

# PENJAMINAN MUTU (QUALITY ASSURANCE) DAN INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO) PADA PERGURUAN TINGGI

Ariati Anomsari

Fakultas Ekonomi Universitas Dian Nuswantoro Semarang

## Abstract :

University is an institution which has a function and competency in running and expanding the process of higher education, analyzing and developing the science and technology then those will be applied for the society and environmental sustainability. Quality Assurance is the controlling structure in delivering higher education based on law and national education system which applies the horizontal controlling done by university, stakeholders, and government. The government determines the national policy and standard. Quality assurance is a system of management which needs standard management system. ISO-9000 is a standard of quality assurance which has been applied by most organizations. By using ISO-9000, a university will obtain good quality assurance and international standard.

**Keyword :** Science and technology, national education system, stakeholders, Quality Assurance, ISO

## PENDAHULUAN

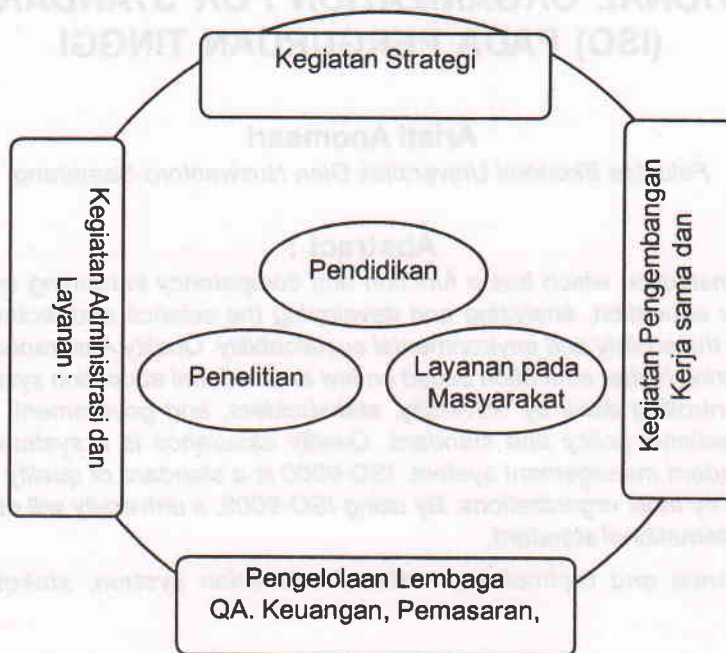
Paradigma baru dalam sistem pendidikan tinggi yang dituangkan dalam HELTS 2003-2010 dan kemudian dijabarkan dalam beberapa peraturan perundangan, antara lain UU Sisdiknas No. 20 tahun 2003 dan PP tentang Standar Nasional Pendidikan (SNP) telah memberikan wacana kepada perguruan tinggi tentang pentingnya mutu yang berkelanjutan. Sebaiknya penerapan penjaminan mutu melingkupi semua proses di dalam proses di dalam sistem pendidikan, mulai dari kualitas masukan mahasiswa sampai penjaminan kualitas lulusan yang dihasilkan.

Perguruan tinggi merupakan lembaga yang memiliki fungsi dan kompetensi dalam menjalankan dan mengembangkan proses pendidikan tinggi, mengkaji dan mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) serta menerapkan keunggulan iptek tersebut untuk kemanfaatan bagi masyarakat dan kelestarian lingkungan. Disamping melaksanakan fungsi tersebut diatas, perguruan tinggi juga menjadi salah satu pilar dalam upaya menegakkan demokrasi, menjaga nilai-nilai moral dan kemanusiaan, serta menjunjung tinggi rasa keadilan bagi masyarakat.

Peran perguruan tinggi yang demikian penting tersebut harus didukung dengan upaya-upaya untuk selalu meningkatkan mutu, relevansi, daya saing, tata kelola baik, akuntabilitas, pencitraan publik, serta menjaga pemerataan dan perluasan akses atas layanan pendidikan tinggi bagi masyarakat. Layanan akademik lembaga pendidikan tinggi dicakup dalam istilah tridarma perguruan tinggi yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Dengan memperhatikan karakter pendidikan tinggi dan tuntutan masyarakat atas peran strategis perguruan tinggi, maka proses utama pendidikan tinggi dapat ditunjukkan dengan diagram pada gambar 1 tentang aktifasi di perguruan tinggi, gambar 2 model manajemen perguruan tinggi yang merangkum input, proses dan output serta gambar 3. Aspek pengelolaan perguruan tinggi.

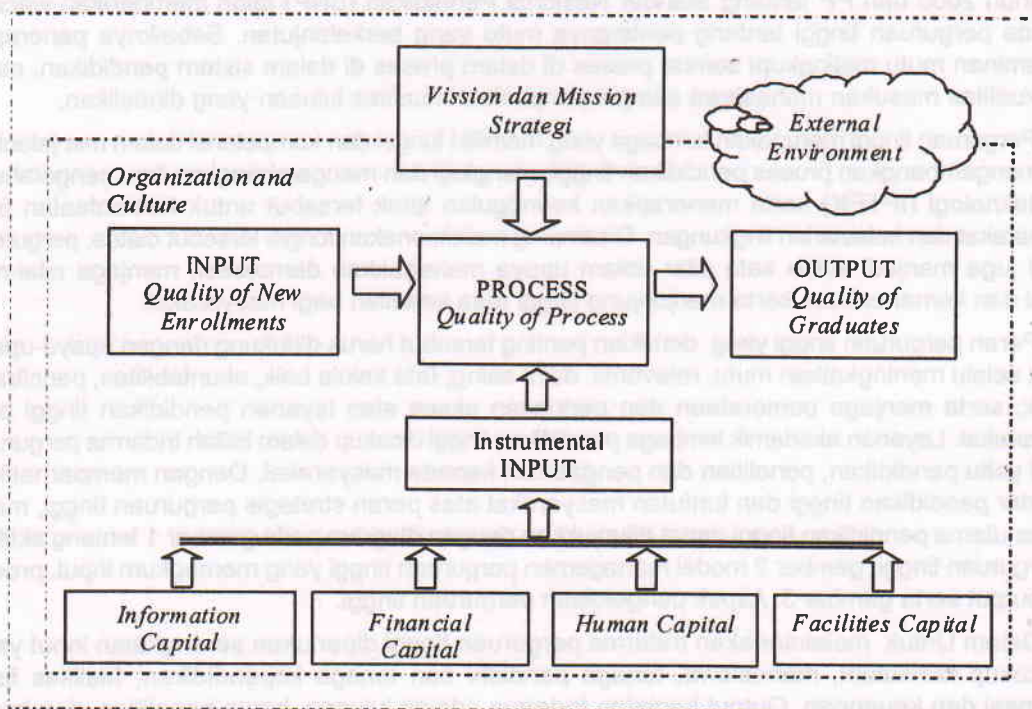
Dalam Untuk melaksanakan tridarma perguruan tinggi diperlukan serangkaian input yang mencakup kurikulum, mahasiswa, tenaga pendidik dan tenaga kependidikan, fasilitas fisik, informasi dan keuangan. Output kegiatan tridarma adalah lulusan, karya penelitian, dan karya pengabdian kepada masyarakat. Pengguna output kegiatan tridarma adalah kalangan pemerintah maupun swasta.

## Aspek Pengelolaan Perguruan Tinggi



Gambar 1. Aktifasi di Perguruan Tinggi

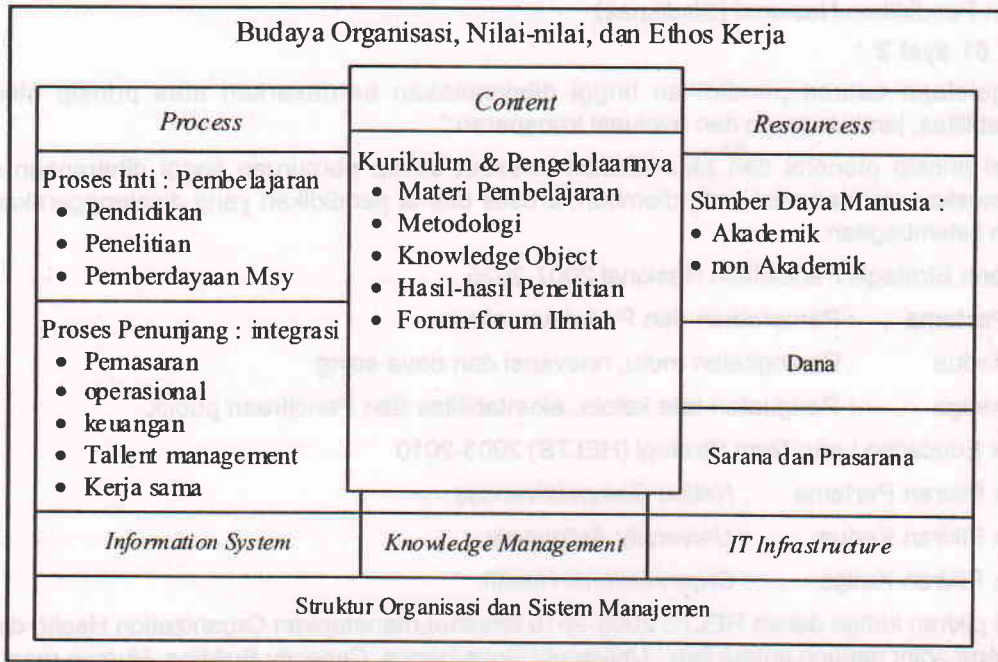
## MODEL MANAJEMEN PERGURUAN TINGGI



Gambar 2. Model Manajemen Perguruan Tinggi

Untuk mengelola keseluruhan proses dan berbagai faktor input dan output diperlukan suatu manajemen kelembagaan yang tepat. Ada suatu keyakinan bahwa semakin baik output suatu perguruan tinggi, maka penghargaan masyarakat terhadap perguruan tinggi tersebut akan semakin baik dan berdampak pada input yang semakin baik pula.

### ASPEK PENGELOLAAN PERGURUAN TINGGI



Gambar 3. Aspek Pengelolaan perguruan Tinggi

Manajemen kelembagaan diharapkan dapat menghasilkan layanan tridarma perguruan tinggi yang terwadahi oleh organisasi formal yang memiliki kekuatan hukum. Dengan cara demikian diharapkan masyarakat dapat memperoleh layanan pendidikan tinggi secara berkelanjutan dengan rasa aman dan kepercayaan tinggi. Selanjutnya dalam kerangka hukum formal berbagai bentuk kesepakatan antar pihak perlu dituangkan dalam perjanjian yang bersifat tertulis sehingga mempunyai kekuatan hukum formal.

Pada saat ini paling tidak terdapat 3 (tiga) macam kegiatan dibidang pendidikan tinggi, yang baik sendiri maupun bersama-sama, pada hakekatnya bertujuan untuk **menjamin mutu** penyelenggaraan pendidikan tinggi. Kegiatan yang dimaksud yaitu :

- a) Evaluasi Program Studi Berbasis Evaluasi Diri (EPSBED)
- b) Akreditasi Perguruan Tinggi (antara lain oleh BAN-PT), dan
- c) Penjaminan mutu ( *Quality Assurance* )

Penjaminan mutu perguruan tinggi adalah proses penetapan dan pemenuhan berbagai standar yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan Pendidikan Tinggi secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga stakeholders memperoleh kepuasan.

#### QUALITY :

“An education definition is that of an ongoing process ensuring the delevary of agreed standarts. These agreed standarts should ensure that every education institution where quality is assured has the potential to achieve a high quality of content and results.”

## QUALITY ASSURANCE / JAMINAN MUTU :

"The means by which an institution can guarantee with confidence and certainty, that the standards and quality of its educational provision are being maintained and enhanced"

## DASAR HUKUM DAN KEBIJAKAN TENTANG MANAJEMEN KELEMBAGAAN.

Prinsip manajemen kelembagaan pendidikan tinggi diatur dalam UU No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas)

Pasal 51 ayat 2 :

"Pengelolaan satuan pendidikan tinggi dilaksanakan berdasarkan atas prinsip otonomi, akuntabilitas, jaminan mutu dan evaluasi transparan."

Sesuai prinsip otonomi dan akuntabilitas tersebut setiap perguruan tinggi diharapkan dapat merumuskan visi dan misi yang diemban, proses utama pendidikan yang diselenggarakan dan wadah kelembagaan.

Rencana Strategis Pendidikan Nasional 2007-2025

Pilar Pertama : Pemerataan dan Perluasan akses

Pilar kedua : Peningkatan mutu, relevansi dan daya saing

Pilar ketiga : Penguatan tata kelola, akuntabilitas dan Pencitraan publik.

Higher Education Long Term Strategi (HELTS) 2003-2010

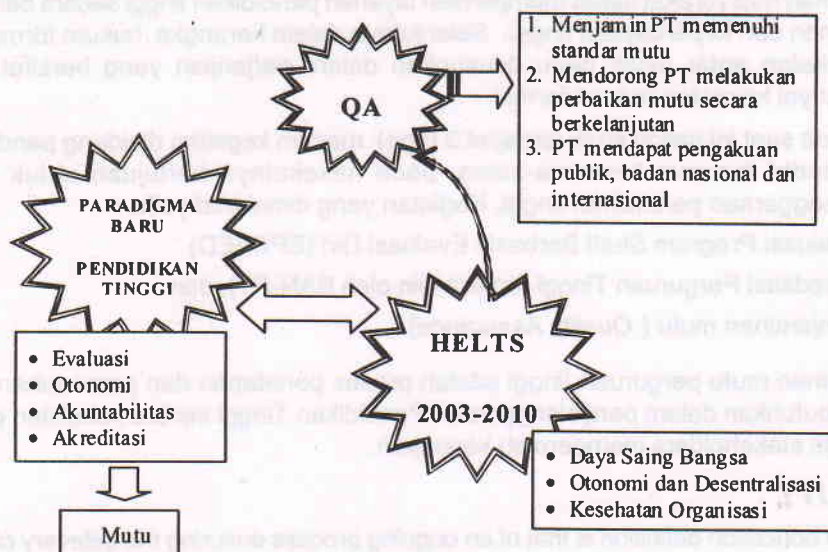
Pokok Pikiran Pertama : *Nation Competitiveness*

Pokok Pikiran Kedua : *University Autonomy*

Pokok Pikiran Ketiga : *Organizational Health*

Pokok pikiran ketiga dalam HELTS 2003-2010 tersebut menetapkan Organization Health dengan beberapa point penting antara lain : *University Governance, Capacity Building, Human resources, Financial Performance dan Quality Assurance* sebagai pikiran dasar tentang manajemen kelembagaan di perguruan tinggi.

## PARADIGMA BARU PERGURUAN TINGGI, HELTS DAN QA



Gambar 4. Paradigma Baru Perguruan Tinggi, HELTS dan QA

## PENJAMINAN MUTU (QA) DAN ISO-9000

Untuk melaksanakan penjaminan mutu yang merupakan sebuah sistem manajemen, diperlukan acuan / standard sistem manajemen. ISO-9000 merupakan salah satu standard Penjamin Mutu (QA) yang telah banyak diterapkan di hampir semua jenis organisasi (bisnis, jasa, sosial, dan pemerintah). Dengan menggunakan ISO 9000, Perguruan Tinggi akan memiliki Penjaminan Mutu (Sistem QA) yang baik dan sekaligus berstandar internasional.

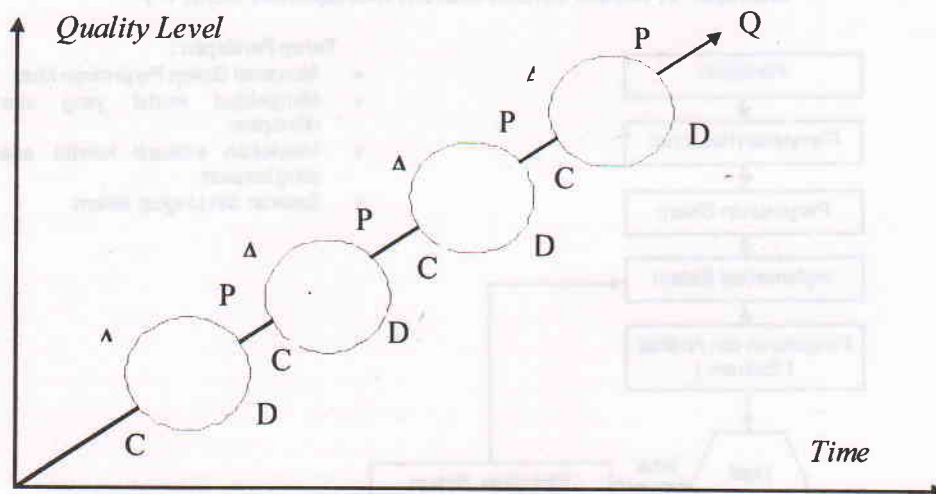
## PENJAMINAN MUTU PERGURUAN TINGGI

Sebuah Sistem manajemen pendidikan di perguruan tinggi yang dideklarasikan, dilaksanakan untuk memenuhi janji/target mutu yang ingin dicapainya. Secara konsisten menjamin pelaksanaan gungsi perguruan tinggi dalam mencapai visi-misi, kebijakan dan sasaran mutu yang telah ditetapkan. Mendorong proses pengembangan mutu/kualitas berkesinambungan (*Continuous improvement*) melalui penggunaan konsep PDCA (*plan-do-check-action*) berbasis stsndard ISO-9001:2000, sebuah jalan menuju pencapaian VISI Perguruan Tinggi

## QUALITY IMPROVEMENT

Salah satu model manajemen kendali mutu yang dapat digunakan adalah model PDCA (*Plan, Do, Check, Action*), yang menghasilkan pengembangan yang berkelanjutan (*continuous improvement*) atau kaizen mutu perguruan tinggi. Model manajemen kendali mutu berbasis PDCA dapat dilihat dalam gambar dibawah ini :

### COUNTINUOUS IMPROVEMENT/ KAIZEN

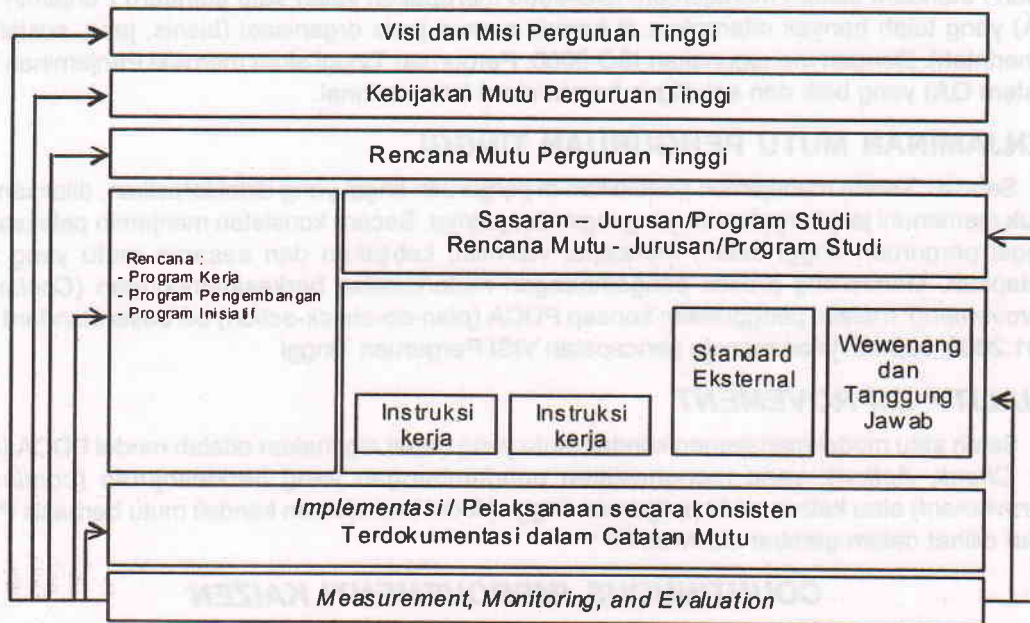


Gambar 5. Countinuous Improvement/ Kaizen

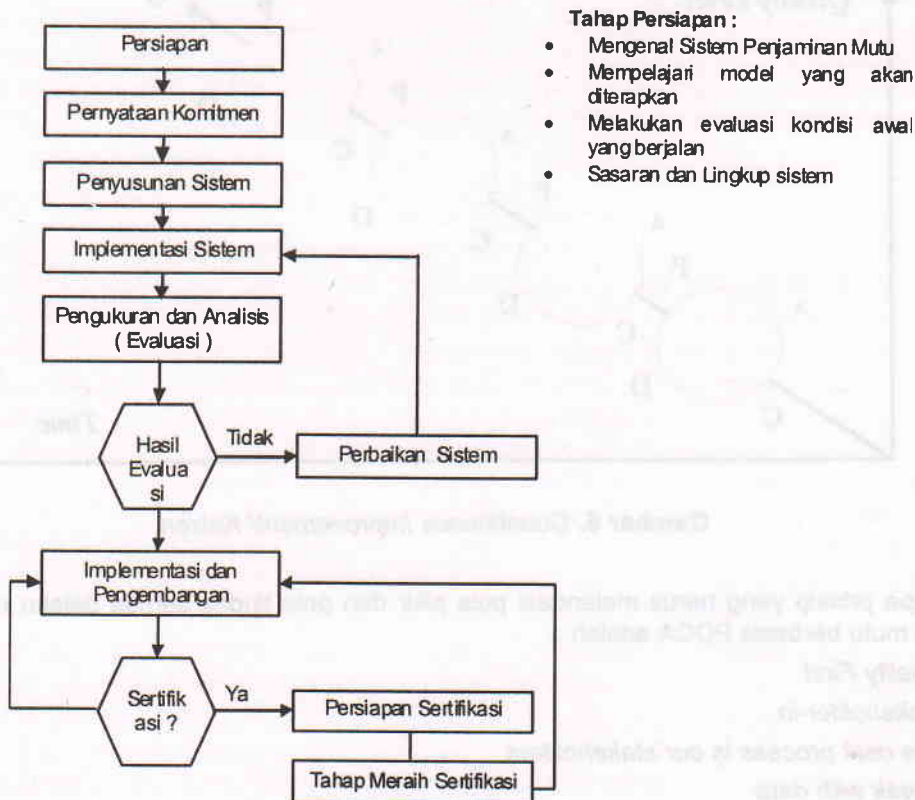
Beberapa prinsip yang harus melandasi pola pikir dan pola tindak semua pelaku manajemen kendali mutu berbasis PDCA adalah :

- Quality First
- Stakeholder-in
- The next process is our stakeholders
- Speak with data
- Upstream Management

## MODEL UMUM SISTEM MANAJEMEN MUTU PERGURUAN TINGGI VISI DAN MISI PERGURUAN TINGGI



**Gambar 6.** Model Umum Sistem Manajemen Mutu PT



**Gambar 7.** Tahapan Umum Penerapan Sistem Jaminan Mutu

## TAHAP PERNYATAAN KOMITMEN :

- Membentuk TIM / Unit Penjaminan Mutu
- Penyiapan sarana pendukung
- Menetapkan waktu implementasi
- Menetapkan/memantapkan Visi dan Misi
- Menetapkan Kebijakan Mutu
- Menetapkan sasaran Mutu
- Mengkomunikasikan kepada seluruh staff dan stakeholder lainnya

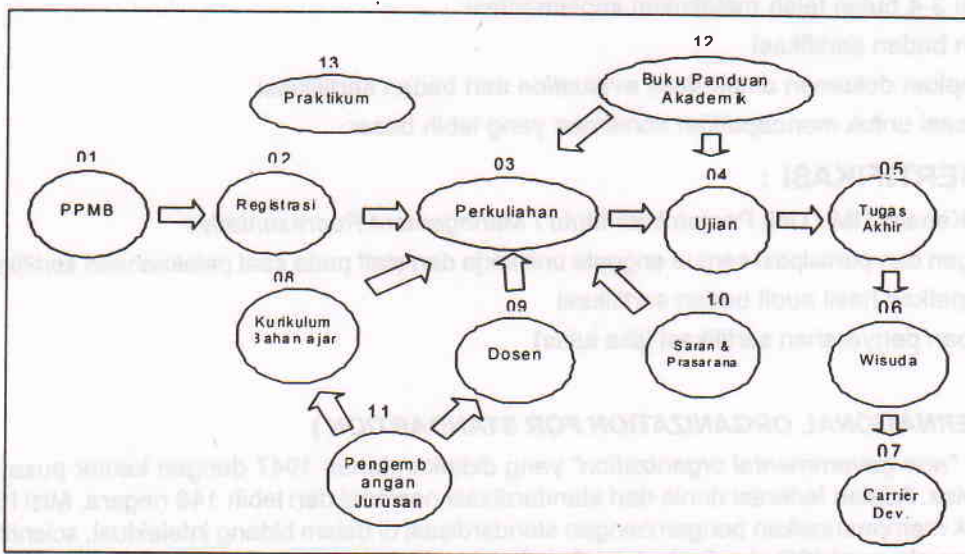
## PENYUSUNAN SISTEM JAMINAN MUTU :

- Menetapkan Sasarna Mutu dan Rencana Mutu Unit Kerja
- Menyusun Prosedur Standar
- Menyusun Manual Mutu
- Menyusun Prosedur Sistem Akademik dan sistem manajemen lainnya yang berjalan di seluruh unit kerja
  - o Prosedur terkait Resources
  - o Prosedur terkait Content
  - o Prosedur terkait Process
- Mengevaluasi dan menyempurnakan Wewenang dan Tanggung Jawab
- Menyusun instruksi kerja yang diperlukan

## PROSEDUR STANDARD :

1. Sistem Dokumentasi Jaminan Mutu
2. Pengelolaan Dokumen Jaminan Mutu
3. Pengelolaan Catatan Mutu
4. Kegiatan rapat Tinjauan Manajemen (*management review*)
5. Pelatihan
6. Pelaksanaan Audit Mutu Internal
7. Kegiatan "Academic Peer Review"
8. Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan
9. Pemantauan, Pengukuran, Analisis, dan Pelaporan

### Prosedur (SOP) Belajar Mengajar



Gambar 8. Prosedur (SOP) Belajar Mengajar

#### **IMPLEMENTASI SISTEM JAMINAN MUTU :**

- Dilakukan secara bertahapbersamaan dengan penyusunan sistem
- Sosialisasi sistem yang disusun (awareness training)
- Dukungan dari pimpinan unit dalam pelaksanaan sistem yang sudah ditetapkan
- Unit penjaminan mutu/tim bertindak sebagai tutor, fasilitator, dan konsultan internal
- Semua hambatan / kendala didiskusikan dan dicari alternatif solusinya dan mendapatkan komitmen dari Pimpinan

#### **EVALUASI (PENMGUKURAN DAN ANALISIS) :**

- Dilakukan bersamaan dengan dimulainya tahap implementasi
- Evaluasi langsung pada saat implementasi (input dari lapangan)
- Evaluasi melalui kegiatan AUDIT MUTU INTERNAL (AMI)
- Melakukan Rapat Tinjauan Manajemen
- Pengukuran dan Analisis lainnya yang telah ditetapkan

#### **PERBAIKAN SISTEM :**

- Dilakukan sebagai follow up dari :
  - o Hasil evaluasi langsung/input lapangan
  - o Hasil AMI
  - o Hasil pengukuran lainnya
- Lakukan usulan perubahan jika sistem menyulitkan, asal tidak bertentangan dengan standard
- Tata cara perbaikan harus mengikuti prosedur

#### **TAHAPAN IMPLEMENTASI DAN PENGEMBANGAN**

- Kegiatan rutin untuk pelaksanaan sistem yang sudah diimplementasikan
- Pengembangan/improvement dilakukan untuk mendapatkan sistem yang lebih effesien, efektif, dan mendorong produktifitas akademik
- Improvement juga dapat dilakukan dengan mengubah isi kebijakan dan Sasaran mutu, Rencana mutu, dan standard kualifikasi / kompetensi lainnya.

#### **TAHAP PERSIAPAN SERTIFIKASI :**

- Minimal 3-4 bulan telah melakukan implementasi
- Memilih badan sertifikasi
- Menyiapkan dokumen untuk *desk evaluation* dari badan sertifikasi
- Sosialisasi untuk mendapatkan komitmen yang lebih besar

#### **TAHAP SERTIFIKASI :**

- Peran Kepala TIM / Unit Penjaminan Mutu / *Management Representative*
- Dukungan dan partisipasi semua anggota unit kerja dan staff pada saat pelaksanaan sertifikasi
- Mendapatkan hasil audit badan sertifikasi
- Persiapan penyerahan sertifikasi (jika lulus)

#### **ISO ( INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARTION )**

ISO adalah "non-governmental organization" yang didirikan tahun 1947 dengan kantor pusat di Geneva-Swiss. Adalah federasi dunia dari standardisasi nasional dari lebih 146 negara. Misi ISO adalah untuk mempromosikan pengembangan standardisasi di dalam bidang intelektual, scientific, teknologi dan ekonomi. ISO standard adalah "market driven". Dimana standard yang dikembangkan berdasarkan consensus internasional beberapa ahli dari bagian yang memerlukan standard.



## MANAGEMENT SYSTEM STANDARDS

### Sektor standards

<i>Environment</i>	ISO 14001
<i>Automotive</i>	ISO / TS 16949 – QS 9000
<i>Food</i>	HACCP – BRC GMP
<i>Telecom</i>	TL 9000

### Generic standards

<i>Quality</i>	ISO 9001
<i>Social</i>	SA 8000 - WRAP
<i>Business Excellence</i>	QM 9004

### ISO - 9000

ISO – 9000 Dikeluarkan pertama kali tahun 1987 di GENEWA, SWITZERLAND

Revisi ISO 9000 : 1987, 1994, 2000

ISO 9000 : *Concept and Vocabulary*

ISO 9001 : *Quality Management Systems – Requirements / Syarat / Keperluan*

ISO 9004 : *Quality Management Systems – Guidelines /Pemandu/Petunjuk / Pedoman*

ISO 10011 : *Management System Auditing*

### ISO 9000 : 2000

Penekanan lebih kepada :

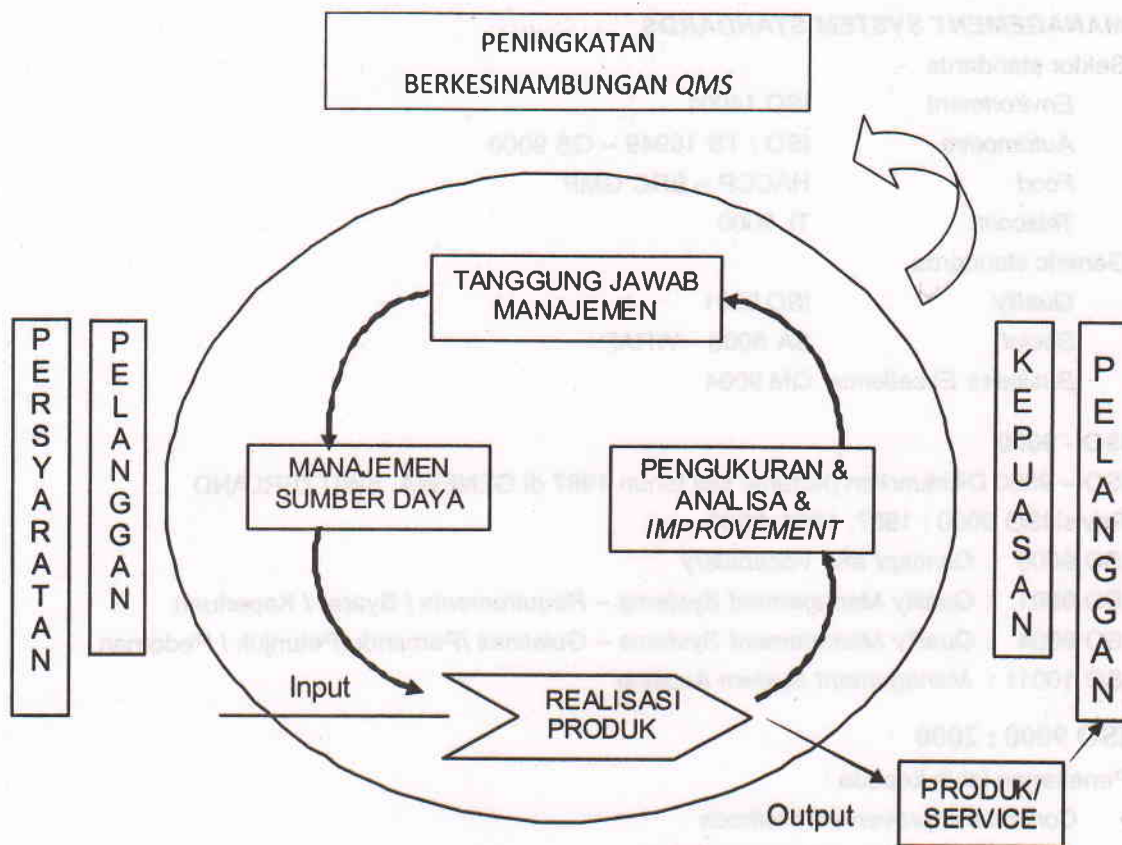
- *Continual improvement methods*
- *Resource planning and management*
- *Customer's satisfaction*
- *Process based management approach*

Berfokus pada :

- Pelanggan
- Keterlibatan setiap orang
- Pendekatan proses
- Kepemimpinan
- Pendekatan fakta untuk pengambilan keputusan
- Pendekatan sistem manajemen (hub antar proses dan pencapaian tujuan)
- Hubungan yang baik dengan pemasok
- Peningkatan terus menerus (sasaran permanen)

## APA SERTIFIKAT ISO 9001 ITU?

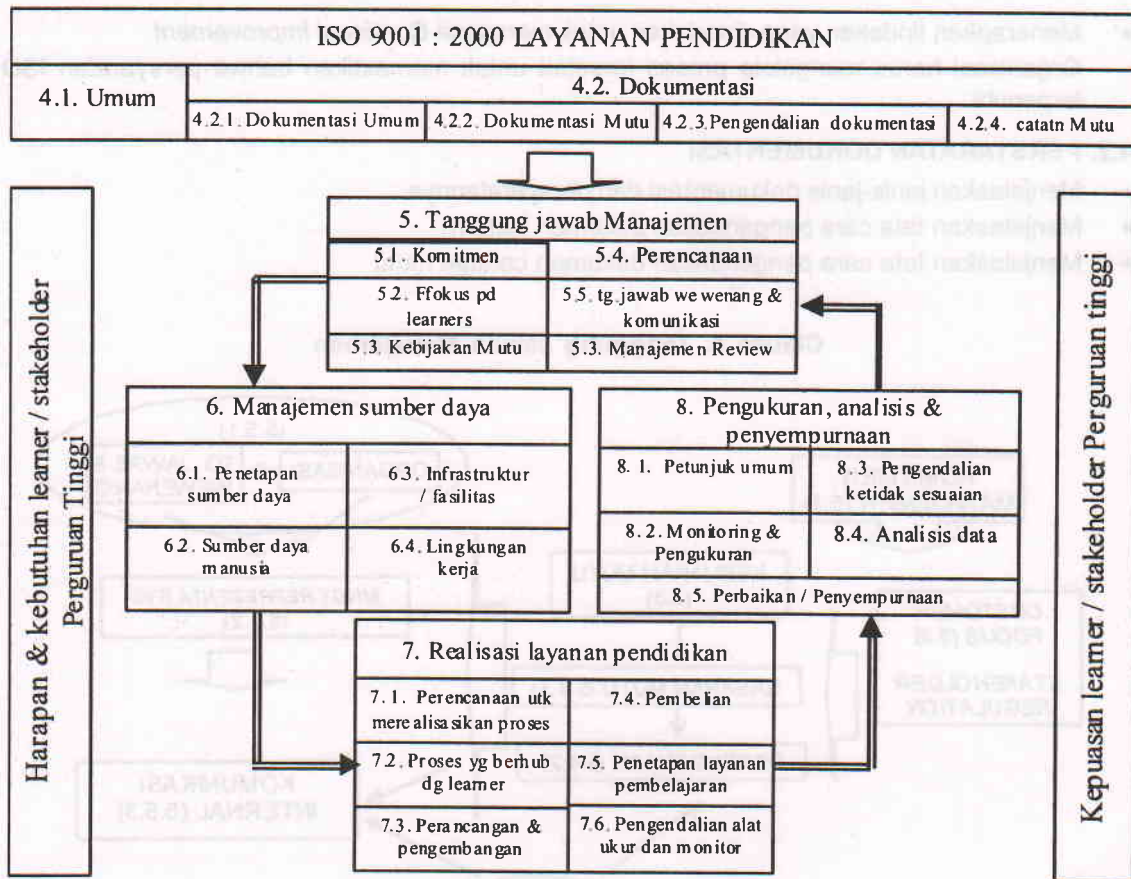
Diberikan kepada setiap organisasi yang menerapkan ISO 9000 dan lulus audit oleh badan Sertifikasi dengan auditor yang bersertifikat IRCA (*International Register of Certificated Auditors*) dikeluarkan oleh badan sertifikasi dan berlaku 3 tahun. Setiap periode tertentu (biasanya 6 bulan), lembaga sertifikasi akan melakukan kunjungan pengawasan untuk memastikan bahwa perusahaan masih menerapkan sistem secara konsisten.



Gambar 9. Peningkatan Berkesinambungan Quality Management System – Requirements (QMS-R)

#### ISI PERSYARATAN ISO 9001 : 2000

- Clause 1 Ruang Lingkup : Umum dan Penerapan
- Clause 2 Referensi (Acuan yang mengatur)
- Clause 3 Istilah dan definisi
- Clause 4 Persyaratan Sistem Manajemen Mutu
- Clause 5 Tanggung Jawab Manajemen
- Clause 6 Manajemen Sumber Daya
- Clause 7 Realisasi Produk
- Clause 8 Pengukuran, Analisis, dan Penyempurnaan



Gambar 10. ISO 9001:2000 Layanan Pendidikan.

#### Clause 1 : Ruang Lingkup

Untuk organisasi pendidikan yang ingin menunjukkan konsistensi kemampuan menghasilkan produk/jasa yang memenuhi keinginan stakeholders dan persyaratan hukum

#### Clause 2 : Referensi

Sistem dan proses yang dibuat harus mengikuti standar yang terbaru

#### Clause 3 : Definisi

- *Supplier '! Organization '! Customer*
- Di perguruan Tinggi :
- *Teacher '! instructor '! Lecturer '! Professor '! trainer '! learner*

#### Clause 4 : Persyaratan Sistem Manajemen Jaminan Mutu

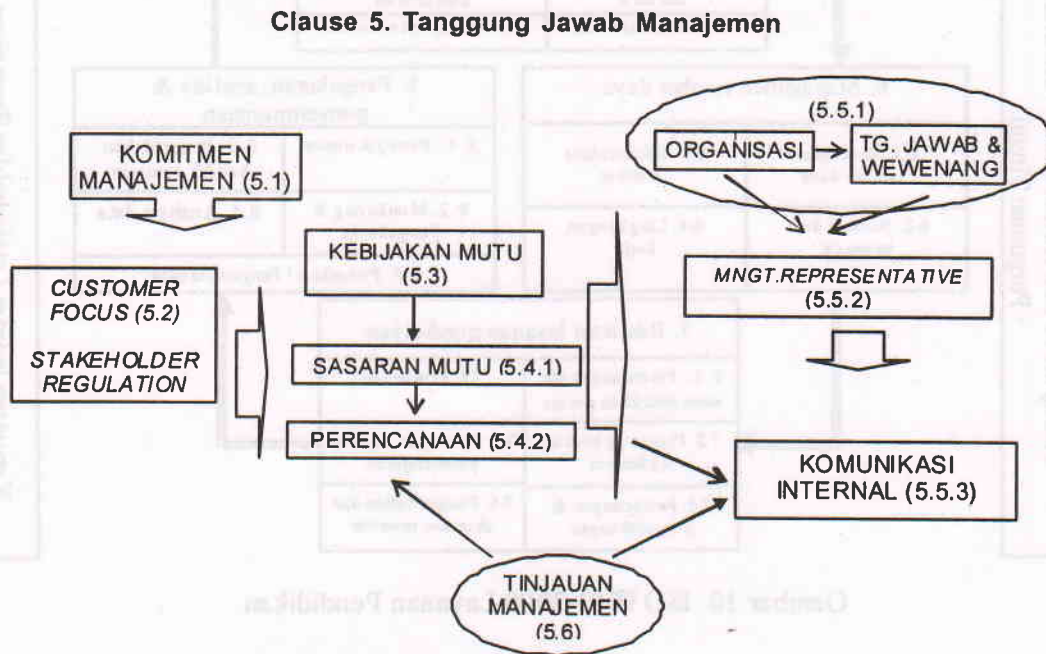
##### 4.1. PERSYARATAN UMUM

- Proses diidentifikasi untuk membentuk sistem manajemen mutu dan aplikasinya dalam organisasi pendidikan
- Tahapan proses berhubungan dengan tujuan pendidikan : desain pembelajaran, pengembangan kurikulum, penyampaian materi pembelajaran, pengukuran proses pembelajaran
- Kriteria dan metode harus memastikan efektifitas pengendalian dan penerapan proses
- Informasi tersedia untuk mendukung pengoperasian dan pemantauan proses
- Mengukur, memantau, dan menganalisa proses

- Menerapkan tindakan yang diperlukan untuk mencapai *Continual Improvement*
- Organisasi harus mengelola proses tersebut untuk memastikan bahwa persyaratan ISO terpenuhi

#### 4.2. PERSYARATAN DOKUMENTASI

- Menjelaskan jenis-jenis dokumentasi dan persyaratannya
- Menjelaskan tata cara pengendalian dokumen sistem
- Menjelaskan tata cara pengendalian dokumen catatan mutu



**Gambar 11.** Clause 5 Tanggung Jawab Manajemen

#### Clause 5 :Tanggung Jawab Manajemen

##### 5.1 Komitmen Manajemen

*Top Management* harus mengidentifikasi layanan pendidikan yang memberikan kepuasan terhadap kebutuhan dan harapan stakeholder, khususnya learners. *Top Management* harus mengidentifikasi dan menunjukkan komitmennya untuk continuous improvement dalam layanan pendidikan.

Beberapa strategi yang harus dilakukan :

- Mengkomunikasikan semua perencanaan sistem penjaminan mutu melalui organisasi pendidikan
- Menetapkan visi, misi, kebijakan mutu dan rencana pencapaiannya
- Memastikan tercapainya Sasaran Mutu
- Melaksanakan proses pendidikan dan layanan berdasarkan sistem yang baik
- Melakukan pengukuran, analisa dan peningkatan proses.
- Menyelenggarakan *Manajemen Review*.

## 5.2 Fokus kepada learners/stakeholder

Top Manajemen harus memastikan bahwa :

- Kebutuhan dan harapan learners dapat diketahui
- Diterapkan menjadi persyaratan dan dipenuhi
- Targetnya adalah memberikan kepuasan kepada learners

## 5.3 Kebijakan Mutu

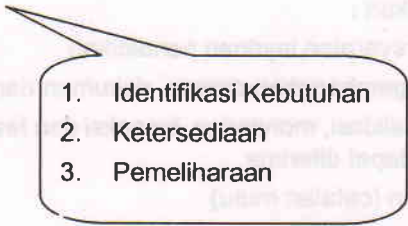
## 5.4 Sasaran dan Rencana Mutu

## 5.5 Wewenang, Tanggung Jawab, *Management representative* dan Komunikasi Internal

## 5.6 manajemen *Review* (tinjauan manajemen)

### Clause 6. MANAJEMEN SUMBER DAYA

- Manusia
- Infrastruktur
- Lingkungan kerja

- 
1. Identifikasi Kebutuhan
  2. Ketersediaan
  3. Pemeliharaan

Gambar 12. Clause 6 Manajemen SDM

## Clause 6 : Manajemen Sumber Daya

### 6.1 Penetapan sumber Daya

Organisasi harus mengidentifikasi kebutuhan sumber daya untuk menjalankan layanan pendidikan. Organisasi juga harus menjamin keberadaan sumber daya untuk menjalankan fungsi efektif dalam implementasi sistem penjaminan mutu seperti, menyediakan sumber daya untuk meningkatkan kebutuhan dan kepuasan learner.

### 6.2 Sumber Daya Manusia

Manajemen puncak harus menyediakan SDM dengan kejelasan tentang kompetensi, kepedulian dan pelatihan yang sejalan dengan tanggung jawab, kewenangan dan akitifitas administrasi dan akademik.

Khusus untuk kegiatan akademik, manajemen puncak harus mampu menyediakan SDM yang memiliki kompetensi yang sesuai dengan ketentuan berlaku.

### 6.3 Fasilitas

Organisasi harus mengidentifikasi kebutuhan sarana dan prasarana, lingkungan dan peralatan yang diperlukan untuk mendukung proses pembelajaran yang termasuk dalam layanan pendidikan. Organisasi harus menentukan :

- Kewenangan dan tanggung jawab dalam pengadaan barang, instalasi dan pemeliharaan
- Perencanaan, penyediaan & pemeliharaan sarana prasarana, termasuk : ruang kelas, laboratorium, workshop, perpustakaan, fasilitas kesehatan

### 6.4 Lingkungan Kerja

Organisasi harus mengidentifikasi dan mengelola faktor-faktor lingkungan kerja yang diperlukan untuk mencapai kepuasan terhadap harapan learner.

## Clause 7 : Realisasi layanan pendidikan

### 7.1 Perencanaan untuk merealisasikan proses

Organisasi pendidikan harus merencanakan layanan pendidikan dalam tahapan yang berbeda, termasuk :

- Perencanaan dan pengembangan metoda pembelajaran
- Perencanaan, pengembangan, peninjauan dan pembaharuan kurikulum dan rencana studi
- Alokasi sumber daya
- Kriteria evaluasi
- Prosedur perbaikan untuk mencapai hasil

Organisasi harus merencanakan dan membuat proses-proses yang dibutuhkan untuk realisasi layanan

Perencanaan harus konsisten dengan semua persyaratan

Organisasi harus menentukan :

- a. Sasaran mutu dan persyaratan layanan pendidikan
- b. Kebutuhan untuk mengembangkan prosas, dokumen dan spesifikasi dari layanan
- c. Kebutuhan verifikasi, validasi, monitoring, inspeksi dan fasilitas pemeriksaan produk dan kriteria layanan yang dapat diterima
- d. Record yang diperlukan (catatan mutu)

### 7.2 Proses yang berhubungan dengan learner

### 7.3 Perencanaan dan Pengembangan pada organisasi pendidikan

### 7.4 Pembelian

### 7.5 Penetapan layanan pendidikan

### 7.6 Pengendalian alat ukur dan alat monitor

## Clause 8 : Pengukuran, Analisa, dan Penyempurnaan

### 8.1 Umum

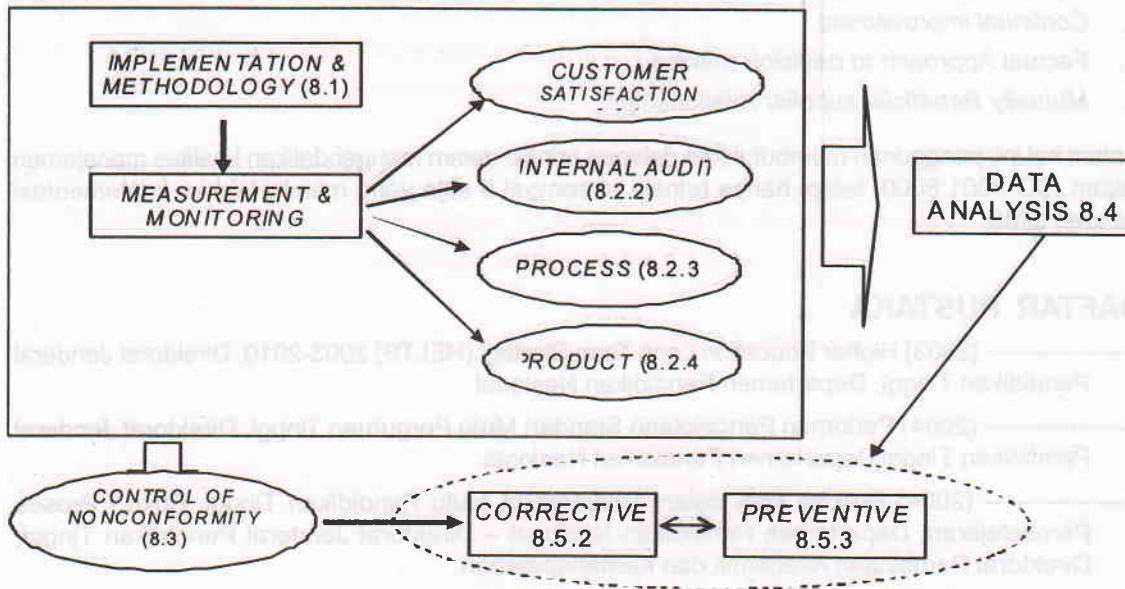
Organisasi harus :

- Menunjukkan kesesuaian layanan
- Memastikan kesesuaian dengan sistem manajemen mutu
- Membuktikan efektifitas sistem manajemen mutu
- Mencakup penentuan kebutuhannya dan metodologi yang dapat diterapkan, termasuk teknik statistik

### 8.2 Pemantauan dan pengukuran kepuasan *learner/stakeholder*

- Kebutuhan learner
- Kepuasan learner
- Pencapaian sasaran dan rencana mutu
- Kegiatan Audit Mutu Internal
- Pengukuran dan Pemantauan proses
- Pemanataan dan pengukuran layanan

## Clause 8. MEASUREMENT, ANALYSIS AND IMPROVEMENT



Gambar 13. Clause 8 Measurement, Analysis and Improvement

### 8.1 Pengendalian terhadap ketidaksesuaian produk

- Harus diidentifikasi dan dikendalikan
- Harus dijelaskan dalam prosedur
- Harus diperbaiki dan diverifikasi ulang

### 8.2 Analisa data

- Untuk mengetahui kecocokan dan keefektifan sistem manajemen mutu
- Untuk mengidentifikasi improvemen yang dijalankan

### 8.3 Improvement

- *Continual Improvement*
- Tindakan perbaikan
- Tindakan pencegahan

## KESIMPULAN

Standart Nasional Pendidikan (SNP) telah ditetapkan melalui PP No. 19 tahun 2005 bertujuan menjamin mutu pendidikan nasional. Oleh karena itu pemenuhan SNP oleh suatu perguruan tinggi akan berarti bahwa perguruan tinggi tersebut menjamin mutu pendidikan tinggi yang diselenggarakannya. Oleh karena itu SNP dapat disebut pula sebagai standar mutu pendidikan tinggi di Indonesia yang harus dipenuhi oleh setiap perguruan tinggi.

Terdapat delapan prinsip sistem kualitas manajemen dalam ISO 9001:8000 (*Quality Management System-Requirements*) yaitu :

1. *Customer Fokus*
2. *Leadership*
3. *Involvement of people*

4. *Proses Approach*
5. *System Approach to management*
6. *Continual Improvement*
7. *Factual Approach to decision making*
8. *Mutually Beneficial supplier relationships*

Dalam hal ini, penggunaan membutuhkan delapan prinsip dalam mengendalikan kualitas manajemen dalam ISO 9001:8000, tetapi hanya prinsip 4 sampai 8 saja yang membutuhkan implementasi dengan QMS.

## DAFTAR PUSTAKA

- \_\_\_\_\_ (2003) Higher Education Long Term Strategi (HELTS) 2003-2010, Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Departemen Pendidikan Nasional.
- \_\_\_\_\_ (2004) Pedoman Pengelolaan Standart Mutu Perguruan Tinggi, Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional.
- \_\_\_\_\_ (2004) Praktek Baik dalam Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi, Buku I Proses Pembelajaran, Departemen Pendidikan Nasional – Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Direktorat Pembinaan Akademik dan Kemahasiswaan.
- \_\_\_\_\_ (2008) Sistem Penjaminan Mutu perguruan Tinggi SPM-PT, Departemen Pendidikan Nasional Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Jakarta
- Chatab Nevizond, *Mendokumentasi Sistem Mutu ISO 9000*, Andi Offset, Yogyakarta, 1991.
- \_\_\_\_\_, ISO 9001:2008, Sistem Manajemen Mutu - Persyaratan
- Rothery Brian, *Analisis ISO 9000 Seri Manajemen NO. 144*, PT. Pustaka Binaman Pressindo, 1995.
- Rothery Brian, *Sistem Manajemen Lingkungan ISO 14000 dilengkapi Hubungan ISO 9000 dan ISO A 4000*, Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta, 1996.
- Sandjaja Djermani Ir, *The Procedure and Guidelines For Applicatin Of ISO 9000 / Indonesian National Standars 19-9000*, Assisten Menteri Koordinator Bidang Produksi dan Distribusi, Unofficial Translation.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tentang Sistem Pendidikan Nasional tahun 2003.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 19 tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan.