

Perbandingan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, Standard BAN-PT dan Total Quality Management di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Hasyim Asy'ari

Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

e-mail: hasyim.asyari@uinjkt.ac.id

DOI : 10.14421/jpi.2015.41.141-157

Diterima: 5 Januari 2015

Direvisi: 18 Maret 2015

Disetujui: 7 Mei 2015

Abstract

Implementation of ISO Quality Management System (QMS) at UIN Maulana Malik Ibrahim (Maliki) Malang shows the spirit of the modernization of the campus management system. Application of ISO QMS is intended to facilitate the leaders of the campus to meet Standard of BAN-PT while building TQM. This research is focused on the comparative analysis of the implementation of ISO QMS, the role of Standard of BAN-PT and application of TQM in UIN Maliki Malang. The approach used is qualitative research, with data collection techniques such as interviews, observation and document study. This research finds that, among others, UIN's leaders and internal stakeholders have sought to implement the clauses of ISO QMS correctly and consistently; and increase the involvement of academicians in sustainable campus quality improvement efforts. Implementation of QMS ISO becomes a medium to fulfill the Standard of BAN-PT as well as the foundation for the implementation of TQM.

Keywords: Higher Education Quality, ISO QMS, TQM

Abstrak

Penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO di UIN Maulana Malik Ibrahim (Maliki) Malang menunjukkan semangat modernisasi sistem manajemen kampus. Penerapan SMM ISO tersebut dimaksudkan untuk memudahkan pimpinan kampus dalam memenuhi Standard BAN-PT sekaligus membangun TQM. Riset ini difokuskan pada analisis komparasi penerapan SMM ISO, peran Standard BAN-PT dan penerapan TQM di UIN Maliki Malang. Pendekatan penelitian

yang digunakan adalah kualitatif, dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, studi dokumen dan observasi. Hasil penelitian antara lain pimpinan dan stakeholder internal UIN telah berupaya menerapkan klausul-klausul SMM ISO secara benar dan konsisten, dan meningkatkan keterlibatan sivitas akademika dalam upaya pembenahan mutu kampus secara berkelanjutan. Penerapan SMM ISO menjadi media dalam upaya pemenuhan Standar BANT-PT sekaligus fondasi dalam penerapan TQM.

Kata Kunci : Mutu Perguruan Tinggi, SMM ISO, TQM.

Pendahuluan

Arus globalisasi yang telah bergulir di semua sektor kehidupan selama ini telah banyak mengubah paradigma berpikir masyarakat. Hal ini tentunya akan membawa peningkatan harapan dan kebutuhan di semua sektor kehidupan. Salah satu yang diinginkan oleh masyarakat adalah produk dan layanan yang berkualitas, tidak terkecuali pendidikan tinggi. Bagi pimpinan Perguruan Tinggi pengaruh globalisasi merupakan tantangan sekaligus peluang untuk membenahi institusi serta menunjukkan kapasitasnya untuk mampu menjawab kebutuhan masyarakat tersebut.

Pada kenyataannya pemerintah dan Perguruan Tinggi diperhadapkan pada sejumlah permasalahan yang sangat kompleks yang sampai saat ini belum bisa diselesaikan secara tuntas. Permasalahan dimaksud dan terus menjadi agenda utama kebijakan pendidikan tinggi adalah mutu Perguruan Tinggi (PT), relevansi, daya saing dan jumlah sarjana yang menganggur sebagai eksekutif negatif sistem PT. Akibat dari kompleksitas permasalahan tersebut PT dinilai belum mampu menghasilkan output sesuai tuntutan *customer*, dan belum mampu memberikan kontribusi maksimal dalam pembangunan bangsa dalam berbagai bidang, termasuk menghadapi kompetisi global.¹

Hal senada juga dinyatakan oleh Dirjen Pendidikan Islam Kemenag bahwa permasalahan mendasar yang dihadapi antara lain adalah belum adanya master plan (HELTS PTI), kualitas SDM, mutu kurikulum, kuantitas dan kualitas penelitian. Terdapat 3 Agenda penting yang menjadi fokus kebijakan Ditjen Pendidikan Islam yaitu peningkatan dan pemerataan akses pendidikan; peningkatan mutu, relevansi dan daya saing; dan peningkatan tata kelola pemerintahan (*governance*), akuntabilitas dan pencitraan; termasuk dalam hal ini target 13 PTAIN pada tahun 2014 sudah memenuhi standar ISO 9001.² Dalam Renstra Depdiknas 2010-

¹ *Strategi Jangka Panjang Pendidikan Tinggi (HELTS) 2003 – 2010*, Jakarta: Depdiknas.

² *Perencanaan Pembangunan Pendidikan Islam, Ditjen Pendidikan Islam Kemenag, 2010*, h.16-20.

2014 (2009:86) juga dinyatakan secara tegas terkait pentingnya penerapan SMM ISO di lingkungan PT dengan menyebutkan target 300 PTN dan 200 PTS pada tahun 2012.³Permasalahan mendasar sebagaimana fokus kebijakan tersebut sudah seharusnya menjadi pusat perhatian bersama antara pemerintah, masyarakat dan dunia usaha, sehingga PT bisa menjadi lebih mudah dalam mengatasi masalah internal yang krusial sekaligus mampu mengembangkan potensi yang dimiliki sesuai tuntutan yang berkembang di masyarakat.

Indikator lain terkait mutu PT khususnya PTAI bisa dilihat dari hasil akreditasi BAN PT terhadap prodi-prodi PTAI sebagaimana data berikut:

Tabel 1 Prosentase Akreditasi Prodi PTAIN
 (Data Direktorat Pendidikan Tinggi Islam Tahun 2014)

Lembaga PTAIN	Jumlah Prodi	Terakreditasi						Belum Terakreditasi		Belum terakreditasi + Kedaluarsa		
		Berlaku			Kedaluarsa			Total	%	total	%	
		A	B	C	Total	%	Total					%
UIN	367	66	133	71	270	73.57	35	9.54	62	16.89	97	26.43
IAIN	361	10	181	83	274	75.9	36	9.97	52	14.4	88	24.38
STAIN	244	4	93	66	163	66.8	15	6.15	67	27.46	82	33.61
Total	972	80	407	220	707	72.74	86	8.85	181	18.62	267	27.47

Dari data di atas dapat diketahui jumlah prodi PTAIN yang sudah diakreditasi 707 dari 972 atau sekitar 72.74%, kedaluarsa 267 prodi (27.47%) dan belum terakreditasi 181 prodi (18.62%). Jumlah prodi yang mendapat akreditasi A hanya 81 prodi (atau berkisar 8.33%), mendapat nilai B sebanyak 407 prodi (43.07%) dan nilai C 221 prodi (23.73%). Penyebaran nilai akreditasi tersebut menunjukkan perlunya pemerintah dalam hal ini Direktorat Pendidikan Tinggi Islam dan pimpinan kampus untuk terus mengupayakan pembenahan mutu institusi secara konsisten, sehingga pencapaian nilai akreditasi maksimal bisa diraih. Perhatian serupa juga harus diberikan untuk pembenahan mutu kampus PTAIS yang tersebar di seluruh wilayah dengan kompleksitas problem yang mereka hadapi, sehingga tidak terjadi diskriminasi sebagai target kebijakan. Peran pemerintah masih sangat dibutuhkan untuk mendorong dan menggerakkan perubahan PTAIS. Penyebaran hasil akreditasi PTAIS dapat dilihat dalam tabel berikut:

³ Renstra Depdiknas 2010-2014, 2009, h. 86.

Tabel 2 Prosentase Akreditasi PRODI PTAIS
(Data Direktorat Pendidikan Tinggi Islam Tahun 2014)

Lembaga PTAIS	Jumlah Prodi	Terakreditasi								Belum Terakreditasi		Belum terakreditasi + Kedaluarsa	
		Berlaku				Kedaluwarsa				Total	%	Total	%
		A	B	C	Total	%	Total	%					
INSTITUT	153	3	50	47	101	66.01	20	13.07	32	20.92	52	33.99	
STAIS	964	0	138	417	554	57.47	70	7.26	339	35.17	409	42.43	
FAI	310	14	99	77	190	61.29	53	17.1	67	21.61	120	38.71	
Total	1430	17	287	541	845	59.09	143	10	441	30.84	584	40.84	

Data di atas menunjukkan problem mutu PTAIS yang sangat mendasar. Jumlah prodi PTAIS yang sudah diakreditasi sebanyak 845 dari 1430 atau hanya 59.09%, kedaluarsa 584 prodi (40,84%) dan belum terakreditasi 441 prodi (30.84%). Jumlah prodi yang mendapat akreditasi A hanya 17 prodi (atau hanya 1.18%), mendapat nilai B sebanyak 287 prodi (20.06%) dan nilai C 541 prodi (37.83%). Penyebaran prosentase akreditasi PTAIS tersebut lebih rendah dibanding angka yang diperoleh PTAIN. Data tersebut bisa menjadi pintu masuk bagi Direktorat Pendidikan Tinggi Islam dan pimpinan PTAIS untuk melakukan pembenahan lebih serius dengan kebijakan-kebijakan yang dapat mendorong semangat perubahan di dalam PTAIS. Minimal dalam hal ini pemerintah memperhatikan aspek SDM dan fasilitas yang dibutuhkan PTAIS, jangan sampai mutu PTAIS tertinggal jauh dibanding PTAIN apalagi dibanding PTN.

Terkait uraian di atas, pimpinan UIN Maliki Malang telah berusaha secara maksimal untuk meningkatkan mutu institusi dengan cara menerapkan SMM ISO, yang persiapannya sudah dilakukan sejak April tahun 2008. Implementasi SMM ISO merupakan kebijakan pimpinan UIN untuk mewujudkan visi yang sudah dicanangkan. Penerapan SMM ISO sekaligus menjadi sistem penjaminan mutu institusi sebagaimana tertuang dalam Surat Keputusan (SK) Rektor UIN Maliki Malang Nomor: UN.3/PP.00.11/017/2008 dan dalam pelaksanaannya dikelola oleh unit Kantor Jaminan Mutu (KJM) Universitas dan Komite Jaminan Mutu (KJM) Fakultas. Penerapan SMM ISO di UIN Maliki Malang merupakan satu-satunya model manajemen mutu yang diberlakukan di institusi tersebut, dengan harapan mampu memberikan layanan dan produk PT yang terbaik.

Permasalahan mendasar PT sebagaimana diuraikan di atas yakni mutu, relevansi dan daya saing yang rendah yang berimbas pada banyaknya jumlah pengangguran sarjana mendorong perlunya pemerintah dan para pimpinan PT untuk serius menangani problem tersebut. Dalam hal ini pimpinan UIN Maliki Malang telah mengambil kebijakan penting yakni menerapkan SMM ISO sebagai sistem penjaminan mutu institusi untuk meningkatkan mutu layanan dan mutu institusi sekaligus untuk menjamin kepuasan *customer*. Penelitian ini difokuskan pada implementasi SMM ISO, peran Standard BAN-PT dan penerapan TQM di UIN Maliki Malang.

Masalah utama yang menjadi fokus dalam penelitian adalah "bagaimana implementasi Sistem Penjaminan Mutu (SPM-PT) di UIN Maliki Malang." Adapun pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan adalah: Bagaimana implementasi SMM ISO di UIN Maliki Malang? Bagaimana peran Standard BAN-PT dalam Sistem Penjaminan Mutu di UIN Maliki Malang? Bagaimana pencapaian TQM di UIN Maliki Malang?

Sistem Penjaminan Mutu

Mutu Pendidikan Tinggi (PT) menjadi sangat penting bagi sivitas akademika dan stakeholder PT. Untuk memperoleh label institusi yang bermutu bahkan membanggakan diperlukan Sistem Penjaminan Mutu yang benar-benar *applicable* disamping dukungan biaya dan sumberdaya yang tidak sedikit. Sistem Penjaminan mutu yang ideal harus difokuskan pada tridharma PT, sistem internal dan pemenuhan sistem nasional seperti akreditasi BAN-PT. Metodologi yang bisa digunakan menurut Billing antara lain evaluasi diri, *peer-review*, eksternal *peer-review*, indikator kinerja, dan survey.⁴ Al Bandary (2005:181) dalam hal ini menyebutkan metode penjaminan mutu di Oman sebagai sebuah siklus yang mencakup evaluasi diri, *review* eksternal, *feedback*, dan monitoring perubahan/perkembangan.⁵

Penjaminan mutu melalui SMM ISO telah berkembang pesat dan menyentuh pada hampir semua jenis aktivitas produksi dan jasa termasuk institusi pendidikan. Fokus perhatian SMM ISO berkaitan dengan seluruh aspek dan kegiatan institusi pendidikan baik bidang pengajaran, riset, pengabdian masyarakat maupun layanan lain, seperti perpustakaan dan pusat-pusat studi. Penerapan SMM ISO dalam institusi pendidikan sudah menjadi kebijakan baik di lingkungan Kementerian Pendidikan Nasional maupun Kementerian Agama sebagaimana tertuang

⁴ David Billing, *International Comparisons and Trend in External Quality Assurance of Higher Education*. Springer (Online), Vol. 47, 26 halaman. 2004, Tersedia: <http://www.jstor.org/4151559>.

⁵ Mohammed Sulaiman Al Bandary, *Meeting the challenges: The development of quality assurance in Oman's Colleges of Education*. Springer, 2005, h. 181. Tersedia: .

dalam RENSTRA Kemendiknas dan Kementerian Agama. Penerapan SMM ISO dimaksudkan untuk memperbaiki mutu layanan institusi pendidikan yang mengedepankan tata kelola yang baik, dan akuntabilitas yang tinggi.

Mutu Pendidikan Tinggi

Dalam satu dekade terakhir mutu pendidikan tinggi menjadi wacana publik dan menjadi konsern pemerintah. Sebagaimana dinyatakan dalam dokumen RENSTRA tahun 2009-2014 kebijakan Kementerian Agama bidang pendidikan diarahkan pada pembenahan mutu secara menyeluruh. Mutu menjadi agenda penting dalam upaya memperbaiki kondisi institusi pendidikan yang ada saat ini. Mutu PT berkaitan erat dengan kemampuan institusi untuk menghadapi tantangan nasional dan global, termasuk membantu masyarakat dalam menangani problem kehidupan mereka. Mutu PT juga yang menunjukkan dan menentukan kemampuan kompetisi antar institusi pendidikan baik pada tingkat lokal, nasional maupun internasional. Mutu PT merupakan kemampuan menghasilkan layanan dan produk institusi dalam batas maksimal. Penyelenggaraan pendidikan tinggi yang bermutu dicirikan dengan antara lain kemampuannya dalam menghasilkan lulusan yang memiliki karakter dan jati diri yang berintegritas tinggi; menghasilkan lulusan yang bermutu tinggi; meningkatkan kemampuan penelitian; menghasilkan lulusan dan insan peneliti yang secara berkelanjutan berhasil meningkatkan kesehatan masyarakat, kemakmuran, keamanan, dan kesejahteraan umum.⁶ Sisi penting lain adalah terkait apa yang diminta *stakeholder*, terutama mahasiswa umumnya berharap output pendidikan yang benar-benar mengacu pada standar yang dipandang ideal. Salah satu tantangan pendidikan tinggi adalah kompetisi yang berkembang di antara universitas.⁷ Saat ini kompetisi universitas bukan lagi pada level lokal dan nasional akan tetapi sudah menjangkau dimensi global. Kompetisi pada semua level tersebut dapat memacu usaha-usaha perbaikan mutu pendidikan tinggi. Oleh karena itu yang perlu diperhatikan adalah bagaimana pimpinan dan sivitas akademika kampus mampu menyediakan program dan layanan yang bermutu sehingga mendorong pada peningkatan pemanfaatan output PT. Faktor kunci untuk dapat memenangkan kompetisi dimaksud adalah keseriusan pimpinan dan *stakeholder* terkait untuk membenahi problematika institusional dan personal kampus dalam kerangka mendorong terwujudnya layanan yang bermutu.

Pandangan tentang mutu sangat bervariasi dan pada prinsipnya mengacu pada karakteristik produk dan layanan yang memiliki keunggulan tertentu. Mutu berkaitan erat dengan keunggulan produk dan layanan yang dirasakan

⁶ *Strategi Jangka Panjang Pendidikan Tinggi (HELTS) 2003 – 2010*, (Jakarta: Depdiknas, 2004), h. 49.

⁷ Jerold W. Apps, *Higher Education in a learning society*, (London: Jossey-Bass, 1988), h. 35.

memuaskan *customer*. Juran mendefinisikan mutu sebagai "*fitnes for uses*". Kano mendefinisikan mutu terkait produk atau layanan yang dapat memenuhi harapan *customer*.⁸Harvey dan Green memaknai mutu sebagai hasil yang sempurna, kinerja luar biasa, kemampuan merubah pengetahuan dan pengembangan kepribadian mahasiswa, kemampuan untuk memberi nilai efisiensi dan efektivitas dan dapat dipertanggungjawabkan, kesesuaian produk dan layanan dengan tujuan.⁹

Mutu PT juga harus dilihat dari dimensi internasional seperti proyek-proyek kerjasama antar Negara antara lain pertukaran pengetahuan, jaringan interaktif, mobilitas dosen dan mahasiswa dan proyek-proyek penelitian internasional, termasuk publikasi hasil riset dengan tetap mempertimbangkan nilai-nilai budaya nasional dan lingkungan. Dimensi internasional menjadi salah satu ukuran penting jika institusi PT ingin berkiprah di tingkat global. PT seperti ini tidak lagi unggul di dalam negeri akan tetapi unggul dan akan menjadi referensi pengembangan keilmuan serta aspek-aspek terkait dalam perspektif dunia.¹⁰Wacher menyebut dimensi internasional PT sebagai proses integrasi sistematis dimensi-dimensi internasional ke dalam bentuk pengajaran, riset, dan layanan publik PT.¹¹ Jika konsep ini diterapkan maka akan lahir PT yang berkelas global dengan aktivitas akademik, fungsi-fungsi lain yang ideal serta segudang prestasi sesuai perkembangan dan tuntutan masyarakat global. Sebagai contoh integrasi kurikulum nasional dan kurikulum global, teknik pengajaran, sumber daya dan IT yang berkelas dunia. Jika ini menjadi acuan, maka tidak ada lagi PT yang minus fasilitas, minus kreativitas dan minus prestasi serta minus penyerapan lapangan kerja bagi alumninya.

Pandangan-pandangan terkait filosofi mutu PT di atas memberikan gambaran bahwa mutu PT merupakan kemampuan institusi untuk memberikan layanan dan output terbaik yang dapat menjamin kepuasan seluruh *customer* dan *stakeholder* institusi. Filosofi mutu berkembang mengikuti pemikiran dan harapan ideal masyarakat serta dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Untuk mencapai idealisme tersebut maka dibutuhkan manajemen yang benar dalam arti efisien dan efektif, juga dibutuhkan tipe kepemimpinan yang visioner. Di sinilah letak pentingnya penerapan SMM ISO dalam membantu pengelolaan mutu institusi yang ideal.

⁸ Majid Konting, *et al.*, *Quality Assurance in Higher Education Institution: Exist Survey among University Putra Malaysia Graduating Student*, (International Educational Studies (online), 2009), Vol.2. Tersedia: <http://www.cosenet.org/journal/html/>, h. 25.

⁹ David Lim, *Quality Assurance in Higher Education*, (Sydney, Ashgate, 2001), h. 4.

¹⁰ Digumarti Bhaskara Rao, *Higher Education in The 21st Century (Vision and Action)*, (New Delhi: Discovery Publishing House, 2003), h.25.

¹¹ Dirk Van Damme, *Quality Issues in the Internationalisation of Higher Education*, (Springer (Online), Vol. 41, 28 halaman. Tersedia: <http://www.jstor.org/stable/3448132>, 2001, h. 417.

Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO

Penerapan SMM ISO merupakan trend yang berkembang dalam dunia industri dan sudah merambah ke dunia pendidikan. Banyaknya lembaga pendidikan yang berusaha untuk mendapatkan sertifikasi ISO tidak terlepas dari adanya keinginan untuk berkiprah di kancah nasional bahkan internasional. Menang dalam kompetisi dan memiliki reputasi yang membanggakan merupakan bagian penting untuk mempertahankan eksistensi institusi. Pemikiran seperti ini tidak salah mengingat tantangan global perlu diantisipasi secara cepat dan tepat. SMM ISO bisa menjadi salah satu pilihan untuk membangun institusi pendidikan yang kuat dan adaptif terhadap perubahan. Meskipun demikian memperoleh sertifikat ISO bukanlah langkah akhir dan tidak secara otomatis institusi menjadi bermutu. Penerapan SMM ISO merupakan pintu masuk untuk penerapan manajemen mutu terpadu (TQM) yang tujuan akhirnya adalah untuk memberikan kepuasan terhadap *customer*, dengan cara melakukan perbaikan mutu berkelanjutan pada semua aspek dan semua aktivitas institusi.

ISO (International Organization for Standardization) didirikan di Geneva Switzerland pada tahun 1946. Istilah ISO berasal dari bahasa Mesir yakni *isos* yang berarti *Oneness*, merupakan standar penjaminan mutu dan manajemen mutu internasional. SMM ISO sudah digunakan oleh beberapa negara dan sudah menjadi persyaratan untuk industri dan sebagian institusi nonprofit. Istilah SMM ISO 9000 di Amerika disebut dengan seri Q90 ANSI (*American Nation Standards Institute*) /ASQC (*American Society for Quality Control*), di Inggris disebut BS 5750. SMM ISO merupakan standar internasional terkini bagi manajemen mutu untuk sertifikasi sistem mutu.¹² ISO 9001 menyiapkan kerangka kerja untuk membangun praktek yang konsisten, berisi standar yang mengkafer desain produk, pengembangan, produksi, instalasi, dan servis. ISO 9000 menggabungkan siklus perbaikan berkelanjutan sebagaimana dapat dilihat dari klausul-klausul review manajemen, internal audit dan tindakan korektif.¹³ SMM ISO menurut Kadir membantu institusi dalam membuat perencanaan, manajemen, produksi dan pengembangan sumber daya manusia untuk menyediakan layanan dan produk sesuai permintaan *customer*.¹⁴

¹² James G. Peterson, *ISO 9000: Standar Kualitas Seluruh Dunia*. Jakarta: Indeks, penerj. Marianto Samosir, 2010), h. 3.

¹³ Yasemin Aksoy & Peter Schadel, *ETC Measures the Impact of ISO 9002 on Corporate Quality Inform (online)*, 10 halaman. Tersedia: <http://www.jstor.org/stable/25062299> (06/09/2011), 1997, h. 85.

¹⁴ Sity Daud, et al., *A Perception on The Effectiveness of Undergraduate and graduate Programmes Management through an ISO Certification Scope Merger*. Elsevier(Online), Tersedia: www.Sciencedirect.com, 2010, h. 552.

Standard BAN-PT

BAN-PT merupakan lembaga yang memiliki kewenangan untuk mengevaluasi dan menilai, serta menetapkan status dan peringkat mutu program studi berdasarkan standar mutu yang telah ditetapkan, dengan tujuan dan manfaat: 1. Memberikan jaminan bahwa program studi yang terakreditasi telah memenuhi standar mutu yang ditetapkan oleh BAN-PT dengan merujuk pada standar nasional pendidikan yang termaktub dalam Peraturan Pemerintah No. 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan; 2. Mendorong program studi untuk terus menerus melakukan perbaikan dan mempertahankan mutu yang tinggi; 3. Hasil akreditasi dapat dimanfaatkan sebagai dasar pertimbangan dalam transfer kredit perguruan tinggi, pemberian bantuan dan alokasi dana, serta pengakuan dari badan atau instansi yang lain.¹⁵

Penjaminan mutu pendidikan tinggi dijalankan melalui tahap-tahap yang dirangkai dalam suatu proses yaitu menetapkan visi dan misi; program studi menetapkan visi dan misi program studinya; penjabaran ke dalam standar mutu; Standar mutu dirumuskan dan ditetapkan dengan meramu visi PT; PT menetapkan organisasi dan mekanisme kerja penjaminan mutu; Perguruan tinggi melaksanakan penjaminan mutu dengan menerapkan manajemen kendali mutu; Perguruan tinggi mengevaluasi dan merevisi standar mutu secara berkelanjutan.

SMM ISO memfasilitasi pelaksanaan SPM-PT sebagaimana dinyatakan dalam laporan evaluasi implementasi SPMI-PT tahun 2008. Hal penting yang perlu diketahui adalah kerangka pikir, tujuan, dan kriteria dalam SPM-PT berbeda dengan SMM ISO, terutama fakta bahwa: 1. SPM-PT merancang dan menetapkan standar perguruan tinggi berdasarkan visi PT, sedangkan ISO merupakan sarana untuk melaksanakan standar yang telah ada di perguruan tinggi; 2. ISO tidak bertujuan meningkatkan standar yang justru merupakan tujuan utama SPM-PT; 3. ISO dapat digunakan sebagai salah satu alat kendali implementasi SPM-PT, namun tidak berarti bahwa ISO mampu menggantikan SPM-PT.¹⁶

Kaitan SMM ISO dengan TQM

Penerapan SMM ISO dalam suatu institusi tidak berarti identik dengan penerapan TQM. TQM merupakan filosofi manajemen mutu yang menekankan pemberdayaan seluruh *stakeholder* untuk bersama-sama membangun dan mengembangkan mutu institusi. Penerapan SMM ISO dimaksudkan untuk

¹⁵ Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi, (Buku I Naskah Akademik Akreditasi Program Sarjana, Jakarta, 2008), h.5.

¹⁶ SPM-PT, Depdiknas, 2008, h.16.

membenahi mutu layanan dan mutu institusi sekaligus akan menjadi fondasi yang kokoh untuk penerapan TQM. Penerapan TQM tidak membutuhkan aplikasi standar eksternal.¹⁷ Hal senada disampaikan oleh Abramavicius penerapan SMM ISO dilakukan sebelum penerapan TQM, pada tataran empirik SMM ISO bisa menjadi penghalang penerapan TQM.¹⁸

Penerapan SMM yang kaku akan mempengaruhi moral dan kreativitas staf terutama akademisi jika itu institusi pendidikan. Karyawan yang memiliki pendidikan memadai dan bekerja dalam lingkungan akademik membutuhkan fleksibilitas, independensi dan iklim yang mendukung. Ketatnya prosedur hanya akan merusak etos, loyalitas dan dedikasi para staf. Sallis menggaris bawahi hal ini dengan pernyataannya ISO 9000 yang diaplikasikan secara kaku akan menjadi sebuah hal yang kontra produktif bagi tenaga kerja terdidik dan profesional, seperti mengajar. Perhatian yang berlebihan dan keharusan kerja terlalu keras dan kaku terhadap sistem dan prosedur dapat merusak moral dan kreativitas staf.¹⁹

Pandangan Sallis terkait posisi SMM ISO 9000 secara lengkap adalah: 1. melihat BS5750 dan ISO9000 sebagai langkah awal TQM; menangani infrastruktur prosedural yang mengawali terjadinya perubahan kultur dan perilaku; memberikan kepercayaan diri untuk melangkah ke depan untuk menangani isu-isu besar yang dihubungkan dengan TQM; 2. menempatkan BS5750 dan ISO9000 sebagai bagian inti dalam mutu terpadu; dalam model ini BS5750 dan ISO9000 menyelenggarakan TQM dan memberikan pondasi yang solid untuk kemajuan selanjutnya; 3. BS5750 dan ISO9000 memiliki peran minor dalam perusahaan yang menjalankan TQM, hanya sebatas menjamin konsistensi operasional prosedur institusi (partisipasi aktif seluruh pekerja); 4. BS5750 dan ISO9000 dipandang sebagai hal yang tidak relevan dengan atau antitetik terhadap mutu; dipandang sebagai pengacau birokratis dalam dunia pendidikan; menimbulkan sebuah kekuatan dan perasaan bermusuhan.²⁰

Pemilihan sebuah sistem mutu bukan sekedar untuk mencari citra baik atau keren-kerenan. Memperkenalkan BS5750 dan ISO9000 merupakan sebuah langkah yang mahal dan memakan waktu dan bahkan mungkin sulit untuk dilakukan, khususnya di sekolah. Standar mutu dapat memiliki peranan dalam TQM sebagai pesan aktual dan potensial kepada pelanggan bahwa institusi menggunakan mutu secara serius dan bahwa kebijakan-kebijakan dan praktek-prakteknya sesuai dengan

¹⁷ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, (Jogjakarta: Ircisod, 2010, h.131).

¹⁸ Povilas Vanagas, *Developmental of Total Quality Management in Kaunas University of Technology*. 2008, h. 69. Tersedia: <http://www.jstor.org>.

¹⁹ Op.cit, Sallis, h. 133.

²⁰ Op.cit, h.131-133.

standar mutu nasional dan internasional. Ini dapat memberikan kepercayaan eksternal di samping membangun kebanggaan internal.²¹

Rizvi menilai SMM ISO 9000 merupakan fondasi untuk program mutu total. SMM ISO 9000 menekankan pada proses dan dokumentasi sehingga informasi yang ada di dalamnya dapat dijadikan acuan dalam melakukan perbaikan mutu institusi.

*ISO 9000 memberimu dasar program mutu total. Mengikuti sertifikasi ISO 9000 benar-benar memberimu pendekatan yang rapi bagi proses-proses yang akan kamu lakukan. Kamu memiliki proses dan prosedur yang khusus, dan keduanya harus tertulis. Dari sana, kamu dapat meningkatkan segalanya karena kamu melihatnya, karena ia tertulis. Kamu dapat bertanya pada dirimu sendiri. Apa yang dapat saya lakukan dengan lebih baik? Ini adalah unsur kunci TQM.*²²

Penerapan SMM ISO belum berarti menjamin mutu institusi, ISO hanya sekedar proses untuk memperbaiki dan menampilkan institusi mengikuti standar tertentu. Penerapan SMM ISO 9000 tidaklah dimaksudkan untuk menjamin mutu total produk dan layanan, akan tetapi SMM ISO 9000 menjadi pintu masuk untuk penerapan TQM. SMM ISO menekankan institusi menyusun sistem mutu dan menjalankan proses institusi sesuai standar dan prosedur yang telah dibuat, sistem dokumentasi kegiatan yang ketat, serta pentingnya peningkatan yang kontinyu. Konsistensi inilah yang penting dalam ISO. Hal ini sebagaimana dinyatakan oleh Katz:

*Sertifikasi ISO 9000 sendiri tidak menjamin Mutu Total; untuk mencapai Mutu Total, peningkatan terus menerus melampaui persyaratan minimum ISO 9000 seringkali diperlukan. Oleh karena itu, sertifikasi ISO 9000 sering kali merupakan pintu masuk/pendahuluan atau penghubung kepada TQM.*²³

Uraian tentang posisi SMM ISO 9000 dan kaitannya dengan TQM di atas menunjukkan adanya variasi pandangan yang kesemuanya mengakui bahwa SMM ISO 9000 merupakan fondasi yang kuat untuk menerapkan TQM dan upaya pemenuhan standar BAN-PT. SMM ISO memuat klausul-klausul sistem mutu yang dapat membantu operasi dan kinerja institusi lebih efisien dan efektif. Hal yang lebih penting diperhatikan adalah upaya-upaya untuk memperbaiki berbagai aspek terkait dengan SMM tersebut dalam kerangka memberikan jaminan produk

²¹ Ibid, h.134-135.

²² *ISO 9000: Handbook of Quality Standards and Compliance*, (New Jersey: Prentice-Hall,1992), h.114.

²³ *Ibid*, h.111.

dan layanan yang bermutusekaligus memastikan terpenuhinya kebutuhan dan kepuasan *customer*.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yang diartikan sebagai prosedur penelitian untuk menghasilkan data deskriptif berupa pernyataan lisan, tulisan, pandangan serta perilaku nara sumber.²⁴ Hal yang sama juga dinyatakan oleh Miles dan Huberman bahwa data penelitian kualitatif adalah kata-kata dan bukan rangkaian angka.²⁵ Esensi pandangan di atas adalah bahwa penelitian kualitatif menghasilkan data dan informasi berupa pernyataan kalimat sesuai realitas yang terjadi. Hal penting dalam penelitian kualitatif adalah usaha-usaha peneliti untuk mendapatkan gambaran riil tentang keterkaitan pandangan, sikap, perilaku, dan aktivitas subjek penelitian terkait implementasi kebijakan SMM ISO di lingkungan UIN Maliki Malang.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dokumentasi, observasi, dan wawancara. Miles dan Huberman menyebutkan teknik pengumpulan data penelitian kualitatif dapat dilakukan melalui observasi, wawancara, intisari dokumen, pita rekaman yang diproses melalui pencatatan, pengetikan, dan penyuntingan.²⁶ Penggunaan teknik studi dokumen dalam penelitian ini merupakan langkah awal untuk melihat dan mengkaji dokumen terkait implementasi SMM ISO antara lain manual mutu, SOP, laporan realisasi sasaran mutu (sarmut) atau Standar Pelayanan Minimal (SPM). Dokumen-dokumen tersebut dapat memberikan gambaran terkait kesiapan, ketercapaian penerapan SMM dan peningkatankinerja institusi UIN Maliki Malang. Peneliti dalam hal ini mempelajari dokumen-dokumen penting terkait implementasi SMM ISO dan melakukan kajian serta membandingkan perkembangan atau peningkatan realisasi pencapaian sasaran mutu yang terdapat dalam SMM ISO UIN Maliki Malang.

Penerapan SMM ISO

Pertimbangan Filosofis Implementasi SMM ISO

Penerapan SMM ISO dilandasi oleh beberapa alasan, yaitu *pertama*, Penerapan SMM ISO membantu banyak hal terutama pembenahan manajerial UIN. *Kedua*, tuntutan dan harapan masyarakat yang tinggi terhadap mutu lulusan; dan tantangan dunia pendidikan tinggi apalagi yang berlabel agama memang sangat

²⁴ Robert C. Bogdan dan Steven J. Taylor, *Introduction to Qualitative-Research methods*, (New York: John Wiley & Sons, 1975), h.4.

²⁵ Matthew B. Miles & Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, (Jakarta: UI-Press., 1992), h.15.

²⁶ *Ibid*

berat. Ide untuk menghasilkan output yang bermutuatutlah mendapat dukungan semua pihak. Penerapan SMM ISO mendorong pimpinan untuk konsisten dengan klausul dan mekanisme PDCA sehingga institusi memahami apa yang seharusnya dilakukan. *Ketiga*, untuk meningkatkan kinerja UIN Maliki Malang.

Penerapan Klausul SMM ISO

Secara garis besar klausul SMM ISO yang diterapkan oleh UIN Malang mencakup persyaratan umum dan dokumen; *management responsibility, resource management, product realization (good, service), dan measurement, analysis and improvement*. Penerapan klausul-klausul tersebut merupakan fakta empirik dan menjadi satu mata rantai sekaligus menjadi satu kesatuan untuk upaya-upaya peningkatan mutu institusi sebagaimana pendapat Gaspersz dan Peterson yang telah diuraikan sebelumnya. Salah satu klausul yang sudah diterapkan dengan baik adalah klausul 5.2: Fokus pada Pelanggan. Inti dari klausul ini adalah adanya perhatian yang serius terkait pemenuhan kepuasan pelanggan. Para pimpinan, dosen dan staf UIN Maliki Malang dalam hal ini selalu berusaha memberikan layanan terbaik untuk customer dengan menyediakan seluruh fasilitas yang dibutuhkan dalam proses pembelajaran seperti LCD, hotspot/internet, layanan online, ruang kerja untuk Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM), pendidikan model ma'had, pembenahan struktur serta penyediaan SDM yang memadai. Hal ini penting dilakukan dalam kerangka membangun motivasi belajar, motivasi berprestasi dan kinerja civitas akademika baik akademik maupun non akademik. Fokus pada pelanggan merupakan kunci dalam membangun loyalitas mahasiswa dan masyarakat serta stakeholder lain. Fokus pada pelanggan juga berdampak pada terbentuknya citra kampus yang positif sekaligus untuk membangun dukungan untuk menuju *World Class University*. Salah satu hal yang menarik di UIN Maliki Malang adalah tradisi pemanfaatan taman sebagai tempat belajar yang mungkin bagi kampus lain merupakan hal aneh. Tradisi ini bermakna positif untuk menghilangkan kejenuhan mahasiswa dalam proses pembelajaran, sekaligus efisiensi tempat. Yang terpenting adalah tradisi ini tidak mengurangi makna belajar bagi mahasiswa.

Realisasi Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Penerapan SMM ISO mampu merubah dan mendorong kinerja institusi UIN Maliki Malang. Sebagai contoh dalam hal ini adalah rata-rata kehadiran dosen untuk semua fakultas menunjukkan angka yang tinggi yakni 90,39%. Salah satu aspek penting penerapan SMM ISO adalah mendorong institusi untuk memberikan layanan pendidikan terbaik. Dari diagram berikut minimal dapat diketahui 5 hal penting. *Pertama*, semua fakultas mampu mencapai sasaran mutu SPM setiap tahunnya dengan indeks rata 3,48 untuk fakultas psikologi; 3,76 untuk

fakultas ekonomi; 3,58 untuk fakultas saintek, dan 3,44 untuk fakultas humbud. Sedangkan fakultas tarbiyah mencapai rata-rata 3,33 kurang 0,67 dari SPM 3,6 untuk tahun 2010. *Kedua*, pencapaian tertinggi sasaran mutu SPM tingkat kepuasan mahasiswa fakultas adalah fakultas ekonomi dengan indeks 3,76.

Posisi Standard BAN-PT

UIN Maliki Malang memiliki tekad yang kuat untuk mengintegrasikan SMM ISO dengan Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (SPMPT). Penerapan SMM ISO mendorong para pimpinan dan sivitas akademika untuk memberikan layanan pendidikan yang bermutu. Salah satu bukti manfaat SMM ISO adalah nilai akreditasi prodi sebagian besar A. Hal ini sebagai akibat SMM ISO memberikan kesempatan belajar lebih leluasa secara mandiri untuk memperbaiki kelemahan internal institusi. Penerapan SMM ISO mampu mendorong kemandirian institusi dalam hal menyusun, melaksanakan dan mengevaluasi program sehingga memberikan ruang untuk memahami dan memperbaiki kekurangan yang dimiliki institusi. Penggunaan pendekatan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam menjabarkan SMM ISO memudahkan pencapaian akreditasi BAN-PT dan mutu institusi. Peran Standard BAN-PT dalam hal ini menjadi acuan kerja sivitas akademika dalam memberikan layanan bagi mahasiswa dan stakeholder kampus. Unsur standard BAN-PT menjadi pertimbangan penting pimpinan dalam menyusun program baik bidang pendidikan, penelitian maupun pengabdian masyarakat.

Penerapan TQM

Realisasi Standard Pelayanan Minimal (SPM) UIN Maliki Malang yang relatif tinggi menunjukkan keberhasilan manajemen kampus. Hal ini juga menggambarkan komitmen yang kuat dan keterlibatan stakeholder kampus yang intens dalam setiap aktifitas institusi. Implementasi SMM ISO telah membawa banyak manfaat bagi institusi dan meningkatkan kesadaran serta tanggung jawab sivitas akademika UIN Maliki Malang khususnya terkait pentingnya peningkatan efisiensi, efektivitas dan kinerja. Bentuk nyata manfaat dimaksud adalah aktivitas pekerjaan menjadi lebih mudah, lebih teratur, lebih terukur dan lebih tertata; institusi memiliki prosedur yang sistematis; sistem dokumentasi kegiatan (data dan informasi) lebih baik; memudahkan proses pemantauan, evaluasi dan perbaikan; memudahkan proses akreditasi; mendorong para dosen lebih disiplin dan bertanggung jawab dalam mengajar; menumbuhkan kesadaran terhadap aspek-aspek lain seperti penataan ruang, kebersihan dan keindahan; mendorong kesadaran perlunya peningkatan berkelanjutan; memudahkan pencapaian tujuan institusi

baik jangka pendek maupun jangka panjang. Sedangkan dampak implementasi SMM ISO adalah meningkatnya kinerja individu dan institusi; meningkatnya rasa percaya diri sivitas akademika; meningkatnya kepuasan mahasiswa, membaiknya budaya belajar, budaya kerja dosen dan staf; meningkatnya inovasi dan kreativitas institusi; serta meningkatnya citra dan daya saing institusi. Aspek-aspek tersebut merupakan fondasi yang baik untuk menerapkan TQM.

Simpulan

Implementasi sistem penjaminan mutu di UIN Maliki Malang secara umum berjalan efektif. Hal ini bisa dilihat dari berbagai aspek terkait dasar pemikiran, penerapan klausul, realisasi Standar Pelayanan Minimal (SPM), dan dampak kebijakan yang positif bagi seluruh sivitas akademika serta insitusi UIN Maliki Malang. Komitmen dan konsistensi pimpinan dan sivitas akademika yang kuat terhadap implementasi SMM menjadi kunci penting efektivitas kebijakan dimaksud.

Implementasi sistem penjaminan mutu di UIN menjadi media pencapaian Standard BAN-PT dan menjadi fondasi yang kuat untuk penerapan TQM. Perubahan-perubahan yang telah terjadi sebagai akibat implementasi sistem penjaminan mutu ISO sudah dirasakan oleh sivitas akademika UIN untuk mengantarkan institusi menjadi "*Center Of Excellence dan Center Of Islamic Civilization*". Sivitas akademika UIN Maliki Malang telah mampu menampilkan diri dengan praktek nilai-nilai positif yakni sikap dan perilaku yang berorientasi "*best practice, customer satisfaction, excellence services, dan continual quality improvement*". Nilai-nilai positif tersebut diarahkan untuk mewujudkan 4 kekuatan sivitas akademika yakni memiliki kedalaman spiritual, keluhuran akhlak, keluasan ilmu, dan kematangan profesional serta menjadikan keempat nilai tersebut sebagai budaya kampus yang kuat. Kesemua nilai-nilai inilah yang menjadi kunci perubahan, dan kunci penting keberhasilan institusi UIN dalam menata dan mengembangkan mutu institusi sesuai tuntutan customer. Pencapaian kinerja UIN Maliki Malang baik individual maupun institusional merupakan cermin keberhasilan penerapan sistem penjaminan mutu.

Rujukan

- Aksoy, Yasemin & Peter Schadel, *ETC Measures the Impact of ISO 9002 on Corporate Quality*. *Inform (online)*, 10 halaman. Tersedia: <http://www.jstor.org/stable/25062299> (06/09/2011), 1997.
- Al Bandary, Mohammed Sulaiman (2005). *Meeting the challenges: The development of quality assurance in Oman's Colleges of Education*. Springer (online). Tersedia: <http://www.jstor.org/25068095>.
- Anderson, James E., *Public Policy-Making*, New York: CBS College Publishing, 1984
- Apps, Jerold W., *Higher Education in a learning society*, London: Jossey-Bass, 1988
- Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi, (Buku I Naskah Akademik Akreditasi Program Sarjana, Jakarta, 2008..
- Billing, David (2004). *International Comparisons and Trend in External Quality Assurance of Higher Education*. Springer (Online), Vol. 47, 26 halaman. Tersedia: <http://www.jstor.org/4151559> (05/09/2011).
- Bogdan, Robert C. & Steven J. Taylor, *Introduction to Qualitative-Research Methods*. New York: John Wiley & Sons, 1975.
- Damme, Dirk Van, *Quality issues in the internationalisation of higher education*, (Springer (Online), Vol 41, 28 halaman. Tersedia: <http://www.jstor.org/stable/3448132>(05/09/2011), 2001).
- Daud, Sity *et al.*, *A Perception on The Effectiveness of Undergraduate and graduate Programmes Management through an ISO Certification Scope Merger*. Elsevier(Online), Tersedia: [www.Sciencedirect.com.](http://www.Sciencedirect.com), 2010.
- Departemen Pendidikan Nasional (2009). *Rencana Strategis Departemen Pendidikan Nasional Tahun 2010-2014*. Jakarta: Depdiknas.
- Hoy, Charles *et al.*, *Improving Quality in Education*, London: Falmer Press, 2005
- ISO 9000: *Handbook of Quality Standards and Compliance*. New Jersey: Prentice-Hall, 1992.
- Kevin, *Quality Assurance for Higher Education in Asia and The Pacific*, 1999.
- Khodayari, *Servis Quality in Higher Education*, (Interdisciplinary Journal of Research in Business (Online), Vol. 1, 9 halaman. Tersedia: [http://www.jstor.org/\(05/09/2011\)](http://www.jstor.org/(05/09/2011)), 2011.

- Lim, David, *Quality Assurance in Higher Education*, Sydney, Ashgate, 2001
- Majid Konting, et al., *Quality Assurance in Higher Education Institution: Exist Survey among University Putra Malaysia Graduating Student*, (International Educational Studies (online), 2009), Vol.2. Tersedia: [http://www.cosenet.org/journal/htm/\(05/09/2011\)](http://www.cosenet.org/journal/htm/(05/09/2011)).
- Miles, Matthew B. dan Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta: UI-Press, 1992
- Pedoman Sistem Penjaminan Mutu (SPM-PT), Depdiknas, 2008.
- Pedoman Sistem Penjaminan Mutu (SPM-PT), Depdiknas, 2008.
- Perencanaan Pembangunan Pendidikan Islam, Ditjen Pendidikan Islam Kemenag, 2010.
- Peterson, James G. *ISO 9000: Standar Kualitas Seluruh Dunia*. Jakarta: Indeks, penerj. Marianto Samosir, 2010
- Randall S. Schuller, dan Drew L. Harris, *Managing Quality*, New York: Addison-Wesley Publishing Company, 1992
- Rao, Digumarti Bhaskara, *Higher Education in The 21st Century (Vision and Action)*, New Delhi: Discovery Publisihing House, 2003
- Renstra Ditjen Pendidikan Islam 2004-2009; Departemen Agama, 2007.
- Robert K. Yin, *Studi Kasus*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, Penerjemah M. Djauzi Mudzakir, 2003
- Sallis, Edward, *Total Quality Management in Education*, (Jogjakarta: Ircisod, 2010.
- Strategi Jangka Panjang Pendidikan Tinggi (HELTS) 2003 - 2010*. Jakarta: Depdiknas, 2004.
- Vanagas, Povilas, (2008). *Developmental of Total Quality Management in Kaunas University of Technology*. Tersedia: [http://www.jstor.org\(05/09/2011\)](http://www.jstor.org(05/09/2011)).
- Vincent Gaspersz, *Total Quality Management*, Jakarta: Gramedia, 2005
- William G. Nikels, et al., *Understanding Business*, New York: Irwin, 2010