

INTEGRASI ISO 9001:2015 DAN STANDAR AKREDITASI BAN-PT UNTUK MENINGKATKAN DAYA SAING INSTITUSI PENDIDIKAN TINGGI DI ERA MASYARAKAT EKONOMI ASEAN

Antaresti
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
antaresti@ukwms.ac.id

Abstrak

Persaingan pada berbagai bidang termasuk di bidang pendidikan tinggi semakin ketat pada era MEA. Agar dapat unggul dalam persaingan maka pendidikan tinggi harus memiliki sistem pengelolaan yang baik sehingga dapat menghasilkan lulusan yang kompeten dan siap bersaing bukan hanya di level nasional tetapi juga di level regional ASEAN. Salah satu mekanisme yang dilakukan pemerintah untuk menjamin mutu pendidikan tinggi adalah melalui proses akreditasi yang dilakukan oleh BAN-PT. Proses akreditasi bertujuan untuk menilai kesesuaian hasil dari proses pengelolaan yang sudah dilakukan oleh institusi terhadap standar yang sudah ditetapkan oleh BAN-PT. Untuk memastikan bahwa proses pengelolaan sesuai dengan visi dan misi dan peningkatan mutu dilakukan secara berkelanjutan maka institusi perlu memiliki sistem penjaminan mutu internal yang handal. Salah satu sistem manajemen mutu yang dapat dikembangkan adalah dengan menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 merupakan sistem manajemen mutu berstandar internasional yang menggunakan pendekatan manajemen resiko dalam pengembangan sistem manajemen mutu. Dengan mengintegrasikan ISO 9001:2015 dengan standar akreditasi BAN-PT maka institusi dapat mengarahkan pengelolaan bukan hanya pada pemenuhan standar tetapi juga untuk peningkatan mutu yang berkelanjutan sehingga dapat memenuhi tuntutan akan mutu pendidikan yang terus berkembang.

Kata kunci: manajemen mutu, akreditasi, pendidikan tinggi

PENDAHULUAN

Sejak awal tahun 2016 kesepakatan pembentukan Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) efektif berlaku. MEA adalah kesepakatan antar 10 negara anggota ASEAN. Dengan penerapan kesepakatan MEA maka dimulai era aliran bebas barang, aliran bebas jasa, aliran bebas investasi, aliran modal yang lebih bebas dan aliran bebas tenaga kerja trampil (Sudira, 2015)

Penerapan kesepakatan ini memberikan peluang sekaligus tantangan di berbagai bidang termasuk dunia pendidikan tinggi di Indonesia. Adanya kemudahan lintas negara bagi tenaga kerja trampil memberikan peluang yang lebih luas bagi lulusan perguruan tinggi untuk bekerja di luar Indonesia. Hal ini

sekaligus juga dapat menjadi suatu ancaman berat bila lulusan tidak dibekali ketrampilan dan kompetensi yang baik sehingga tidak mampu bersaing dengan lulusan dari negara ASEAN yang juga dapat dengan mudah masuk ke Indonesia.

Agar dapat menghasilkan lulusan yang mampu bersaing maka institusi pendidikan tinggi harus meningkatkan mutunya sehingga tidak kalah dengan institusi di negara ASEAN yang lain dengan cara mengembangkan sistem pengelolaan yang baik. Salah satu sistem manajemen mutu yang dapat dikembangkan oleh institusi untuk menjamin mutu pengelolaannya yaitu dengan menerapkan standar ISO 9001:2015 yang merupakan suatu standar internasional untuk pengembangan sistem

manajemen mutu. Institusi yang memperoleh sertifikasi ISO 9001:2015, lebih dipercaya karena sertifikasi yang diperoleh menyatakan bahwa institusi tersebut sudah menerapkan sistem yang dapat menjamin bahwa proses yang dilakukan sudah terstandarisasi sehingga menjamin mutu produk. Pada institusi pendidikan tinggi hal ini berarti bahwa proses pengelolaan dapat menjamin mutu luaran dari tridarma yang meliputi lulusan yang kompeten, hasil penelitian serta kegiatan pengabdian masyarakat. Citra institusi juga akan meningkat dan mendukung pengembangan kerjasama internasional yang sangat penting di era MEA.

Untuk menjamin mutu pengelolaan pendidikan tinggi sesuai dengan standar yang ditetapkan, pemerintah mewajibkan akreditasi bagi institusi pendidikan tinggi. Saat ini institusi yang ditunjuk untuk menyelenggarakan akreditasi bagi institusi pendidikan tinggi adalah Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT).

Meskipun standar yg digunakan oleh BAN-PT bersifat khusus untuk institusi pendidikan sedangkan ISO 9001:2015 merupakan standar yang awalnya dikembangkan untuk dunia industri (Asy'ari, 2015), kedua sistem penjamin mutu ini bukan dua hal yang terpisah. Akreditasi pada dasarnya adalah sistem penjaminan mutu eksternal dari pemerintah sedangkan pengembangan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 merupakan sistem manajemen mutu yang dibangun secara internal yang berfokus pada kepuasan pelanggan dengan menggunakan pendekatan proses. Agar pengelolaan tridarma di institusi pendidikan tinggi dapat berjalan lebih efektif dan efisien maka perlu dilakukan pemetaan dan pengembangan sistem manajemen mutu yang sekaligus dapat memenuhi persyaratan akreditasi dan sertifikasi ISO 9001:2015.

TINJAUAN PUSTAKA

Sesuai dengan UU 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi maka institusi pendidikan tinggi harus memiliki sistem penjaminan mutu internal. Adapun pemerintah melakukan sistem penjaminan mutu eksternal melalui akreditasi. Sistem penjaminan mutu internal ini dapat dikembangkan sendiri oleh perguruan tinggi atau mengacu pada sistem manajemen mutu yang sudah banyak diimplementasikan misalnya sistem manajemen mutu ISO 9001.

a. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 merupakan bagian dari ISO seri 9000. Standar ini dikeluarkan pertama kali pada tahun 1987 oleh *International Organization of Standardization* (IOS) untuk memenuhi kebutuhan dunia industri yang membutuhkan suatu sistem untuk menjamin bahwa proses berjalan secara terstandarisasi sehingga dapat menghasilkan produk dengan kualitas yang konsisten (Soerjaningsih, 2004). Untuk menyesuaikan dengan berbagai tuntutan baru dalam memberikan layanan pada pelanggan yang lebih baik, maka sistem manajemen mutu juga perlu terus diperbaharui. Sejak pertama kali dikeluarkan, ISO 9001 sudah mengalami empat kali revisi yaitu pada tahun 1994, 2000, 2008 dan terakhir tahun 2015 (Jodkowski, 2015).

Ada berbagai hal yang melatarbelakangi revisi terhadap sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 menjadi ISO 9001:2015. Salah satu alasan revisi adalah agar sistem manajemen mutu yang dikembangkan lebih fleksibel untuk digunakan baik untuk industri manufaktur maupun jasa (Sitnikov and Bocean, 2015). Persyaratan dokumentasi juga lebih disederhanakan dengan hanya menggunakan istilah informasi yang terdokumentasi (Scrimshire, 2015). Dengan penyederhanaan ini organisasi

dapat menyesuaikan kebutuhan dokumentasi sesuai dengan kompleksitas proses dan kompetensi dari sumber daya manusia.

Selain itu, dengan semakin ketatnya persaingan dan semakin cepatnya perubahan salah satu revisi yang cukup signifikan dari ISO 9001:2008 adalah adanya pernyataan secara eksplisit mengenai penerapan prinsip manajemen resiko. Pada seri sebelumnya, konsep ini hanya dinyatakan secara implisit sebagai tindakan pencegahan. Adanya syarat untuk menerapkan manajemen resiko menuntut organisasi memiliki sistem

manajemen yang formal untuk mengambil tindakan pencegahan semenjak awal pengembangan sampai implementasi dari sistem manajemen mutu (Scrimshire, 2015). Resiko yang dimaksud dalam persyaratan di ISO 9001:2015 tidak hanya yang bersifat negatif tetapi termasuk juga peluang yang dapat dimanfaatkan untuk mencapai tujuan. Manajemen resiko ini melengkapi prinsip pendekatan proses dan penerapan siklus *plan-do-check-act* (PDCA) yang sudah ada pada versi ISO 9001 yang terdahulu.

Tabel 1. Perbandingan Persyaratan ISO 9001:2008 dan ISO 9001:2015

ISO 9001:2008		ISO 9001:2015	
0.	Pendahuluan	0.	Pendahuluan
1.	Ruang Lingkup	1.	Ruang Lingkup
2.	Acuan Normatif	2.	Acuan Normatif
3.	Istilah dan Definisi	3.	Istilah dan Definisi
4.	Sistem Manajemen Mutu	4.	Ruang Lingkup Organisasi
5.	Tanggungjawab manajemen	5.	Kepemimpinan
6.	Pengelolaan Sumber Daya	6.	Perencanaan
7.	Realisasi Produk	7.	Pendukung
8.	Pengukuran, Analisis dan Peningkatan	8.	Operasi
		9.	Evaluasi Kinerja
		10.	Peningkatan

Perubahan lain terkait dengan jumlah klausul persyaratan yang diminta yaitu dari 8 menjadi 10. Dengan perubahan ini selain mensyaratkan organisasi untuk lebih memperhatikan manajemen resiko juga meningkatkan fokus pada pencapaian nilai organisasi dan kepuasan pelanggan, peningkatan perhatian pada

konteks organisasi dalam mencapai keunggulan dan kepemimpinan dalam organisasi (Sitnikov and Bocean, 2015). Klausul-klausul tersebut juga disesuaikan dengan pendekatan proses mengikuti siklus PDCA. Pemetaan persyaratan ISO 9001:2015 dalam siklus PDCA adalah sebagai berikut (LRQA, 2015):

- Tahap <i>plan</i> meliputi klausul	: (4) konteks organisasi, (5) kepemimpinan, (6) perencanaan, (7) pendukung
- Tahap <i>do</i> meliputi klausul	: (8) operasi
- Tahap <i>check</i> meliputi klausul	: (9) evaluasi kinerja
- Tahap <i>act</i> meliputi klausul	: (10) peningkatan

b. Sistem Akreditasi BAN-PT

Akreditasi institusi pendidikan tinggi oleh BAN-PT merupakan upaya

pemerintah untuk menjamin mutu dari pengelolaan pendidikan tinggi. Pada proses akreditasi, ada sejumlah standar

yang harus dipenuhi oleh institusi pendidikan tinggi sebagai dasar penilaian. Standar yang ditetapkan oleh BAN-PT pada instrumentasi akreditasi institusi perguruan tinggi tahun 2011 ada 7 (BAN-PT, 2011a) yaitu:

- Standar 1. Visi, misi, tujuan dan sasaran, serta strategi pencapaian
- Standar 2. Tata pamong, kepemimpinan, sistem pengelolaan, dan penjaminan mutu
- Standar 3. Mahasiswa dan lulusan
- Standar 4. Sumber daya manusia
- Standar 5. Kurikulum, pembelajaran, dan suasana akademik
- Standar 6. Pembiayaan, sarana dan prasarana, serta sistem informasi
- Standar 7. Penelitian, pelayanan/pengabdian kepada masyarakat, dan kerjasama

Dalam pengajuan akreditasi, institusi pendidikan tinggi harus menyusun borang Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (AIPT) dan evaluasi diri yang meliputi tujuh elemen standar. Evaluasi dan penilaian akreditasi dilakukan oleh tim asesor BAN-PT dengan bobot penilaian 90% untuk borang akreditasi perguruan tinggi dan 10% untuk evaluasi diri perguruan tinggi (BAN-PT, 2011b).

PEMBAHASAN

Sistem manajemen mutu ISO 9001 merupakan sistem manajemen mutu yang awalnya banyak diterapkan di industri manufaktur. Pada ISO 9001:2015, dilakukan revisi agar dapat lebih fleksibel digunakan di sektor jasa. Walaupun demikian penerapan ISO 9001:2015 pada institusi pendidikan tinggi yang termasuk sektor jasa masih perlu disesuaikan karena institusi pendidikan umumnya bersifat nirlaba. Selain itu di Indonesia, akreditasi merupakan persyaratan yang terkait dengan legalitas penyelenggaraan institusi pendidikan tinggi sehingga standar akreditasi harus dipenuhi terlebih dahulu. Agar penerapan sistem

manajemen mutu ISO 9001:2015 di institusi pendidikan tinggi sekaligus dapat memenuhi persyaratan akreditasi maka perlu dilakukan pemetaan klausul persyaratan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terhadap setiap standar akreditasi BAN-PT.

Standar 1. Visi, misi, tujuan dan sasaran, serta strategi pencapaian

Standar ini merupakan standar yang mencerminkan mutu pengelolaan perguruan tinggi yang memiliki kelayakan arah masa depan yang jelas (BAN-PT, 2011a). Standar ini menjadi dasar atau perencanaan utama bagi pengembangan dan pengelolaan institusi pendidikan tinggi. Standar ini dalam ISO 9001:2015 sesuai dengan klausul 4 yaitu konteks organisasi. Dalam klausul ini organisasi harus memperhatikan isu internal dan eksternal yang dapat mempengaruhi arah strategis serta kemampuan untuk organisasi untuk mencapai tujuan dari penerapan sistem manajemen mutu (PECB, 2015).

Isu eksternal antara lain meliputi aspek politik, ekonomi, sosial, hukum dan teknologi. Sedangkan isu internal meliputi nilai-nilai yang berlaku dalam organisasi, pengetahuan, budaya dan kinerja organisasi (Ibrohim, 2015). Salah satu cara upaya untuk memahami isu eksternal dan internal dalam konteks organisasi adalah dengan melakukan analisis SWOT yang meliputi *Strength* (Kekuatan); *Weakness* (Kelemahan); *Opportunities* (Peluang); dan *Threats* (Ancaman) (Scrimshire, 2015). Penggunaan analisa SWOT juga dianjurkan dalam evaluasi diri untuk akreditasi. Dengan mempertimbangkan isu internal dan eksternal serta mempertimbangkan visi, misi dan nilai organisasi, selanjutnya organisasi menetapkan tujuan dari penerapan sistem manajemen mutu. (Scrimshire, 2015). Dengan demikian sistem manajemen mutu menjadi bagian yang menyatu dari strategi organisasi.

Meskipun standar 1 menjadi acuan bagi pelaksanaan dari standar yang lain, bobot penilaian standar ini paling rendah (BAN-PT, 2011b) sehingga standar ini sering kali kurang diperhatikan. Pada akreditasi, penilaian lebih banyak mengukur hasil proses (Soerjaningsih, 2004) sehingga bobot penilaian untuk standar 1 dan evaluasi diri rendah. Sebaliknya pada ISO 9001:2015 secara khusus justru ditambahkan klausul konteks organisasi.

Penambahan klausul ini diharapkan dapat menunjang organisasi dalam mengembangkan manajemen resiko karena sejak awal organisasi sudah disyaratkan untuk memperhatikan berbagai isu internal dan eksternal. Dengan mengambil pendekatan yang berbasis resiko, organisasi diharapkan menjadi lebih proaktif ketimbang reaktif, senantiasa mencegah dan mengurangi efek yang tidak dikehendaki dalam mencapai tujuan (Sitnikov, Bocean, 2015).

Agar dapat memberikan layanan yang memuaskan bagi pelanggan maka dalam konteks organisasi, juga ada klausul yang mensyaratkan organisasi untuk memahami kebutuhan dan harapan pihak-pihak terkait atau berkepentingan (*interested parties*). Adanya klausul ini memaksa organisasi untuk menganalisa bukan terbatas pada persyaratan dan kebutuhan pelanggan tetapi harus melihat semua pihak yang terkait dengan organisasi misalnya pemerintah maupun masyarakat luas. Dengan adanya persyaratan ini maka mutu bukan hanya dilihat produk yang diberikan kepada pelanggan tetapi harus merupakan suatu proses untuk memberikan layanan yang berkualitas bagi semua pihak yang terkait.

Penggunaan istilah pihak-pihak terkait juga lebih tepat bagi organisasi yang tidak mengenal istilah pelanggan misalnya institusi pendidikan (Ibrohim, 2015). Bagi institusi pendidikan, pihak

yang berkepentingan meliputi siswa, orang tua siswa, pemerintah, masyarakat, industri pengguna lulusan serta sekolah yang memberikan input siswa baru ke institusi tersebut. Dalam instrumen akreditasi, perguruan tinggi juga dipersyaratkan untuk memastikan bahwa semua pihak yang berkaitan atau pemangku kepentingan harus memahami dan mendukung institusi dalam mencapai visi dan misinya. Jadi klausul ini mendukung juga standar akreditasi. Dalam ISO 9001:2015, organisasi bahkan disyaratkan harus memiliki sistem untuk terus memantau dan meninjau persyaratan pihak-pihak yang berkepentingan (Ibrohim, 2015).

Pendekatan manajemen resiko yang dimulai pada klausul 4 dengan menganalisis resiko dan peluang dari kondisi internal dan eksternal organisasi ditindaklanjuti dengan merencanakan cara penanganannya pada klausul 6 yaitu perencanaan sistem manajemen mutu. Persyaratan mengenai perencanaan ini adalah hal yang baru dan merupakan bagian dari penerapan manajemen resiko. Perencanaan akan mengarahkan organisasi untuk mencegah atau mengurangi dampak yang tidak diinginkan serta memastikan bahwa tujuan yang sudah ditetapkan dapat dicapai (LRQA, 2015).

Dalam klausul ini, organisasi disyaratkan untuk melakukan perencanaan berdasarkan analisis resiko yang meliputi tindakan penanganan resiko dan peluang serta mengintegrasikan dan menerapkan tindakan tersebut dalam proses-proses sistem manajemen mutu serta mengevaluasi efektivitasnya (Ibrohim, 2015). Agar dapat memenuhi persyaratan ini maka organisasi harus memilih dan mendefinisikan metode asesmen resiko yang digunakan, menunjukkan bahwa metode yang dipilih dapat memberikan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan dan menentukan kriteria untuk menerima

resiko dan mengidentifikasi tingkat keberterimaan dari resiko (PECB, 2015).

Standar 2. Tata pamong, kepemimpinan, sistem pengelolaan, dan penjaminan mutu

Standar ini adalah acuan keunggulan mutu tata pamong (*governance*), kepemimpinan, sistem pengelolaan, dan penjaminan mutu institusi perguruan tinggi sebagai satu kesatuan yang terintegrasi yang menjadi kunci penting bagi keberhasilan institusi dalam mewujudkan visi, melaksanakan misi, dan mencapai tujuan yang dicita-citakan sesuai dengan strategi-strategi yang dikembangkan dan harapan-harapan pemangku kepentingan (BAN-PT, 2011a). Standar ini merupakan standar dengan bobot penilaian tertinggi pada instrumen akreditasi perguruan tinggi (BAN-PT, 2011b). Pentingnya peran pimpinan dalam pengelolaan sistem manajemen mutu juga mendorong adanya klausul baru pada ISO 9001:2015 yaitu klausul 5 mengenai kepemimpinan (LRQA, 2015).

Persyaratan mengenai kepemimpinan secara eksplisit tidak ada pada ISO 9001:2008 tetapi hanya mengatur mengenai tanggungjawab manajemen (*management responsibility*). Dengan adanya persyaratan baru ini maka klausul yang mengatur tentang wakil manajemen (*management representative*) sudah tidak ada dalam standar ISO 9001:2015 sehingga tanggungjawab mengenai sistem manajemen mutu melekat pada manajemen puncak. Hal ini untuk memperkuat kebutuhan yang memandang sistem manajemen mutu sebagai bagian yang menyatu dengan proses bisnis bukan suatu kegiatan yang terpisah dalam struktur manajemen (Schrimshire, 2015).

Manajemen puncak harus memiliki komitmen dalam mengelola sistem manajemen mutu. Bentuk komitmen ini antara lain ditunjukkan dengan memastikan adanya integrasi persyaratan-

persyaratan sistem manajemen mutu ke dalam proses bisnis organisasi. Integrasi ini perlu dilakukan agar prosedur yang dibuat memperhatikan proses bisnis aktual dari organisasi sehingga tidak menyebabkan timbulnya sistem manajemen mutu buatan yang banyak terjadi pada penerapan ISO 9001 versi terdahulu (Ibrohim, 2015).

Persyaratan mengenai penjaminan mutu dalam akreditasi sesuai dengan klausul 9 mengenai evaluasi kinerja dan klausul 10 mengenai peningkatan pada ISO 9001:2015. Untuk melakukan evaluasi kinerja maka organisasi harus menentukan terlebih dahulu apa yang perlu dipantau dan diukur. Pada evaluasi kinerja juga harus dilakukan pemantauan rencana tindak lanjut terhadap resiko dan peluang yang dihadapi oleh organisasi (LRQA, 2015). Kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan dari sistem manajemen mutu perlu mendapat perhatian khusus. Data mengenai persepsi pelanggan harus dievaluasi untuk mengetahui mutu proses secara keseluruhan dan mendukung tercapainya kepuasan pelanggan.

Persyaratan mengenai audit internal dan tinjauan manajemen tidak berubah. Pada tinjauan manajemen, dengan penambahan konteks organisasi, maka lingkup menjadi lebih luas. Luaran dari tinjauan manajemen antara lain harus mencakup perubahan pada isu eksternal maupun internal, misalnya perubahan arah strategi, kinerja dari penyedia atau pemasok eksternal, dan kecukupan sumber daya untuk mendukung efektifitas sistem manajemen mutu serta efektifitas dari tindakan untuk menangani resiko dan peluang (LRQA, 2015).

Sedangkan pada klausul peningkatan, organisasi harus terus melakukan perbaikan agar selalu dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Peningkatan dapat berupa peningkatan produk atau layanan dengan mempertimbangkan harapan pelanggan

maupun dengan melakukan koreksi, pencegahan atau pengurangan dampak yang tidak diinginkan dari resiko (Ibrohim, 2015). Perbaikan juga dapat dilakukan dengan peningkatan kinerja dan efektifitas sistem penjaminan mutu.

Standar 3. Mahasiswa dan lulusan

Standar ini merupakan acuan keunggulan mutu mahasiswa dan lulusan, serta bagaimana seharusnya perguruan tinggi memperlakukan dan memberikan layanan kepada mahasiswa dan lulusannya. (BAN-PT, 2011a) Dalam standar ini perguruan tinggi harus memiliki sistem pengelolaan yang baik mulai dari proses rekrutmen, layanan selama perkuliahan sampai mahasiswa menyelesaikan studi.

Pada ISO 9001:2015 klausul 8 mengenai operasi mensyaratkan organisasi harus memiliki kriteria perencanaan, implementasi dan pengendalian dari proses yang dilakukan. Mutu lulusan sangat bergantung ada pengelolaan pembelajaran yang diperoleh mahasiswa. Pada institusi pendidikan, perencanaan proses pembelajaran dapat diawali dengan menentukan kriteria dari mahasiswa yang dapat diterima. Berdasarkan kriteria ini serta persyaratan kompetensi lulusan institusi pendidikan menyusun rencana pembelajaran. Kompetensi lulusan harus selalu ditinjau agar sesuai dengan kebutuhan. Hal ini juga menjadi salah satu persyaratan klausul operasi dalam ISO 9001:2015 yaitu organisasi harus menentukan persyaratan-persyaratan produk dan layanan. Agar dapat memenuhi persyaratan ini maka organisasi harus berkomunikasi dengan pelanggan. Pada institusi pendidikan tinggi hal ini dapat dilakukan dengan menjalin komunikasi bukan hanya dengan mahasiswa tetapi semua pihak yang terkait misalnya pemerintah maupun pengguna lulusan. Persyaratan operasi pada ISO 9001 bersifat umum. Untuk institusi pendidikan tinggi, standar mahasiswa dan

lulusan pada instrumen akreditasi memberikan standar yang lebih terarah untuk proses operasi.

Standar 4. Sumber daya manusia

Standar ini merupakan acuan keunggulan mutu sumber daya manusia, serta bagaimana seharusnya institusi mengelola sumber daya manusia. Pengelolaan perguruan tinggi yang baik harus didukung oleh sumber daya manusia, terdiri atas dosen dan staf pendukung yang memiliki kompetensi relevan dan andal dalam jumlah yang memadai (BAN-PT, 2011a). Sumber daya manusia merupakan salah satu persyaratan yang dibahas pada klausul 7.

Pada persyaratan mengenai pendukung, ada berbagai sumber daya yang dibutuhkan dalam pelaksanaan sistem manajemen mutu. Sumber daya manusia secara khusus dibedakan dalam hal persyaratan jumlah dan persyaratan kompetensi. Pada ISO 9001:2015, kompetensi sumber daya manusia menjadi fokus karena kinerja perusahaan ditentukan oleh kinerja setiap orang yang terlibat dalam proses. Agar hal ini dapat dipenuhi maka perlu dilakukan identifikasi kompetensi yang dibutuhkan, memastikan bahwa personil yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan mutu produk adalah kompeten, serta terus melakukan pengembangan sumber daya melakukan pelatihan maupun dengan memberikan pengalaman kerja (LRQA, 2015)

Pada instrumen akreditasi perguruan tinggi, sumber daya manusia dibagi menjadi dua yaitu dosen atau tenaga pendidik dan tenaga kependidikan. Fokus pengembangan sumber daya manusia di perguruan tinggi seringkali hanya pada dosen yang langsung mempengaruhi mutu dari proses penyelenggaraan akademik. Pola ini kurang tepat karena penyelenggaraan proses pembelajaran merupakan bagian dari pengelolaan perguruan tinggi yang juga tergantung pada pengelolaan unit-

unit yang lain. Oleh karena itu kompetensi dari sumber daya manusia di unit-unit pendukung juga perlu mendapat perhatian. Pentingnya kesadaran dari semua personalia yang terlibat juga menjadi persyaratan dalam klausul pendukung.

Standar 5. Kurikulum, pembelajaran, dan suasana akademik

Standar ini merupakan acuan keunggulan mutu sistem pembelajaran di perguruan tinggi. Dalam kegiatan akademik - termasuk pengembangan dan penetapan kurikulum program studi, proses pembelajaran, dan evaluasi hasil belajar, perguruan tinggi berfungsi sebagai pemberi kemungkinan (enabler) bagi kegiatan program studi (BAN-PT, 2011a). Seperti halnya standar 1, bobot penilaian pada standar ini pada instrumen akreditasi institusi perguruan tinggi relatif rendah (BAN-PT, 2011b). Pada penilaian akreditasi program studi standar ini bobotnya cukup tinggi karena kurikulum dan pembelajaran dilaksanakan di program studi. Pada level institusi, peran pimpinan puncak atau rektorat adalah menentukan kebijakan dan arah pengembangan kurikulum.

Kurikulum adalah dokumen perencanaan dalam proses pembelajaran, sehingga standar 5 erat kaitannya dengan standar 3 yang menjadi proses utama dalam pengelolaan perguruan tinggi untuk menghasilkan lulusan. Seperti halnya standar 3 maka dalam ISO 9001:2015, standar 5 terkait dengan klausul 8 mengenai operasi. Karena kurikulum adalah suatu rancangan pada proses pembelajaran maka pada klausul 8 hal ini secara spesifik terkait dengan persyaratan desain dan pengembangan produk dan layanan.

Standar 6. Pembiayaan, sarana dan prasarana, serta sistem informasi

Standar ini merupakan acuan keunggulan mutu pengadaan dan pengelolaan dana, sarana dan prasarana, data dan informasi yang diperlukan untuk

penyelenggaraan program-program dalam perwujudan visi, melaksanakan misi, dan pencapaian tujuan perguruan tinggi (BAN-PT, 2011a). Pada ISO 9001:2015, standar ini sama dengan standar 4 merupakan persyaratan yang terkait dengan klausul 7 yaitu pendukung sistem manajemen mutu. Persyaratan untuk pendukung pada ISO 9001:2015 juga membahas mengenai dokumentasi. Persyaratan dokumentasi pada versi terbaru relatif lebih sederhana. Persyaratan mengenai hirarki dokumen yang ada pada ISO 9001:2008 ditiadakan dan diganti dengan istilah informasi terdokumentasi yang pengaturannya dapat disesuaikan dengan kebutuhan organisasi (LRQA, 2015). Dengan melakukan perubahan ini diharapkan organisasi lebih fokus pada penciptaan nilai pada organisasi dan pelanggan daripada menyusun dokumen yang tidak dibutuhkan (Scrimshire, 2015).

Selain sumber daya manusia, untuk mendukung penerapan sistem manajemen mutu juga dibutuhkan suatu infrastruktur fisik. Pada institusi pendidikan tinggi, infrastruktur pendukung yang terkait erat dengan proses pembelajaran adalah laboratorium. Dengan berkembangnya teknologi informasi, sistem informasi juga perlu ditingkatkan untuk menunjang proses pembelajaran maupun meningkatkan efektifitas pengelolaan institusi. Sistem informasi yang baik yang antara lain tercermin dari kepemilikan blue print yang jelas tentang pengembangan, pengelolaan dan pemanfaatan sistem informasi yang lengkap, serta kepemilikan sistem pendukung pengambilan keputusan (decision support system) yang lengkap, efektif, dan obyektif (BAN-PT, 2011a). Sistem informasi yang baik juga mendukung organisasi untuk memenuhi persyaratan ISO 9001:2015 mengenai sumber daya untuk pemantau dan pengukuran.

Selain itu sistem informasi yang baik juga dapat mendukung sistem komunikasi antar seluruh komponen yang terlibat dalam sistem manajemen mutu. Pada ISO 9001:2015, persyaratan mengenai komunikasi sebagai salah satu sumber daya pendukung diuraikan lebih rinci. Pada versi yang terbaru disyaratkan bahwa komunikasi internal dan eksternal terkait sistem manajemen mutu harus dilakukan secara sistematis dengan menentukan apa yang dikomunikasikan, kapan harus dikomunikasikan, kepada siapa dikomunikasikan dan bagaimana mengkomunikasikan (Ibrohim, 2015). Komunikasi perlu diperhatikan karena untuk membangun sistem manajemen mutu yang handal diperlukan kerjasama tim yang solid yang tidak akan terbangun tanpa adanya komunikasi yang baik.

Standar 7. Penelitian, pelayanan/pengabdian kepada masyarakat, dan kerjasama

Berdasarkan UU no 12 tahun 2012, kewajiban perguruan tinggi adalah melaksanakan tridarma yang meliputi pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Dari kegiatan tridarma ini maka perguruan tinggi memiliki tiga luaran utama yaitu lulusan yang kompeten yang dapat meningkatkan daya saing bangsa, ilmu dan teknologi yang dikembangkan dari hasil penelitian dan kegiatan pengabdian kepada masyarakat berdasarkan hasil penelitian yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Luaran perguruan tinggi mengenai lulusan sudah dibahas pada standar 3, sedangkan pada standar 7 ini dibahas mengenai 2 luaran yang lain. Standar 7 adalah acuan keunggulan mutu penelitian, pelayanan/ pengabdian kepada masyarakat, dan kerjasama yang diselenggarakan untuk dan terkait dengan pengembangan mutu perguruan tinggi (BAN-PT, 2011a).

Untuk menghasilkan penelitian dan kegiatan abdimas yang bermutu diperlukan perencanaan. Pada instrumen akreditasi perencanaan ini harus didokumentasikan dalam bentuk *roadmap* penelitian dan abdimas. Pada ISO 9001:2015, persyaratan ini juga diminta pada klausul 8 mengenai operasi yang menyatakan bahwa organisasi harus memiliki perencanaan dan pengendalian operasional. Secara umum persyaratan pada ISO 9001:2015 dapat digunakan untuk pencapaian standar 7 akan tetapi agar lebih terarah perguruan tinggi sebaiknya menggunakan acuan dalam instrumen akreditasi.

KESIMPULAN

Perubahan mendasar dari ISO 9001:2018 ke ISO 9001:2015 adalah digunakannya pendekatan manajemen resiko pada penerapan sistem manajemen mutu. ISO 9001:2015 juga lebih menekankan implementasi manajemen mutu sebagai bagian dari strategi bisnis organisasi. Perubahan sistem dokumentasi juga memudahkan penerapan di berbagai organisasi termasuk institusi pendidikan.

Berdasarkan pemetaan persyaratan standar akreditasi institusi perguruan tinggi dan persyaratan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 maka institusi pendidikan tinggi dapat melakukan sistem penjaminan mutu internal yang searah dengan penjaminan mutu eksternal. Persyaratan pada standar akreditasi institusi perguruan tinggi yang ditetapkan oleh BAN-PT dan persyaratan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 merupakan persyaratan yang saling melengkapi untuk pengembangan sistem manajemen mutu institusi pendidikan tinggi.

Tabel 2. Pemetaan Standar Akreditasi BAN-PT dan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015

Standar Akreditasi BAN-PT	SMM ISO 9001:2015
Standar 1. Visi, misi, tujuan dan sasaran, serta strategi pencapaian	4. Konteks Organisasi 6. Perencanaan
Standar 2. Tata pamong, kepemimpinan, sistem pengelolaan, dan penjaminan mutu	5. Kepemimpinan 9. Evaluasi Kinerja 10. Peningkatan
Standar 3. Mahasiswa dan lulusan	8. Operasi
Standar 4. Sumber daya manusia	7. Pendukung
Standar 5. Kurikulum, pembelajaran, dan suasana akademik	8. Operasi
Standar 6. Pembiayaan, sarana dan prasarana, serta sistem informasi	7. Pendukung
Standar 7. Penelitian, pengabdian kepada masyarakat, dan kerjasama	8. Operasi

Dengan mengintegrasikan standar akreditasi BAN-PT dan ISO 9001:2015 institusi pendidikan tinggi di Indonesia akan memperoleh keuntungan karena dapat memenuhi persyaratan akreditasi sekaligus dapat memperoleh sertifikasi ISO 9001:2015 yang diakui secara internasional. Sistem yang terintegrasi

dan diterapkan secara konsisten akan meningkatkan efektifitas dalam pelaksanaan sistem penjaminan mutu untuk mencapai keunggulan institusi, meningkatkan daya saing dan menjamin keberlanjutan dalam menghadapi situasi persaingan yang semakin ketat pada era MEA.

DAFTAR PUSTAKA

- Asy'ari, H. *Perbandingan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008*. 2015. Standard BAN-PT dan Total Quality Management di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, Jurnal Pendidikan Islam, Vol IV, No 1, hal 141-157
- BAN-PT. 2011a. *Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi - Buku 2 Standar dan Prosedur*, BAN-PT. Jakarta.
- BAN-PT. 2011b. *Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi, Buku 6 Matriks Penilaian Borang dan Evaluasi Diri*, BAN-PT. Jakarta.
- Ibrohim, I. 2015. "ISO-9001:2015 FDIS, Penjelasan Klausul-Klausul". www.gunastara.co.id. diakses tanggal 1 Mei 2016
- Jodkowski, L. *Possibilities and Methods of Risk Assessment under ISO. 2015. 9001:2015*. International Journal of Managerial Studies and Research, Vol 3, Issue 10. pp 14-23.
- LRQA. 2015. *Guide on Key Changes and Implementation of ISO 9001:2015*. LRQA. Birmingham,
- PECB. 2015. *Whitepaper ISO 9001:2015*. www.pecb.com. 2015. diakses tanggal 1 Mei 2016
- Scrimshire, D. *Understanding and Exploiting the ISO 9001:2015 Changes*, Foundry Trade Journal, November 2015, pp 327-33.
- Sitnikov, C.S., Bocean, C. G., 2015. *The Role Of Risk Management in ISO 9001:2015*, Proceedings of The 9th International Management Conference, Bucharest, November 5-6, pp 1009-1016, Bucharest.
- Soerjaningsih, T.W. 2004. *Peningkatan Mutu Proses Perguruan Tinggi Melalui Sistem Mutu ISO 9000*, Journal The Winners, Vol 5, No 2, hal 79-89.
- Sudira, P. 2015. *ASEAN Economic Community dan Pendidikan Vokasional Abad 21*, Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Vokasi dalam Rangka Dies Natalis ke-54 FT UNY, hal 1-9. Yogya.