

## Quality Management System (QMS) In Higher Education: Towards Quality And Affordable Education

Jarot Sembodo Suroso

Universitas Negeri Jakarta Jl. Rawamangun Muka Jakarta Timur, Jakarta - Indonesia

\*Corresponding author: info@jarotsuroso.com, jarot\_suroso@yahoo.com

### Abstrak

Tujuan umum pendidikan adalah mengembangkan manusia Indonesia seutuhnya dalam arti pendidikan yang dilakukan tetap mempertahankan kesatuan, keanekaragaman dan mengembangkan cita-cita perorangan. Setiap warga negara berhak memperoleh pendidikan secara merata dengan keunggulan (excellence) dan penyeimbangan (equity) antara pemanfaatan (access) dengan prestasi (achievement). Sistem pendidikan tinggi harus dapat menciptakan suatu pendidikan tinggi yang berkualitas dan juga terjangkau oleh masyarakat Indonesia. Seorang pimpinan perguruan tinggi harus sejalan (in-line) dan memimpin “revolusi kualitas”. Semua energi dan perhatian tertuju kepada “revolusi kualitas” tersebut. Untuk itu dalam tulisan ini akan dikaji Implementasi Sistem Manajemen Mutu Perguruan Tinggi. Sebagai studi kasus adalah STT Multimedia Cendekia Abditama yang telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu/Quality Management System( ISO 9001:2008). Menurut Undang-undang No. 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, Pendidikan Tinggi yang bermutu merupakan 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. Pemerintah menyelenggarakan sistem penjaminan mutu Pendidikan Tinggi untuk mendapatkan Pendidikan bermutu. Sistem penjaminan mutu Pendidikan Tinggi sebagaimana dimaksud terdiri atas: a. sistem penjaminan mutu internal yang dikembangkan oleh Perguruan Tinggi; dan b. sistem penjaminan mutu eksternal yang dilakukan melalui akreditasi. Implementasi Sistem Manajemen Mutu di Perguruan Tinggi ternyata dapat menghasilkan Pendidikan Yang Berkualitas dan Terjangkau.

*Keywords:* Education, Quality, Affordable, Higher Education, QMS

### PENDAHULUAN

Pendidikan di Indonesia diupayakan untuk terus berkembang. Perkembangan diharapkan terjadi pada semua tingkatan pendidikan, tidak terkecuali di tingkat perguruan tinggi. Banyak upaya telah dilakukan oleh pihak-pihak yang berkepentingan terhadap pendidikan di Indonesia, baik oleh pemerintah maupun oleh swasta. Upaya-upaya yang dilakukan mencakup banyak aspek seperti pengembangan struktur kurikulum, pengembangan sumber daya manusia serta pengembangan organisasi oleh lembaga pendidikan.

Pemerintah berupaya mengembangkan pendidikan di Indonesia melalui kebijakan-kebijakan yang terkait dengan pendidikan. Kebijakan-kebijakan tersebut selanjutnya dilaksanakan oleh lembaga-lembaga pendidikan yang ada. Sementara itu, sektor swasta memberikan kontribusi dalam pengembangan pendidikan melalui investasi-investasi dalam pembangunan lembaga pendidikan dan penyelenggaraan pendidikan baik pendidikan formal maupun nonformal. Pelaksanaan pengembangan lembaga oleh lembaga pendidikan ditentukan oleh kemampuan lembaga pendidikan dalam menyelenggarakan pendidikannya. Sebagai sebuah organisasi, lembaga pendidikan juga memasukkan unsur manajerial ke dalam pengelolaannya, terlebih lembaga pendidikan yang dibangun oleh sektor swasta.

Sistem manajerial digunakan oleh lembaga pendidikan untuk mengelola seluruh komponen yang ada dalam lembaga pendidikan tersebut. Pemberlakuan sistem manajerial menuntut setiap organisasi untuk memiliki rencana strategis. Perencanaan strategis merupakan suatu proses untuk menguji situasi sebuah organisasi atau komunitas pada saat ini dan memproyeksikannya ke masa depan, merumuskan tujuan-tujuan, mengembangkan strategi untuk mencapai tujuan tersebut, dan mengukur hasilnya, serta lebih meningkatkan sejumlah tahapan yang mendasar (Osborne dan Gaebler, 2000). Rencana strategis bermanfaat sebagai acuan pelaksanaan program pengembangan organisasi dalam rangka pencapaian tujuan-tujuan dari sebuah organisasi. Membuat perencanaan strategis dapat menghilangkan kemungkinan salah besar dalam bertindak dan menghilangkan kejutan yang mungkin timbul dalam operasional. Perencanaan strategis sangat baik untuk usaha yang membutuhkan waktu lama antara keputusan dan dampaknya dalam proses pelaksanaannya.

Ukuran kualitas dapat dilihat dari kedua jenis produk yang dihasilkan, yaitu apakah berupa barang atau jasa. Pada produk yang berupa barang, kualitas dapat diukur dari hal-hal berikut ini:

1. Design, didasarkan atas riset pasar, yang dipengaruhi oleh faktor-faktor kualitas input, teknologi yang digunakan, dan kualitas tenaga kerja serta manajer.
2. Performance, yaitu reliability of product diukur waktu penggunaan sebelum produk tersebut rusak, dan maintenance of product yaitu dengan cara reparasi, atau mengganti produk rusak.

3. Conformance, sesuai spesifikasi yang ditetapkan termasuk didalamnya technical life of product, impacts of product, dan accuracy of product

Pada produk yang berupa jasa, kualitas dapat diukur dari hal-hal berikut ini:

1. Tangibles: penampilan fasilitas fisik alat-alat, sumber daya manusia, dan alat komunikasi
2. Reliability: kemampuan menyediakan jasa sesuai janji
3. Responsiveness: kemampuan dan kesanggupan untuk membantu konsumen dan menyediakan jasa sesuai ketentuan
4. Assurance: etika, pengetahuan, sikap dalam menghadapi konsumen.
5. Empathy: ketepatan kerja, kepedulian, kemampuan memberi perhatian kepada konsumen,

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas produk adalah sebagai berikut:

1. Pasar, pelanggan atau konsumen sebagai pengguna produk
2. Tujuan organisasi, terhadap volume output tinggi/rendah, harga produk, ataukah exclusive expensive product
3. Product testing.
4. Desain produk
5. Proses produksi
6. Kualitas input
7. Equipment maintenance
8. Standar kualitas dalam organisasi
9. Customer feedback

Perlu dilakukan pengawasan kualitas yaitu untuk mengurangi kesalahan, menjaga, menaikkan kualitas sesuai standard, mengurangi keluhan konsumen, memungkinkan output grading, mentaati peraturan, dan menjaga serta menaikkan company image.

Menurut Undang-undang no. 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi menyatakan bahwa pendidikan tinggi sebagai bagian dari sistem pendidikan nasional memiliki peran strategis dalam mencerdaskan kehidupan bangsa dan memajukan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan memperhatikan dan menerapkan nilai humaniora serta kebudayaan dan pemberdayaan bangsa Indonesia yang berkelanjutan. Untuk meningkatkan daya saing bangsa dalam menghadapi globalisasi di segala bidang, diperlukan pendidikan tinggi yang mampu mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi serta menghasilkan intelektual, ilmuwan, dan/atau profesional yang berbudaya dan kreatif, toleran, demokratis, berkarakter tangguh, serta berani membela kebenaran untuk kepentingan bangsa.

Untuk mewujudkan keterjangkauan dan pemerataan yang berkeadilan dalam memperoleh pendidikan tinggi yang bermutu dan relevan dengan kepentingan masyarakat bagi kemajuan, kemandirian, dan kesejahteraan, diperlukan penataan pendidikan tinggi secara terencana, terarah, dan berkelanjutan dengan memperhatikan aspek demografis dan geografis.

Fungsi pendidikan tinggi adalah Pendidikan Tinggi berfungsi:

- a. mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa;
- b. mengembangkan Sivitas Akademika yang inovatif, responsif, kreatif, terampil, berdaya saing, dan kooperatif melalui pelaksanaan Tridharma; dan
- c. mengembangkan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi dengan memperhatikan dan menerapkan nilai Humaniora.

Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi telah menetapkan *Higher Education Long Term Strategy* (disingkat menjadi *HELTS*) yang menyatakan: *In order to contribute to the nation's competitiveness, the national higher education has to be organizationally healthy, and the same requirement also applies to institutions. A structural adjustment in the existing system is, however, needed to meet this challenge. The structural adjustment aims, by the year of 2010, of having a healthy higher education system1, effectively coordinated and demonstrated by the following features : Quality; Access, equity; and Autonomy.*

Dengan demikian, pada saat ini perlu dilakukan penyesuaian secara struktural sistem pendidikan tinggi nasional, untuk menghasilkan sistem pendidikan tinggi yang sehat, yang secara efektif dikoordinasikan dan ditunjukkan oleh ciri-ciri **kualitas**, akses dan keadilan, serta otonomi. Selanjutnya khusus mengenai ciri kualitas pendidikan tinggi nasional, dinyatakan secara khusus tentang **Quality Assurance** (Penjaminan Mutu) sebagai berikut: *In a healthy organization, a continuous quality improvement should become its primary concern. Quality assurance should be internally driven, institutionalized within each organization's standard procedure, and could also involve external parties. However, since quality is also a concern of all stakeholders, quality improvement should aim at producing quality outputs and outcomes as part of public accountability.*

Perguruan Tinggi perlu merancang dan menyusun Pedoman Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi, yang akan digunakan sebagai pedoman oleh perguruan tinggi untuk menjalankan proses penjaminan mutu, atas inisiatif sendiri (*internally driven*). Di samping menjalankan proses penjaminan mutu pendidikan tinggi atas inisiatif sendiri, pada

saat ini perguruan tinggi dapat pula menjalankan proses akreditasi melalui Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) atau lembaga lain baik dalam atau luar negeri, serta melakukan Evaluasi Program Studi Berbasis Evaluasi Diri (EPSBED). Agar ketiga macam kegiatan yang diarahkan pada pencapaian **kualitas pendidikan tinggi secara berkelanjutan** (*continuous quality improvement*) dapat saling mendukung dan melengkapi, maka perlu dibuat tujuan, sifat, dan lembaga yang menangani setiap kegiatan tersebut, sebagai berikut:

Kegiatan	Tujuan	Sifat	Lembaga
• Akreditasi	Kontrol & audit mutu pendidikan secara eksternal	Fakultatif	BAN – PT atau lembaga lain
• EPSBED	Perpanjangan ijin operasional	Wajib	Ditjen.Dikti.
• Penjaminan Mutu	Peningkatan mutu pendidikan secara internal	Inisiatif perguruan tinggi	Perguruan tinggi ybs.

Gambar 1. Butir-butir evaluasi Perguruan Tinggi

Bagian berikut tulisan ini menjelaskan tentang Penjaminan Mutu, Sistem Manajemen Mutu serta Pelaksanaan Manajemen Kendali Mutu yang dilanjutkan dengan Implementasi Sistem Manajemen Mutu di Sekolah Tinggi Teknik Multimedia Cendekia Abditama melalui Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.

#### **PENJAMINAN MUTU (*QUALITY ASSURANCE*)**

Proses penjaminan mutu pendidikan tinggi di suatu perguruan tinggi merupakan kegiatan mandiri dari perguruan tinggi yang bersangkutan, sehingga proses tersebut dirancang, dijalankan, dan dikendalikan sendiri oleh perguruan tinggi yang bersangkutan. Setiap perguruan tinggi memiliki spesifikasi yang berlainan, antara lain dalam hal ukuran, struktur, sumber daya, visi dan misi, sejarah, dan kepemimpinan. Menurut *Goedegebuure* : *It has been suggested that the more governments move in the direction of self-regulation and steering at a distance, the more they will seek to promote the strengthening of managerial authority within institutions as well as improved systems of accountability.*

Mengenai posisi dan arti penting penjaminan mutu pendidikan tinggi di suatu perguruan tinggi, dapat dikemukakan bahwa di masa mendatang eksistensi suatu perguruan tinggi tidak semata-mata tergantung pada pemerintah, melainkan terutama tergantung pada penilaian *stakeholders* (mahasiswa, orang tua, dunia kerja, pemerintah, dosen, tenaga penunjang, serta pihak-pihak lain yang berkepentingan) tentang mutu pendidikan tinggi yang diselenggarakannya. Agar eksistensinya terjamin, maka perguruan tinggi mau tidak mau harus menjalankan penjaminan mutu pendidikan tinggi yang diselenggarakannya. Perlu dikemukakan bahwa karena penilaian *stakeholders* senantiasa berkembang, maka penjaminan mutu juga harus selalu disesuaikan pada perkembangan itu secara berkelanjutan (*continuous improvement*). Adapun faktor-faktor yang pada umumnya terkandung di dalam proses penjaminan mutu pendidikan tinggi, antara lain rumusan atau definisi, konsep, tujuan, strategi, butir-butir mutu, proses, dan manajemen kendali mutu dalam proses penjaminan mutu pendidikan tinggi.

#### **Definisi Penjaminan Mutu**

Secara umum yang dimaksud dengan penjaminan mutu adalah proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga konsumen, produsen, dan pihak lain yang berkepentingan memperoleh kepuasan. Dengan demikian, penjaminan mutu pendidikan tinggi adalah proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan pendidikan tinggi secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga *stakeholders* memperoleh kepuasan.

#### **Konsep Penjaminan Mutu**

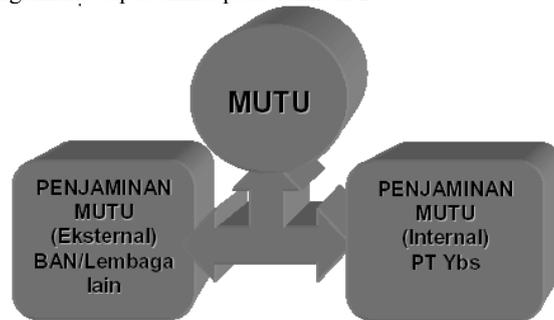
Pendidikan tinggi di perguruan tinggi dinyatakan bermutu atau berkualitas, apabila:

- a. perguruan tinggi tersebut mampu menetapkan dan mewujudkan visinya melalui pelaksanaan misinya (aspek deduktif);
- b. perguruan tinggi tersebut mampu memenuhi kebutuhan *stakeholders* (aspek induktif), berupa:
  - kebutuhan kemasyarakatan (*societal needs*);
  - kebutuhan dunia kerja (*industrial needs*);
  - kebutuhan profesional (*professional needs*).

Dengan demikian perguruan tinggi harus mampu merencanakan, menjalankan, dan mengendalikan suatu proses yang menjamin pencapaian mutu sebagaimana diuraikan di atas.

### Tujuan Penjaminan Mutu

Memelihara dan meningkatkan mutu pendidikan tinggi secara berkelanjutan, yang dijalankan oleh suatu perguruan tinggi secara internal untuk mewujudkan visi dan misinya, serta untuk memenuhi kebutuhan *stakeholders* melalui penyelenggaraan Tridharma Perguruan Tinggi. Pencapaian tujuan penjaminan mutu melalui kegiatan penjaminan mutu yang dijalankan secara internal oleh perguruan tinggi, akan dikontrol dan diaudit melalui kegiatan akreditasi yang dijalankan oleh BAN-PT atau lembaga lain secara eksternal. Dengan demikian, obyektivitas penilaian terhadap pemeliharaan dan peningkatan mutu pendidikan tinggi secara berkelanjutan di suatu perguruan tinggi dapat diwujudkan, sebagaimana dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Pemeliharaan dan Peningkatan Mutu PT

### Strategi Penjaminan Mutu

Strategi penjaminan mutu pendidikan tinggi di Indonesia adalah:

- Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Depdiknas menetapkan Pedoman Penjaminan Mutu pendidikan tinggi di Perguruan Tinggi;
- Perguruan tinggi menggalang komitmen untuk menjalankan penjaminan mutu pendidikan tinggi yang diselenggarakannya;
- Perguruan tinggi memilih dan menetapkan sendiri standar mutu pendidikan tinggi yang diselenggarakannya untuk tiap program studi;
- Perguruan tinggi menetapkan dan menjalankan organisasi beserta mekanisme kerja penjaminan mutu pendidikan tinggi;
- Perguruan tinggi melakukan *benchmarking* mutu pendidikan tinggi secara berkelanjutan, baik ke dalam maupun ke luar negeri.

### Butir-Butir Mutu

Sebagaimana dikemukakan di atas, perguruan tinggi memilih dan menetapkan sendiri standar mutu pendidikan tinggi untuk tiap program studi. Pemilihan dan penetapan standar itu dilakukan dalam sejumlah aspek yang disebut butir-butir mutu, di antaranya:

- . Kurikulum program studi;
- . Sumber daya manusia (dosen, dan tenaga penunjang);
- . Mahasiswa;
- . Proses pembelajaran;
- . Prasarana dan sarana;
- . Suasana akademik;
- . Keuangan;
- . Penelitian dan publikasi;
- . Pengabdian kepada masyarakat;
- . Tata pamong (*governance*);
- . Manajemen lembaga (*institutional management*);
- . Sistem informasi;
- . Kerjasama dalam dan luar negeri.

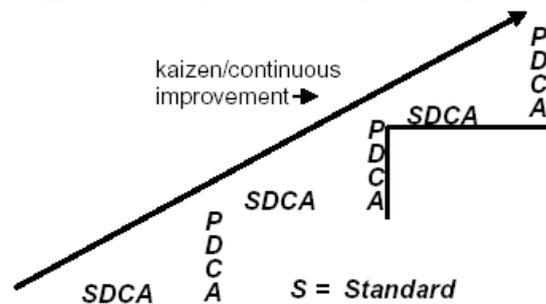
### Proses Penjaminan Mutu

Penjaminan mutu pendidikan tinggi di perguruan tinggi dijalankan melalui tahap-tahap yang dirangkai dalam suatu proses sebagai berikut:

- Perguruan tinggi menetapkan visi dan misi perguruan tinggi yang bersangkutan;
- Berdasarkan visi dan misi perguruan tinggi tersebut, setiap program studi menetapkan visi dan misi program studinya;
- Visi setiap program studi kemudian dijabarkan oleh program studi terkait menjadi serangkaian standar mutu pada setiap butir mutu sebagaimana disebutkan di atas;
- Standar mutu dirumuskan dan ditetapkan dengan meramu visi perguruan tinggi (secara deduktif) dan kebutuhan *stakeholders* (secara induktif). Sebagai standar, rumusannya harus spesifik dan terukur yaitu mengandung unsur *ABCD* (*Audience, Behavior, Competence, Degree*);
- Perguruan tinggi menetapkan organisasi dan mekanisme kerja penjaminan mutu;
- Perguruan tinggi melaksanakan penjaminan mutu dengan menerapkan manajemen kendali mutu di bawah ini;
- Perguruan tinggi mengevaluasi dan merevisi standar mutu melalui *benchmarking* secara berkelanjutan.

### Sistem Manajemen Mutu

Manajemen mutu pendidikan tinggi di perguruan tinggi dapat diselenggarakan melalui pelbagai model manajemen kendali mutu. Salah satu model manajemen yang dapat digunakan adalah model *PDCA* (*Plan, Do, Check, Action*) yang akan menghasilkan pengembangan berkelanjutan (*continuous improvement*) atau *kaizen* mutu pendidikan tinggi di perguruan tinggi. Model manajemen *PDCA* dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Model manajemen *PDCA*

Beberapa prinsip yang harus melandasi pola pikir dan pola tindak semua pelaku manajemen kendali mutu berbasis *PDCA* adalah :

#### a. *Quality first*

Semua pikiran dan tindakan pengelola pendidikan tinggi harus memprioritaskan mutu;

#### b. *Stakeholder-in*

Semua pikiran dan tindakan pengelola pendidikan harus ditujukan pada kepuasan *stakeholders*;

#### c. *The next process is our stakeholders*

Setiap orang yang melaksanakan tugas dalam proses pendidikan tinggi, harus menganggap orang lain yang menggunakan hasil pelaksanaan tugasnya sebagai *stakeholder*-nya yang harus dipuaskan;

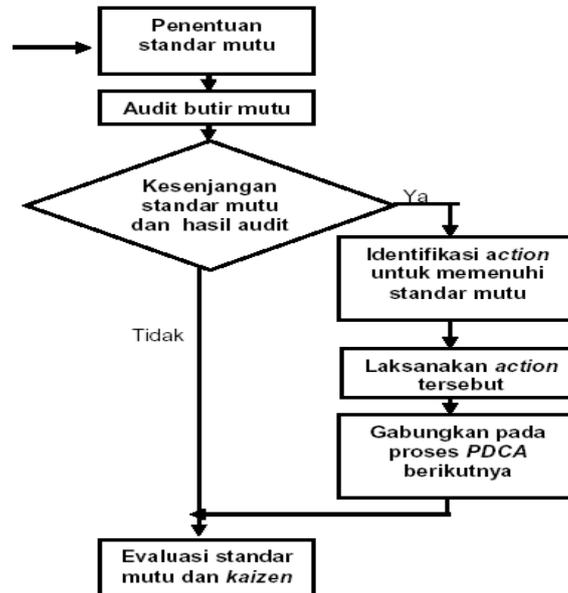
#### d. *Speak with data*

Setiap orang pelaksana pendidikan tinggi harus melakukan tindakan dan mengambil keputusan berdasarkan analisis data yang telah diperolehnya terlebih dahulu, bukan berdasarkan pengandaian atau rekayasa;

#### e. *Upstream management*

Semua pengambilan keputusan di dalam proses pendidikan tinggi dilakukan secara partisipatif, bukan otoritatif. Di dalam tahap '*check*' pada manajemen kendali mutu berbasis *PDCA*, terdapat titik-titik kendali mutu (*quality check-points*) dimana setiap orang pelaksana pendidikan tinggi harus mengaudit hasil pelaksanaan tugasnya dengan standar mutu yang telah ditetapkan. Sebagai contoh tindakan tes formatif yang dilakukan pada akhir setiap pokok bahasan, merupakan titik kendali mutu dalam proses pembelajaran, yang dilakukan untuk mengaudit apakah standar mutu pembelajaran sebagaimana dirumuskan dalam bentuk Tujuan Instruksional Khusus (TIK) telah dapat dicapai. Apabila hasil audit ternyata positif dalam arti telah mencapai standar (*S* dalam *SDCA*) mutu sebagaimana dirumuskan dalam TIK, maka pada proses perencanaan atau *Plan* (*P* dalam *PDCA*) berikutnya standar mutu tersebut harus ditinggikan, sehingga akan terjadi *kaizen* mutu pendidikan tinggi, sebagaimana dilukiskan di dalam Gambar 3 di depan. Sedangkan apabila hasil evaluasi ternyata negatif dalam arti standar mutu sebagaimana dirumuskan dalam TIK belum atau tidak tercapai, maka harus segera dilakukan tindakan atau *Action* (*A* dalam *PDCA*) agar standar mutu dapat dicapai. Sebagai contoh, apabila Tes Formatif ternyata menunjukkan hasil di bawah TIK, maka dosen

harus melakukan *Action* (*A* dalam *PDCA*) yang dapat berupa pengulangan pembahasan pokok bahasan terkait sampai TIK dapat dicapai. Oleh sebab itu, menetapkan titik-titik kendali mutu (*quality check-points*) pada setiap satuan kegiatan dalam manajemen kendali mutu berbasis *PDCA*, merupakan *conditio sine qua non* atau *a must*. Manajemen kendali mutu dalam penjaminan mutu pendidikan tinggi dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Manajemen kendali mutu

#### PELAKSANAAN PENJAMINAN MUTU

Agar penjaminan mutu pendidikan tinggi di perguruan tinggi dapat dilaksanakan, maka terdapat beberapa prasyarat yang harus dipenuhi agar pelaksanaan penjaminan mutu tersebut dapat mencapai tujuannya, yaitu komitmen, perubahan paradigma, dan sikap mental para pelaku proses pendidikan tinggi, serta pengorganisasian penjaminan mutu di perguruan tinggi.

##### 1. Komitmen

Para pelaku proses pendidikan tinggi di suatu perguruan tinggi, baik yang memimpin maupun yang dipimpin, harus memiliki komitmen yang tinggi untuk senantiasa menjamin dan meningkatkan mutu pendidikan tinggi yang diselenggarakannya. Tanpa komitmen ini di semua lini organisasi suatu perguruan tinggi, niscaya penjaminan mutu pendidikan tinggi di perguruan tinggi tersebut akan berjalan tersendat, bahkan mungkin tidak akan berhasil dijalankan. Terdapat aneka cara yang dapat dipilih untuk menggalang komitmen dari semua lini di suatu perguruan tinggi, tergantung dari ukuran, struktur, sumber daya, visi dan misi, sejarah, dan kepemimpinan dari/di perguruan tinggi tersebut.

##### 2. Perubahan Paradigma

Paradigma lama penjaminan mutu, yaitu mutu pendidikan tinggi di suatu perguruan tinggi akan dapat dipelihara serta ditingkatkan apabila dilakukan pengawasan atau pengendalian yang ketat oleh pemerintah (dhi. Ditjen Dikti Depdiknas), harus diubah menjadi suatu paradigma baru.

Paradigma baru penjaminan mutu pendidikan tinggi, yaitu perguruan tinggi harus menjaga dan meningkatkan mutu pendidikan tinggi yang diselenggarakannya agar visinya dapat diwujudkan melalui pelaksanaan misi, serta agar *stakeholders* dapat dipuaskan. Dengan paradigma baru tersebut, tugas pengawasan oleh pemerintah diringankan, akuntabilitas perguruan tinggi meningkat, *stakeholders* berperan lebih besar dalam menentukan mutu pendidikan tinggi di suatu perguruan tinggi.

##### 3. Sikap Mental

Harus diakui bahwa sebagian terbesar perguruan tinggi di Indonesia menyelenggarakan pendidikan tinggi tanpa didahului dengan perencanaan. Dapat dikemukakan fakta bahwa dalam skala makro, Rencana Induk Pengembangan (RIP) suatu perguruan tinggi, sebagian besar disusun untuk memenuhi persyaratan akreditasi, sedangkan dalam skala mikro dapat dikemukakan fakta tentang rendahnya persentase dosen yang membuat rencana pembelajaran berupa Satuan Acara Perkuliahan (SAP), dan masih banyak lagi fakta yang menunjukkan bahwa suatu perguruan tinggi menjalankan pendidikan tinggi tanpa perencanaan. Kalaupun terdapat perencanaan, pada umumnya bukanlah karena kebutuhan, melainkan karena persyaratan perijinan atau akreditasi. Sikap mental semacam itu harus diubah pada

suatu sikap mental baru, yaitu rencanakanlah pekerjaan anda dan kerjakanlah rencana anda (*plan your work and work your plan*).

### **Pengorganisasian**

Mengenai pengorganisasian serta mekanisme kerja organisasi penjaminan mutu pendidikan tinggi di suatu perguruan tinggi, tidak terdapat pola baku yang harus diikuti oleh semua perguruan tinggi. Pengorganisasian penjaminan mutu pendidikan tinggi di suatu perguruan tinggi sangat tergantung pada ukuran, struktur, sumber daya, visi dan misi, sejarah, dan kepemimpinan dari/di perguruan tinggi tersebut. Sebagai contoh, dapat dikemukakan bahwa suatu perguruan tinggi dapat mengadakan unit penjaminan mutu di dalam struktur organisasinya yang dipimpin oleh seorang wakil rektor, atau suatu unit yang independen terlepas dari struktur organisasi yang dipimpin oleh seorang dosen. Contoh model pengorganisasian lainnya adalah kegiatan penjaminan mutu inheren atau *built-in* di dalam proses manajemen pendidikan tinggi di perguruan tinggi yang bersangkutan. Dengan demikian tidak dibutuhkan unit organisasi khusus yang dipimpin oleh pejabat yang menangani penjaminan mutu pendidikan tinggi. Kebebasan menentukan model pengorganisasian penjaminan mutu pendidikan tinggi di perguruan tinggi masing-masing, adalah sesuai dengan karakter kemandirian perguruan tinggi di Indonesia di masa mendatang. Faktor terpenting yang perlu mendapat perhatian dalam pengorganisasian penjaminan mutu pendidikan tinggi, adalah bahwa pengorganisasian tersebut mampu menumbuhkan kesepahaman tentang penjaminan mutu pendidikan tinggi di perguruan tinggi tersebut, yang pada gilirannya akan menumbuhkan sikap suportif dari seluruh komponen di perguruan tinggi itu terhadap upaya penjaminan mutu pendidikan tinggi.

### **IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU STT MULTIMEDIA**

STT Multimedia Cendekia Abditama melakukan suatu konsep Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 yang menekankan mutu pada proses penyelenggaraan pendidikan agar mendapatkan lulusan sarjana yang berkualitas tinggi.

Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 adalah Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001 yang dikeluarkan pada tahun 2008 sebagai revisi SMM ISO 9001:2008. Tidak ada penambahan klausul dalam revisi SMM ISO 9001:2008 ke SMM ISO 9001:2008. Perubahan dari SMM ISO 9001:2008 ke SMM ISO 9001:2008 merupakan perubahan minor yang artinya hanya ada sedikit perubahan dalam isinya, dan perubahan ini bertujuan untuk mengklarifikasi atau lebih menjelaskan inti atau substansi dari ISO 9001 versi sebelumnya, yakni SMM ISO 9001:2008 dan untuk lebih meningkatkan kesesuaiannya dengan Sistem Manajemen Lingkungan ISO 14001:2004.

ISO 9001:2008 menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen mutu. ISO 9001:2008 bukan merupakan standar produk, karena tidak menyatakan persyaratan - persyaratan yang harus dipenuhi oleh sebuah produk. ISO 9001:2008 hanya merupakan standar sistem manajemen kualitas, namun bagaimanapun juga diharapkan bahwa produk yang dihasilkan dari suatu sistem manajemen kualitas internasional akan berkualitas baik. Hal ini sejalan dengan pernyataan Perry L. Johnson (1997:6) "ISO 9000 is not a product standard, but a quality system standard. It applies not to products or services, but to the process which creates them". Artinya bahwa ISO 9000 bukan merupakan standar untuk produk, namun merupakan standar sistem kualitas untuk proses pembuatan produk tersebut.

SMM ISO 9001:2008 mempunyai delapan klausul. BSN (2008) menyatakan bahwa klausul-klausul yang terdapat dalam SMM ISO 9001:2008 adalah sebagai berikut:

1. Klausul 1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup ISO 9001: 2008 telah dikembangkan atau diperluas. Dalam hal ini persyaratan-persyaratan standar telah menekankan untuk memenuhi kepuasan pelanggan melalui efektivitas dari aplikasi sistem mutu, termasuk proses-proses untuk meningkatkan terus-menerus dan jaminan kesesuaian.

2. Klausul 2. Referensi Normatif

Klausul ini hanya memuat referensi-referensi dari ISO 9001:2008.

3. Klausul 3. Istilah dan Definisi

Klausul ini menyatakan bahwa istilah dan definisi-definisi yang diberikan dalam ISO 9000:2008 (Quality Management System Fundamental and Vocabulary).

4. Klausul 4. Sistem Manajemen Mutu

Klausul ini lebih menekankan pada kebutuhan untuk peningkatan terus-menerus (*continual improvement*). Manajemen organisasi harus menetapkan langkah-langkah untuk implementasi sistem manajemen mutu 9001:2008.

5. Klausul 5. Tanggung Jawab Manajemen

Klausul ini menekankan pada komitmen dari manajemen puncak menuju perkembangan dan peningkatan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Klausul ini juga memaksa keterlibatan manajemen puncak dengan kebutuhan-kebutuhan pelanggan, menetapkan kebijakan untuk mutu, menetapkan tujuan-tujuan mutu, perencanaan sistem manajemen mutu, menetapkan tanggung jawab dan wewenang organisasi, mengangkat secara formal seorang yang mewakili manajemen dan menjamin proses komunikasi internal yang tepat, serta harus melakukan peninjauan ulang sistem manajemen mutu.

6. Klausul 6. Manajemen Sumber Daya Manusia

Klausul ini menyatakan bahwa suatu organisasi harus menetapkan dan memberikan sumber-sumber daya yang diperlukan secara tepat, personel yang bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas harus didefinisikan dalam sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 serta memiliki kompetensi yang berkaitan dengan pendidikan yang relevan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman.

7. Klausul 7. Realisasi Produk

Klausul ini menyatakan bahwa organisasi harus menjamin bahwa proses realisasi produk berada di bawah pengendalian agar memenuhi persyaratan produk.

8. Klausul 8. Pengukuran, Analisis dan Peningkatan

Menurut klausul ini organisasi harus menetapkan rencana-rencana dan menerapkan proses-proses pengukuran, pemantauan, analisis dan peningkatan yang diperlukan agar menjamin kesesuaian dari produk, menjamin kesesuaian dari sistem manajemen mutu dan meningkatkan terus-menerus efektivitas dari sistem manajemen mutu.

Model proses SMM ISO 9001:2008 seperti gambar di bawah ini:



Gambar 1. Model Proses Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.

Secara rinci konsep Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di STT Multimedia Cendekia Abditama dapat dijelaskan sebagai berikut:

1.0 TUJUAN

Pedoman mutu ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana persyaratan-persyaratan yang ditetapkan pada standar sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dilaksanakan dan dipenuhi oleh Sekolah Tinggi Teknik Multimedia Cendekia Abditama (STTMCA) yang selanjutnya disebut “Sekolah Tinggi”. Pedoman mutu inipun digunakan untuk memberikan informasi kepada mahasiswa, calon mahasiswa, dan mitra STTMCA, tentang Sistem Manajemen Mutu beserta penerapannya.

Pedoman mutu ini dijadikan sebagai acuan standar dalam melaksanakan proses belajar mengajar dan pengelolaan Sekolah Tinggi bidang Multimedia. Pedoman Mutu ini juga dipergunakan sebagai alat untuk memberikan pelatihan kepada karyawan Sekolah Tinggi dan dosen agar mereka dapat memahami komitmen Sekolah Tinggi terhadap mutu dan memahami peranannya dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu tersebut di atas.

2.0 RUANG LINGKUP

Pedoman Mutu ini bernomor STTMCA/QM-5.5.5/01 berlaku di Sekolah Tinggi Teknik Multimedia Cendekia Abditama (STTMCA). Pedoman Mutu ini memuat Kebijakan Mutu Sekolah Tinggi, penjelasan umum mengenai Sistem Manajemen Mutu yang diterapkan Sekolah Tinggi, dan daftar dokumen sistem mutu yang berupa prosedur-prosedur kerja yang membuktikan implementasinya.

Struktur organisasi dan prosedur-prosedur yang dimuat tersebut adalah yang berlaku sampai dengan saat pedoman mutu ini dibuat, dimana apabila terjadi perubahan (penambahan atau pengurangan) akan diterbitkan dokumen setara yang menjelaskan perubahan tersebut.

### 3.0. DEFINISI

- 3.1 STTMCA : Sekolah Tinggi Teknik Multimedia Cendekia Abditama
- 3.2 SMM : Sistem Manajemen Mutu

### 4.0 REFERENSI

- 4.1 ISO 9001:2008 Quality Management Systems.
- 4.2 SK Yayasan Cendekia Abditama No. 235/K.I/YCA/06/05 Tentang Struktur Organisasi Sekolah Tinggi Teknik Multimedia Cendekia Abditama

### 5.0 INFORMASI UMUM

#### 5.1 PENGENALAN SEKOLAH TINGGI

STTMCA berada di bawah naungan Yayasan Cendekia Abditama. Yayasan Cendekia Abditama didirikan berdasarkan Akta Notaris Andrea Septiyani, SH, SpN. Nomor 2 Tanggal 8 Mei 2003 dan berubah pada Nomor 7 tanggal 10 Maret 2004.

STTMCA resmi berdiri berdasarkan ijin operasional dari Departemen Pendidikan Nasional Republik Indonesia No. 56/D/O/2004. Saat ini memiliki dua Program Studi yaitu Program Studi Teknik Informatika dan Program Studi Teknik Telekomunikasi. Direncanakan dalam dua tahun ke depan akan dikembangkan Program Studi lain sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan tetap mengacu kepada bidang keilmuan multimedia.

Kegiatan pokok dari organisasi STTMCA adalah dalam bentuk *pelaksanaan perkuliahan* sehingga sistem manajemen mutu yang dikembangkan adalah berfokus kepada terlaksananya kegiatan *perkuliahan* tersebut. Selaras dengan perkembangan sistem manajemen mutu yang telah memberlakukan ISO 9001:2008, maka Sekolah Tinggi sepakat dan berketetapan untuk mengadakan penyesuaian sistem manajemen mutu yang diterapkan sesuai dengan karakteristik bidang pendidikan tinggi.

#### 5.2 KONSEP PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU

Bertolak dari perkembangan yang terjadi konsep penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di STTMCA ditetapkan sebagai berikut :

- 5.2.1 Batasan ruang lingkup penerapan Sistem Manajemen Mutu mencakup proses pelaksanaan perkuliahan.
- 5.2.2 Penerapan standar yang ditetapkan dalam Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 disesuaikan dengan bidang pendidikan tinggi, sehingga standar dan ketentuan yang mengacu kepada kegiatan usaha yang bersifat bisnis seperti manufaktur tidak diaplikasikan.

Untuk dapat diaplikasikan konsep penerapan tersebut dijabarkan menjadi garis besar prosedur dan tanggung jawab yang tertuang dalam Pedoman Mutu ini. Pada prinsipnya Pedoman Mutu memuat penjelasan tentang Sekolah Tinggi memenuhi persyaratan yang ditetapkan pada standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.

Untuk keperluan penerapannya standar substansi yang ditetapkan dalam Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 ditetapkan dalam rancangan aplikasi, baik dalam Pedoman Mutu maupun Prosedur Mutu.

### KESIMPULAN

Dari tulisan di atas dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem Manajemen Mutu merupakan sistem manajemen untuk mengarahkan dan mengendalikan suatu organisasi berdasarkan mutu yang bertujuan agar organisasi dapat menunjukkan kemampuannya menyediakan produk atau jasa secara konsisten dan mempertinggi kepuasan pelanggan.
2. Pada kasus STT Multimedia Cendekia Abditama, yang dimaksud dengan pelanggan adalah mahasiswa, sehingga seluruh sumber daya yang ada diusahakan semaksimal mungkin agar mencapai kepuasan mahasiswa mulai dari mahasiswa mendaftarkan diri sampai dengan saat diwisuda.

3. Bahwa untuk dapat bersaing dan dapat menghasilkan lulusan yang baik, perguruan tinggi dapat menyiapkan Sistem Manajemen Mutu yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Karena penilaian pelanggan senantiasa berkembang, maka Sistem Manajemen Mutu yang dikembangkan juga harus selalu disesuaikan pada perkembangan itu secara berkelanjutan (*continuous improvement*).
4. Sistem Manajemen Mutu dapat meningkatkan Quality dari Perguruan Tinggi
5. Dengan Sistem Manajemen Mutu, Perguruan Tinggi dapat melakukan proses yang ada dengan lebih efektif dan efisien sehingga dapat mengurangi cost yang ada, sehingga pada gilirannya dapat menghasilkan sistem pendidikan yang affordable (terjangkau).

#### RUJUKAN

- Assumption University –Thailand, Quality Assurance Manual, AuQS 2008 Center for Excellence, 2001;*  
*Brennan, J. and Shah, T., Managing Quality in Higher Education, OECD, SRHE and Open University Press, Buckingham, 2000;*  
Dale H. Besterfield et al (2003), *Total Quality Manajemen*, Pearson Education International  
David J. Skyrme (2001), *Capitalizing on Knowledge: From e-business to k-business*, Butterworth-Heinemann, Birlton, UK  
*Delors, J., Learning : The Treasure Within, Report to UNESCO of the International Commission on Education for the 21st Century*, tanpa tahun;  
*Directorate General of Higher Education, Higher Education Long Term Strategy (HELTS) 2003 –2010;*  
Fareed Zakaria (2004), *The Future of Freedom*, WW Norton Company, New York, USA  
Fasli Jalal, *Reformasi Pendidikan, Dalam Konteks Otonomi Daerah*, Penerbit Depdiknas-Bappenas-Adicita Karya Nusa  
*Goedegebuure, et.al., Higher Education Policy : An International and Comparative Perspective, Oxford Pergamon Press, 1993;*  
*Goodlad, S., The Quest for Quality, SRHE and Open University Press, Buckingham, 1995.*  
Husen; Kogan (1983), *Educational Research & Policy*, Pergamon Press, New York  
Jerry Aldridge (2002), *Current Issues and Trends in Education*, Allyn and Bacon, Boston, USA  
Kotter, P. (1955). *The New Rules How to Succeed in Today's Post-Corporate World*. New York: The Free Press, p. 42.  
Lois Weiss, et al (2006) *Ideology, Curriculum, and the New Sociology of Education*, Informa Publishing.  
Philip H. Coombs (1985), *The World Crisis in Education, The View From The Eighties*, Oxford University Press R.  
Ralph G. Lewis (1994), *Total Quality in Higher Education*, St Lucie Press, Delray Beach, Florida.  
Robertson (1992). *Globalization: Social Theory and Global Culture*. London: Sage Publications, hal. 8.  
*Sallis, E. and Jones, G. Knowledge Management in Education, Kogan Page Limited, London, 2002;*  
*Sallis, E., Total Quality Management in Education, Kogan Page Limited, London, 1993;*  
Samuel P. Huntington (1996), *The Clash of Civilization and The Remarking of Wordl Order*, Simon & Schuster Press.  
Scholte, J. A. (2000). *Globalization: A critical Introduction*. London: Palgrave, hal. 15-17.  
Sunita S. Ahlawat, Ph.D dan Sucheta S. Ahlawat, Ph.D (2006), *Competing in the Global Knowledge Economy: Implications for Business Education*, Journal of American Academy of Business, Cambridge.  
Thomas L. Friedman (2005), *The World Is Flat*, Penerbit Farrar, Straus and Giroux  
Vincent Gaspersz (2001), *ISO 9001:2008 and Continual Quality Improvement*, Gramedia Pustaka Utama  
Worldwide Quality Assurance (2007), *ISO 9001-2008 Quality Management System Requirements*, WQA South East Asia Office.