 195408301985031002
3. Drs. Sudarto, M.Si
NIP. 195502021985031006

(*[Signature]*)
Ketua Penguji
(*[Signature]*)
Sekretaris Penguji
(*[Signature]*)
Penguji

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sebelas Maret Surakarta


Prof. Drs. Pawito, Ph.D
NIP. 195408051985031002

commu to user

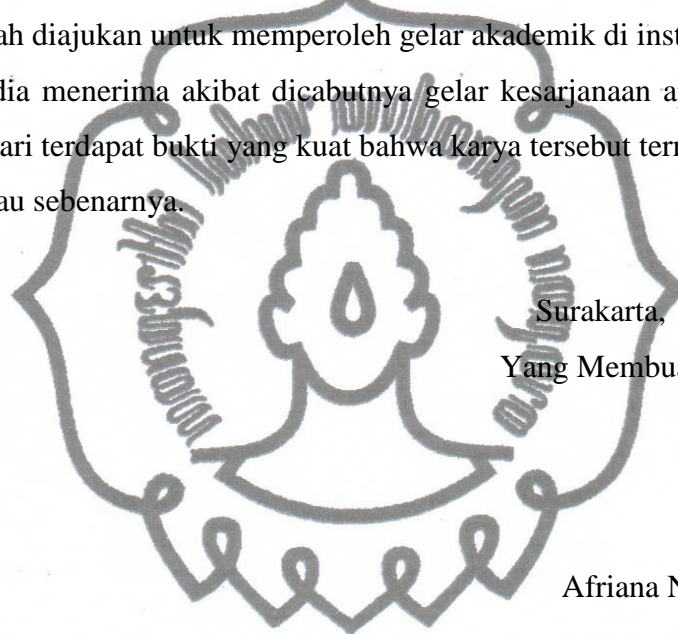
PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul:

“Kinerja Kantor Jaminan Mutu (KJM) dalam Pendampingan Akreditasi Program Studi S-1 di Universitas Sebelas Maret Surakarta”

Adalah karya asli saya dan bukan plagiat baik secara utuh atau sebagian dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di institusi lain.

Saya bersedia menerima akibat dicabutnya gelar kesarjanaan apabila ternyata di kemudian hari terdapat bukti yang kuat bahwa karya tersebut ternyata bukan karya yang asli atau sebenarnya.



Surakarta, Mei 2013
Yang Membuat Pernyataan,

Afriana Nur Pratiwi

MOTTO

Kurang semangat mengakibatkan lebih banyak kegagalan berbanding kurangnya kebijaksanaan atau kemahiran.

(Flower A. Newhouse)

Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil. Kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik.

(Evelyn Underhill)

Perlu pola pikir yang benar, realistis, dan simbang dalam menentukan impian yang akan kita raih, buat apa memaksakan sesuatu yang tak perlu dipaksakan jika hanya penyesalan yang akan kita terima di kemudian hari?

(Andrie wongso)

Hidup ini ibarat pusingan roda adakalanya melalui batu-batu serta kelopak-kelopak yang menghalangi dalam perjalanan. Berusahalah untuk lebih baik dari pada hari kemarin karena kegagalan itu dapat mewarnai kehidupan yang kita jalani

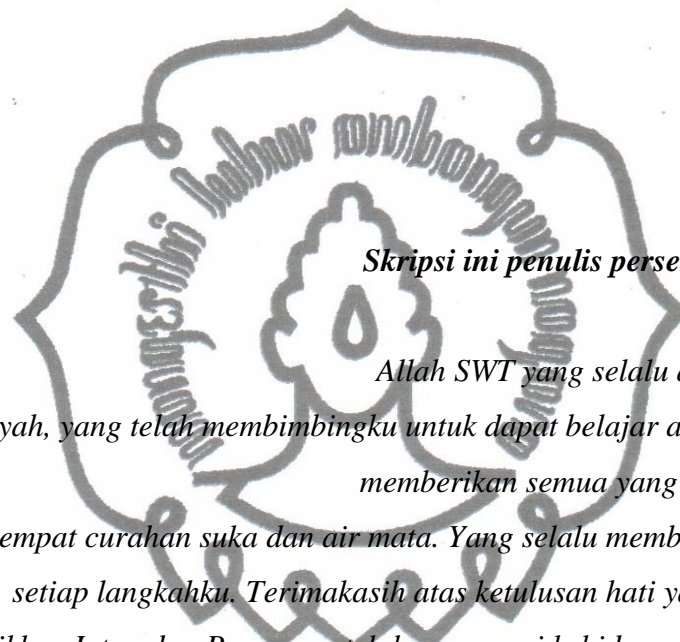
(Penulis)

Cobalah untuk mulai mencintai diri dan hidup kita sendiri. Terbitkan pikiran positif, yakni saga, manusia yang baik dan pantas untuk dihargai dan dibanggakan. Setiap kali kita berkaca, katakan pada diri, "*I'm great, I'm beautiful, I'm smart, and I'm qualified.*"

(Penulis)

commit to user

PERSEMBAHAN



Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

Allah SWT yang selalu ada di sanubariku

*Ayah, yang telah membimbingku untuk dapat belajar arti kehidupan dan
memberikan semua yang terbaik untukku,..*

*Ibu, tempat curahan suka dan air mata. Yang selalu memberi pijakan dalam
setiap langkahku. Terimakasih atas ketulusan hati yang engkau beri,..*

*Kedua adikku, Intan dan Pras yang telah mewarnai kehidupanku. Semoga Allah
memberikan yang terbaik sukses selalu untukmu dik... Doaku hanya untuk
kebahagiaan dan kesuksesan kalian...*

*Temen-temen kostku Indah Sari yang setia menghadapi keluh kesah selama ini
Sukses buat kalian semua...*

Keluarga besarku tercinta. Semoga Allah selalu menyertai kita semua...

Almamaterku AN '09

Fakutas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas Maret Surakarta

commit to user

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

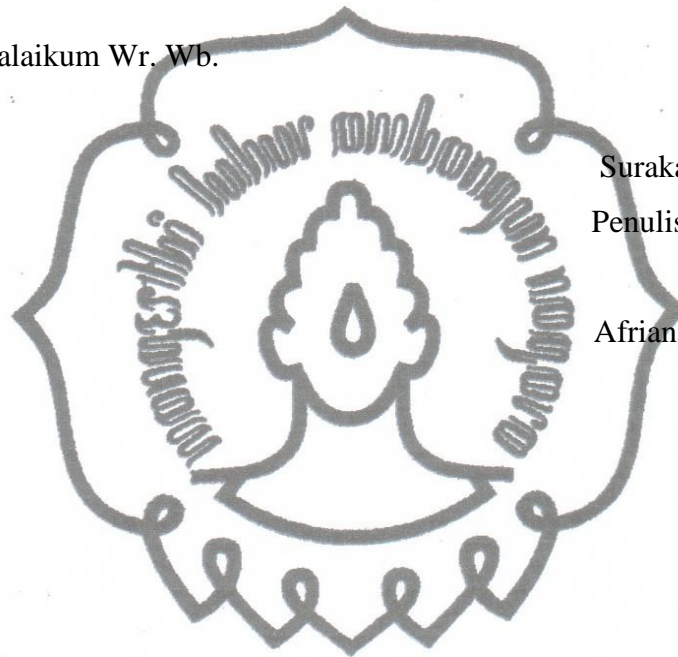
Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, karunia dan hidayah-NYA serta kemudahan jalan yang diberikan-NYA sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul **“Kinerja Kantor Jaminan Mutu (KJM) dalam Pendampingan Akreditasi Program Studi S-1 di Universitas Sebelas Maret Surakarta”**. Penulisan skripsi ini merupakan upaya penulis untuk memenuhi salah satu syarat ujian akhir untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Hal ini disebabkan karena keterbatasan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Namun berkat bantuan, dorongan, dukungan dan bimbingan berbagai pihak, maka segala hambatan yang ada dapat teratasi. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih dan rasa hormat yang sebesar-besarnya kepada:

1. Drs. Sudarto, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dengan sabar, memotivasi, serta memberi banyak masukan selama ini sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Prof. Drs. Pawito, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta
3. Drs. Is Hadri Utomo, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
4. Segenap Pegawai Kantor Jaminan Mutu Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah banyak membantu dan berbagai informasi dan data-data yang dibutuhkan oleh penulis dalam menyusun skripsi ini
5. Informan yang telah menyediakan waktu dan memberikan data untuk skripsi ini sampai dengan selesai.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Maka dari itu saran dan kritik yang bersifat membangun Sangat diharapkan demi sempurnanya skripsi ini. Harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya serta pihak-pihak yang berkepentingan dalam penyusunan skripsi ini.

Wassalamualaikum Wr. Wb.



Surakarta, Mei 2013

Penulis

Afiana Nur Pratiwi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II. LANDASAN TEORI	
A. Tinjauan Pustaka	7
1. Pengertian Kinerja	7
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja	8
3. Penilaian Kinerja	12
4. Indikator Kinerja	15
5. Penjaminan Mutu	24
6. Dasar Hukum Penjaminan Mutu	26
7. Pendampingan Akreditasi Program Studi	28
a. Pendampingan	28
b. Akreditasi	34
c. Program Studi	39

8. Kinerja Kantor Jaminan Mutu dalam pendampingan Akreditasi Program Studi S-1	30
B. Kerangka Pemikiran.....	74
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian.....	77
B. Bentuk Penelitian	77
C. Sumber Data.....	77
D. Teknik Sampling	78
E. Tekniwk Pengumpulan Data.....	79
F. Uji Validitas Data.....	80
G. Teknik Analisis Data	81
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	84
1. Visi	84
2. Misi	84
3. Tugas Pokok dan Fungsi	84
4. Struktur Organisasi Kantor Jaminan Mutu	87
5. Daftar Nama Pegawai Kantor Jaminan Mutu	87
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	88
1. Mekanisme Pendampingan Akreditasi Program Studi Sarjana.....	89
2. Kinerja Kantor Jaminan Mutu dalam Pendampingan Akreditasi Program Studi Sarjana	93
a. Produktivitas	93
b. Responsivitas	100
c. Kualitas layanan	110
d. Akuntabilitas	114
3. Faktor Penghambat Kinerja Kantor Jaminan Mutu dalam Pendampingan Akreditasi Program Studi Sarjana	115
a. Faktor Internal.....	115

b. Faktor Eksternal	117
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	120
B. Saran.....	121
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Daftar Nama Pegawai Kantor Jaminan Mutu	87
Tabel 4.2	Analisa Responsivitas dalam Pendampingan Akreditasi oleh Kantor Jaminan Mutu.....	108
Tabel 4.3	Analisa Kualitas layanan dalam Pendampingan Akreditasi oleh Kantor Jaminan Mutu.....	113



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran.....	76
Gambar 3.1 Bagan Analisis Model Interaktif	83
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Jaminan Mutu	87



ABSTRAK

Afriana Nur Pratiwi, D1109002. Kinerja Kantor Jaminan Mutu (KJM) dalam Pendampingan Akreditasi Program Studi S-1 di Universitas Sebelas Maret Surakarta. Skripsi, Surakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sebelas Maret Surakarta, Februari 2013

Berdasarkan Peraturan Pemerintah nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, Kantor Jaminan Mutu berperan menjalankan sistem dan mutu internal dan eksternal Perguruan Tinggi agar mencapai akreditasi sesuai dengan standar yang ditentukan. Namun demikian upaya pendampingan KJM terhadap program studi untuk mencapai standar yang ditentukan masih menghadapi beberapa kendala. Oleh karenanya penelitian ini dibuat untuk mengkaji kinerja Kantor Jaminan Mutu dalam pendampingan akreditasi program studi sarjana di Universitas Sebelas Maret Surakarta serta mengetahui kendala apa saja yang menjadi penghambat kinerja Kantor Jaminan Mutu dalam pendampingan tersebut.

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dengan sumber data dari informan, aktivitas dan dokumen yang berkaitan dengan pendampingan akreditasi KJM. Metode penarikan sampel yang digunakan bersifat *purposive sampling* yaitu memilih informan yang dianggap tahu dan dapat dipercaya. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Uji validitas data dengan teknik triangulasi data dan analisis data menggunakan teknik analisis interaktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendampingan akreditasi yang diberikan Kantor Jaminan Mutu kepada program studi sarjana di masing-masing fakultas di Universitas Sebelas Maret sudah sesuai dengan harapan Tim Penyusun dokumen akreditasi. Pengukuran kinerja melalui aspek produktivitas yang didalamnya menyangkut peran fasilitasi, pengukuran aspek kualitas layanan yang menyangkut peran mediasi, pengukuran aspek responsivitas yang menyangkut peran jaringan layanan serta dukungan relasi dan akuntabilitas mengenai akreditasi, merupakan sinkronisasi hasil pelayanan asistensi yang diberikan Tim Asesor kepada para Tim Penyusun dokumen akreditasi. Perbedaan sudut pandang, substansi dan mobilitas kerja masing-masing personil masih menjadi kendala dalam menciptakan kinerja tim yang solid.

Kata kunci : Kinerja, Jaminan Mutu, Akreditasi

ABSTRACT

Afriana Nur Pratiwi, D1109002. Performance of Quality Assurance Office (QAO) in the Accreditation Assistance of Undergraduate Program Universitas Sebelas Maret. Thesis, Surakarta: Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Sebelas Maret Surakarta, February 2013

Indonesia Education, Vocational Guidance and Training Regulation No. 19/2005 concerning The National Standard of Education, Quality Assurance Office has role in conducting the system and both of internal and external quality of university in order to achieve accreditation with its prescribed standards. Nevertheless, assistance efforts of QAO upon study program toward expected standard still face several obstacles. This study aims to determine the performance of Quality Assurance Office concerning with the accreditation program in mentoring undergraduate program of Universitas Sebelas Maret Surakarta and to figure out the constraints inhibiting the performance of Quality Assurance Office in accreditation mentoring effort.

This study is a descriptive qualitative research deriving sources from informants, activities or events, and documents related to QAO accreditation mentoring. The sampling method was purposive sampling which selected informants who know and can be trusted to be the source as well as snowball sampling. Data collection techniques were interviews, observations, and documentation. Data validity test was data triangulation technique and the methods of data analysis techniques, as well as, interactive analysis techniques. The results showed that the accreditation assistance by Quality Assurance Office on each Faculty of Universitas Sebelas Maret Undergraduate Program have fulfilled the expectation of Document Accreditation Team. Performance validity through productivity involving facilitation roles; service quality measurement involving mediation roles; responsivity aspect measurement concerning networking service roles and partnership supports; and accreditation accountability, are synchronization of service assistance as the outcome of Assessors Team to be submitted to Accreditation Team. Different viewpoints, substance and mobility of each individual is an obstacle in making up a solid team performance.

Keyword : Performance, Quality Assurance, Accreditation