

---

## SISTEM MANAJEMEN MUTU PADA PERGURUAN TINGGI

**Dudung Juhana**  
**STIE Pasundan Bandung**  
**Email: dudung@stiepas.ac.id**

### *Abstract*

*A product can have a quality or in accordance with our quality standards that have been determined. Standardization of the quality of a product includes raw materials and finished goods quality. SSM application of ISO 9001:2008 for the quality of education can confirm its existence as one of the supporting unit must have a world-class qualification. Improved quality of service with reference to the international standards that are packed with quality management system (Quality Management System) standard ISO 9001:2008 lead to a positive impact for college.*

**Keywords:** *quality management system; college*

### **Abstrak**

Sebuah produk dapat memiliki mutu atau kualitas apabila sesuai dengan standarisasi yang telah ditentukan. Standarisasi mutu tersebut mencakup bahan baku sebuah produk dan mutu setelah barang jadi. Penerapan SSM ISO 9001 : 2008 terhadap mutu pendidikan dapat meneguhkan eksistensinya sebagai salah satu unit penunjang yang harus memiliki kualifikasi berkelas dunia. Perbaikan mutu layanan dengan merujuk pada standar internasional yang dikemas dengan sistem manajemen mutu (*Quality Managment System*) berstandar ISO 9001 : 2008 menimbulkan dampak positif bagi perguruan tinggi.

**Kata kunci:** sistem manajemen mutu; perguruan tinggi

## PENDAHULUAN

Sebuah produk dapat memiliki mutu atau kualitas apabila sesuai dengan standarisasi yang telah ditentukan. Standarisasi mutu tersebut mencakup bahan baku sebuah produk dan mutu setelah barang jadi. Briscoe et al., (2005) mengemukakan bahwa mutu merupakan kesesuaian dengan apa yang diisyaratkan dengan efektivitas dari seluruh komponen dalam organisasi.

Escanciano (2001) berpendapat bahwa *Total Quality Management* (TQM/Manajemen Mutu) merupakan sistem terstruktur dengan serangkaian alat, teknik, dan filosofi yang didesain untuk menciptakan budaya perusahaan yang memiliki fokus terhadap konsumen, melibatkan partisipasi aktif para pekerja, dan perbaikan kualitas yang berkesinambungan yang menunjang tercapainya kepuasan konsumen secara total dan terus-menerus. Briscoe et al., (2005) mengemukakan TQM ialah sistem terstruktur dengan serangkaian alat, teknik, dan filosofi yang didesain untuk menciptakan budaya perusahaan yang memiliki fokus terhadap konsumen, melibatkan partisipasi aktif para pekerja, dan perbaikan kualitas yang berkesinambungan yang menunjang tercapainya kepuasan konsumen secara total dan terus-menerus.

Perbaikan mutu layanan dengan merujuk pada standar internasional yang dikenal Sistem Manajemen Mutu (*quality management system*) berdasar ISO yang akhir-akhir ini menjadi fokus perhatian banyak organisasi publik, ISO adalah *Internasional Standard Organization* yang hadir dalam beberapa seri. Untuk pelayanan publik seperti perpustakaan bisa menggunakan ISO 9001-2004 series,

yang pada bulan November 2008 sudah keluar seri terbaru yakni ISO 9001:2008. Dengan menerapkan SMM ISO, akan memberikan banyak dampak positif terutama bagi Perguruan Tinggi yang sejalan dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi. Kualitas pelayanan jasa pada perguruan tinggi dengan memberikan penerapan kualitas pelayanan berstandar akan memberikan dampak pada kepuasan mahasiswa ((Mulyawan & Sidharta, 2013;2014). Dengan demikian peranan manajemen perguruan tinggi sangat diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas bagi stakeholder.

### **Sistem Manajemen Mutu**

Desain/pengembangan, produksi, instalasi, dan pelayanan atau sering disebut dengan istilah Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001 (M.N. Nasution, 2001). Berdasarkan pengertian tersebut bisa disimpulkan bahwa ISO 9001 merupakan salah satu dari seri ISO 9000 yang mengatur tentang Sistem Manajemen Mutu, sehingga ISO 9001 sering disebut dengan SMM ISO 9001. Seri 9001:1994 lebih fokus pada proses *manufacturing* dan sangat sulit diaplikasikan pada organisasi bisnis kecil karena banyaknya prosedur yang harus dipenuhi. Karena ketebatasan inilah, maka *technical committee* melakukan tinjauan atas standar yang ada hingga akhirnya lahirlah revisi ISO 9001:2000 yang merupakan penggabungan dari ISO 9001, 9002, dan 9003 versi 1994 (Lee et al., 2009).

Pada perkembangan berikutnya, seri ISO 9001:2008 lahir sebagai bentuk penyempurnaan atas revisi tahun 2000. Adapun perbedaan antara seri ISO 9001:

2000 dengan ISO 9001:2008 secara signifikan lebih menekankan pada efektivitas proses yang dilaksanakan dalam organisasi tersebut. Jika pada seri ISO 9001:2000 mengatakan harus dilakukan *corrective* dan *preventive action*, maka seri ISO 9001:2008 menetapkan bahwa proses *corrective* dan *preventive action* yang dilakukan harus secara efektif berdampak positif pada perubahan proses yang terjadi dalam organisasi. Selain itu, penekanan pada kontrol proses *outsourcing* menjadi bagian yang disoroti dalam seri terbaru ISO 9001 ini.

### **Manfaat Penerapan Standar SMM ISO 9001:2008 Pada Perguruan Tinggi**

SMM menurut Feng et al., (2008) dengan standar ISO dapat dilihat dari tiga dimensi, yaitu perencanaan sertifikasi ISO, komitmen organisasi atau perusahaan terhadap mutu, dan penerapan prosedur standar. Menurut Djatmiko dan Jumaedi (2011:3-4), manfaat penerapan SMM ISO adalah :

1. Meningkatkan daya saing keluaran/lulusan yang dihasilkan, sehubungan dengan era global yang tidak mengenal batas wilayah (*borderless world*),
2. Merupakan jaminan kualitas *output* dan proses yang konsisten,
3. Meningkatkan produktivitas, efisiensi, efektifitas operasional, dan mengurangi biaya yang ditimbulkan karena layanan yang buruk/cacat (*reject*) atau layanan bermutu rendah,
4. Sistem kerja menjadi standar kerja yang terdokumentasi,
5. Meningkatkan motivasi, moral dan kinerja karyawan karena adanya kejelasan tugas dan wewenang (*job description*) serta hubungan antar bagian yang terkait,
6. Sebagai alat analisa pesaing,

7. Meningkatkan hubungan saling menguntungkan dengan pengguna lulusan,
8. Meningkatkan komunikasi internal,
9. Nilai kompetisi dan *image* positif institusi,
10. Peningkatan terhadap pengendalian manajemen resiko, dengan konsistensi secara terus menerus dan adanya kemampuan telusur suatu keluaran lulusan dan pelayanan.

Sedangkan Manfaat penerapan ISO 9001 menurut dokumen WQA-SEA (2012) yaitu :

1. Peningkatan kepuasan pelanggan
  - Consistency of Quality Product/Service
  - System dirancang sesuai dengan kebutuhan customer
2. Pengakuan & Promosi
  - Pengakuan secara International
  - Brand image/ good perception.
3. Sistem & Prosedur yang baku
  - *Sistem terdokumentasi dalam Prosedur & Instruksi Kerja*
  - *Mutu Proses, Produk/Layanan & Sumber Daya yang terkendali dan konsisten*
4. Peningkatan Kinerja proses/ Improvement

## **KESIMPULAN**

Penerapan SSM ISO 9001 : 2008 terhadap mutu pendidikan dapat meneguhkan eksistensinya sebagai salah satu unit penunjang yang harus memiliki kualifikasi

## REFERENSI

- Briscoe, J. A., Fawcett, S. E., & Todd, R. H. (2005). The implementation and impact of ISO 9000 among small manufacturing enterprises. *Journal of Small Business Management*, 43(3), 309-330.
- BS EN ISO 9001 : 2008 ANNEX .B. *changes between ISO 9001 : 2000 and ISO 9001 : 2008*. *Worldwide Quality Assurance*, London.
- Dokumen ISO 9001:2008.
- Escanciano, C., Fernández, E., & Vázquez, C. (2001). Influence of ISO 9000 certification on the progress of Spanish industry towards TQM. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 18(5), 481-494.

- Feng, M., Terziovski, M., & Samson, D. (2007). Relationship of ISO 9001: 2000 quality system certification with operational and business performance: A survey in Australia and New Zealand-based manufacturing and service companies. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 19(1), 22-37.
- International Standard Quality Management Systems-Requirement (4th ed) 2008 [http://www.bis.org.in/ISO\\_DIS\\_9001.pdf](http://www.bis.org.in/ISO_DIS_9001.pdf)
- Mulyawan, A., & Sidharta, I. (2013). Analisis Deskriptif Pemasaran Jasa Di STMIK Mardira Indonesia Bandung. *Jurnal Computech & Bisnis*, 7(1), 42-55.
- Mulyawan, A., & Sidharta, I. (2014). Determinan Kualitas Layanan Akademik Di STMIK Mardira Indonesia Bandung. *Jurnal Computech & Bisnis*, 8(1), 13-24.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi