

Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Pada Perguruan Tinggi Swasta

Muhammad Adie Karya¹, Qomariyatus Sholihah², Bambang Santoso Haryono³

^{1,3}Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang, Indonesia

²Fakultas Teknik, Universitas Brawijaya, Malang, Indonesia

Email adiekarya@student.ub.ac.id, gomarivatus@ub.ac.id, bambangsfia@ub.ac.id

ABSTRAK

ISO 9001:2015 merupakan salah satu sistem penjaminan mutu yang diterapkan di satuan pendidikan. Perguruan tinggi harus menerapkan prinsip ISO 9001:2015 untuk keberhasilan implementasinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan implementasi manajemen mutu ISO 9001:2015 di Universitas Muhammadiyah Palangka Raya (UMPR) terutama pada implementasi tujuh prinsip manajemen mutu ISO 9001:2015 yang meliputi fokus pada pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan orang, pendekatan proses, peningkatan, pengambilan keputusan berdasarkan bukti, dan manajemen hubungan. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam sebagai data primer dan dokumentasi, studi literatur sebagai data sekunder. Sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis model interaktif dengan melakukan tiga langkah yakni (1) kondensasi data, (2) penyajian data, (3) penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa UMPR sudah menerapkan dengan baik tujuh prinsip manajemen mutu berdasarkan ISO 9001:2015.

Kata Kunci: Sistem manajemen, manajemen mutu, ISO 9001:2015, perguruan tinggi swasta.

ABSTRACT

ISO 9001:2015 is one of the quality assurance systems that implemented in educational units. The Universities must apply the principles of ISO 9001:2015 for successful implementation. This study aims to identify and describe the implementation of management quality of ISO 9001:2015 at Muhammadiyah University of Palangka Raya (UMPR) especially in the implementation of the seven principles of management quality of ISO 9001:2015 which includes; focus on customers, leadership, people involvement, the process of approach, improvement, evidence-based decision making, and management relationship. The type of research that used is descriptive qualitative, data collection is done by in-depth interviews as primary data and documentation data, and literature studies as secondary data. While the data analysis technique that used is interactive model analysis by carrying out three steps, namely (1) condensation data, (2) presentation data, (3) conclusions. The results showed that UMPR had properly implemented the seven quality management principles based on ISO 9001:2015.

Keywords: System management, management quality, ISO 9001:2015, private higher education

1. PENDAHULUAN

Tujuan pendidikan nasional dijelaskan pada Undang-Undang nomor 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional, pada pasal 3 adalah “mengembangkan potensi peserta didik menjadi manusia yang beriman, bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab” (Pemerintah Indonesia, 2003). Kemudian, pada Undang-Undang nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, “Pendidikan Tinggi bertujuan untuk mengembangkan potensi mahasiswa, menghasilkan lulusan yang menguasai cabang ilmu pengetahuan dan/atau

teknologi, menghasilkan IPTEK melalui penelitian, dan terwujudnya pengabdian kepada masyarakat berbasis penalaran dan karya penelitian” (Pemerintah Indonesia, 2012).

Mencapai tujuan pendidikan tersebut, pendidikan khususnya pendidikan tinggi diperlukan pendidikan tinggi yang bermutu. Pendidikan tinggi yang bermutu berdasarkan Pasal 51, ayat 1 Undang-Undang nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, “Pendidikan Tinggi yang menghasilkan lulusan yang mampu secara aktif mengembangkan potensinya dan menghasilkan Ilmu Pengetahuan dan/atau Teknologi yang berguna bagi Masyarakat, bangsa, dan negara”. Pada ayat 2, “Pemerintah menyelenggarakan sistem penjaminan mutu Pendidikan Tinggi untuk mendapatkan Pendidikan bermutu” (Pemerintah Indonesia, 2012).

Mewujudkan pendidikan yang bermutu atau berkualitas, berbagai permasalahan tentunya akan dihadapi oleh penyelenggara pendidikan. Permasalahan dalam bidang pendidikan di Indonesia adalah rendahnya kualitas pendidikan pada semua jenjang. Terdapat tiga hal yang menjadi penyebab penghambat peningkatan kualitas pendidikan. Pertama, peraturan dan pelaksanaan pendidikan nasional menggunakan pendekatan *education production function* atau analisis proses masukan yang tidak diimplementasikan secara konsisten. Hal ini mengakibatkan kurangnya perhatian terhadap proses pendidikan yang sebenarnya mempengaruhi luaran dari hasil pendidikan. Kedua, pelaksanaan pendidikan dilaksanakan secara birokratis-sentralistik yang beracuan pada hasil keputusan dari pemerintah, yang menyebabkan satuan pendidikan tidak mandiri dan tidak bisa mengeksplorasi serta memajukan lembaganya. Ketiga, kurangnya partisipasi masyarakat dalam mengembangkan pendidikan (Muryadi, 2019).

Berdasarkan data Akreditasi Perguruan Tinggi (APT) dan Akreditasi Program Studi (APS) tahun 2019 sampai dengan Desember 2022 pada Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di lingkup koordinasi wilayah kerja LLDIKTI XI Kalimantan.

Tabel.1 Data Akreditasi Perguruan Tinggi (APT)

Akreditasi Perguruan Tinggi (APT)	2019	2020	2021	2022
	Jumlah PT	Jumlah PT	Jumlah PT	Jumlah PT
A / B / Baik Sekali	16%	18,1%	20,3%	19,2%
	167	166	168	168
C / Baik / Tidak Terakreditasi	84%	81,9%	79,7%	80,8%
	167	166	168	168

Tabel.2 Data Akreditasi Program Studi (APS)

Akreditasi Program Studi (APS)	2019	2020	2021	2022
	Jumlah PS	Jumlah PS	Jumlah PS	Jumlah PS
A / B / Baik Sekali	44%	49%	43,2%	42%
	575	612	634	646
C / Baik / Tidak Terakreditasi	56%	51%	56,8%	58%
	575	612	634	646

Dari data Tabel 1 dan Tabel 2 dapat dilihat bahwa, peringkat Akreditasi PTS khususnya di Pulau Kalimantan dapat dikatakan dalam kondisi stagnan, belum ada peningkatan yang signifikan.

Diperlukan sebuah sistem manajemen dalam mencapai pendidikan yang bermutu maka diperlukan manajemen mutu perguruan tinggi yang efektif dan efisien khususnya di Kalimantan. Manajemen mutu menggabungkan trilogi mutu yaitu perencanaan mutu, pengendalian mutu, dan perbaikan mutu (Machali, 2009).

Penilaian mutu perguruan tinggi perlu dilakukan pengendalian yang efektif untuk meningkatkan kualitas pendidikan, antara lain dengan penjaminan mutu baik internal maupun eksternal. Penjaminan mutu internal bertujuan untuk mendukung capaian akademis, seperti pengelompokan gelar akademis dan ketepatan pengetahuan tentang kualitas akademis. Selain itu, penjaminan mutu eksternal digunakan untuk memberikan kepastian bahwa fasilitas mengimplementasikan proses penjaminan mutu internal berjalan dengan baik. Penjaminan mutu eksternal dapat memandu pandangan masyarakat dan akademik tentang kualitas lembaga pengajaran (Abidin Zainul, 2021).

Berdasarkan PerBANPT nomor 2 tahun 2017 tentang instrument akreditasi perguruan tinggi. Akreditasi perguruan tinggi (baik institusi perguruan tinggi atau program studi) merupakan hasil dari penilaian BAN PT/LAM yang merupakan Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME). SPME merupakan hasil dari assessment terhadap aspek kecukupan dan aspek kinerja Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) perguruan tinggi terhadap Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN DIKTI). Yang mana salah satu fungsi dari akreditasi adalah suatu bentuk jaminan kualitas penyelenggaraan pendidikan tinggi berdasarkan SINDIKTI yang ditetapkan oleh pemerintah (Majelis Akreditasi Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi, 2017).

Keberhasilan Sistem penjaminan mutu yang efektif di lembaga pendidikan memiliki efek baik langsung dan tidak langsung. Sistem penjaminan mutu, biasanya diterapkan melalui proses peninjauan yang ketat, memiliki efek langsung seperti transparansi, pembelajaran yang efektif, pemberdayaan dan pemanfaatan masyarakat sosial. Pengaruh tidak langsung adalah motivasi, hubungan baik dalam organisasi dan lain-lain. Bahwa struktur organisasi dan manajemen, budaya dan disiplin individu mempengaruhi hasil kualitas (Haapakorpi, 2011).

Pelaksanaan SPME perguruan tinggi selain Akreditasi dari BANPT atau LAM, Perguruan tinggi dapat menerapkan penjaminan mutu berbasis ISO (International Standardization of Organization) 9001 untuk menjaga kualitas atau mutu berbasis proses. Penggunaan ISO 9001:2015 sebagai acuan mutu di berbagai institusi pendidikan membantu mencapai peringkat akreditasi yang diinginkan (Dewi, 2018).

ISO 9001 adalah sebuah standar internasional untuk sistem manajemen mutu. Pengertian dari ISO 9000 mengenai Sistem Manajemen Mutu (SMM) adalah sebuah kerangka kerja organisasi yang meliputi tanggung jawab, struktur, prosedur, proses, dan sumber daya yang digunakan untuk mengimplementasikan manajemen mutu. ISO 9001:2015 membuat syarat dan masukan untuk perancangan dan evaluasi sistem manajemen mutu sehingga organisasi dapat menyediakan produk yang sesuai dengan persyaratan khusus (Briscoe et al., 2005).

ISO (International Organization for Standardization) telah merilis versi terbaru dari standar manajemen mutu, yaitu ISO 9001:2015 (Sri Rahayu, 2021). Pembaruan utama pada standar ini adalah penerapan manajemen mutu pada semua jenis usaha, termasuk perusahaan atau organisasi yang berfokus pada layanan atau jasa.

Implementasi ISO tidak terlepas dari proses sistem manajemen mutu. Sistem manajemen mutu adalah serangkaian prosedur dan penerapan standar untuk sebuah manajemen sistem. Sistem manajemen mutu mendefinisikan cara bagaimana organisasi atau perusahaan mempraktekkan manajemen kualitas secara berkesinambungan.

Sistem manajemen mutu yang berbasis pada proses memperlihatkan hubungan antar proses yang dijelaskan dalam pasal empat sampai dengan pasal delapan. Konsep ini

memperlihatkan bahwa pengguna layanan memiliki peran yang dominan dalam menetapkan persyaratan sebagai masukan dalam proses. Untuk memantau kepuasan pelanggan, evaluasi informasi yang berkaitan dengan persepsi pelanggan diperlukan untuk menilai apakah organisasi telah memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pelanggan. Metodologi *Plan-Do-Check-Action* digunakan dalam penyusunan sistem ini, dan dapat diterapkan pada semua proses (SUARDI, 2003)

Mendukung keberhasilan pelaksanaan ISO 9001:2015, organisasi atau perguruan tinggi harus menerapkan prinsip ISO 9001:2015. Tujuh prinsip utama digunakan dalam pembangunan ISO 9001:2015, yang dirancang untuk mewujudkan kemudahan implementasi sistem manajemen mutu di masa depan. Prinsip-prinsip yang termuat dalam ISO 9001:2015 meliputi : Fokus pada pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan orang lain, pendekatan proses, perbaikan, pengambilan keputusan berbasis bukti, dan hubungan manajemen (Cianfrani, C.A., Tsiakals, J.J., and West, 2009).

Berdasarkan data akademik dari LLDIKTI Wilayah XI, terdapat tiga Perguruan Tinggi yang telah mengimplementasikan ISO 9001:2015. Akan tetapi, hanya satu Perguruan Tinggi yang masih melaksanakan dan mengimplementasikan ISO 9001:2015, yakni Universitas Muhammadiyah Palangka Raya (UMPR).

Data pada Pangkalan Data Perguruan Tinggi (PDDIKTI) didapatkan jumlah mahasiswa aktif pada data Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PDDIKTI) semester ganjil 2022 terdapat 4.653 mahasiswa yang tersebar pada 18 fakultas. Data akreditasi BAN-PT pada banpt.or.id, UMPR secara institusi berakreditasi Baik Sekali. Kemudian data akreditasi program studi dapat kita lihat pada tabel. 3, yang memperlihatkan bahwa UMPR merupakan Perguruan Tinggi yang terus berupaya untuk menjaga, mempertahankan mutu atau kualitas penyelenggaraan pendidikan tinggi sesuai dengan SNI-DIKTI bahkan melampaui standar yang ditetapkan oleh SNI-DIKTI (memiliki akreditasi A dan Unggul) dengan memanfaatkan ISO 9001:2015.

Tabel.3 Akreditasi Program Studi pada Universitas Muhammadiyah Palangka Raya

Program Studi	Peringkat
Pendidikan Ekonomi	Unggul
Administrasi Publik	A
Ilmu Administrasi Negara	A
Bimbingan Dan Konseling	Baik Sekali
Analisis Kesehatan	Baik Sekali
Farmasi	Baik Sekali
Pendidikan Dasar	B
Agroteknologi	B
Hukum Keluarga (Ahwal Syakhshiyah)	B
Ilmu Komunikasi	B
Kehutanan	B
Pendidikan Agama Islam	B
Pendidikan Guru Sekolah Dasar	B
Pendidikan Teknologi Informasi	B
Teknik Sipil	B
Teknik Lingkungan	B
Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah	B
Ilmu Komputer	B

Berdasarkan permasalahan diatas peneliti melakukan penelitian tentang Implementasi Sistem Manajemen Mutu berdasarkan ISO 9001:2015 yang dilaksanakan pada Universitas Muhammadiyah Palangka Raya. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan tujuh prinsip manajemen mutu ISO 9001:2015 Fokus pada pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan orang lain, pendekatan proses, perbaikan, pengambilan keputusan berbasis bukti, dan hubungan manajemen di UMPR.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merujuk pada proses penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena manusia atau sosial dengan cara menghasilkan gambaran yang komprehensif dan kompleks melalui penyampaian dalam bentuk kata-kata, melaporkan pandangan rinci yang diperoleh dari sumber informan, dan dilakukan dalam konteks lingkungan alami (Walidin et al., 2015). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mempelajari lebih mendalam masalah yang terjadi, sehingga diperlukan pendekatan, desain, dan metode penelitian yang sejalan dengan maksud penelitian. Mengidentifikasi beberapa ciri penelitian kualitatif, di antaranya: (1) dilaksanakan di dalam lingkungan alami, (2) dilakukan oleh peneliti atau dibantu orang lain berperan sebagai pengumpulan data, (3) menggunakan metode kualitatif, dan (4) menganalisis data sehingga menghasilkan data induktif (Moleong, 2000). Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara mendalam sebagai data primer dan dokumentasi, studi literatur sebagai data sekunder. Dalam penelitian ini, terdapat dua jenis data yang dibedakan, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merujuk pada data yang dihasilkan dalam bentuk data ucapan lisan, dan ekspresi dari subjek atau informan yang terlibat dalam penelitian. Sementara itu, data sekunder bersumber dari informasi eksternal, seperti foto-foto atau dokumen yang dapat digunakan dan studi literatur sebagai pelengkap data primer. Informan pada wawancara ini adalah Kepala Bidang SPME LP2M UMPR, Kepala Biro Administrasi dan Umum UMPR, dan Wakil Dekan (WD) Fakultas Teknik (FT) UMPR. Analisis data pada penelitian ini adalah Analisis data model interaktif dengan tiga tahapan yaitu Kondensasi Data, Penyajian Data, Pengambilan Kesimpulan atau Verifikasi (Miles et al., 2014).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Implementasi Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di Universitas Muhammadiyah Palangka Raya

Struktur ISO di UMPR berada pada tanggung jawab LP2M bidang SPME. Yang mana tim ISO 9001:2015 ditunjuk langsung oleh Rektor UMPR.

“...saya ditunjuk selaku penanggung jawab ISO, sesuai keputusan Rektot Univeristas dalam penunjukan penanggung jawab. Hal ini dikarenakan setiap tahun dilaksanakan surveilliance yang mana dalam surveilliance tersebut harus ada penanggung jawab program. Saya juga selaku juga selaku Kabid SPME...” Kabid SPME UMPR.

Kebijakan implementasi ISO 9001:2015 di UMPR ditetapkan oleh rektor kepada lima sasaran mutu sebagai unit pelaksana yakni Biro Administrasi dan Umum, Lembaga Penjaminan Mutu (LPM), Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LP2M), Program Studi Teknik Sipil, dan Program Studi Farmasi.

“...Jadi pelaksanaan ISO di Kampus kami cuman 5 unit, terutama Lembaga Penjaminan Mutu, Lembaga Penelitian dan Pengabdian, Biro Administrasi dan Umum, kemudian ada dua prodi yang kami lakukan ISO, supaya searah dengan akreditasi yakni Prodi Farmasi dan Prodi Teknik Sipil...” Kabid SPME UMPR.

Implementasi ISO 9001:2015 di UMPR mulai dipersiapkan pada lima unit tersebut pada bulan November 2019 sampai dengan Agustus 2020. Sehingga mendapatkan sertifikat ISO 9001:2015 pada tanggal 1 September 2020.

3.2 Implementasi prinsip-prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

3.2.1 Prinsip manajemen mutu ISO 9001:2015 yang pertama : Fokus pada pelanggan (Customer Focus).

Fokus utama ISO 9001:2015 adalah memastikan kepuasan pelanggan, dan prinsip ini harus menjadi dasar yang diperhatikan oleh lembaga yang menerapkan sistem manajemen mutu berdasarkan ISO 9001:2015. Untuk menerapkan prinsip fokus pada pelanggan, langkah pertama yang harus dilakukan adalah mengidentifikasi pihak-pihak yang terlibat dan menilai tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan melalui survei atau penilaian yang dilakukan secara rutin terhadap kepuasan pelanggan (Abidin Zainul, 2021).

Pelanggan utama perguruan tinggi adalah mahasiswa perguruan tinggi tersebut. Dalam penerapan prinsip ini UMPR telah menunjukkan prinsip tersebut. Ada dua hal yang peneliti temukan pada penerapan prinsip ISO 9001:2015 yang pertama di UMPR. Yang pertama, unit pelaksana ISO pada Prodi Teknik Sipil dalam pelaksanaan Tridharma PT khususnya pada pengajaran, unit tersebut merumuskan prosedur, merumuskan instruksi kerja, merumuskan formulir pelaksanaan atau kegiatan-kegiatan pengajaran. Dengan adanya hal tersebut, akan memberikan kejelasan, keterbukaan kepada mahasiswa prodi tersebut dalam mendapat pengajaran pada prodi tersebut. Yang kedua, pada tingkat universitas, tim ISO 9001:2015 rutin melaksanakan survei kepuasan pelanggan untuk mengetahui indeks kepuasana pelanggan atau mahasiswa. Kepuasan yang diukur seperti sarana, prasarana dan kinerja dosen saat melakukan pengajaran untuk memperbaiki pelayanan. Hasil kepuasan layanan yang dilaksanakan diklaim terus mengalami peningkatan semenjak diimplementasikannya ISO 9001:2015 di UMPR. Hal ini sesuai dengan klausul 4 – ISO 9001:2015 yakni Perguruan Tinggi diminta untuk menetapkan hubungan yang jelas antar proses, memperhatikan isu internal dan eksternal, serta menjalin hubungan yang baik dengan pihak-pihak yang berkepentingan.

Penerapan prinsip pertama ini, Perguruan Tinggi dapat melakukan evaluasi atas pelayanan yang mereka berikan kepada mahasiswa. Fokus ini akan memberikan kontribusi besar untuk kesuksesan jangka panjang karena tidak hanya menarik, tetapi juga mempertahankan kepercayaan pelanggan sehingga organisasi bisa beradaptasi dengan kebutuhan pelanggan di masa depan (Suryono, 2020). Di antara langkah penting untuk meraihnya adalah terus berupaya untuk menerima masukan dari pelanggan dan secara aktif melakukan perbaikan untuk kepuasan pelanggan.

3.2.2 Prinsip manajemen mutu ISO 9001:2015 yang kedua : Kepemimpinan (Leadership).

Peran pemimpin dalam ISO 9001:2015 adalah menciptakan kesatuan tujuan dan arah serta melibatkan orang-orang dalam organisasi untuk menggerakkan organisasi agar

sejalan dengan strategi, kebijakan, proses, dan sumber daya yang tersedia dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Muryadi, 2019). Peran kepemimpinan sangat penting dalam hal ini. Pemimpin bertanggung jawab untuk mengatur dan mengelola lembaga pendidikan dengan tujuan meningkatkan mutu pendidikan (Abidin Zainul, 2021).

Rektor sebagai pemimpin tertinggi pada pengelolaan Perguruan Tinggi tingkat universitas. Rektor harus mampu mengarahkan program-program, misi untuk mencapai visinya. Visi dari UMPR adalah Menjadi Universitas yang Unggul dalam Ilmu Pengetahuan dan Teknologi yang Berlandaskan Iman dan Taqwa.

Peran kepemimpinan sebagai manajemen puncak pada manajemen mutu ISO 9001:2015 di UMPR sangat berperan penting. Ada beberapa hal yang peneliti temukan pada prinsip kepemimpinan di UMPR adalah sebagai berikut: Pertama, implementasi ISO 9001:2015 di UMPR diinisiasi oleh Rektor. Kedua, membentuk dan memberikan pelatihan kepada tim ISO UMPR. Ketiga, melakukan rapat tinjauan mutu setiap semester untuk melakukan evaluasi perbaikan. Keempat, memberikan dukungan dan dorongan kuat kepada unit pelaksana ISO apabila mendapat kendala dalam pelaksanaan. Kelima, menerapkan konsep manajemen ISO ke seluruh unit yang non sertifikasi ISO agar semua civitas akademika berbudaya mutu.

Rektor UMPR telah menjalankan peran kepemimpinan melalui komitmen manajemen. Rektor atau pimpinan perguruan tinggi harus 1) proaktif, 2) memahami dan merespon perubahan yang terlihat di lingkungan industri pendidikan, 3) menetapkan visi perguruan tinggi yang jelas, 4) membangun kepercayaan, menghilangkan rasa takut dan memotivasi orang (Prihatmadji et al., 2022). Selain itu, prinsip kepemimpinan yang dijalankan di UMPR telah memenuhi klausul 5 ISO 9001:2015 yang menginginkan organisasi atau perguruan tinggi dengan komitmen yang tinggi. Kepemimpinan dan komitmen terhadap sistem manajemen mutu harus ditunjukkan oleh manajemen puncak melalui: 1) Menerima tanggung jawab atas kesuksesan sistem manajemen mutu, 2) Menetapkan kebijakan dan sasaran mutu yang sesuai dengan arah strategis dan konteks organisasi dalam sistem manajemen mutu, 3) Memastikan bahwa persyaratan sistem manajemen mutu terintegrasi dalam semua proses bisnis organisasi, 4) Mendorong pendekatan berbasis risiko dan pendekatan proses dalam sistem manajemen mutu, 5) Memastikan ketersediaan sumber daya yang dibutuhkan untuk sistem manajemen mutu, 6) Mengkomunikasikan pentingnya manajemen mutu yang baik dan menepati seluruh persyaratan sistem manajemen mutu, 7) Memastikan pencapaian hasil yang diinginkan oleh sistem manajemen mutu, dan 8) Membantu, memandu, dan mendukung orang-orang untuk berkontribusi pada kesuksesan sistem manajemen mutu (Muryadi, 2019).

3.2.3 Prinsip manajemen mutu ISO 9001:2015 yang ketiga : Keterlibatan seluruh personil (Engagement of People).

Berdasarkan hasil temuan peneliti menunjukkan bahwa pada pelaksanaan manajemen ISO 9001:2015 di UMPR pada Biro Administrasi dan Umum, LP2M, LPM, Prodi

Teknik Sipil dan Prodi Farmasi meliputi beberapa kegiatan : 1) Pimpinan Perguruan Tinggi memberikan kesempatan kepada Tim penanggung jawab ISO universitas untuk mengikuti pelatihan ISO 9001:2015 dan melibatkan tim SPMI dan tim Gugus Kendali Mutu (GKM) fakultas untuk mengikuti pelatihan dan sertifikasi auditor. 2) Rapat Tinjauan Mutu (RTM) yang selalu diadakan setiap semester yang mengikutsertakan seluruh pimpinan unit rektorat, dekan fakultas dan ketua program studi UMPR untuk berkomunikasi, memfasilitasi atas kendala yang dihadapi. 3) Pada prodi unit pelaksana mahasiswa diajak untuk mengikuti prosedur berdasarkan SOP, menggunakan formulir untuk proses pengajaran. 4) Pada Biro Administrasi dan Umum melibatkan berbagai lapisan frontliner (sekretaris rektor, dan cleaning service). Proses pelibatan melibatkan semua pihak yang terkait, proses peningkatan dan pencapaian mutu dan daya saing lembaga pendidikan dapat terlaksana dengan lebih mudah untuk mencapai tujuannya (Kholili & Fajaruddin, 2020). Memberikan kesempatan, peluang, dukungan, dan melibatkan civitas akademika sama dengan halnya memberikan kesempatan kepada mereka untuk memberdayakan keterampilan, bakat, pengalaman untuk membantu pelaksanaan manajemen mutu ISO 9001:2015.

3.2.4 Prinsip manajemen mutu ISO 9001:2015 yang keempat : Pendekatan Proses (Process Approach)

Penerapan prinsip manajemen mutu tentang pendekatan proses yang dilaksanakan pada pengelolaan ISO 9001:2015 yang didapati peneliti pada proses wawancara ialah 1) masing-masing unit pelaksana ISO membuat pedoman mutu, standar atau SOP serta formulir untuk mengakomodir semua proses pekerjaan pada unit tersebut. 2) Meregistrasikan semua standar atau SOP dan formulir dari unit pelaksana ISO ke LP2M sebagai penanggung jawab ISO di UMPR. 3) Menyusun rencana audit atau evaluasi internal yang dileburkan dengan pelaksanaan audit SPMI. 4) Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan ISO di masing-masing unit pada setiap enam bulan bersamaan dengan audit SPMI. 5) Hasil dari evaluasi dilakukan rapat tinjauan manajemen yang rapatnya diinisiasi oleh rektorat sebagai tindak lanjut atas audit yang dilaksanakan. 6) Menindaklanjuti hasil rapat tinjauan manajemen untuk perbaikan prosedur atau ada hal-hal yang terlewat dari implementasi ISO. Dari data yang didapat terkait pelaksanaan prinsip pendekatan proses ini, UMPR melakukan metode PDCA untuk meningkatkan manajemen mutu berbasis proses agar tercapai proses yang efektif dan efisien. Metode PDCA yakni Plan, Do, Check, Act yakni merencanakan, kerjakan, cek, tindak lanjut, yang merupakan proses empat langkah interaktif yang umum digunakan dalam pengendalian mutu atau kualitas.

Menggunakan pemodelan atau metode PDCA dalam merencanakan kualitas membutuhkan beberapa langkah sebagai berikut: 1) Plan, menetapkan tujuan dan proses yang diperlukan untuk mencapai hasil yang telah ditetapkan; 2) Do, mengimplementasikan proses desain yang telah ditentukan; 3) Check, memeriksa dan melakukan evaluasi proses dan hasil terhadap tujuan dan membukukan hasil; 4) Act, tindak lanjut hasil untuk peningkatan (Ulfi et al., 2012). Dengan bantuan keempat pemodelan PDCA ini, para pimpinan perguruan tinggi dapat dengan mudah mengelola perguruan tinggi nya. Pendekatan proses memungkinkan organisasi untuk

merencanakan proses dan hubungan di antara mereka yang bertujuan untuk selalu melakukan peningkatan terhadap kepuasan pelanggan (Dąbrowska-Świder, 2019).

3.2.5 Prinsip manajemen mutu ISO 9001:2015 yang kelima : Peningkatan (Improvement)

Penerapan prinsip manajemen mutu yang selanjutnya adalah peningkatan. Perguruan Tinggi yang bermutu dan sukses harus memiliki keinginan untuk terus melakukan perbaikan dan peningkatan. Unit pelaksana ISO 9001:2015 UMPR pada hal prinsip peningkatan sudah melaksanakan meliputi : 1) Mengatasi tantangan dan hambatan saat memulai implementasi ISO 9001:2015 di unit pelaksana ISO UMPR. 2) Membuat prosedur pekerjaan, SOP, formulir untuk menertibkan proses administrasi untuk memberikan layanan kepada pihak internal maupun eksternal dalam rangka membangun sistem mutu dan budaya mutu di Lingkungan UMPR. 3) Melakukan evaluasi melalui audit internal yang dilaksanakan setiap semester dan ditindak lanjut melalui rapat tinjauan manajemen. 4) berkomitmen melaksanakan ISO 9001:2015 karena dampak yang sangat bagus terhadap efektifitas, efisiensi, transparansi dalam administrasi dan layanan kepada mahasiswa.

Peningkatan adalah proses dimana suatu hal atau sistem berubah atau berpindah dari satu keadaan ke keadaan lain yang dianggap lebih baik dari keadaan pertama, biasanya melalui tindakan yang ditujukan untuk menghasilkan keadaan yang lebih baik itu (Prihatmadji et al., 2022). Konsep peningkatan penting untuk semua lembaga pendidikan dan individu. Tujuan dari lembaga pendidikan yang sukses adalah untuk meningkatkan. Pengembangan sangat penting bagi organisasi untuk mempertahankan kinerjanya, untuk menanggapi kondisi (internal dan eksternal) yang berubah dan untuk menciptakan peluang baru. Perbaikan diperlukan untuk pertumbuhan dan keberhasilan lembaga pendidikan. Sehingga dapat kita artikan bahwa prinsip peningkatan pada ISO 9001:2015 proses memperbaiki hasil pelaksanaan ISO 9001:2015 pada unit pelaksana ISO agar sesuai dengan sasaran mutu yang telah ditetapkan melalui mempertimbangkan hasil evaluasi tinjauan manajemen untuk memberikan arah apakah ada kebutuhan, peluang bahkan hambatan yang harus diselesaikan. Tindakan dan langkah yang dilakukan oleh unit pelaksana ISO di UMPR ini sejalan dengan klausul 10 ISO 9001:2015 yakni Jika terjadi ketidaksesuaian, organisasi dapat mengambil tindakan korektif untuk menghilangkan penyebabnya dan mencegah terulang kembali di masa depan. Selain itu, organisasi dapat mengambil tindakan preventif untuk mencegah kemungkinan terjadinya ketidaksesuaian di masa depan. Upaya perbaikan dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan serta pihak-pihak lain yang berkepentingan.

3.2.6 Prinsip manajemen mutu ISO 9001:2015 yang keenam : Pengambilan keputusan berdasarkan bukti (evidence based decision making)

Prinsip selanjutnya yang peneliti alami pada wawancara adalah prinsip keenam yakni pengambilan keputusan berdasarkan bukti. Berdasarkan hasil temuan peneliti, unit pelaksana ISO 9001:2015 UMPR dalam mengambil keputusan mempertimbangkan : 1) Hasil audit internal yang dilaksanakan oleh tim GKM. 2) Hasil evaluasi oleh surveillance. 3) Hasil rapat tinjauan manajemen. 4) Masukan dari rektor. 5) Hasil survei

kepuasan layanan oleh mahasiswa. 5) Masukan dari pihak internal. Beberapa hasil-hasil evaluasi tersebut menjadi bahan atau database yang nantinya digunakan oleh manajemen perguruan tinggi sebagai bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan. Dalam konteks pengambilan keputusan, perusahaan mungkin juga mempertimbangkan hasil analisis dan pengalaman masa lalu sebagai faktor yang relevan (Farida, 2015). Ini menunjukkan bahwa ada kemungkinan bahwa informasi dan pengalaman yang telah diperoleh sebelumnya dapat dipertimbangkan bersamaan dengan faktor-faktor lain saat membuat keputusan. Keputusan yang didasarkan pada bukti atau data (evidence-based decision making) yang diterapkan oleh unit pelaksana ISO 9001:2015 UMPR dapat dianggap sebagai suatu yang positif, karena sesuai dengan prinsip-prinsip ISO 9001:2015 yang mencakup tujuh prinsip. ISO 9001:2015 mendefinisikan bukti atau objective evidence sebagai data yang mendukung kebenaran suatu hal. Bukti ini didapatkan melalui observasi, pengukuran, atau pengujian. Dengan menerapkan prinsip-prinsip ini, perusahaan dapat mengambil keputusan yang lebih efektif dan efisien, serta meminimalkan risiko dan kesalahan yang mungkin terjadi.

3.2.7 Prinsip manajemen mutu ISO 9001:2015 yang ketujuh : Manajemen Hubungan (Relationship Management)

Prinsip yang terakhir pada manajemen mutu ISO 9001:2015 adalah manajemen hubungan. Berdasarkan hasil temuan peneliti, manajemen hubungan yang dijalankan oleh unit pelaksana ISO UMPR meliputi : 1) Membina hubungan yang baik antar unit, hal ini dibuktikan dengan pelibatan beberapa unsur unit pada pelaksanaan audit internal ISO dekalgus audit SPMI. 2) Membina hubungan baik dalam unit pelaksana ISO. Mengedepankan saling menghargai, membangun suasana kebersamaan, dan membangun kepercayaan. 3) Membina hubungan baik dengan mahasiswa selaku pengguna layanan unit pelaksana ISO khususnya di program studi. 5) Membina hubungan dengan pengguna lulusan.

Prinsip manajemen relasional menyatakan bahwa organisasi perlu mengelola hubungan dengan berbagai pihak yang memiliki kepentingan untuk mencapai kesuksesan yang berkelanjutan (Muryadi, 2019). Pihak-pihak tersebut dapat diartikan sebagai pemangku kepentingan (stakeholders) dalam organisasi, baik dari dalam maupun luar organisasi seperti pengguna layanan, supplier, Investor, serikat, pemerintah, dan masyarakat. Prinsip ini menekankan pentingnya menjaga hubungan yang baik dengan para pemangku kepentingan karena mereka dapat mempengaruhi kinerja organisasi. Organisasi juga perlu melakukan kerjasama yang saling menguntungkan dan menetapkan pengembangan dan perbaikan kegiatan bersama. Selain itu, organisasi perlu mengklasifikasikan dan memilih supplier utama kunci, serta menyelaraskan faedah jangka pendek dengan pertimbangan jangka panjang dalam hubungan dengan para pemangku kepentingan. Prinsip manajemen relasional juga mencakup hal-hal seperti memberikan wawasan, mendukung, dan menghargai capaian keberhasilan yang dicapai oleh pemasok, serta menjalin hubungan komunikasi yang jelas dan terbuka dengan para pemegang saham. Dengan mengelola hubungan dengan para pemangku kepentingan dengan baik, organisasi dapat mengoptimalkan dampaknya terhadap kinerja organisasi dan mencapai kesuksesan yang berkelanjutan.

Temuan peneliti ini juga sesuai pada standar klausul 4 ISO 9001:2015 yakni mengerti keperluan dan keinginan pihak yang terkait, organisasi perlu mengidentifikasi stakeholder penerima layanan perguruan tinggi, yang memiliki oleh kegiatan organisasi, atau yang memiliki kepentingan besar di perguruan tinggi. Hal ini penting karena stakeholder dapat mempengaruhi kinerja dan kesuksesan organisasi. Dengan mengidentifikasi stakeholder yang relevan, organisasi dapat memahami kebutuhan dan harapan mereka terhadap layanan atau produk organisasi, dan memperhatikan dampak kegiatan organisasi terhadap mereka.

4. KESIMPULAN

Implementasi prinsip manajemen mutu ISO 9001:2015 pada unit pelaksana ISO UMPR telah dilakukan secara baik dan konsisten.

1. Berfokus pada pelanggan (Customer Focus). UMPR sudah menerapkan prinsip yang pertama yakni fokus kepada pelanggan dalam menjalankan ISO 9001:2015. Hal ini dapat dilihat dari praktik yang dijalankan oleh prodi teknik sipil. Prodi teknik sipil telah menyiapkan prosedur, SOP dan formulir untuk kegiatan pengajaran yang akan digunakan oleh mahasiswa. Kemudian pada institusi, UMPR telah melakukan survei kepuasan layanan yang mana hasil dari survei tersebut dikalim terus mengalami peningkatan semenjak dilaksanakan ISO 9001:2015 di UMPR.
2. Kepemimpinan (Leadership). Rektor sebagai manajemen puncak di UMPR telah menjalankan perannya dengan baik sebagai penanggung jawab utama dalam implementasi ISO 9001:2015 di UMPR.
3. Keterlibatan seluruh personal (Engagement of People). Pada prinsip ini, yakni keterlibatan seluruh personal. Di UMPR telah melakukan prinsip ini dengan baik, ISO 9001:2015 dapat berjalan sesuai dengan tujuan dan sasarannya harus ditunjang oleh semua pihak dengan peran masing-masing didalam sebuah perguruan tinggi.
4. Pendekatan Proses (Process Approach). Prinsip pendekatan proses yang dilakukan oleh UMPR dapat kita simpulkan UMPR menggunakan model PDCA untuk meningkatkan manajemen mutu berbasis proses agar tercapat proses yang efektif dan efisien.
5. Peningkatan (Improvement). UMPR telah menjalankan prinsip peningkatan, dengan cara melakukan perbaikan apabila ada ditemui prosedur atau SOP yang belum tersedia atau tidak sesuai dengan alur pekerjaan. Kemudian manajemen selalu menindaklanjuti hasil temuan rapat tinjauan manajemen.
6. Pengambilan keputusan berdasarkan bukti (evidence based decision making). Hasil-hasil survei, hasil audit internal, hasil evaluasi surveillance, masukan manajemen atau pihak internal dijadikan salah satu landasan untuk pengambilan keputusan oleh manajemen UMPR.
7. Manajemen Hubungan (Relationship Management). Dalam menjalankan prinsip yang terakhir ini yakni manajemen hubungan, UMPR sudah sangat baik menjalankannya, baik hubungan eksternal maupun hubungan internal. Hubungan yang baik ini tentunya akan mempengaruhi keberadaan UMPR sebagai penyelenggara pendidikan tinggi di Palangka Raya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin Zainul, H. M. S. (2021). Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Sebagai Strategi Peningkatan Kualitas Pendidikan di Era 4.0. *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 9(2), 445–459.
- Briscoe, J. A., Fawcett, S. E., & Todd, R. H. (2005). The Implementation and Impact of ISO 9000 among Small Manufacturing Enterprises. *Journal of Small Business Management, Taylor & Francis Journals*, 43(3), 309–330. doi: 10.1111/j.1540-627X.2005.00139.x
- Cianfrani, C.A., Tsiakals, J.J., and West, J. E. (2009). *ISO 9001: 2008 Explained. 3rd Edition*. ASQ Quality Press.
- Dąbrowska-Świder, M. (2019). Ensuring the safety of organizations' knowledge in the context of requirements of the ISO 9001: 2015 standard. *Science. Business. Society.*, 26(1), 23–26. <https://stumejournals.com/journals/sbs/2019/1/23%0Ahttps://stumejournals.com/journals/sbs/2019/1/23.full.pdf>
- Dewi, Y. K. (2018). Business Management Journal, Jurnal Manajemen. *Jurnal Manajemen Business*, 14(1), 37–48.
- Farida, S. N. (2015). *The Implementation Of ISO 9001 : 2015 Based Quality Management Standards on PT . Dutabahari Menara Line Dockyard Banjarmasin Penerapan Standar Manajemen Mutu Berbasis Iso 9001 : 2015 PT . Dutabahari Menara Line Dockyard Banjarmasin*. 4, 319–328.
- Haapakorpi, A. (2011). Quality assurance processes in Finnish universities: direct and indirect outcomes and organisational condition. *Quality in Higher Education*, 17:1, 69–81. <https://doi.org/10.1080/13538322.2011.554311>
- Kholili, A. N., & Fajaruddin, S. (2020). Manajemen strategik peningkatan mutu lembaga pendidikan Muhammadiyah di Kabupaten Gunungkidul. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 8(1), 53–69. <https://doi.org/10.21831/jamp.v8i1.31630>
- Machali, I. (2009). Sistem Manajemen Mutu Pendidikan; Mengenal Manajemen Mutu ISO dalam Pendidikan. *Jurnal Penelitian Pendidikan STKIP Pacitan*, 167–179. <http://portalgaruda.fti.unissula.ac.id/index.php?ref=browse&mod=viewarticle&article=418250>
- Majelis Akreditasi Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi. (2017). *Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 2 tahun 2017 tentang Sistem Akreditasi Nasional Pendidikan Tinggi*.
- Muryadi, M. (2019). Iplementasi Sistem Manajemen Mutu Berdasarkan ISO 9001:2015 di Sekolah Dasar Katolik Santa Clara Surabaya. *Jurnal Dinamika Manajemen Pendidikan*, 3(1), 31. <https://doi.org/10.26740/jdmp.v3n1.p31-42>
- Pemerintah Indonesia. (2003). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Sekretariat Negara. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/43920/uu-no-20-tahun-2003>
- Pemerintah Indonesia. (2012). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi*. Sekretariat Negara. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/39063/uu-no-12-tahun-2012>
- Prihatmadji, W., Zulfikar, A., Oktafiani, S., Hendrawan, A., & Pranita, F. L. (2022). Korelasi Antara Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2015 Dengan Sistem Manajemen Pendidikan Iso 21001:2018. *Jurnal Lentera Bisnis*, 11(2), 190.

<https://doi.org/10.34127/jrlab.v1i1i2.504>

- Sri Rahayu. (2021). Evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015. *Journal of Management Nursing, 1*(01), 32–37. <https://doi.org/10.53801/jmn.v1i01.13>
- SUARDI, R. (2003). *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000: 2000 Penerapannya Untuk Mencapai TQM*. PENERBIT PPM.
- Suryono, A. (2020). Strategi Penerapan Perpaduan SPMI dan ISO 9001: 2015: Studi Kasus di SMK Negeri 2 Magelang. *WACANA AKADEMIKA: Majalah Ilmiah Kependidikan, 4*(2), 93. <https://doi.org/10.30738/wa.v4i2.7697>
- Ulfi, M. A., Sudjimat, D. A., & Slamet Wibawanto. (2012). Implementasi quality management system iso 9001:2008 dalam pembelajaran produktif keahlian teknik mesin dan otomotif smk. *Teknologi Dan Kejuruan, 35*(1), 17–28.