

PENERAPAN SMM ISO 9001:2000 DAN PERAN SDM-DOSEN DALAM PENCAPAIAN SASARAN MUTU PERGURUAN TINGGI

Achmad Muhammad, SE. MM

Unit Sosio Manufaktur / MKDU, Politeknik Manufaktur Bandung

Jl. Kanayakan No. 21, Dago – Bandung, 40135

Telp. (022) 2500241, Fax.(022) 2502649, E-mail : amuhammad@polman-bandung.ac.id

ABSTRAK

ISO 9001:2000 sebagai bagian dari Total Quality Management (TQM), merupakan paradigma baru dalam menjalankan organisasi yang berupaya memaksimalkan daya saing organisasi melalui: fokus pada kepuasan konsumen, keterlibatan seluruh karyawan, dan perbaikan secara berkesinambungan atas kualitas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan organisasi. Implementasi TQM yang didokumentasikan dalam klausul-klausul ISO 9001:2000 secara simultan akan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas Perguruan Tinggi.

Persaingan bebas dan ketat di dunia pendidikan serupa di dunia industri yang didorong oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Pada era persaingan pasar global dewasa ini, tuntutan konsumen dan stakeholders atas peningkatan kualitas produk (lulusan Perguruan Tinggi) dan jasa bertambah.

Peran dosen dalam meningkatkan mutu pendidikan di Perguruan Tinggi, dimulai dari keberdayaannya. Setiap dosen harus mampu meningkatkan kualitas pembelajarannya dan mampu menyusun sasaran mutu pembelajaran mata kuliah yang diampunya sehingga perannya tersebut memang benar-benar berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran mutu Perguruan Tingginya.

Kata kunci : *ISO 9001:2000, Perguruan Tinggi, Sasaran Mutu & Peran Dosen*

A. PENDAHULUAN

Tantangan global yang dihadapi dunia tidak dapat dihindari baik dari sektor pemerintah maupun swasta, mau tidak mau semua pihak dituntut untuk mempersiapkan diri untuk mampu bertahan dalam menghadapi kondisi tersebut. Seiring dengan globalisasi ini, standarisasi manajemen telah menjadi isu utama lebih khusus lagi standardisasi tentang sistem manajemen mutu. Untuk itu, suatu lembaga baik pemerintah maupun swasta perlu menyiapkan kerangka sistem mutu lembaganya kearah yang diinginkan sesuai dengan sasaran atau tujuan akhir yang ditetapkan oleh lembaga tersebut, dalam pengertian bahwa tujuan atau sasaran mutu dari suatu lembaga mampu mencapai kesesuaian dengan keinginan yang diharapkan dari *stakeholder* atau mitra kerja lembaga tersebut.

Persaingan bebas dan ketat di dunia pendidikan adalah bagian yang tidak terlepas dari perkembangan serupa di dunia industri yang didorong oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Pada era persaingan pasar global dewasa ini, tuntutan konsumen atas peningkatan kualitas produk (lulusan Perguruan Tinggi) dan jasa bertambah. Demikian pula tuntutan *stakeholders* di Perguruan Tinggi.

Salah satu upaya yang sangat berarti dalam meningkatkan kinerja menghadapi tantangan persaingan tersebut adalah melalui perbaikan berkelanjutan pada aktivitas organisasi yang

terfokus pada *stakeholders*. Perbaikan berkelanjutan ini sebagai suatu konsekuensi untuk menjadi *world class university* (WCU), yang harus dilakukan agar dapat bersaing secara kompetitif di era persaingan bebas yang tengah berlangsung saat ini.

Kriteria yang harus dipenuhi mencapai tingkatan WCU, memang sangat berat. Kapasitas dan kualitas yang saat ini dimiliki Perguruan Tinggi harus diarahkan agar dapat memenuhi kriteria itu. Setiap Perguruan Tinggi harus bekerja keras karena setiap tahun akan muncul banyak lembaga yang mengeluarkan hasil pemeringkatan mereka terhadap sejumlah Perguruan Tinggi di seluruh dunia untuk kemudian dibuatkan peringkatnya. Di antara beberapa kriteria yang umumnya dijadikan sebagai dasar bagi penentuan peringkat adalah (1) ada tidaknya peraih nobel di Perguruan Tinggi tersebut; (2) jumlah mahasiswa asing yang menjadi mahasiswa di Perguruan Tinggi tersebut; (3) jumlah staff yang bergelar doktor beserta prestasi akademik dan penelitian yang diraihnya; (4) adanya internet *bandwidth connectivity* yang baik serta kecepatan aksesnya; (5) adanya rasio mahasiswa-dosen yang seimbang serta tingkat *selectivity* mahasiswa yang baik; (6) seberapa banyak *publication index* dari para peneliti di Perguruan Tinggi tersebut yang dikutip oleh orang lain; (7) seberapa sering update informasi dari berbagai aktivitas di Perguruan Tinggi tersebut; (8) seberapa banyak adaptasi pembelajaran modern dalam proses pembelajarannya; dan (9) terdapatnya berbagai sumber keuangan yang mendukung keberlanjutan berbagai aktivitas Perguruan Tinggi tersebut.

Menanggapi isu tersebut diatas, salah satu upaya yang dilakukan adalah menerapkan Sistem Manajemen Mutu di Perguruan Tinggi. Standar sistem manajemen mutu yang telah berkembang di negara maju dan bahkan di negara-negara berkembang adalah ISO 9001:2000. Standar ini merupakan sarana atau sebagai alat untuk dapat mencapai tujuan mutu dalam menerapkan *Total Quality Control* yang diharapkan mampu menjawab perkembangan globalisasi ini dimana tujuan akhirnya adalah mencapai efektifitas dan efisiensi suatu organisasi. Standar ini merupakan salah satu standar yang diakui secara internasional, selanjutnya sudah diadopsi oleh Indonesia menjadi SNI 19-9001:2001.

Standar Sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 merupakan suatu hal yang dianggap masih relatif baru di Indonesia, terlebih di organisasi penyelenggara Perguruan Tinggi. Namun karena tuntutan masyarakat serta kondisi yang ada, nampak perkembangan penerapan standar ini pada organisasi-organisasi di Indonesia menunjukkan angka yang cukup signifikan. Dalam dokumen Rencana Strategis Kementerian Pendidikan Nasional tahun 2010-2014, Bab IV Sasaran Pembangunan Pendidikan 2010-2014, menargetkan diperolehnya sertifikat ISO 9001:2008 yang diperoleh PTN sebanyak 450 sertifikat dan PTS sebanyak 600 sertifikat. Hal ini menunjukkan bahwa standar ini sudah mulai akrab dan diakui manfaatnya bagi Perguruan Tinggi.

B. SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2000

ISO 9001:2000 sebagai bagian dari Total Quality Management (TQM), merupakan paradigma baru dalam menjalankan organisasi yang berupaya memaksimalkan daya saing organisasi melalui: fokus pada kepuasan konsumen, keterlibatan seluruh karyawan, dan perbaikan secara berkesinambungan atas kualitas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan organisasi. Hasil upaya-upaya tersebut menjadikan organisasi mampu merespon permintaan pasar atas kualitas produk, jasa dan proses yang telah dikembangkan secara meluas selama dua dekade terakhir.

Feigenbaum (Dale, 2003:2) menggarisbawahi bahwa: *Total Quality is a major factor in the business revolution that has proven itself to be one of the 20th century's most powerful creators of sales and revenue growth, genuinely good new jobs, and soundly based and sustainable business expansion.*

Kajian ilmiah yang telah dilakukan menunjukkan bahwa, masih terdapat kontradiksi tentang dampak dari penerapan ISO 9000. Beberapa pakar kualitas mengungkapkan dampak positif, tetapi beberapa pakar yang lainnya berpendapat bahwa sertifikasi ISO 9000 tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja organisasi.

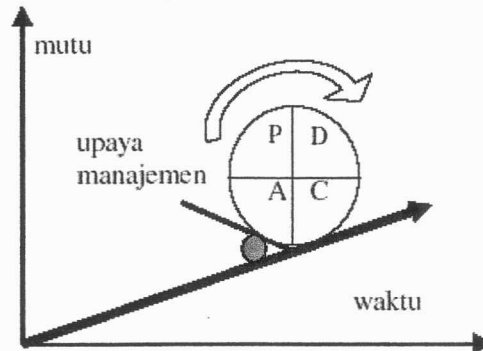
Dampak positif dari implementasi ISO 9001 sebagai bagian dari TQM telah diakui oleh beberapa pakar kualitas, di antaranya menurut Hardjosoedarmo (Wicaksono, 2006) yang mengungkapkan bahwa TQM merupakan pendekatan yang seharusnya dilakukan organisasi masa kini untuk memperbaiki kualitas produk, menekan biaya produksi, dan meningkatkan produktivitasnya.

Implementasi TQM juga berdampak positif terhadap biaya produksi dan terhadap pendapatan. Secara empiris Implementasi TQM juga diakui sangat berarti dalam menciptakan keunggulan perusahaan di seluruh dunia. Beberapa penelitian telah membuktikan bahwa implementasi TQM secara efektif berpengaruh positif terhadap: motivasi kerja karyawan; meningkatkan kepuasan karyawan dan menurunkan minat untuk pindah kerja; pengurangan biaya dan meningkatkan kinerja bisnis (Huang dan Yao, 2002); kinerja manajerial; dan peningkatan kualitas sumber daya manusia.

Agak berbeda dengan penelitian sebelumnya, temuan utama penelitian Terziovski, Samson, dan Dow (Wicaksono, 2006) menyimpulkan bahwa penerapan TQM, khususnya pada kasus sertifikasi ISO 9000 tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja organisasi. Hal ini mendukung pandangan bahwa sertifikasi ISO 9000 sedikit atau tidak menjelaskan kekuatan kinerja organisasi. Demikian pula dengan temuan Prajogo dan Brown (Wicaksono, 2006) yang menyimpulkan bahwa tidak ada perbedaan kinerja kualitas yang signifikan antara organisasi yang menerapkan program TQM secara formal dengan organisasi yang mengadopsi praktek TQM secara non formal, menunjukkan bahwa adopsi praktek kualitas adalah hal yang lebih penting daripada sekedar program formal.

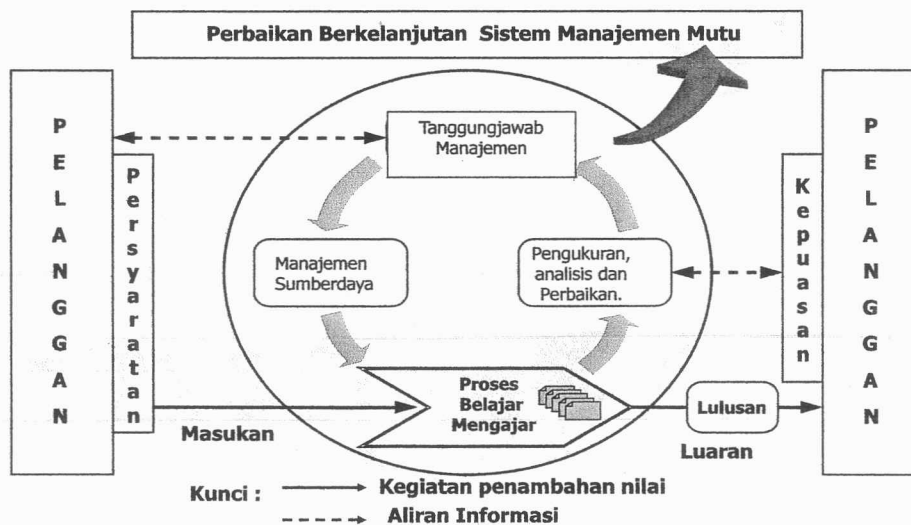
Definisi konseptual Manajemen Mutu menurut konsep ISO 9001:2000 adalah sistem manajemen untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi dalam hal mutu. Sistem Manajemen Mutu juga berarti (1) suatu tatanan yang menjamin tercapainya tujuan dan sasaran-sasaran mutu yang direncanakan; dan (2) tatanan yang menjamin kualitas output dan proses pelayanan/produksi. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 adalah persyaratan standar yang digunakan untuk mengakses kemampuan organisasi dalam memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan yang sesuai. Karena itu, ISO 9001:2000 fokus pada proses, bukan produk, berdasar pola Plan-Do-Check-

Action (PDCA), seperti ditunjukkan oleh Gambar 1. Gambar ini menunjukkan bahwa upaya manajemen akan meningkatkan mutu seiring berjalannya waktu.



Gambar 1 : Upaya Manajemen - PDCA

Pola sistem mutu ditunjukkan oleh Gambar 2 yang menggunakan pendekatan proses, fokus pada pelanggan, dan merupakan peningkatan yang berkesinambungan.



Gambar 2 : Pola Sistem Manajemen Mutu

Unsur-unsur yang dapat dikembangkan dari ISO 9001:2000 sebagai bagian dari konsep, definisi, dan teori TQM (Wicaksono, 2006) di Perguruan Tinggi, adalah sebagai berikut.

- a. Fokus pada konsumen (*Customer Focus*). PT harus tanggap, memenuhi bahkan melampaui kebutuhan dan harapan stakeholders, serta mengembangkan komunikasi dengan stakeholders.
- b. Perbaikan berkelanjutan (*Continuous Improvement*). PT menetapkan target perbaikan berkelanjutan, menyelidiki potensi dan proaktif melakukan perbaikan berkelanjutan pada keseluruhan organisasi.

- c. Komitmen manajemen (*Management Commitment to Quality*) adalah kemampuan manajemen menerapkan dan memandu visi jangka panjang, menciptakan dan memelihara lingkungan internal agar dosen dan karyawan terlibat dalam mencapai tujuan organisasi, ikut berpartisipasi, serta mengakui dan menghargai prestasi dosen dan karyawan di bidang kualitas.
- d. Pelatihan (*Training*) adalah kemampuan untuk mengenali, melakukan pelatihan dan pengembangan berbasis kualitas yang mengarah pada multiskill.
- e. Pemberdayaan dosen dan karyawan (*Employee Empowerment*): adalah suatu proses untuk melibatkan dosen dan karyawan pada semua level organisasi dalam pemecahan masalah dan pembuatan keputusan, serta pengakuan eksistensi dosen dan karyawan.
- f. Perbandingan kinerja (*Benchmarking*) adalah studi banding berkesinambungan dan penerapan praktik-praktik yang lebih baik dan mengarah pada keunggulan kompetensi kinerja.
- g. Penggunaan piranti statistik (*statistical tools*) adalah serangkaian metodologi dan praktik perilaku yang mengutamakan pengelolaan proses dalam pengertian aktivitas daripada sekedar hasil.

Kedelapan prinsip TQM yang tertera dalam klausul-klausul ISO 9001:2000 tersebut di antaranya adalah fokus organisasi pada *stakeholders*, kepemimpinan, keterlibatan karyawan, pendekatan proses, pendekatan sistem pada manajemen, perbaikan berkelanjutan, pendekatan faktual dalam pengambilan keputusan, dan kemitraan yang saling menguntungkan.

C. PERAN SDM-DOSEN DALAM MENCAPAI SASARAN MUTU PERGURUAN TINGGI

Dalam klausul 6.1 ISO 9001:2000, Pimpinan Perguruan Tinggi, berkewajiban untuk mengelola sumberdaya manusia yang dibutuhkan untuk mengimplementasi sistem manajemen mutu agar dapat efektif dan efisien dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pimpinan Perguruan Tinggi bertanggungjawab terhadap pengelolaannya karena dosen memiliki peran yang sangat strategis dan penopang utama dalam meningkatkan mutu pendidikan di Perguruan Tinggi.

1. Keselarasan Dosen dan Perguruan Tinggi

Disadari atau tidak seorang dosen memiliki ego-akademik yang tinggi. Aktualisasi seorang dosen jadi dirinya sendiri dengan kepakarannya menjadi tinggi. Kepakaran kadang justru membuat kotak-kotak yang sulit disatukan, walau bernaung dalam Perguruan Tinggi yang sama. Tidak ada keselarasan tujuan antara visi, misi dan tujuan pribadi dosen dengan visi, misi dan tujuan institusi. Bermula dari disinilah permasalahan kualitas Perguruan Tinggi timbul. Pemahaman visi, misi dan tujuan institusi yang diturunkan dalam sasaran mutu institusi seharusnya dipahami dan dimengerti sehingga menjadi acuan dan arah dari seorang dosen dalam mengabdikan kepakarannya untuk mencapai sasaran mutu Perguruan Tinggi.

Setiap dosen harus mampu meningkatkan kualitas pembelajarannya sehingga perannya tersebut memang benar-benar berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran mutu Perguruan Tinggi.

2. Sistem Pembelajaran

Perkembangan model pembelajaran saat ini telah maju pesat. Dari model yang memfokuskan pada *teacher center* beralih ke arah *student center*. Banyak Perguruan Tinggi yang telah melakukan proses pembelajarannya dari *teacher center* ke *student center*, meskipun demikian tidak semua Perguruan Tinggi tersebut secara nyata melakukan proses pembelajaran yang *student center*. Hal ini banyak dijumpai dalam praktek-praktek mengajar dikeseharian, dosen masih mendominasi dalam proses pembelajaran dan evaluasi pembelajaran ditentukan oleh hasil akhir ujian. Sistem pembelajaran *student center* membutuhkan perubahan paradigma para pelaku pembelajaran baik dosen maupun mahasiswa. Dosen berperan sebagai fasilitator dan motivator, sedangkan mahasiswa berperan sebagai pelaku pembelajar aktif dan mandiri. Kedudukan dosen bukan satu-satunya sumber materi pembelajaran namun sebagai salah satu sumber materi pembelajaran, dan kedudukan mahasiswa sebagai pengguna materi pembelajaran.

3. Paradigma Dosen

Peran dosen dalam sistem pembelajaran *student center* ini, lebih banyak sebagai penyedia jasa pembelajaran atau provider pembelajaran. Karena peran provider inilah, maka seorang dosen harus mengubah paradigmanya. Provider akan ditinggal oleh customernya jika tidak mampu memenuhi kepuasan dan kebutuhan pelanggannya. Jasa layanan yang mampu memenuhi kepuasan dan kebutuhan pelanggan disebut jasa yang berkualitas. Agar kualitas layanan terjaga konsistensinya, maka semua proses harus terstandar dalam sebuah sistem. Kualitas jasa pendidikan dan pembelajaran di Perguruan Tinggi terletak pada tingkat keterserapan lulusan atau alumninya di masyarakat. Jika dosen mampu menyediakan sumber pembelajaran dan mampu menjaga proses penyampaian secara konsisten, sehingga mampu memenuhi kepuasan dan kebutuhan mahasiswanya sesuai yang dijanjikan dalam buku panduan akademik, maka dosen tersebut dianggap berkualitas dan profesional. Oleh karena itu, seorang dosen harus memiliki *paradigm customer focus, process systems* dan *corporate management result institution*.

Corporate management result institution, maksudnya seorang dosen tidak hanya berfokus pada hasil yang diperoleh secara individu tetapi harus berpikir ke arah capaian hasil secara institusi (*corporate*). Prestasi seorang dosen tinggi secara individu tidaklah ada artinya jika tidak searah dengan tujuan, misi dan visi institusi. Demikian pula, dalam hal pembelajaran. Seorang dosen harus mampu mengelola mata kuliah yang jadi tanggungjawabnya yang hasilnya diorientasikan kepada capaian sasaran mutu program studi, sasaran mutu fakultas dan pada akhirnya pada sasaran mutu universitas.

4. Sasaran Mutu Pembelajaran

Langkah-langkah yang perlu untuk dapat merealisasikan ini, diawali dengan desain dari kurikulum, proses pembelajaran sampai dengan standar penilaiannya. Penyusunan disain kurikulum diarahkan pemenuhan kepuasan dan kebutuhan pengguna. Pelaksanaan pembelajaran dibagi dalam beberapa tahapan aktivitas belajar. Di setiap tahapan aktivitas belajar ditetapkan indikator capaiannya, dan indikator-indikator capaian ini menjadi komponen dasar penilaian. Berdasar komponen penilaian ini, maka dapat ditentukan dan ditetapkan nilai akhir mahasiswa. Untuk mengukur tingkat keberhasilan seorang dosen dalam proses pembelajaran, maka diperlukan sasaran mutu pembelajaran dari mata kuliah yang diampunya.

Jika setiap dosen pengajar menyusun sasaran mutu pembelajaran yang dilakukan di setiap semester maka secara keseluruhan proses di suatu program studi dapat diketahui. Berdasar sasaran mutu pembelajaran ini maka program studi mampu menilai tingkat keberhasilan proses pembelajaran semua mata kuliah yang diselenggarakan. Bila semua dosen telah melakukan demikian, sasaran mutu pembelajaran ini dapat ditingkatkan lagi menjadi sasaran mutu pembelajaran untuk program studi. Selanjutnya, ke tingkat fakultas dan pada akhirnya ke tingkat universitas. Di sinilah letak peran dosen dalam meningkatkan capaian sasaran mutu universitas atau Perguruan Tinggi. Dengan kata lain, peran dosen dalam meningkatkan capaian sasaran mutu universitas diawali dengan menyusun sasaran mutu pembelajaran mata kuliah yang diampunya. Sasaran mutu pembelajaran ini perlu dituangkan dalam pedoman perkuliahan untuk mahasiswa, hal ini dimaksudkan agar mahasiswa pun mengetahui dan mampu melakukan kontrol terhadap dosen dalam mengajar.

D. KESIMPULAN

Dalam upayanya mencapai *world class university*, Perguruan Tinggi sebagai sebuah organisasi modern harus fokus untuk pengembangan kualitas penyelenggaraan pendidikannya dengan mempertimbangkan variabel-variabel dalam implementasi ISO 9001:2000 yang berpengaruh signifikan, yaitu: fokus pada stakeholders, komitmen manajemen, studi lanjut dan pelatihan kemampuan dasar, pemberdayaan dosen dan karyawan, dan penggunaan piranti statistik serta teknologi informasi. Dengan demikian, implementasi TQM yang didokumentasikan dalam klausul-klausul ISO 9001:2000 secara simultan akan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas Perguruan Tinggi.

Peran dosen dalam meningkatkan mutu pendidikan di Perguruan Tinggi, dimulai dari keberdayaan mereka. Oleh karena itu pengelolaan atau manajemen sumberdaya manusia di Perguruan Tinggi khususnya untuk dosen, perlu diarahkan pada pemberdayaan dan kewirausahaan dosen.

Mekanisme pengelolaan sumber daya dosen (tenaga pengajar) tersebut dapat dilihat dari sistem perekrutan (*recruitment*) tenaga pengajar, pembentukan pola persepsi antara kualitas kognitif tenaga pengajar dengan kemampuan beradaptasi pengajar pada kultur dan sistem akademis yang diterapkan lembaga, dan adanya mekanisme kontrol yang diterapkan oleh institusi pendidikan terhadap proses kegiatan belajar - mengajar yang dilaksanakan oleh para dosen, serta pemberian penghargaan (*reward*) yang diberikan oleh institusi pendidikan terhadap para tenaga pengajar yang telah memberikan konstruksi positif bagi eksistensi institusi lembaga pendidikan itu sendiri.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Dale, B.G. 2003. *Developing, Introducing and Sustaining TQM*. www.Blackwellpublishing.com. p. 1-33. Agustus 2005.
- Depatemen Pendidikan Nasional. *Dokumen Rencana Strategis Tahun 2010-2014*. <http://www.depdiknas.go.id>. [15 Oktober 2010]
- Engkoswara dan Komariah, A. (2010). *Administrasi Pendidikan*. Bandung. Alfabeta, CV
- Huang, F. and Yao, T. 2002, "Relationships of TQM Philosophy, Methods and Performance : a Survey in Taiwan". *Industrial Management & Data Systems*. 102 (4):226-234.
- Kesit, B. (2007). "Peran Dosen Dalam Mencapai Sasaran Mutu Perguruan Tinggi". Artikel Internet.
- Pusat Standardisasi dan Akreditasi Setjen – Departemen Pertanian. (2002). *InfoMutu. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000*, Jakarta: Deptan.
- Rosana, D. (2009). "Pengembangan Budaya Kualitas Melalui Penerapan Iso 9001:2000 Di Universitas Negeri Yogyakarta". *Cakrawala Pendidikan, November 2009, Th. XXVIII, No. (3)*, 296-307.
- Sallis, E. (2003). *Total Quality Management in Education*. Third Edition. British Library Cataloguing in Publication Data
- Wicaksono, Setiawan. 2006. *Pengaruh Implementasi Total Quality Management (TQM) Terhadap Budaya Kualitas (Studi pada PT. Hari Terang Industry - Surabaya)*. (Tesis Universitas Brawijaya). Diambil pada tanggal 20 Oktober 2010 dari www.damandiri.co.id