

**SISTEM MANAJEMEN MUTU PERGURUAN TINGGI
BERBASIS ISO 9001:2015 DI IAIN PURWOKERTO**



TESIS

**Disusun dan Diajukan kepada Program Pascasarjana
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto
untuk Memperoleh Gelar Magister Pendidikan Islam (M.Pd)**

Oleh:

MUFID RIZAL SANI

(1617652008)

IAIN PURWOKERTO

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
PASCASARJANA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PURWOKERTO**

2019



**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
PASCASARJANA**

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126 Telp : 0281-635624, 628250 Fax. 0281-636553
Website : www.iainpurwokerto.ac.id, E-mail : pps.iainpurwokerto@gmail.com

PENGESAHAN

Nomor: 034 /In.17/D.Ps/PP.009/ 1/ 2019

Direktur Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri Purwokerto mengesahkan Tesis mahasiswa:

Nama : Mufid Rizal Sani
NIM : 1617652008
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul : Sistem Manajemen Mutu Perguruan Tinggi Berbasis ISO 9001:2015 di IAIN Purwokerto

Telah disidangkan pada tanggal 22 Januari 2019 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Magister Pendidikan (M.Pd.)** oleh Sidang Dewan Penguji Tesis.

Purwokerto, 25 Januari 2019





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
PASCASARJANA

Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto, 53126 Telp. 0281-635624, 628250 Fax. 0281-636553
Website: pps.iainpurwokerto.ac.id E-mail: pps@iainpurwokerto.ac.id

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama : Mufid Rizal Sani
NIM : 1617652008
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Judul Tesis : Sistem Manajemen Mutu Perguruan Tinggi Berbasis
ISO 9001:2015 di IAIN Purwokerto

No	Tim Penguji	Tanda Tangan	Tanggal
1	Prof. Dr. Sunhaji, M.Ag NIP. 19681008 199403 1 001 Ketua Sidang/ Penguji		25 Januari 2019
2	Dr. Hj. Sumiarti, M.Ag NIP. 19730125 200003 2 001 Sekretaris/ Penguji		Januari 2019
3	Dr. H. Suwito, M.Ag. NIP.19710424 199903 1 002 Pembimbing/ Penguji		25 Januari 2019
4	Dr. H. Suparjo, M.A. NIP. 19730717 199903 1 001 Penguji Utama		Januari 2019
5	Dr. Hj. Tutuk Ningsih, M.Pd NIP. 19640916 199803 2 001 Penguji Utama		Januari 2019

Purwokerto, 25 Januari 2019
Mengetahui,
Ketua Program Studi

Prof. Dr. H. Sunhaji, M.Ag
NIP. 19681008 199403 1 001

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Pengajuan Ujian Tesis

Pascasarjana

Yth.

Direktur

IAIN Purwokerto

di Purwokerto

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, memeriksa, dan melakukan koreksi, serta perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya sampaikan naskah mahasiswa:

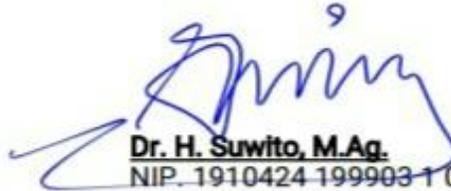
Nama : Mufid Rizal Sani
NIM : 1617652008
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul Tesis : Sistem Manajemen Mutu Perguruan Tinggi
Berbasis ISO 9001:2015 di IAIN Purwokerto

Dengan ini memohon agar mahasiswa tersebut di atas dapat disidangkan dalam ujian tesis. Demikian nota dinas ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Purwokerto, 7 Januari 2019

Pembimbing


Dr. H. Suwito, M.Ag.
NIP. 1910424 199903 1 002

PERNYATAAN KEASLIAN

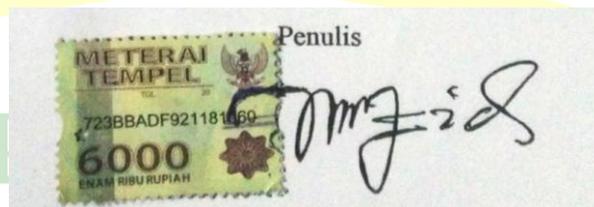
Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang berjudul “Sistem Manajemen Mutu Perguruan Tinggi Berbasis ISO 9001:2015 di IAIN Purwokerto” seluruhnya memang hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, etika, dan kaidah kepenulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Purwokerto, 15 Januari 2019



Mufid Rizal Sani
NIM. 1617652008

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ٥ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ٦ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ
٧ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَأَرْعَبْ ٨

“Maka bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”

(Q.S. Al-Insyirah: 5-7)¹

Optimis realistis
(Mufid Rizal S)

IAIN PURWOKERTO

¹ Al-Quran Al-Karim dan Terejemahan Bahasa Indonesia (Ayat Pojok) (Kudus: Menara Kudus), hlm. 596.

PERSEMBAHAN

Tesis ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua penulis, Ibu Siti Rochimah dan Bapak T. Syaefudin yang senantiasa mendoakan dan mendukung setiap langkahku.



SISTEM MANAJEMEN MUTU PERGURUAN TINGGI BERBASIS ISO 9001:2015 DI IAIN PURWOKERTO

Mufid Rizal Sani

email: mufidmubin46@gmail.com

**Program Studi Manajemen Pendidikan Islam
Program Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto**

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya mutu Perguruan Tinggi di Indonesia. Hal ini berdampak pada pencabutan izin operasional 192 Perguruan Tinggi dari tahun 2016-2018 oleh pemerintah. Padahal, Perguruan Tinggi memegang peranan penting dalam meningkatkan mutu sumber daya manusia. Oleh karena itu, penyelenggaraan penjaminan mutu di Perguruan Tinggi wajib dipenuhi dan dilaksanakan. Salah satu upaya dalam penjaminan mutu di Perguruan Tinggi adalah implementasi SMM ISO 9001:2015.

IAIN Purwokerto merupakan IAIN pertama di Indonesia yang berhasil mengimplementasikan dan mengintegrasikan *Internasional Standar Organisasi* (ISO) 9001:2015 dalam sistem manajemen mutunya. Tujuan dari integrasi ini adalah untuk memelihara dan meningkatkan mutu pendidikan tinggi secara berkelanjutan yang ditetapkan secara internal untuk mewujudkan visi dan misi IAIN Purwokerto, serta memenuhi kebutuhan stakeholders melalui penyelenggaraan tri darma Perguruan Tinggi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 di IAIN Purwokerto. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara, dokumentasi dan observasi. Dalam menganalisis data yang diperoleh, penulis menggunakan teknis triangulasi yaitu dengan mengumpulkan data kemudian melakukan uji silang terhadap data materi yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi serta dokumentasi.

Dari hasil penelitian ini, terdapat beberapa tahapan dalam implementasi ISO 9001:2015 di IAIN Purwokerto. Antara lain: 1) kesadaran mutu 2) distribusi ke lapisan bawah 3) penyusunan dan penetapan standar 4) auditor mutu internal 5) tinjauan manajemen 6) audit mutu eksternal 7) sertifikasi 8) peningkatan berkelanjutan. Semua tahapan tersebut dilakukan dengan menggunakan siklus PDCA (*Plan Do Check Action*).

Kata Kunci: Sistem manajemen mutu, ISO 9001:2015 dan IAIN Purwokerto

HIGHER EDUCATION QUALITY MANAGEMENT SYSTEM BASED ON ISO 9001: 2015 AT IAIN PURWOKERTO

Mufid Rizal Sani

email: mufidmubin46@gmail.com

**Program Studi Manajemen Pendidikan Islam
Program Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto**

ABSTRACT

This research is motivated by the low quality of universities in Indonesia. This has an impact on revoking operational licenses of 192 universities from 2016-2018 by the government. In fact, Universities play an important role in improving the quality of human resources. Therefore, the implementation of quality assurance in Higher Education must be fulfilled and implemented. One effort in quality assurance at Higher Education is the implementation of ISO 9001: 2015 QMS.

IAIN Purwokerto is the first IAIN in Indonesia to successfully implement and integrate the Organization International Standard (ISO) 9001: 2015 in its quality management system. The purpose of this integration is to maintain and improve the quality of higher education on an ongoing basis which is established internally to realize the vision and mission of IAIN Purwokerto, as well as meeting the needs of stakeholders through the implementation of the Tri Dharma College.

The purpose of this study was to describe and analyze the implementation of an ISO 9001: 2015 quality management system at IAIN Purwokerto. This research is a qualitative study using a case study approach. Data collection is done using interview techniques, documentation and observation. In analyzing the data obtained, the author uses technical triangulation, namely by collecting data and then cross-checking material data obtained from interviews, observation and documentation.

From the results of this study, there are several stages in implementing ISO 9001: 2015 at IAIN Purwokerto. Among other things: 1) quality awareness 2) distribution to the lower layers 3) preparation and stipulation of standards 4) internal quality auditors 5) management review 6) external quality audit 7) certification 8) continuous improvement. All these steps are carried out using the PDCA cycle (Plan Do Check Action).

Keywords: Quality management system, ISO 9001: 2015 and IAIN Purwokerto

PEDOMAN TRANSLITERASI²

A. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	b	be
ت	ta	t	te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	je
ح	ħa	ħ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	ra	r	er
ز	za	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	đad	đ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	žā	ž	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain ‘	koma terbalik ke atas

² Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan Tesis ini adalah Pedoman Transliterasi Arab-Latin Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 0543 b/u/1987.

غ	gain	g	ge
ف	fa	f	ef
ق	qaf	q	ki
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	el
م	mim	m	em
ن	nun	n	en
و	wawu	w	we
ه	ha	h	ha
ء	hamzah	`	apostrof
ي	ya	Y	ye

B. Vokal

1. Vokal tunggal (monoftong)

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf latin	Nama
—◌َ	Fathah	a	a
—◌ِ	Kasrah	i	i
—◌ُ	ḍammah	u	u

2. Vokal rangkap (diftong)

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan huruf	Nama	Gabungan huruf	Nama
-----------------	------	----------------	------

اِي	Fathah dan ya	Ai	a dan i
او	Fathah dan wawu	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ = kaifa

هَوَّلَ = haula

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Huruf dan tanda	Nama	Huruf dan tanda	Nama
اَ	fathah dan alif	ā	a dan garis di atas
اِي	kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
او	ḍammah dan wawu	ū	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ = qāla

قِيلَ = qīla

رَمَى = ramā

يَقُولُ = yaqūlu

D. Ta Marbūṭah

Transliterasi untuk *ta marbūṭah* ada dua:

1. *Ta marbūṭah* hidup

Ta marbūṭah hidup atau mendapatkan *ḥarakat fathah, kasrah, dan ḍammah* transliterasinya adalah /t/.

2. *Ta marbūṭah* mati

Ta marbūṭah yang mati atau mendapat *ḥarakat sukun*, transliterasinya adalah /h/. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *ta marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al*, serta bacaan kedua kata itu terpisah

maka *ta marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan *ha (h)*, namun apabila pembacaannya disambung maka *ta marbūṭah* ditransliterasikan dengan */t/*.

Contoh:

روضة الأطفال = *rauḍah al-aṭfah* *atau* *rauḍatul aṭfal*

المدينة المنورة = *al-madinah al-munawwarah* *atau* *al-madinatul munawwarah*

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *syaddah* atau tanda tasydid. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

رَبَّنَا = *rabbanā*

نَزَّلَ = *nazzala*

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* dengan kata sandang yang diikuti huruf *qamariyyah*.

1. Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah*, kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf */l/* diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.
2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariyyah*, ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti huruf syamsiyyah maupun huruf qamariyyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan bisa atau tidak dihubungkan dengan tanda sambung atau hubung. Penulis lebih memilih menghubungkannya dengan tanda sambung.

Contoh:

الرجل = ar-rajulu

القلم = al-qalamu

G. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun bila hamzah itu terletak di awal kata, ia dilambangkan.

Contoh:

أبو بكر = Abū Bakr

H. Ya' Nisbah

Ya' nisbah untuk kata benda muzakkar (masculine), tanda majrur untuk *al-asmā' al-khamsah* dan yang semacamnya ditulis /ī/.

Contoh:

البخاريّ = al-Bukhārī

أبي = Abī

أبوه = Abūhu

I. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain dalam transliterasi ini tidak dipisah.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan taufiknya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Sistem Manajemen Mutu Perguruan Tinggi Berbasis ISO 9001:2015 di IAIN Purwokerto”.

Salawat serta salam semoga selalu tercurah kepada pendidik umat, Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi rahmat semua makhluk serta kepada keluarga dan para sahabat. Semoga kita semua dapat meneruskan perjuangan dakwah beliau dan tergolong umatnya yang mendapat syafaat di hari akhir.

Tesis bertemakan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 ini merupakan tema yang penulis pilih setelah mendapat kuliah mengenai teori manajemen mutu kemudian melihat realitas pendidikan di Indonesia yang belum mampu menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dalam aspek kognitif, afektif, dan psikomotorik. Apalagi, di era milenial ini sumber daya manusia Indonesia harus bersaing ketat dengan sumber daya manusia negara lain. Semoga tesis ini dapat menjadi referensi bagi perguruan tinggi, akademisi, pemerintah, dan para pembaca dengan peran dan tugas masing-masing guna memperbaiki kualitas pendidikan yang ada di perguruan tinggi.

Tesis ini diajukan kepada Program Pascasarjana IAIN Purwokerto sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Pendidikan (M.Pd). Selama penyusunan tesis ini dan selama penulis belajar di Pascasarjana IAIN Purwokerto, penulis banyak mendapatkan arahan, motivasi, bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis akan menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Dr. H. A. Luthfi Hamidi, M.Ag, Rektor Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
2. Dr. H. Munjin, M.Pd.I, Wakil Rektor I Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
3. Drs. Asdlori, M.Pd.I, Wakil Rektor II Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.

4. Dr. H. Supriyanto, Lc. M.Si, Wakil Ketua III Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
5. Prof. Dr. H. Abdul Basit, M.Ag, Direktur Program Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
6. Prof. Dr. H. Sunhaji, M.Ag, Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Program Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri Purwokerto sekaligus penasehat akademik penulis.
7. Dr. H. Suwito NS, M.Ag. pembimbing tesis yang dengan sabar memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi kepada penulis sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
8. Segenap Staf Lembaga Penjamin Mutu (LPM) IAIN Purwokerto, Ketua LPM, Dr. H. Suwito, M.Ag, Kepala Pusat Audit dan Pengembangan Mutu, Kholil Lur Rachman, M.Si, Kepala Pusat Pengembangan Mutu, Ahmad Muttaqin, M.Si, Kasubag TU, Safrudin Aziz, M.Pd.I, Staf Admin, Rofina Dienasari, S.H.I, Risqi Dias, S,Kom, Nursalim, M.Pd.I, Arif Hidayat, M.Hum yang telah banyak membantu penulis mendapatkan data dan informasi serta pemahaman tentang ISO 9001:2015.
9. Segenap Dosen dan karyawan IAIN Purwokerto yang telah membekali berbagai ilmu pengetahuan dan pengalaman sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
10. Kyai Muhammad Al-Miftahul Munir Mubarak dan Ibu Nyai Siti Fatimah al-Hafidzoh selaku pengasuh PP. Jabal Nuur Panisihan Maos beserta keluarga dan seluruh jajaran asatidz dan pengurus PP Jabal Nuur Maos.
11. KH. Abuya Muhammad Toha ‘Alawi al-Hafidz dan Ibu Nyai Hj. Tasdiqoh al-Hafidzoh selaku pengasuh PP. Ath-Thohiriyyah Purwokerto beserta jajaran pengurus masa khidmat 2016-2019.
12. Kyai Imam Mujahid dan Kyai Rohmat selaku dewan penasehat MADIN Ath-Thohiriyyah. Ust Agus Sunaryo, M.Si dan Ust. Ari Ristiano al-Hafidz, S.Pd.I

selaku kepala MADIN Ath-Thohiriyyah. Seluruh jajaran asatidz dan pengurus MADIN Ath-Thohiriyyah Purwokerto.

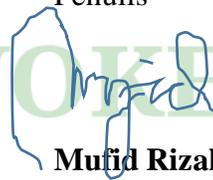
13. Simbah Sudarmo, Mas Sartomo, Kyai Amin Kusyero, S.Pd.I dan Ibu Nyai Siti Khasanah, jajaran pengasuh, dan dewan asatidz PP Sangbani Bobotsari Purbalingga beserta keluarga dan para santri.
14. Orang Tua dan keluarga penulis Ibu Hj. Siti Rochimah, S.Pd.I dan Bapak H. T. Syaefudin, S. Ag, Subhan Wahid, Azkiya Nur Karimah, Atik Nur Alifah.
15. Teman-teman kelas MPI angkatan 2016/2017. Mas Prie, Kuswantoro, Hayat, Sholeh, Fitra, Era, Kholiq, dan Qomar.
16. Penghuni Kamar “MADIN”, anggota komunitas “Ontran-ontran”, dan teman-teman angkatan 2010 S-1 PAI 4 IAIN Purwokerto.
17. Seluruh pihak yang membantu dalam menyelesaikan tesis ini.

Dengan segala kerendahan hati, penulis memohon kepada Allah Saw semoga membalas semua jasa-jasa dan kebaikan mereka dengan balasan terbaik. Semoga tesis ini bermanfaat bagi banyak orang sehingga dapat menjadi lantaran memperoleh Ridho-Nya. *Āmīn.*

Purwokerto, 15 Januari 2019

Penulis

IAIN PURWOKERTO



Mufid Rizal Sani

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
PENGESAHAN DIREKTUR.....	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	x
KATA PENGANTAR	xvi
DAFTAR ISI.....	xix
DAFTAR SINGKATAN DAN AKRONIM.....	xxii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang Masalah.....	1
B. Definisi Operasional.....	9
C. Rumusan Masalah	11
D. Tujuan Penelitian.....	11
E. Manfaat Penelitian.....	11
F. Sistematika Pembahasan	14
BAB II SISTEM MANAJEMEN MUTU, PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN TINGGI DAN ISO 9001:2015	
A. Sistem Manajemen Mutu.....	15
1. Pengertian Sistem	15
2. Karakteristik sistem.....	16
3. Manajemen mutu.....	17

a. Pengertian manajemen mutu	17
b. Urgensi mutu	18
c. Sistem Manajemen Mutu (SMM).....	20
d. Prinsip-prinsip SMM.....	20
e. Komponen-komponen SMM.....	22
B. Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi	22
1. Pengertian, tujuan, dan fungsi SPM-Dikti.....	24
2. Dasar hukum SPM-Dikti	25
3. Struktur dan Mekanisme SPM-Dikti	26
4. Pembagian tugas implementasi SPM-Dikti.....	28
5. Indikator mutu Perguruan Tinggi	30
6. Peran Lembaga Penjamin Mutu di Perguruan Tinggi	32
C. ISO 9001:2015.....	34
1. Pengertian ISO 9001:2015	34
2. Sejarah ISO 9001:2015.....	34
3. Siklus PDCA dalam ISO 9001:2015	35
4. Prinsip-prinsip ISO 9001:2015.....	36
5. Manfaat ISO 9001:2015 untuk perguruan tinggi.....	40
6. Klausul-klausul ISO 9001:2015	41
7. Implementasi SMM ISO 9001:2015 di Perguruan Tinggi	55
D. Penelitian yang Relevan	63
E. Kerangka Berfikir	67
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	69
B. Tempat dan Waktu Penelitian	69
C. Langkah-Langkah Penelitian.....	71
D. Pengumpulan Data.....	72
E. Analisis Data	77

BAB IV IMPLEMENTASI SMM ISO 9001:2015 DI IAIN PURWOKERTO

A. Gambaran Umum SMM ISO 9001:2015 di IAIN Purwokerto	80
1. Ruang lingkup SMM ISO 9001:2015 di IAIN Purwokerto	80
2. Organisasi	80
3. Kebijakan mutu IAIN Purwokerto	85
4. Sasaran mutu IAIN Purwokerto	87
5. Pendekatan proses IAIN Purwokerto	87
B. Implementasi SMM ISO 9001:2015 di IAIN Purwokerto	89
1. Latar belakang	89
2. Penyadaran mutu	90
3. Distribusi ke lapisan bawah.....	93
4. Penyusunan dan penetapan standar	94
5. Pembiayaan.....	98
6. Audit Mutu Internal (AMI)	99
7. Tinjauan manajemen	108
8. Audit Mutu Eksternal (AME).....	111
9. Sertifikasi.....	118
10. Peningkatan berkelanjutan.....	119

BAB V PENUTUP

C. Simpulan.....	122
A. Rekomendasi	123
B. Kata Penutup	123

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR SINGKATAN DAN AKRONIM

Daftar singkatan dan akronim ini ditulis dengan tujuan menyatukan persepsi antar penulis dan pembaca tentang berbagai singkatan dan akronim yang penulis gunakan dalam penelitian ini. Adapun daftar singkatan dan akronim yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. AME (Audit Mutu Eksternal)
2. AMI (Audit Mutu Internal)
3. BAN PT (Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi)
4. Dikti (Pendidikan Tinggi)
5. Ditjen Dikti (Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi)
6. IAIN (Institut Agama Islam Negeri)
7. ISO (Internasional Standar Organization)
8. KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia)
9. Kemenristek Dikti (Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi)
10. LAM (Lembaga Akreditasi Masyarakat)
11. LPM (Lembaga Penjamin Mutu)
12. PD (Pangkalan Data)
13. PDCA (*Plan-Do-Chek-Act*)
14. PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan)
15. Renstra (Rencana Strategis)
16. RIP (Rencana Induk Pengembangan)
17. RTM (Rapat Tinjauan Manajemen)
18. SDM (Sumber Daya Manusia)
19. SMM (Sistem Manajemen Mutu)
20. SNP (Standar Nasional Pendidikan)
21. SOP (Standar Operasional Prosedur)
22. SPM Dikti (Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi)

23. SPME (Sistem Penjaminan Mutu Eksternal)
24. SPMI (Sistem Penjaminan Mutu Internal)
25. UU SISDIKNAS (Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional)



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dari 4.500 perguruan tinggi negeri dan perguruan tinggi swasta yang ada saat ini, ada banyak perguruan tinggi yang mutunya di bawah standar. Rendahnya mutu perguruan tinggi dilihat dari minimnya perguruan tinggi yang masuk dalam ranking dunia, hanya tiga yang masuk dalam daftar 500 perguruan tinggi dunia.³ Wajar saja, akibat perguruan tinggi tidak bermutu, pemerintah mencabut izin operasional 25 perguruan tinggi swasta. 25 perguruan tinggi swasta tersebut adalah bagian dari 192 institusi pendidikan tinggi yang ditutup dari tahun 2016 sampai tahun 2018.⁴ Semua perguruan tinggi yang dicabut izin operasionalnya karena tidak memenuhi standar nasional pendidikan tinggi.

Hal ini mengingatkan bahwa perguruan tinggi memegang peranan amat besar dalam meningkatkan mutu SDM yang unggul dan berkualitas.⁵ Tantangan untuk menjaga mutu perguruan tinggi ke depan malah semakin penting, mengingat mulai diberlakukannya Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA). MEA menjadi tantangan tersendiri dalam mempersiapkan SDM berkualitas, karena nantinya SDM Indonesia harus bersaing ketat dengan SDM negara lain. Menyadari hal tersebut, pemerintah senantiasa berusaha meningkatkan performa perguruan tinggi agar dapat menghasilkan mutu pendidikan yang unggul dan melahirkan lulusan dengan kualitas yang baik.

³Admin, *Mayoritas Perguruan Tinggi Indonesia Bermutu Rendah*, <https://www.edunews.id/edunews/kampus/mayoritas-perguruan-tinggi-Indonesia-bermutu-rendah/> (diakses pada tanggal 9 April 2018).

⁴Admin, *Pemerintah Cabut Izin 25 PTS*, Kompas, edisi 13 Oktober 2017, <https://kompas.id/baca/utama/2017/10/13/pemerintah-cabut-izin-25pts/> (diakses pada tanggal 9 April 2018).

⁵Hizbul Muflihun, *Manajemen Kinerja Tenaga Pendidik (Relasi Kepemimpinan, Kompetensi, dan Motivasi Kerja)* (Purwokerto: STAIN Press, 2014), hlm.10.

Salah satu usaha yang dilakukan oleh pemerintah dalam meningkatkan mutu perguruan tinggi yaitu dengan membuat standar pengelolaan perguruan tinggi. Hal ini tertera dalam UU Sisdiknas No 20 Tahun 2003 Pasal 51 yang menyebutkan bahwa pengelolaan sistem pendidikan tinggi dilaksanakan berdasarkan prinsip otonomi, akuntabilitas, jaminan mutu, dan evaluasi yang transparan.⁶

Kemudian pemerintah mempertegas UU Sisdiknas No 20 Tahun 2003 Pasal 51 dengan mengeluarkan PP No 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (selanjutnya disebut SNP). Pasal 4 pada PP tersebut menyatakan bahwa SNP bertujuan untuk menjamin mutu pendidikan nasional. Oleh karena itu, pemenuhan SNP oleh suatu perguruan tinggi memiliki arti bahwa perguruan tinggi tersebut wajib menjamin mutu pendidikan yang diselenggarakannya. Kewajiban tersebut diperkuat oleh Dirjen Dikti dengan mengeluarkan pedoman implementasi sistem penjaminan mutu perguruan tinggi pada tahun 2008. Buku pedoman tersebut disempurnakan lagi pada tahun 2010 dengan judul buku Pedoman Penjaminan Mutu Perguruann Tinggi dengan tujuan menginspirasi perguruan tinggi dalam menjalankan mutu pendidikan.⁷

Secara internal, setiap perguruan tinggi yang beroperasi di wilayah Republik Indonesia saat ini wajib menerapkan Sistem Penjaminan Mutu Internal (selanjutnya disebut SPMI) dengan rujukan Permenristek Dikti Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.⁸ Ada dua puluh empat (24) standar nasional dalam peraturan menteri itu yang wajib diterapkan sebagai standar minimal pada SPMI perguruan tinggi, terdiri dari delapan standar nasional pendidikan, delapan standar nasional penelitian dan delapan standar nasional pengabdian kepada masyarakat. Selain penerapan standar

⁶ UU Sisdiknas no 20 Tahun 2003 Pasal 51.

⁷ Dirjen Dikti, *Pedoman Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi* (Jakarta: Ristekdikti, 2016), hlm. 38.

⁸ Gunardi Endro, *Tantangan Integrasi SMM Berbasis ISO 9001:2015 dan SPMI untuk Kesehatan Organisasi*, <http://spmi.ristekdikti.go.id/repositori/5a79e1bda54a05499d1fddf7> (diakses pada tanggal 2 Juli 2018).

nasional itu, tiap perguruan tinggi dianjurkan untuk menambahkan standar-standar lain yang dibentuknya sendiri sehingga kinerja SPMI-nya melampaui persyaratan minimal yang tercakup dalam dua puluh empat standar nasional tersebut.

Namun, terlepas dari berbagai keunggulannya, ada kekurangan yang melekat pada SPMI sebagai suatu sistem. Karena SPMI secara umum lebih menekankan standarisasi daripada keterkaitan antar standar. Padahal sistem apapun juga pada hakekatnya terbentuk dari sekumpulan unsur-unsur yang harus saling terkait. Penekanan pada unsur-unsurnya saja cenderung akan mengaburkan gambaran sistem secara menyeluruh.

Di lain pihak, Sistem Manajemen Mutu (selanjutnya disebut SMM) berbasis persyaratan ISO 9001 secara umum lebih menekankan keterkaitan antar unsur (proses) daripada unsur-unsurnya (proses-prosesnya) sendiri. Meskipun proses-proses yang saling terkait dalam SMM itu distandarkan juga. Hal ini wajar mengingat persyaratan SMM yang tertuang dalam ISO 9001 bersifat generik dan berlaku bagi organisasi manapun, tidak tergantung pada kategori produk dan jasa yang dihasilkan.

Jika diterapkan pada perguruan tinggi, SMM berbasis ISO 9001 memberi gambaran menyeluruh tentang penjaminan mutu dalam organisasi. Atas dasar kelebihan ini, adopsi SMM berbasis ISO 9001 dan SPMI berbasis Permen Ristek Dikti No. 44/2015 sangat menjanjikan bagi kesempurnaan penjaminan mutu di perguruan tinggi.⁹ Apalagi dengan terbitnya ISO 9001 versi 2015 yang tidak hanya fokus pada terjaminnya mutu pelayanan organisasi tetapi juga terjaminnya mutu organisasi itu sendiri, prospek manfaat yang bisa diperoleh dari integrasi tersebut sangat besar.

Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 sendiri merupakan bagian dari ISO seri 9000. Standar ini dikeluarkan pertama kali pada tahun 1987 oleh *International Organization of Standardization* (IOS) untuk memenuhi

⁹ Gunardi Endro, *Tantangan Integrasi SMM Berbasis ISO 9001:2015 dan SPMI*, <http://spmi.ristekdikti.go.id/repositori/5a79e1bda54a05499d1fddf7> (diakses pada tanggal 2 Juli 2018).

kebutuhan dunia industri yang membutuhkan suatu sistem untuk menjamin bahwa proses berjalan secara terstandarisasi sehingga dapat menghasilkan produk dengan kualitas yang konsisten.

Dalam rangka menyesuaikan dengan berbagai tuntutan baru dalam memberikan layanan pada pelanggan yang lebih baik, maka sistem manajemen mutu juga perlu terus diperbaharui. Sejak pertama kali dikeluarkan, ISO 9001 sudah mengalami empat kali revisi yaitu pada tahun 1994, 2000, 2008 dan terakhir tahun 2015. Ada berbagai hal yang melatarbelakangi revisi terhadap SMM ISO 9001:2008 menjadi SMM ISO 9001:2015. Salah satu alasan revisi adalah agar sistem manajemen mutu yang dikembangkan lebih fleksibel digunakan baik untuk industri manufaktur maupun jasa. Persyaratan dokumentasi juga lebih disederhanakan dengan hanya menggunakan istilah informasi yang terdokumentasi.¹⁰

Dengan penyederhanaan ini organisasi dapat menyesuaikan kebutuhan dokumentasi sesuai dengan kompleksitas proses dan kompetensi dari SDM. Selain itu, dengan semakin ketatnya persaingan dan semakin cepatnya perubahan salah satu revisi yang cukup signifikan dari SMM ISO 9001:2008 adalah adanya pernyataan secara eksplisit mengenai penerapan prinsip manajemen resiko.

Pada seri sebelumnya, konsep ini hanya dinyatakan secara implisit sebagai tindakan pencegahan. Adanya syarat untuk menerapkan manajemen resiko menuntut organisasi memiliki sistem manajemen yang formal untuk mengambil tindakan pencegahan semenjak awal pengembangan sampai implementasi dari SMM. Resiko yang dimaksud dalam persyaratan SMM ISO 9001:2015 tidak hanya yang bersifat negatif tetapi termasuk juga peluang yang dapat dimanfaatkan untuk mencapai tujuan. Manajemen resiko ini melengkapi

¹⁰ Antaresti, *Integrasi ISO 9001:2015 dan Standar Akreditasi BAN-PT untuk Meningkatkan Daya Saing Institusi Pendidikan Tinggi di Era Masyarakat Ekonomi ASEAN (Vocatio. Vol 1 no 1, 2017)*, hlm.3.

prinsip pendekatan proses dan penerapan siklus *Plan-Do-Check-Act* (PDCA) yang sudah ada pada versi ISO 9001 yang terdahulu.¹¹

Kemudian dalam pelaksanaan sistemnya, SMM ISO 9001:2015 memiliki 8 prinsip utama yaitu: 1) fokus pada pelanggan, 2) kepemimpinan, 3) keterlibatan personel, 4) pendekatan proses, 5) pendekatan sistem untuk pengelolaan, 6) perbaikan terus menerus, 7) pendekatan pengambilan keputusan berdasarkan fakta, 8) hubungan saling menguntungkan dengan pemasok.¹²

Penerapan SMM ISO 9001:2015 pada perguruan tinggi dapat memberikan beberapa manfaat. *Pertama*, dokumentasi SMM ISO 9001 akan membuat proses Kegiatan Belajar Mengajar (KBM) dan penelitian berlangsung nyaman, terarah, dan dapat diterima. *Kedua*, dokumentasi juga meningkatkan pengertian antar fakultas dan staf serta dapat digunakan untuk melatih staf baru. *Ketiga*, operasional perguruan tinggi lebih efisien, masalah mutu dapat diidentifikasi, diperbaiki, dan dicegah, dan kegiatan *improvement* dapat dilakukan secara sistematis. *Keempat*, audit mutu internal memungkinkan setiap fakultas dan staf untuk mengemukakan dan memecahkan persoalan-persoalan yang ada, baik yang timbul dari sisi pandang fakultas terhadap departemen maupun dalam aspek pengelolaan yang dilakukan fakultas. Di sisi lain, mahasiswa dan pihak terkait lainnya dapat memanfaatkan proses formal yang ada untuk memberikan tanggapan terhadap proses pelayanan yang berjalan. *Kelima*, SMM ISO 9001:2015 memberikan penjabaran yang jelas terhadap hak dan kewajiban mahasiswa, fakultas, maupun staf. *Keenam*, audit yang dilakukan oleh badan sertifikasi independen menghadirkan perspektif eksternal yang lebih objektif. Hal ini membuka peluang adanya peningkatan mutu. Beberapa hal yang mungkin diidentifikasi dalam proses audit eksternal yaitu kekuatan,

¹¹ Antaresti, *Integrasi ISO 9001:2015 dan Standar Akreditasi BAN-PT*hlm.3.

¹² Rahmat Nurcahyo, *Studi Penerapan ISO 9001 pada Layanan Administrasi di Perguruan Tinggi* (Standardisasi Vol. 13, No. 3, 2011), hlm.155.

kelemahan, dan beberapa potensi *improvement* yang belum dijalankan. *Ketujuh*, kemudahan dalam proses pemasaran dan akreditasi.¹³

Salah satu perguruan tinggi yang gencar melakukan perbaikan mutu dan telah mengadopsi serta mengimplementasi SMM ISO 9001:2015 adalah Institut Agama Islam Negeri (selanjutnya disebut IAIN) Purwokerto. IAIN Purwokerto adalah bentuk Perguruan Tinggi Islam Negeri yang terletak di Purwokerto Banyumas yang menyelenggarakan pendidikan akademik dalam disiplin ilmu keagamaan Islam.¹⁴ Dalam menentukan mutu lulusan, IAIN Purwokerto memiliki standar minimum mutu lulusan yang harus dipenuhi, antara lain: (1) memiliki kepribadian sebagai ilmuwan muslim Indonesia, (2) memiliki kemampuan membaca dan menulis huruf al-Qur'an (Arab), (3) memiliki pengetahuan yang luas dan mendalam tentang ilmu keIslaman secara umum, (4) memiliki kemampuan memahami isi buku teks berbahasa Arab dan Inggris dengan lancar (5) memiliki kemampuan menggunakan komputer dan mengakses informasi dari internet, (6) memiliki kemampuan berpikir logis, kritis, analitis, dan ilmiah, (7) memiliki kemampuan memecahkan masalah secara efektif.¹⁵

Penjaminan mutu di IAIN Purwokerto diartikan sebagai proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan perguruan tinggi secara konsisten dan berkelanjutan sehingga *stakeholders* dan pihak lain yang berkepentingan akan mencapai kepuasan. Adapun tujuan penjaminan mutu IAIN Purwokerto adalah memelihara dan meningkatkan mutu pendidikan tinggi secara berkelanjutan yang ditetapkan secara internal untuk mewujudkan visi dan misinya, serta memenuhi kebutuhan *stakeholders* melalui penyelenggaraan tri darma perguruan tinggi.¹⁶

¹³ Tim Penyusun. *Penerapan ISO 9001:2015 bagi Pendidikan* (Jakarta: Worldwide Quality Assurance, 2017), hlm. 9.

¹⁴ Admin, *Sejarah IAIN Purwokerto*, <http://iainpurwokerto.ac.id/sejarah> (diakses pada tanggal 19 Maret 2017).

¹⁵ Admin, *Standar Mutu Lulusan*, <http://iainpurwokerto.ac.id/standar-mutu-lulusan> (diakses pada tanggal 19 Maret 2017).

¹⁶ Dokumentasi pada tanggal 15 Oktober 2018.

Keberadaan Lembaga Penjamin Mutu (selanjutnya disebut LPM) IAIN Purwokerto sebagai perumus dan perancang mutu di IAIN Purwokerto merupakan langkah yang dilakukan untuk melaksanakan amanat Dirjen Dikti tahun 2008 tentang penjaminan mutu perguruan tinggi. Dalam pelaksanaannya, LPM ini mempunyai tugas sebagai berikut: *Pertama*, mengordinasikan, mengendalikan, mengaudit, memantau, menilai, dan mengembangkan mutu penyelenggaraan kegiatan akademik. *Kedua*, dalam menjalankan tugas sebagaimana dimaksud, LPM menyelenggarakan fungsinya. *Ketiga*, pelaksanaan penyusunan rencana, evaluasi program dan anggaran, serta pelaporan. *Keempat*, pelaksanaan pengembangan mutu akademik. *Kelima*, pelaksanaan administrasi lembaga.

Selain menjalankan tugas tersebut, keberadaan LPM IAIN Purwokerto berfungsi sebagai berikut: *Pertama*, pelaksanaan penyusunan rencana, evaluasi program, dan anggaran serta pelaporan. *Kedua*, pelaksanaan pengembangan akademik. *Ketiga*, pelaksanaan audit, pemantauan, dan penilaian mutu akademik. *Keempat*, pelaksanaan administrasi lembaga.¹⁷

Sistem manajemen mutu yang diterapkan IAIN Purwokerto mengacu pada Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (selanjutnya disebut SPM Dikti) dan ISO 9001:2015. Ruang lingkup SMM IAIN Purwokerto mencakup proses pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.¹⁸ Pengelolaan proses-proses tersebut dalam suatu SMM melibatkan fungsi-fungsi atau bagian di dalam IAIN Purwokerto, yaitu: bidang akademik, keuangan dan kemahasiswaan. Penerapan SMM ini merupakan upaya efektif dan strategis untuk dapat meningkatkan indikator kinerja secara bertahap dan berkelanjutan, sehingga mengarah menuju pencapaian visi misi dan tujuan IAIN Purwokerto.¹⁹

¹⁷ Wawancara dengan Staf LPM pada tanggal 30 Juli 2018.

¹⁸ Wawancara dengan ketua LPM pada tanggal 27 Juli 2018.

¹⁹ Tim Penyusun, *Manual Mutu IAIN Purwokerto* (Purwokerto: Lembaga Penjamin Mutu: Modul, 2017), hlm. 1.

Dalam adopsi dan implementasi SMM, IAIN Purwokerto menggunakan ISO 9001: 2015 dari TUV Rheinland Germany. ISO 9001 itu sendiri merupakan standar internasional di bidang SMM. Suatu lembaga/organisasi yang telah mendapatkan akreditasi (pengakuan dari pihak lain yang independen) ISO tersebut, dapat dikatakan telah memenuhi persyaratan internasional dalam hal SMM produk/jasa yang dihasilkannya.²⁰

Selain hal tersebut, IAIN Purwokerto bertekad untuk terus merancang, membangun, memproduksi, memasang dan/atau melayani mutu dalam rangka mewujudkan visi misi dan menjamin mutu IAIN Purwokerto. Apalagi, Rektor Dr. H.A. Luthfi Hamidi, M.Ag., selalu mendorong agar setiap program studi selalu berupaya meningkatkan kualitas, bukan hanya pada saat akreditasi, tetapi harus secara konsisten demi tewujudnya visi misi IAIN Purwokerto.²¹

Salah satu tahapan dalam implementasi ISO 9001:2015 di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto yaitu dengan menyusun dan menetapkan dokumen SMM ISO 9001:2015, salah satunya adalah manual mutu. Penyusunan dan penetapan manual mutu merupakan komitmen yang dijalankan oleh sebuah institusi dalam rangka penerapan standar capaian-capaian melalui kebijakan yang dibuat. Manual mutu dibuat dalam rangka mencapai kesuaian dengan perkembangan zaman sehingga dirancang standar untuk dicapai berdasarkan kemampuan yang dimiliki oleh perguruan tinggi.

Manual mutu adalah dokumen tingkat pertama yang dijadikan panduan implementasi SMM untuk menunjukkan kemampuan organisasi dalam menghasilkan produk secara konsisten sesuai dengan persyaratan pelayanan dan peraturan yang berlaku. Manual mutu ini diharapkan dapat mencapai pemahaman cita-cita bersama membentuk IAIN Purwokerto menjadi perguruan tinggi yang unggul, Islami dan berkeadaban melalui kebijakan yang

²⁰ Admin, *Pengertian ISO 9001*, <http://sertifikat-iso.com/pengertian-iso-9001> (diakses pada tanggal 19 Maret 2017).

²¹ Admin, *Peningkatan Kualitas Tak Hanya saat Akreditasi*, <http://lpm.iainpurwokerto.ac.id/peningkatan-kualitas-tah-hanya-saat-akreditasi> (diakses pada tanggal 19 Maret 2017).

dituangkan dalam manual mutu.²² Sementara pada ranah fakultas, cukup membuat prosedur. Fakultas menuliskan sisi teknis dari manual mutu ini dalam bentuk penjabaran yang konkret (jelas). Sebagai misal, terkait dengan tata parkir yang belum tersampaikan dalam manual mutu, maka tiap fakultas membuat prosedurnya.²³ Keberhasilan IAIN Purwokerto dalam implementasi SMM ISO 9001:2015 adalah tersertifikatnya IAIN Purwokerto oleh TUV Rheinland Germany terkait SMM berbasis ISO 9001:2015 pada tanggal 23 November 2017.

Oleh karena itu, segala hal yang berkaitan dengan implementasi SMM IAIN Purwokerto berbasis ISO 9001: 2015 sampai mendapat sertifikat ISO 9001:2015 merupakan hal yang sangat menarik untuk diteliti. Dalam hal ini, bagaimana IAIN Purwokerto mempersiapkan, merancang, mengembangkan, menerapkan, mengaudit, dan mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2015 merupakan hal yang sangat menarik untuk dikaji, mengingat untuk mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2015 sebuah organisasi dituntut untuk mempunyai kerja keras dan komitmen yang konsisten, di samping harus memenuhi 8 prinsip serta klausul-klausul yang dipersyaratkan oleh ISO 9001:2015.

Selain itu, keberadaan IAIN Purwokerto sebagai IAIN pertama di Indonesia yang berhasil mengimplementasikan dan mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2015 merupakan hal yang menarik untuk dikaji. Dengan harapan, perguruan tinggi, peneliti, dan organisasi lainnya dapat mencontoh dan belajar bagaimana IAIN Purwokerto dapat berhasil menjaga mutu dan mendapatkan sertifikasi ISO. Oleh karena itu, penelitian berjudul “Sistem Manajemen Mutu Perguruan Tinggi Berbasis ISO 9001:2015 di IAIN Purwokerto” sangat penting untuk dilaksanakan.

B. Definisi Operasional

²²Dokumentasi Kebijakan Mutu IAIN Purwokerto.

²³Admin, *RDK Penyusunan dan Pencetakan Manual Mutu*, <http://lpm.iainpurwokerto.ac.id/rdk-penyusunan-dan-pencetakan-manual-mutu/> (diakses pada tanggal 19 Maret 2017).

Dalam penelitian ini, masalah yang dibahas dibatasi hanya pada aspek implementasi SMM berbasis ISO 9001:2015 di IAIN Purwokerto. Kemudian, guna mengantisipasi salah tafsir terhadap judul penelitian ini, ada beberapa istilah yang perlu penulis batasi pengertiannya, antara lain:

1. Sistem Manajemen Mutu (SMM)

Sistem menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (selanjutnya disebut KBBI) adalah perangkat unsur yang secara teratur saling berkaitan sehingga membentuk suatu totalitas.²⁴ Sementara manajemen menurut KBBI adalah penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran.²⁵ Kemudian pengertian mutu menurut KBBI adalah (ukuran) baik buruk suatu benda; kadar; taraf atau derajat; kualitas.²⁶

Menurut Gasperz SMM adalah sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang/jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan itu ditentukan atau dispesifikasikan oleh pelanggan atau organisasi.²⁷

Berdasarkan beberapa pengertian di atas penulis menyimpulkan bahwa yang dimaksud sistem manajemen mutu adalah seperangkat unsur yang saling berkaitan tentang penggunaan sumber daya untuk mencapai kualitas suatu organisasi.

2. ISO 9001:2015

ISO 9001:2015 merupakan standar internasional di bidang SMM. Suatu lembaga/organisasi yang telah mendapatkan akreditasi (pengakuan dari pihak lain yang independen) ISO tersebut, dapat dikatakan telah

²⁴ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka 2007), hlm. 467.

²⁵ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*.... hlm. 243.

²⁶ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*.... hlm. 286.

²⁷ Gasperz Vincent, 2002. *ISO 9001: 2000 and Contunial Quality Improvement* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002), hlm. 34.

memenuhi persyaratan internasional dalam hal manajemen penjaminan mutu produk/jasa yang dihasilkannya.²⁸

Dalam pelaksanaannya, program kerja SMM ISO 9001:2015 menggunakan siklus PDCA. Namun demikian, siklus PDCA bukanlah siklus harian, namun merupakan siklus periodik dalam kurun waktu tertentu. Sedangkan siklus proses kerja harian merupakan siklus SDCA (*Standar-Do-Chek-Act*).

Dari visi, tujuan, dan sasaran yang direncanakan, maka dibuatlah pedoman pengerjaan yang merupakan standar pelaksanaan. Jadi, dengan adanya standar pelaksanaan inilah sumber daya yang tersedia, visi, tujuan, dan sasaran harus diupayakan agar selalu memenuhi standar yang telah ditetapkan.

Dengan menggunakan siklus PDCA dalam sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, maka institusi dapat mengarahkan pengelolaan bukan hanya pada pemenuhan standar tetapi juga untuk peningkatan mutu yang berkelanjutan sehingga dapat memenuhi tuntutan akan mutu pendidikan yang terus berkembang.

3. IAIN Purwokerto

Institut Agama Islam negeri (IAIN) Purwokerto adalah bentuk perguruan tinggi Islam negeri yang terletak di Purwokerto Banyumas yang menyelenggarakan pendidikan akademik dalam disiplin ilmu keagamaan Islam. Sampai saat ini IAIN Purwokerto mengelola 22 prodi S-1, 6 prodi S-2, 1 prodi S-3, dan 1 prodi Diploma III.²⁹

Berdasarkan beberapa definisi di atas, maka penulis menyimpulkan bahwa yang dimaksud Sistem Manajemen Mutu (SMM) berbasis ISO 9001:2015 di IAIN Purwokerto adalah sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar manajemen sistem berbasis

²⁸ Admin, *Pengertian ISO 9001*, <http://sertifikat-iso.com/pengertian-iso-9001> (diakses pada tanggal 20 Maret 2017).

²⁹ Admin, *Sejarah IAIN Purwokerto*, <http://iainpurwokerto.ac.id/sejarah> (diakses pada tanggal 19 Maret 2017).

ISO 9001:2015 yang dilakukan IAIN Purwokerto untuk menjamin dan meningkatkan mutu IAIN Purwokerto.

C. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah di atas, rumusan masalah pada penelitian ini yaitu “Bagaimana implementasi sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 di IAIN Purwokerto?”

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam melakukan studi ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi SMM berbasis ISO 9001:2015 di IAIN Purwokerto.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat suatu temuan atas segala aspek kehidupan manusia baik yang bersifat alamiah maupun ilmiah, kebermaknaan suatu studi itu bisa ditinjau dari tiga dimensi kebermaknaan yang meliputi: kebermaknaan *empiric*, kebermaknaan *teoritik/subtantif*, dan *praktis*. Atas dasar tiga dimensi kemanfaatan di atas, dapat ditarik tiga kegunaan yang akan diperoleh dalam penelitian ini, antara lain:

1. Secara *empiric* penelitian ini dapat dijadikan rujukan dan jalan keluar bagi perguruan tinggi dalam mengatasi masalah yang berhubungan dengan mutu kemudian meningkatkan mutu pendidikannya sesuai dengan SMM Perguruan Tinggi berbasis ISO 9001:2015.
2. Secara teoritis penelitian ini dapat menjadi sebuah inspirasi bagi pengembangan penelitian di perguruan tinggi dalam meningkatkan manajemen mutu pendidikan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sumbangan positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang kajian manajemen pendidikan khususnya SMM perguruan tinggi berbasis ISO. Demikian juga dapat menjadi rujukan dan referensi bermanfaat bagi kemajuan ilmu manajemen di masa yang akan datang.

3. Secara praktis, penelitian ini memberikan sumbangsih positif bagi:
- a. Penulis; penelitian ini dapat menambah pemahaman penulis tentang manajemen pendidikan khususnya SMM di perguruan tinggi, sekaligus menambah inventaris dalam penyusunan karya ilmiah dan menjadi pemenuhan tugas akademik dalam menyelesaikan gelar Strata Dua Program Pascasarjana Program Studi Manajemen Pendidikan Islam IAIN Purwokerto.
 - b. Perguruan tinggi; dapat memberikan informasi sekaligus referensi dalam rangka implementasi dan perbaikan-perbaikan SMM perguruan tinggi berbasis ISO 9001:2015.
 - c. Akademisi, pemerhati dan praktisi pendidikan; sebagai sumbangan positif dan tambahan informasi dan referensi dalam rangka mengembangkan SMM berbasis ISO 9001:2015 secara lebih mendalam dan komprehensif di masa sekarang dan masa yang akan datang.
 - d. Pemerintah; sebagai bahan kajian dan referensi yang dapat dijadikan rujukan oleh pemerintah dalam menentukan kebijakan yang terkait langsung dengan pengelolaan sistem penjaminan mutu pendidikan tinggi.
 - e. Peneliti lain; sebagai bahan kajian dan referensi yang dapat dijadikan rujukan oleh peneliti lain khususnya terkait dengan SMM di perguruan tinggi, sistem penjaminan mutu pendidikan tinggi dengan tema SMM perguruan tinggi berbasis ISO 9001:2015.

IAIN PURWOKERTO

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan kerangka yang berfungsi memberikan petunjuk mengenai pokok-pokok bahasan yang akan dibahas dalam tesis ini. Adapun sistematika pembahasan tesis ini terbagi menjadi lima bab dengan perincian sebagai berikut:

Bab satu berisi pendahuluan yang meliputi LBM (Latar Belakang Masalah), definisi operasional, rumusan masalah, tujuan dan signifikansi penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab dua berisi tentang landasan teori yang terdiri dari: sistem manajemen mutu, penjaminan mutu pendidikan tinggi, ISO 9001: 2015, implementasi SMM ISO 9001:2015 di perguruan tinggi, penelitian yang relevan, dan kerangka berfikir.

Bab tiga berisi tentang metode penelitian, terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, teknik pengumpulan data, langkah-langkah penelitian, dan analisis data.

Bab empat berisi tentang penyajian data dan pembahasan, terdiri dari gambaran umum SMM ISO 9001:2015 di IAIN Purwokerto, implementasi sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 di IAIN Purwokerto beserta pembahasan.

Bab lima adalah penutup, terdiri dari kesimpulan, saran-saran, dan kata penutup. Sedangkan bagian akhir tesis ini berisi daftar pustaka, lampiran-lampiran, dan riwayat hidup penulis.

IAIN PURWOKERTO

BAB V

PENUTUP

A. SIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan terhadap fokus masalah yang ada dalam penelitian ini, maka selanjutnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Terdapat beberapa tahapan dalam implementasi SMM ISO 9001:2015 di IAIN Purwokerto. Urutan tahap kegiatan kegiatan tersebut antara lain; penyadaran mutu, audit mutu internal, rapat tinjauan manajemen, audit mutu eksternal, sertifikasi, dan peningkatan berkelanjutan.

Dalam setiap tahun, IAIN Purwokerto memiliki sasaran yang hendak dicapai. Sasaran tersebut akan dicapai dengan menggunakan berbagai program kerja. Program kerja dalam SMM ISO 9001:2015 menggunakan siklus PDCA. Namun demikian, siklus PDCA bukanlah siklus harian, namun merupakan siklus periodik dalam kurun waktu tertentu. Sedangkan siklus proses kerja harian menggunakan siklus SDCA (*Standar-Do-Check-Act*).

Dari visi, tujuan, dan sasaran yang direncanakan IAIN Purwokerto, maka dibuatlah pedoman pengerjaan yang merupakan standar pelaksanaan. Jadi, dengan adanya standar pelaksanaan inilah sumber daya yang tersedia, visi, tujuan, dan sasaran diupayakan oleh IAIN Purwokerto agar selalu memenuhi standar mutu yang telah ditetapkan. Melalui upaya pemenuhan standar secara terus-menerus tersebut itulah peningkatan berkelanjutan dilakukan sampai terwujud visi IAIN Purwokerto yaitu menjadi perguruan tinggi yang unggul, Islami, dan berkeadaban.

B. REKOMENDASI

1. Kepada Rektor

Rektor IAIN Purwokerto perlu meningkatkan konsistensi dan komitmen kepada manajemen IAIN Purwokerto dengan mengajak seluruh unit fungsi di IAIN Purwokerto agar tertib melaksanakan berbagai kebijakan terkait dengan implementasi SMM ISO 9001:2015.

2. Kepada LPM IAIN Purwokerto

Sebagai perumus dan penanggungjawab implementasi SMM ISO 9001:2015 di IAIN Purwokerto, LPM IAIN Purwokerto hendaknya meningkatkan frekuensi dalam mendampingi lembaga dan unit fungsi di IAIN Purwokerto yang mengimplementasikan SMM ISO 9001:2015, terutama pendampingan perbaikan temuan-temuan pada saat audit mutu internal dan audit mutu eksternal. Hal ini bertujuan untuk memastikan keefektifan implementasi SMM ISO 9001:2015 dan mempertahankan mutu IAIN Purwokerto yang sudah tersertifikasi ISO dar TUV Rheinland Germany.

3. Kepada Pemerintah

Kepada pemerintah khususnya Kemenristekdikti untuk lebih mendorong Perguruan Tinggi agar meningkatkan mutunya, salah satunya dengan merekomendasikan Perguruan Tinggi di Indonesia mengintegrasikan Sistem Manajemen Mutu berbasis ISO dalam SPMI Perguruan Tinggi.

C. KATA PENUTUP

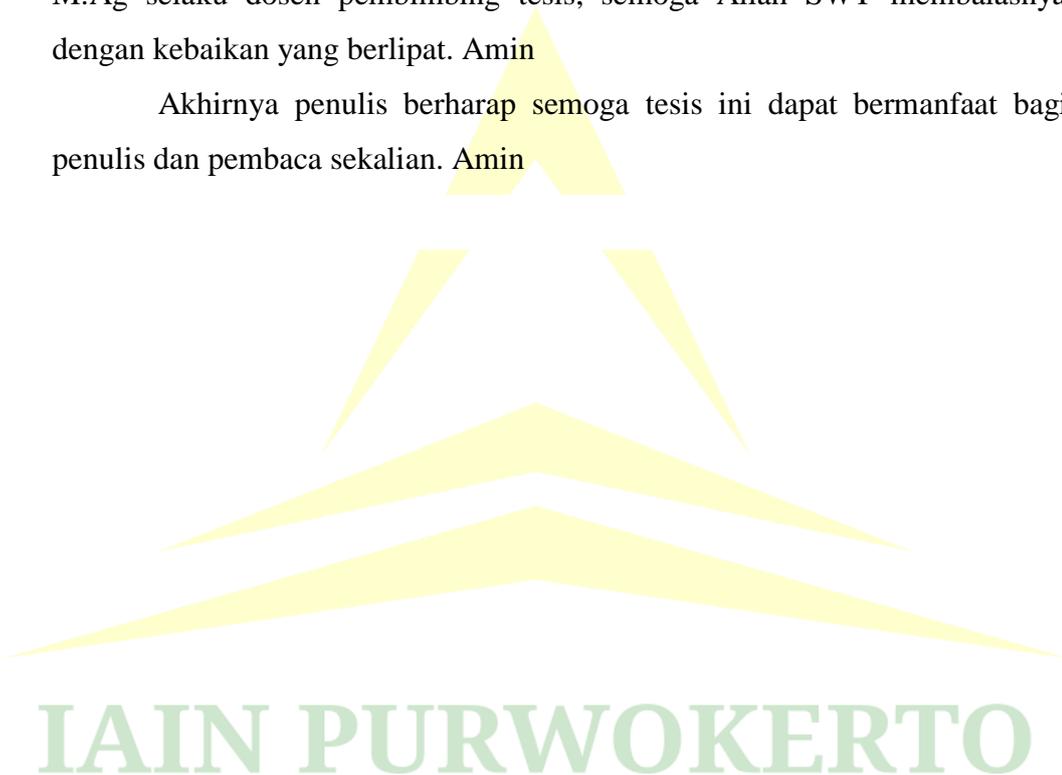
Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang senantiasa memberikan nikmat iman dan Islam kepada umat-Nya. Shalawat dan salam semoga tetap tercurah kepada pendidik sejati baginda Nabi Agung Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan pengikutnya. Atas berkat rahmat Allah Yang Maha Kuasa, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul Sistem Manajemen Mutu Perguruan Tinggi Berbasis ISO

9001:2015 di IAIN Purwokerto setelah melalui proses panjang, melelahkan dan penuh rintangan.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih banyak ditemukan kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu penulis meminta maaf yang sebesar-besarnya atas segala kekurangan dan kelemahan yang terdapat pada tesis ini.

Ucapan terima kasih penulis haturkan kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, khususnya kepada Dr. H. Suwito, M.Ag selaku dosen pembimbing tesis, semoga Allah SWT membalasnya dengan kebaikan yang berlipat. Amin

Akhirnya penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca sekalian. Amin



DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, Syahrizal. 2008. *Manajemen Perguruan Tinggi*. Jakarta: Kencana.
- Al-Quran Al-Karim dan Terjemahan Bahasa Indonesia (Ayat Pojok)*. tt. Kudus: Menara Kudus
- Amir, Mohammad Faisal. 2016. *Manajemen Kinerja Perguruan Tinggi*. Jakarta: Mitra Wacana Mandiri.
- Amsyah, Zulkifli. 2003. *Manajemen Sistem Informasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Antaresti. 2017. *Integrasi ISO 9001:2015 dan Standar Akreditasi BAN-PT untuk Meningkatkan Daya Saing Institusi Pendidikan Tinggi di Era Masyarakat Ekonomi ASEAN*. *Jurnal Vocatio*. Vol 1 no 1.
- Arikunto, Suharsimi, 2004. *Organisasi dan Administrasi Pendidikan, Teknologi, dan Kejuruan*, Yogyakarta: Raja Grafindo Persada.
- Arwildayanto. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perguruan Tinggi: Pendekatan Budaya Kerja Dosen Profesional*. Bandung: Alfabeta
- Azman, Nur. 2013. *Kamus Standar Bahasa Indonesia*. Bandung: Fokus Media.
- Baro'ah, Siti. 2015. *Manajemen Mutu Pendidikan di Fakultas Tarbiyah IAINU Kebumen dalam Perspektif Total Quality Management*. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta: Tesis.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2012. *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah: Konsep Dasar*. Jakarta: Ditjend Pendidikan Dasar dan Menengah.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2012. *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah: Konsep Dasar*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Dirjen Dikti. 2016. *Pedoman Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi*, Jakarta: Ristekdikti.
- Enco Mulyasa. 2003. *Menjadi Kepala Profesional dalam Konteks Menyukkseskan MBS dan KBK*. Bandung: PT. Remaja Rozdakarya.
- Gasperz, Vincent, 2002. *ISO 9001 : 2000 and Continial Quality Improvement*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ghafur, Hanief Saha. 2009. *Manajemen Mutu, Penjaminan dan Internasionalisasi Perguruan Tinggi di Indonesia*. Jakarta: UI Press.

- Hadis, Abdul dan Nurhayati. 2014. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Hartanto, Jogiyanto. 2009. *Sistem Teknologi Informasi: Konsep Dasar, Teknologi, Aplikasi, Pengembangan, dan Pengelolaan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hedwig, Rinda dan Gerardus Polla. 2006. *Model Sistem Penjaminan Mutu dan Proses Penerapannya di Perguruan Tinggi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- J. Pangkyim. 1982. *Manajemen Suatu Pengantar*. Jakarta: Gladia Indonesia.
- Kemenristekdikri. 2016. *Pedoman Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi*. Jakarta: Direktorat Penjaminan Mutu.
- Lembaga Penjamin Mutu. 2017. *Manual Mutu IAIN Purwokerto*. Purwokerto: Lembaga Penjamin Mutu: Modul.
- Lestari, Indriana. 2012. *Pengaruh Sistem Penjaminan Mutu Internal dan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 Terhadap Kinerja Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya Jakarta*. Universitas Indonesia: Tesis.
- Mashadi. 2014. *Manajemen Kurikulum Pesantren Salaf dalam Meningkatkan Mutu Santri di Pondok Pesantren Salaf Hidayatul Mubtadi'in Lirboyo Mojoroto Kediri Jawa Timur*. IAIN Surakarta: Tesis.
- Mcleod, Raymond. 1995. *Management Information Systems*, Virginia: Prentice Hall
- Mohammad Soehadha. 2008. *Metode Penelitian Sosiologi Agama Kualitatif* Yogyakarta: Teras
- Muflihin, Hizbul. 2014 *Manajemen Kinerja Tenaga Pendidik (Relasi Kepemimpinan, Kompetensi, dan Motivasi Kerja*. Purwokerto: STAIN Press.
- Muhadjir, Noeng. 2011. *Metodologi Penelitian*, edisi ke-4. Yogyakarta: Raken Sarasin.
- Muhammad Faturrohman dan Sulistyorini. 2012. *Implementasi Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Islam*. Jakarta: Teras.
- Mulyono. 2008. *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Munjin, 2013. *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan di Madrasah: Studi Deskriptif pada MI Istiqomah Sambas Purbalingga*, *Jurnal Komunika* vol 7 no 2.
- Nasution. 2005. *Manajemen Mutu terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Nurchahyo, Rahmat. 2011. *Studi Penerapan ISO 9001 pada Layanan Administrasi di Perguruan Tinggi XYZ*. *Jurnal Standardisasi* Vol. 13, No. 3.

- Prabowo, Sugeng Listyo. 2006. *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perguruan Tinggi (Guidelines IWA-2)*. Malang: UIN Malang Press.
- Raharjo, Mudjia. 2017. *Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif: Konsep dan Prosedurnya*, Malang: UIN Malang.
- Sallis, Edward. 2012. *Total Quality Management in Education (Manajemen Mutu Pendidikan)*. Cet. XVI, Jakarta : Erlangga.
- Sihwarno. 2012. *Pengelolaan Sekolah Kejuruan Berbasis ISO 9001: 2008 (Studi Situs di SMK Negeri 1 Boyolali)*. UM Malang: Tesis.
- Siswanto, Bedjo Siswanto, 1991. *Manajemen Tenaga Kerja*, Bandung: Sinar Baru
- Sulistiyorini. 2009. *Manajemen Pendidikan Islam (Konsep, Strategi dan Aplikasi)*. Yogyakarta: Teras.
- Suryatama, Erwin. 2014. *Aplikasi ISO sebagai Standar Mutu*. Jakarta: Kata Pena.
- Suryatama, Erwin. 2014. *Aplikasi ISO sebagai Standar Mutu*. Yogyakarta: Kata Pena.
- Syafaruddin. 2005. *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam*. Cet. I; Jakarta: Ciputat Press.
- Tampubolon, Daulat Purnama. 2001. *Perguruan Tinggi Bermutu: Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke-21*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Tim Dosen Administrasi Pendidikan UPI. 2011. *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- U. Saefulloh. 2012. *Manajemen Pendidikan Islam*. Bandung: Pustaka Setia.
- Usman, Husaini. 2011. *Manajemen: Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Usman, Husnaini. 2006. *Manajemen Teori, Praktek, dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wiardjo, Bambang Hadi dan Sulistijarningsih. 1996. *Memasuki Pasar Internasional dengan ISO 9000: Sistem Manajemen Mutu*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Worldwide Quality Assurance. 2017. *Penerapan ISO 9001:2015 bagi Pendidikan*. Jakarta: Worldwide Quality Assurance.
- Zahroh, Aminatul. 2013. *Total Quality Management (Teori & Praktik Manajemen untuk Mendongkrak Mutu Pendidikan)*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Zakiyudin. 2011. *Sistem Informasi Manajemen*. Bogor: Mitra Wacana Media.
- <http://iainpurwokerto.ac.id>.

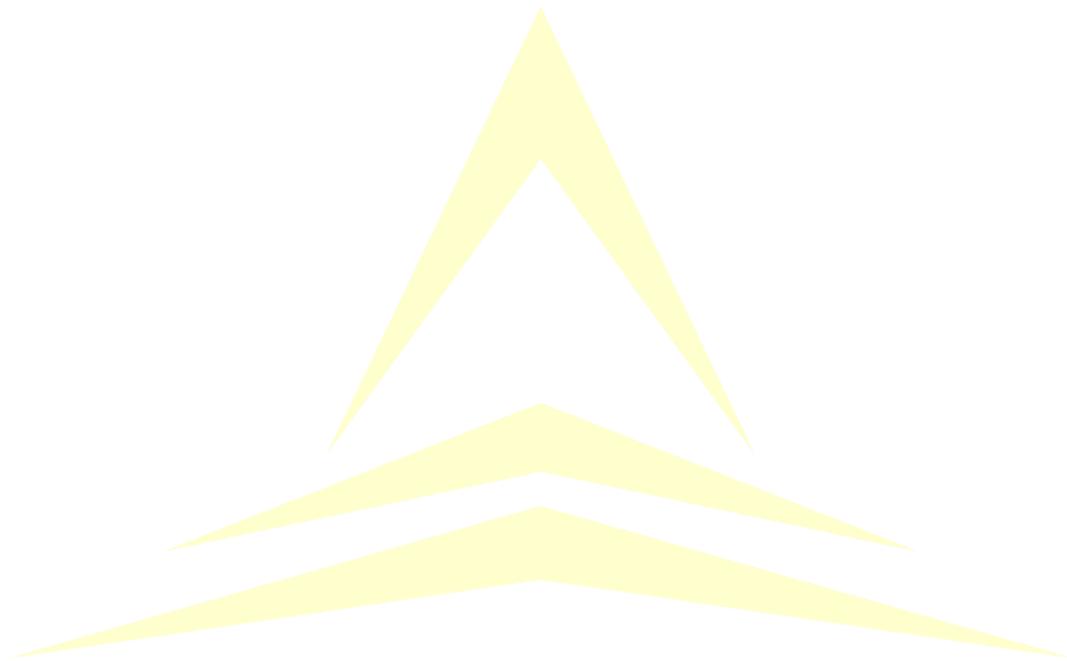
<http://lpm.iainpurwokerto.ac.id>.

<http://sertifikat-iso.com>.

https://id.wikipedia.org/wiki/Institut_agama_Islam_negeri.

<https://www.edunews.id>.

<https://kompas.id>.



IAIN PURWOKERTO

PEDOMAN PENGUMPULAN DATA PENELITIAN
SISTEM MANAJEMEN MUTU PERGURUAN BERBASIS ISO
9001:2015 DI IAIN PURWOKERTO

PEDOMAN WAWANCARA

A. Wawancara dengan kepala LPM IAIN Purwokerto, Dr Suwito, M.Ag

1. Apa latar belakang IAIN Purwokerto mengimplementasikan SMM ISO 9001:2015?
2. SMM ISO 9001:2015 pada dasarnya adalah sistem manajemen mutu yang sering dipakai oleh perusahaan, apakah sesuai dengan perguruan tinggi?
3. Landasan SMM ISO 9001:2015 adalah siklus PDCA, sedangkan landasan SPM Dikti adalah PPEPP, prosesnya bagaimana?
4. Berapa total biaya yang harus dikeluarkan IAIN Purwokerto dalam implementasi SMM ISO 9001:2015?
5. Bagaimana upaya yang dilakukan IAIN Purwokerto dalam sosialisasi terkait mutu berbasis ISO 9001:2015?
6. Setelah tahap sertifikasi, apa yang dilakukan IAIN Purwokerto terkait dengan SMM ISO 9001:2015?

B. Wawancara dengan Kepala Pusat Pengembangan Standar Mutu, Ahmad Muttaqin, S.Ag., M.Si

1. Sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 di IAIN Purwokerto itu seperti apa?
2. Bagaimana cara IAIN Purwokerto dalam pendistribusian SMM ISO 9001:2015 pada lembaga-lembaga yang terkena kebijakan ISO 9001:2015?
3. Bagaimana cara IAIN Purwokerto menetapkan standar agar sesuai dengan SMM ISO 9001:2015?

4. Bagaimana IAIN Purwokerto mengendalikan mutu agar sesuai dengan rencana dan standar?
5. Bagaimana kendala yang dialami dalam implementasi ISO di IAIN Purwokerto?

C. Wawancara dengan Kepala Pusat Audit dan Pengembangan Mutu, Kholil Lur Rochman, M.S.I

1. Salah satu hal penting dalam implementasi ISO 9001:2015 adalah audit mutu. Apa itu audit mutu di IAIN Purwokerto?
2. Bagaimana jalannya audit SMM ISO 9001:2015 secara umum di IAIN Purwokerto?
3. Bagaimana kendala yang dialami dalam mengimplementasikan ISO di IAIN Purwokerto, khususnya pada audit mutu?
4. Sebagai lembaga independen, bagaimana LPM mengatasi masalah konsistensi dan komitmen pejabat tinggi (rektor, warek 1 dll)?

D. Wawancara dengan Pendamping Pengembangan Mutu dan sertifikasi SMM ISO 9001:2015 di IAIN Purwokerto, Dr. Suliswiyadi.

1. Di Perguruan Tinggi terdapat SPMI Dikti sebagai rujukan Penjamin Mutu tiap Perguruan Tinggi di Indoensia, lalu apa perbedaan antara SPMI Dikti dan ISO 9001:2015?
2. Apa saja syarat yang harus dipenuhi oleh Perguruan Tinggi jika ingin mengimplementasikan ISO 9001:2015 dalam proses SMMnya?
3. Secara umum, bagaimana tahapan implementasi SMM ISO 9001:2015 di Perguruan Tinggi?
4. Menurut Bapak, apa saja kelemahan dan kelebihan yang ditemukan di IAIN Purwokerto terkait dengan implementasi SMM ISO 9001:2015?
5. Dari kelemahan yang ditemukan, apa solusi untuk mengatasinya?

E. Wawancara staf admin dan pelaksana Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Rofina Dienasari, S.H.I

1. Bagaimana proses berjalannya ISO di IAIN Purwokerto?
2. Berapa lama IAIN Purwokerto mendapatkan sertifikat ISO?
3. Tentang audit mutu, bagaimana prosesnya di lapangan?
4. Apa manfaat ISO yang Anda rasakan?
5. Bagaiamana kendala yang dialami ketika melakukan Sistem Manajemen Mutu berbasis ISO 9001:2015 di IAIN Purwokerto?
6. Sejak kapan IAIN Purwokerto memulai melaksanakan integrasi SMM ISO 9001:2015?
7. Metode apa saja yang dilakukan TUV Rheinland Germany dalam mendampingi TIM ISO di IAIN Purwokerto?
8. Kapan IAIN Purwokerto mendapatkan sertifikat SMM ISO 9001:2015 dan berlaku sampai kapan?
9. Persiapan apa yang dilakukan sebelum audit ISO?
10. Setelah mendapat sertifikat ISO 9001:2015, apa yang dilakukan IAIN Purwokerto dalam hal Sistem Manajemen Mutu?
11. Apa perbedaan antara audit ISO dengan audit BAN PT pada pelaksanaannya?
12. Bagaimana jalannya audit ISO di IAIN Putwokerto?
13. Bagaiamana kendala yang dialami ketika melakukan audit ISO 9001:2015 di IAIN Purwokerto?
14. Setelah di audit ISO, langkah apa yang dilakukan?

F. Wawancara dengan direktur Pascasarjana IAIN Purwokerto, Prof. Dr. H. Abdul Basit, M,Ag

1. Bagaimana cara merumuskan visi misi pascasarjana dan masing-masing prodi agar machining dengan standar SMM ISO 9001:2015?

2. Terkait dengan berbagai dokumen yang ada, apakah dokumen ISO dan SPMI dibuat sendiri-sendiri atau saling bersinergi?
3. Terkait dengan evaluasi kinerja bagaimana mekanismenya di Pascasarjana?
4. Bagaimana cara mengatasi hasil evaluasi kinerja yang tidak sesuai?
5. Apa manfaat ISO yang Bapak rasakan?
6. Apa saja hal yang harus diperbaiki dalam implementasi ISO di IAIN Purwokerto menurut Bapak?

PEDOMAN OBSERVASI

Mengamati seluruh kegiatan sistem manajemen mutu IAIN Purwokerto yang meliputi:

- a. Pelaksanaan AME (Audit Mutu Eksternal) oleh TUV Germany di IAIN Purwokerto.
- b. Ketersediaan dokumen dan atribut lain seperti pernyataan visi dan misi dan pernyataan komitmen lembaga dalam implementasi SMM ISO 9001:2015 di lembaga.
- c. Aktifitas manajemen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

PEDOMAN DOKUMENTASI

- a. Kebijakan mutu IAIN Purwokerto
- b. Standar mutu pendidikan IAIN Purwokerto
- c. Manual mutu IAIN Purwokerto
- d. Laporan Audit Mutu Internal IAIN Purwokerto
- e. Laporan Rapat Tinjauan Manajemen IAIN Purwokerto
- f. Laporan Audit Mutu Eksternal IAIN Purwokerto
- g. Laporan kegiatan audit mutu internal dan pendampingan sertifikasi ISO 9001:2015 dari TUV Rheinland
- h. Sertifikat ISO 9001:2015 TUV Rheinland Germany

i. Foto-foto dari observasi



IAIN PURWOKERTO

HASIL WAWANCARA

A. Wawancara dengan kepala LPM IAIN Purwokerto, Dr Suwito, M.Ag

1. Apa latar belakang IAIN Purwokerto mengimplementasikan SMM ISO 9001:2015?
 - Latar belakang implementasi SMM ISO 9001:2015 di IAIN Purwokerto adalah untuk mendongkrak AIPT (Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi) yang dilakukan IAIN Purwokerto pada tahun 2018.
2. SMM ISO 9001:2015 pada dasarnya adalah sistem manajemen mutu yang sering dipakai oleh perusahaan, apakah sesuai dengan perguruan tinggi?
 - Memang ISO 9001:2015 lebih banyak dilakukan oleh perusahaan bisnis. Tapi bisa juga diterapkan di perguruan tinggi. Di perguruan tinggi pun sebenarnya sudah ada panduan tentang penjaminan mutu internal yang tertuang dalam Permenristekdikti No 50 tahun 2015 tentang penjaminan mutu pendidikan tinggi. Semua perguruan tinggi wajib melaksanakan itu. Pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di perguruan tinggi berarti semua aturan dan klausul ISO 9001:2015 disesuaikan dengan peraturan perguruan tinggi dan juga disesuaikan dengan Permenristekdikti itu. Hanya saja yang menjadi perbedaan antara pelaksanaan ISO 9001:2015 di perusahaan dan di perguruan tinggi itu, jika di perusahaan barang yang kurang sesuai dengan standar bisa ditarik kembali kemudian dilaksanakan perbaikan. Kalo di Perguruan Tinggi itu kan hanya jasa pendidikan, jadi tidak mungkin kalau perguruan tinggi menarik kembali mahasiswa yang kurang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan kemudian memperbaiki kembali.
3. Landasan SMM ISO 9001:2015 adalah siklus PDCA, sedangkan landasan SPM Dikti adalah PPEPP, prosesnya bagaimana?
 - Sebenarnya antara model siklus PDCA (*Plan, Do, Check, Act*) ISO 9001:2015 yang diilhami dari model PDCA Deming dengan model PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan) itu *matching*. *Plan* berarti Penetapan yang sudah direncanakan kalo di SPM. Terus *Do* itu sama dengan Pelaksanaan, *Check* itu sama dengan Evaluasi, terus *Act* itu kan sebenarnya sama dengan proses pengendalian dan peningkatan.
4. Berapa total biaya yang harus dikeluarkan IAIN Purwokerto dalam implementasi SMM ISO 9001:2015?
 - Awalnya itu yang kami anggarkan adalah 40 juta, tapi kemudian berkembang dan bertambah banyak menjadi 128 juta. Lebih detailnya tanya ke Mba Dina (Staf LPM IAIN Purwokerto) itu semuanya lengkap.
5. Bagaimana upaya yang dilakukan IAIN Purwokerto dalam sosialisasi terkait mutu berbasis ISO 9001:2015?
 - Tahap awal sebelum diimplementasikan itu LPM mengadakan *workshop awareness* (penyadaran mutu). Semua kami undang. *workshop* ini kami adakan karena semua dosen dan staf belum *nggeh* dengan mutu, apalagi mutu yang berbasis pada SMM ISO 9001:2015.

6. Setelah tahap sertifikasi, apa yang dilakukan IAIN Purwokerto terkait dengan SMM ISO 9001:2015?
 - Dulu itu kan ada namanya AME (Audit Mutu Eksternal) yang dilakukan oleh pihak ISO sebelum mendapatkan sertifikat, nah karena sekarang IAIN Purwokerto sudah mempunyai sertifikat jadi namanya *surveillance* yang bertujuan mengecek dan mengevaluasi kembali terkait dengan SMM ISO 9001:2015 yang diimplementasikan IAIN Purwokerto. itu dilaksanakan satu tahun sekali.
 - Setelah pihak ISO melaksanakan *surveillance*, kewajiban kita adalah memperbaiki sesuai dengan temuan-temuan pada saat audit itu.

B. Wawancara dengan Kepala Pusat Pengembangan Standar Mutu, Ahmad Muttaqin, S.Ag., M.Si

1. Menurut Bapak, ISO 9001:2015 di IAIN Purwokerto itu apa?
 - ISO sendiri itukan peta jalan untuk mengembangkan mutu Perguruan Tinggi dari instrumen yang ada selama ini (SPMI Dikti). Di ISO sendiri kan itu sistemnya sudah mapan, BAN PT juga sudah mapan, sehingga kita yang pertama memposisikan dua instrumen untuk pengembangan. Nah itu yang banyak mengambil inisiatif dari LPM. Nah kebetulan saya sebagai Kepala Pusat Pengembangan Standar Mutu itu tugasnya membantu Ketua LPM dalam mengembangkan dan mencapai sasaran mutu IAIN Purwokerto.
2. Bagaimana cara IAIN Purwokerto dalam pendistribusian SMM ISO 9001:2015 pada lembaga-lembaga yang terkena kebijakan ISO 9001:2015?
 - Inisiatif itu dalam bentuk penyampaian standar-standar. Nah kemudian standar itu kami rumuskan sehingga dapat memenuhi standar BAN PT sekaligus dapat memenuhi semua klausul ISO 9001:2015. Kita sosialisasikan itu kepada mereka, kemudian mereka merespon dengan menanyakan apa yang bisa kami lakukan, apa yang harus disusun, kemudian desain pengembangan prodi seperti apa.
3. Bagaimana cara IAIN Purwokerto menetapkan standar agar sesuai dengan SMM ISO 9001:2015?
 - Semua proses itu kami mulai setahap demi setahap, dari yang paling krusial. Nah yang paling krusial di prodi adalah kurikulum. Tadinya itu kan kurikulumnya KBK, dari tahun 2011 sampai 2016. Kemudian kami meminta mereka untuk mengeksistensi menjadi KKNi dari tahun 2016 sampai 2017 dengan berbagai indikator yang mengacu pada SNPT, KKNi dan ISO. Kami meminta mereka untuk revolusi besar-besaran dengan melihat kontekstualisasi dan relevansi ilmu pengetahuan kemudian terkait juga request dari pengguna layanan. Semua kita dampingi sampai rampung.
 - Muaranya sebenarnya tiap prodi mempunyai kesiapan secara administratif dan secara substantif untuk mencapai level tertinggi kelembagaan yaitu akreditasi, dan yang paling penting menjadi peta jalan kita untuk mengembangkan kelembagaan. Jadi standar di SNPT, akreditasi, klausul ISO itu kita turunkan satu per satu. Misalnya

tentang standar mutu. Ini membutuhkan manual mutu dan SOP. Fakultas sekarang itu sudah punya 100 SOP. Nah kita bantu mengkordinasikan itu ke semua. Misalnya tentang pengajuan judul mahasiswa, kita bantu bagaimana sih alur pengajuan judul, proses bimbingannya, proses ujiannya itu sudah terstandar semua karena di dasarkan pada SOP tadi yang telah kita bantu.

4. Bagaimana IAIN Purwokerto mengendalikan mutu agar sesuai dengan rencana dan standar?
 - kami adakan evaluasi Mas, seperti misalnya tentang kinerja dosen, semua mahasiswa itu sebelum mengakses nilai harus menjawab berbagai pertanyaan terkait dengan kinerja dosen selama mengajar. Nah dari situ kita bisa memetakan kinerja dosen itu selama mengajar seperti apa. Kalo di ISO kan setiap tahap harus dievaluasi, tapi evaluasinya seperti apa itu diserahkan pada masing-masing manajemen. Di IAIN Purwokerto, dalam mengevaluasi itu berdasarkan indikator. Nah di IAIN itu untuk mengevaluasi kinerja dosen menggunakan IKD (Indek Kinerja Dosen).
 - Setiap tahun kan dosen harus melaporkan IKD. Jika ada dosen yang kurang memenuhi standar, maka tindakannya adalah dilaporkan ke dekan, dan jika masih orang itu saja di semester berikutnya maka akan dilaporkan ke warek satu. Dan sangsinya ya bisa pengurangan SKS, bahkan sampai penghentian tunjangan.
5. Bagaimana kendala yang dialami dalam implementasi ISO di IAIN Purwokerto?
 - Ya tentunya konsistensi. Karena ISO itu menuntut kesempurnaan. Sementara di lapangan dosen dengan beban kerja yang besar harus mengajar, meneliti, dan mengabdikan. Kadang-kadang waktunya habis.
 - Tidak ada SDM yang secara khusus menguasai manajemen organisasi yang terstandar. Di fakultas misalnya, staf yang ada itu hanya tentang bagaimana pelayanan akademik itu dilakukan. Sementara dari sisi manajemen organisasi itu belum tersedia SDMnya. Ya sekarang masih mengandalkan dosen, padahal dosen juga harus melaksanakan mengajar, meneliti, dan mengabdikan.

C. Wawancara dengan Kepala Pusat Audit dan Pengembangan Mutu, Kholil Lur Rochman, M.S.I

1. Salah satu hal penting dalam implementasi ISO 9001:2015 adalah audit mutu. Apa itu audit mutu di IAIN Purwokerto?
 - Audit mutu internal merupakan kegiatan yang penting untuk kemajuan dan peningkatan kinerja organisasi. Dari hasil audit yang baik, manajemen dapat mengetahui kondisi proses-proses di organisasi sehingga dapat segera melakukan perbaikan-perbaikan, peningkatan, dan pengembangan secara berkelanjutan.
2. Bagaimana jalannya audit SMM ISO 9001:2015 secara umum di IAIN Purwokerto?

- Sebelum melakukan audit internal, auditor perlu mendapat pelatihan. Oleh karena itu, kami melakukan pelatihan audit mutu internal. Kegiatan ini dilakukan pada tanggal 3-4 Oktober 2017 dengan peserta seluruh perwakilan PTKIN seluruh Indonesia. Selama ini banyak lembaga pendidikan Islam yang merasa ketakutan apabila akan dilaksanakan audit. Padahal hal itu tidak perlu terjadi manakala SDM yang ada mampu dan mengetahui proses-proses yang benar dalam pengelolaan lembaga. Oleh karena itu, acara ini menjadi agenda penting sebagai bekal untuk meningkatkan mutu.
 - Ya karena kita masih baru belajar ya sedikit-sedikit. Kalau frontal ya kaget semuanya orang. Lagian kita masih menjadi IAIN, beda dengan UIN. Kalau di UIN itu ada Pusat Standar Mutu Mahasiswa. ISO diterapkan di IAIN yang belum paham betul dengan betul. Ibaratnya gini, di kampung itu kalau ada Pak Kyai dari luar yang kasih ceramah, pasti masyarakat itu segan, *ewuh pakewuh* dan lain sebagainya. Di IAIN ada SPMI dan BAN PT. SPMI kita turunkan di kampus, kemudian kami implementasikan dengan merujuk SNPT (Standar Nasional Pendidikan Tinggi) dengan tiga standar, standar pengajaran, penelitian, pengabdian. Semuanya ada 24 klausul. Dalam rangka mengevaluasinya itu kami menggunakan AMI (Audit Mutu Internal). BAN PT juga sama, kita turunkan, lalu implementasikan, itu namanya Si Amin (Sistem Informasi Audit Mutu Internal) ini sering disebut dengan pendampingan prodi atau lebih kerennya disebut visitasi internal. Ini saja nggak cukup. Nah kita mengimpor standar ISO yang sudah internasional, karena kampus itu besok diakui kalau sudah tersertifikasi internasional. Itu saja ISO adalah yang paling mudah.
 - Dalam rangka implementasi ISO, kita mendampingi fakultas, prodi-prodi agar sesuai dengan standar ISO sebelum di audit oleh ISO. Nah kemarin itu mereka auditor dari ISO datang ke sini untuk audit.
3. Bagaimana kendala yang dialami dalam mengimplementasikan ISO di IAIN Purwokerto, khususnya pada audit mutu?
- Kendala yang kita alami itu ada di kemauan pimpinan. Kuncinya disitu. Karena kami kan ekor, kalau kepalanya nggak maju-maju ya ekornya Cuma *ukat-ukit* di belakang. Contoh kasus, untuk bisa implementasi mutu jos itu kan semua lini harus satu komitmen. Ya ibaratnya kaya sepak bola itu. Pelatihnya harus berkomitmen, stafnya iya, officialnya juga iya. Semuanya harus satu tujuan dan satu komitmen. Nah di IAIN, rektornya sudah oke lah yaaa. Tapi yang lainnya itu belum. Baru LPM yang sudah. LPPM saja juga belum.
4. Sebagai lembaga independen, bagaimana LPM mengatasi masalah konsistensi dan komitmen pejabat tinggi (rektor, warek 1 dll)?
- Nggak bisa, LPM itu strukturnya kan ibaratnya pembisiknya rektor. Tapi kan otoritasnya ada di warek satu warek dua warek tiga. Nah itu kadang yang belum. Contoh kasus misal begini, “Boos, ini untuk bisa kegiatan mendukung mutu, maka dekan, lembaga dan lainnya itu kegiatannya harus berbasis mutu ISO”. Masalahnya kan yang punya

uang itu wareknya itu loooh, mereka menyusunnya itu kadang belum berbasis mutu, semau-maunya mereka, jadi belum bisa lari seratus persen itu belum. Kecuali kalau misalnya besok di sini kan ada monev tahun 2018. Semua kegiatan di 2018 di monev, yang monev LPM. Ini efektif ngga, berdasar mutu nggak. Nah ini kemudian digunakan untuk menyusun monev 2019. Nah di sini itu ada namanya rakor (rapat koordinasi) dan raker (rapat kerja). Semua pejabat itu hadir di sini. Idealnya di monev 2019 yang mau dilakukan itu harus berbasis mutu ISO. Jadi kegiatan yang tidak berstandar mutu itu harus diganti. Ini yang punya wewenang mengganti kan rektornya. Tapi secara umum ya sudah bagus di IAIN sini. Ibaratnya mobil itu sudah bisa jalan. Tapi rodanya kurang kenceng, kurang servis, bensinnya masih campuran. Tapi walaupun begitu, IAIN sini itu yang paling baik, paling jos di Indonesia. Kecuali kalo rektornya mendukung, bawahannya juga, ooo kita bisa langsung lari. Masalahnya apa, belum semua yang kita terapkan itu masih dilaksanakan dengan baik. Idealnya gini, ya kaya minum obat lah, atau seperti imunisasi lah. Satu minggu meriyang panas, habis itu kan enak, sehat. Nah mereka itu yang belum mau dibeginikan. *Lah wong* selama ini kan mereka sudah kerja, gajian, sudah habis juga, sudah di audit, masa mau di audit lagi sama pihak luar. Tapi ya alhamdulillah lah kita sedikit-sedikit sudah jalan.

D. Wawancara dengan Pendamping Pengembangan Mutu dan sertifikasi SMM ISO 9001:2015 di IAIN Purwokerto, Dr. Suliswiyadi.

1. Di Perguruan Tinggi terdapat SPMI Dikti sebagai rujukan Penjamin Mutu tiap Perguruan Tinggi di Indoensia, lalu apa perbedaan antara SPMI Dikti dan ISO 9001:2015?
 - ISO itu standar persyaratan generik, menjadi tool bagi tiap Perguruan Tinggi yang mau mengimplementasikan dalam SMMnya. SPMI Dikti itu kan sebenarnya dikembangkan dari siklus PDCA yang ada di SMM ISO, kemudian diterjemahkan menjadi PPEPP.
2. Apa saja syarat yang harus dipenuhi oleh Perguruan Tinggi jika ingin mengimplementasikan ISO 9001:2015 dalam proses SMMnya?
 - Yang pertama harus ada komitmen Mas. Kemudian komitmen itu dituangkan dalam berbagai dokumen seperti kebijakan mutu dan lain-lain. Selain itu tujuan Perguruan Tinggi itu juga harus jelas, juga harus bisa memuaskan pelanggan dan pihak yang berkepentingan semisal pengguna jasa mahasiswa setelah lulus dari Perguruan Tinggi. Nah dari situ kemudian dibuat persyaratan pelanggan.
3. Secara umum, bagaimana tahapan implementasi SMM ISO 9001:2015 di Perguruan Tinggi?
 - Jika diurutkan, yang pertama itu harus ada niat, kemudian Perguruan Tinggi melakukan penyadaran mutu dilanjutkan dengan pembuatan berbagai macam dokumen mutu seperti kebijakan mutu, manual mutu, formulir mutu dan lain sebagainya. Nah setelah tahap itu kemudian

- dilanjutkan dengan tahap implementasi. Kemudian dilanjut dengan audit mutu internal, lebih lengkapnya lihat pada klausul 9.1.2 mas..
- Setelah di audit internal, Perguruan Tinggi melakukan manajemen review kemudian dilanjut dengan audit eksternal dan selanjutnya sertifikasi.
4. Menurut Bapak, apa saja kelemahan dan kelebihan yang ditemukan di IAIN Purwokerto terkait dengan implementasi SMM ISO 9001:2015?
 - Sebenarnya pihak ISO itu menilai berdasarkan kompleksitas, yang tau itu kami, karena tiap Perguruan Tinggi yang mengimplementasikan ISO itu proses mas, oleh karena itu Perguruan Tinggi harus ada peningkatan sampai pada posisi puncak. Nah kami itu bertugas membimbing Perguruan Tinggi agar bisa sampai pada puncak.
 - Untuk kelemahan, menurut saya aspek komitmen dan konsistensi yang masih harus ditingkatkan. Kebanyakan dosen masih cenderung sibuk mengajar, sementara penelitian yang dilakukan masih kurang. Selain itu, pengabdian kepada masyarakat juga belum terstruktur. Kalau kelebihan yang saya temukan itu kekompakan di IAIN Purwokerto itu bagus.
 5. Dari kelemahan yang ditemukan, apa solusi untuk mengatasinya?
 - Perlu komitmen pimpinan Mas, pimpinan harus mau bergerak dan konsisten, karena yang selama ini saya lihat di IAIN Purwokerto itu kalau masalah mutu masih di LPM. Padahal siapapun harus andil dan berperan untuk meningkatkan mutu.

E. Wawancara staf admin dan pelaksana Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Rofina Dienasari, S.H.I

1. Bagaimana proses berjalannya ISO di IAIN Purwokerto?
 - Sebenarnya dari ISO sendiri sudah ada aturan main jika organisasi ingin melaksanakan Sistem Manajemen Mutu berbasis ISO. Itu sudah termuat di sana semua. Hanya saja dalam prosesnya dilapangan kadang masih dijumpai banyak pertanyaan, iya itu wajar karena ISO itu bagi kami masih baru jadi masih harus belajar dan beradaptasi.
2. Berapa lama IAIN Purwokerto mendapatkan sertifikat ISO?
 - Kami itu melaksanakan pendampingan selama 6 bulan. 2 bulan untuk persiapan dan 3 bulan pendampingan. Baru setelah persyaratan dipenuhi dan kita mendapatkan sertifikat ISO 9001:2015 dari TUV Rheinland Germany.
3. Tentang audit mutu, bagaimana prosesnya di lapangan?
 - Audit itu juga dilaksanakan dua kali. Satu kali audit internal dan satu kali audit eksternal. Kalo audit internal itu dilakukan oleh kita juga. Ada 21 orang yang audit. Auditorpun bukan sembarang orang. Dari semua dosen kita adakan tes dan seleksi juga, sampai akhirnya terpilih 21 orang sebagai auditor internal kita. Kalo audit eksternal itu semuanya dari pihak luar kita. begitu. Selain itu kita juga mengadakan RTM (Rapat Tinjauan Manajemen). Itu kita punya rekaman data RTMnya.
4. Apa manfaat ISO yang Anda rasakan?

- Manfaat ISO yang kami rasakan banyak Mas. Yang jelas dokumen menjadi teratur dan rapi. Karena semua sudah ada panduan yang mengatur secara sistematis. Ya jadi kita mau bekerja karena semua prosedur terdokumentasi dengan baik dan terarah. Selain itu, instruksi kerja yang akomodatif, alur kerja yang jelas memberikan kesempatan bagi karyawan baru untuk secara cepat beradaptasi dan karyawan lama, demikian halnya akan mampu meminimalkan kesalahan dalam bekerja.
5. Bagaimana kendala yang dialami ketika melakukan Sistem Manajemen Mutu berbasis ISO 9001:2015 di IAIN Purwokerto?
- Secara umum ya karena ini sistem manajemen baru jadi kami masih harus sebisa mungkin menyesuaikan dengan berbagai pertauran yang ditentukan oleh pihak ISO. Yah walaupun sudah dilakukan pelatihan awarness (penyadaran mutu) tapi karena belum terbiasa jadi kami harus menyesuaikan.
 - Terus yang kedua, masih banyak dosen dan tenaga kependidikan yang komitmen mereka naik turun.
 - Ya karena masih banyak yang awam. Memang sih ada beberapa yang sudah menjadi auditor AMI, mereka itu otomatis menjadi auditor ISO karena auditor AMI itu disamakan dengan auditor ISO. Nah dikarenakan banyak yang belum faham cara audit ISO, jadi mereka kurang menguasai ketika mengaudit. Hal tersebut itu dikarenakan ketika kami melakukan pelatihan audit mereka banyak yang izin mengajar, tidak ikut pelatihan. Padahal pelatihan itu penting, itu sebabnya mereka kurang menguasai. Oleh karena itu banyak auditor yang berbeda persepsi. Tapi ya intinya kan kita memberi tahu kepada mereka, ini loh yang mau diaudit. Oleh karena itu kedepannya kita berharap agar masalah ini bisa ditangani. Sebenarnya tiap tahun kita juga melakukan audit mutu. Terakhir itu tahun 2018, tapi sampai sekarang hasil audit itu belum direkap karena kemarin itu kita sibuk AIPT. Kita juga belum melakukan tindak lanjut dari hasil audit dari pak Ervi kemarin. Itu nanti kita lakukan dalam bentuk RTM, membahas tentang hasil temuan audit.
6. Sejak kapan IAIN Purwokerto memulai melaksanakan integrasi SMM ISO 9001:2015?
- Kegiatan pengembangan sistem manajemen mutu internal dan pendampingan pengajuan sertifikat ISO 9001:2015 dari TUV Rheinland Germany dilakukan selama 120 hari kalender terhitung mulai tanggal 14 Juni 2017 sampai 20 November 2017.
7. Metode apa saja yang dilakukan TUV Rheinland Germany dalam mendampingi TIM ISO di IAIN Purwokerto?
- Metode yang digunakan antara lain: pelatihan, sharing, tanya jawab, pendampingan fasilitator.
8. Kapan IAIN Purwokerto mendapatkan sertifikat SMM ISO 9001:2015 dan berlaku sampai kapan?
- IAIN Purwokerto alhamdulillah mendapat Sertifikat ISO 9001:2015 dari TUV Rheinland Germany pada tanggal 29 November 2017.

Sertifikat ISO 9001:2015 akan berlaku sampai 3 tahun terhitung dari mulai IAIN Purwokerto menerima sertifikat ISO

9. Persiapan apa yang dilakukan sebelum audit ISO?
 - Persiapan yang kita lakukan yang pertama adalah memberitahu dan sosialisasi kepada auditee bahwa audit itu akan dilaksanakan pada tanggal sekian, kita kasih tau mereka agar mempersiapkan hal yang mau diaudit. Temuan yang dulu juga harus dipersiapkan. Kemudian kita kumpul bersama dalam satu forum dalam suatu rapat pembukaan. Di situ, semua auditor harus hadir dan duduk bersama untuk membahas manajemen, tentang kekurangan dan peluang yang ditemukan.
 - Kemudian kita adakan rapat penutup, memberitahu kepada semua fakultas dan pihak yang berkaitan tentang temuan-temuan yang ada, tentang kekurangan dan kelebihan yang ditemukan. Biasanya kita memerlukan waktu 2 hari.
 - Dalam pelaksanaannya, auditor itu mendatangi auditeenya dan duduk bersama membahas manajemen yang dilakukan.
10. Setelah mendapat sertifikat ISO 9001:2015, apa yang dilakukan IAIN Purwokerto dalam hal Sistem Manajemen Mutu?
 - Dalam ISO sendiri terdapat klausul yang mewajibkan organisasi untuk melakukan perbaikan berkelanjutan. Dari hasil audit itu nanti akan dicek kembali oleh auditor eksternal apakah temuan-temuan itu sudah dilaksanakan atau belum, sudah sampai mana pelaksanaan perbaikan pada temuan-temuan audit dulu.
11. Apa perbedaan antara audit ISO dengan audit BAN PT pada pelaksanaannya?
 - Perbedaan antara audit BAN PT dengan audit ISO itu, jika BAN PT mengaudit tentang apa yang sudah dicapai oleh manajemen. Sesuai tidak dengan hal yang sudah direncanakan. Nah jika audit ISO itu mengarahkan manajemen agar sesuai dengan klausul dan peta yang sudah ditetapkan. Jika belum, kita diarahkan agar bisa sesuai dengan klausul dan peta yang sudah ditetapkan.
12. Bagaimana jalannya audit ISO di IAIN Purwokerto?
 - Yang menjadi bahan audit adalah hasil temuan tahun lalu. Awalnya itu kita melakukan audit internal dulu, kemudian apabila ditemukan berbagai kekurangan kita beritahu kepada auditee tentang beberapa hal yang perlu diperbaiki. Kemudian setelah melakukan audit internal kita melakukan audit ISO. Tapi biasanya hasil audit internal dengan audit ISO itu sama. Karena yang diaudit itu ya sama, tentang manajemen juga.
13. Bagaimana kendala yang dialami ketika melakukan audit ISO 9001:2015 di IAIN Purwokerto?
 - Ya karena masih banyak yang awam. Memang sih ada beberapa yang sudah menjadi auditor AMI, mereka itu otomatis menjadi auditor ISO karena auditor AMI itu disamakan dengan auditor ISO. Nah dikarenakan banyak yang belum faham cara audit ISO, jadi mereka kurang menguasai ketika mengaudit. Hal tersebut itu dikarenakan ketika kami melakukan pelatihan audit mereka banyak yang izin

mengajar, tidak ikut pelatihan. Padahal pelatihan itu penting, Itu sebabnya mereka kurang menguasai. Oleh karena itu banyak auditor yang berbeda persepsi. Tapi ya intinya kan kita memberi tahu kepada mereka, ini loh yang mau diaudit. Oleh karena itu kedepannya kita berharap agar masalah ini bisa ditangani. Sebenarnya tiap tahun kita juga melakukan audit mutu. Terakhir itu tahun 2018, tapi sampai sekarang hasil audit itu belum direkap karena kemarin itu kita sibuk AIPT. Kita juga belum melakukan tindak lanjut dari hasil audit dari pak Ervi kemarin. Itu nanti kita lakukan dalam bentuk RTM, membahas tentang hasil temuan audit.

14. Setelah di audit ISO, langkah apa yang dilakukan?

- Setelah diaudit, auditor kemudian menyampaikan hasil auditnya kepada manajemen tentang temuan saat audit. Kemudian mereka mengirim hasil audit itu kepada pihak TUV untuk dinilai. Apabila ditemukan kekurangan sama dengan hasil audit tahun lalu, bisa dinilai mayor sampai pencabutan sertivikat ISO.
- Hasil audit tahun 2017 kemudian kita distribusikan kepada tiap fakultas. Tapi untuk tahun ini temuan audit belum juga ditindak lanjuti, kita juga tidak mengontrol karena kita fokusnya masih ke AIPT, akhirnya sampai pak Ervi datang tahun ini (2018) hasil temuannya ya sama dengan hasil temuan tahun lalu.
- Tapi dari itu semua, pihak ISO bertanggung jawab tentang organisasi yang disertifikasi. Intinya jika organisasi masih dianggap belum sesuai dengan klausul-klausul ISO, mereka selalu mengarahkan sampai manajemen benar-benar bagus.

F. Wawancara dengan direktur Pascasarjana IAIN Purwokerto, Prof. Dr. H. Abdul Basit, M,Ag

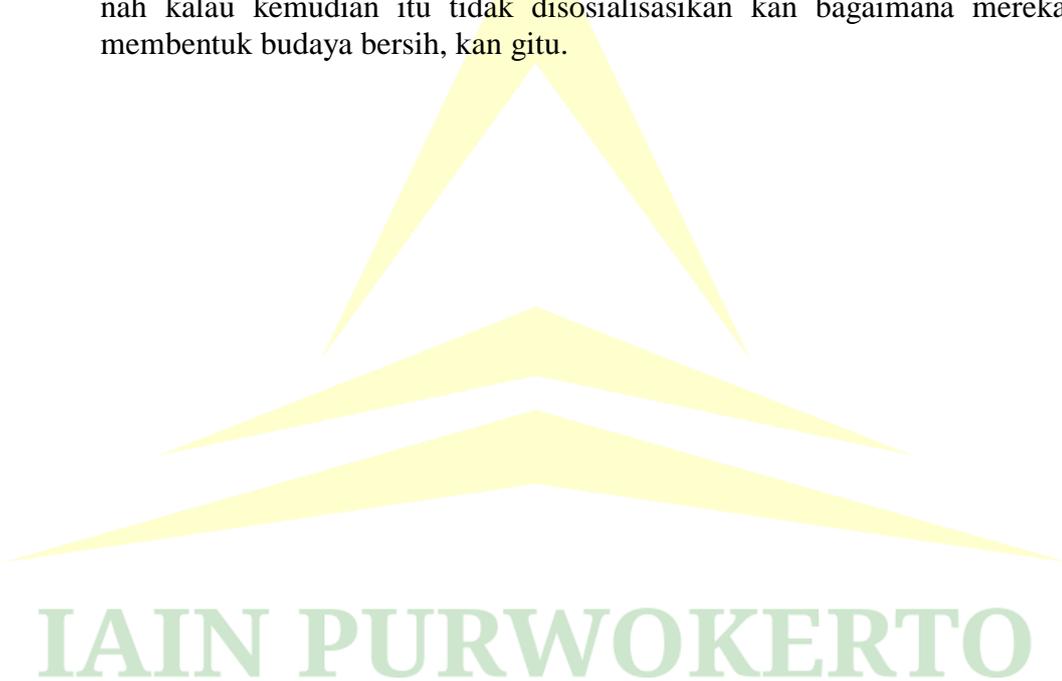
1. Bagaimana cara merumuskan visi misi pascasarjana dan masing-masing prodi agar machining dengan standar SMM ISO 9001:2015?

- Visi IAIN Purwokerto secara lebih sederhananya kan ada tiga yaitu unggul, Islami, dan berkeadaban. Kemudian dari tiga visi itu kami turunkan dalam visi pascasarjana yaitu unggul, Islami, dan berkeadaban cuma kan fokus pascasarjana kan dalam pengembangan ilmu keIslaman. Nah dari pengembangan ilmu keIslaman ini kami turunkan lagi ke prodi, yang di prodi itu sama menjadi unggul, Islami, dan berkeadaban kalau PAI (Pendidikan Agama Islam) kan dalam pengembangan pendidikan Islam gitu kan, kalau EI (Ekonomi Syariah) ya dalam pengembangan ekonomi syariah, kalau PGMI (Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah) ya dalam pengembangan pendidikan guru madrasah ibtidaiyah. Nah, itu tadi turunan dari visi IAIN ke pascasarjana kemudian diturunkan lagi ke prodi. Kalau misi pun prosesnya sama begitu. Dari misi IAIN Purwokerto kemudian diturunkan lagi ke pascasarjana, kemudian diturunkan lagi ke prodi. Semua disamaratakan.
- Pencapaian target waktu dalam visi itu kita awalnya kan kita sampai 2027, tapi karena permintaan dari IAIN Purwokerto harus dirubah sampai tahun 2039 karena kan titik berubahnya dari titik lembaga pada tahun 2015

jangka panjangnya itu 25 tahun sampai 2039. Nah akhirnya kemarin itu kita berubah mengikuti dari visi misi dari IAIN yang berubah.

- Memang ada beberapa tahapan perubahan itu. Perubahan itu sendiri pertama karena tuntutan dari statuta. Karena statuta kan sebagai pedoman dasar kita mengelola IAIN. Begitu turun kan otomatis berubah visi misi, maka itu dirumuskan oleh LPM dengan menyusun renstra. Ya terus terang saja di IAIN itu renstranya agak lambat, kita akui itu penyusunnya belum lama ini lah. Nah dari renstra dan renov yang disusun oleh LPM kemudian kami menyesuaikan dengan itu. Nah renstra itu gagasan awalnya ada di LPM, kemudian unit, dekan dan lainnya diundang dalam satu satu forum untuk menyamakan persepsi, sehingga nanti renstra yang ada di fakultas bisa relevan dengan renstra IAIN Purwokerto.
- 2. Terkait dengan berbagai dokumen yang ada, apakah dokumen ISO dan SPMI dibuat sendiri-sendiri atau saling bersinergi?
 - Saling bersinergi itu. Jadi ada standar mutu yang berkaitan dengan akreditasi juga sama. Meskipun nanti ada beberapa yang beda, kalau di SPMI itu kan standarnya ada berapa itu, eee 24. Kalau di ISO itu kan nggak sampai itu.
- 3. Terkait dengan evaluasi kinerja bagaimana mekanismenya di Pascasarjana?
 - Tergantung itu, kalau IKD ya kita melaksanakannya dalam satu semester. Makanya LPM juga melaksanakan Unit Gugus Mutu di masing-masing prodi, semua dibawah koordinasi LPM. Begitu juga dengan karyawan itu juga ada.
- 4. Bagaimana cara mengatasi hasil evaluasi kinerja yang tidak sesuai?
 - Kita itu juga punya forum WA (Whatsapp) dosen pasca. Kita langsung menanganinya misalnya ada dosen yang kurang memenuhi ya kita *japri* bahwa ini kurang ini.
- 5. Apa manfaat ISO yang Bapak rasakan?
 - ISO ya banyak ya yang kita rasakan. Terutama paling tidak dari sisi kerapihan administrasi, memotivasi kita untuk tertib administrasi. Mungkin selama ini dalam hal pengarsipan, cara membuat surat belum benar. Juga ini, dalam menurunkan capaian targetan kita masih sifatnya umum dan gak jelas, nah melalui ISO ini kita diajarkan lebih rinci. Saya pikir sangat bagus itu menolong temen-temen sebagai user yang pada akhirnya memacu kegiatan akademik. Apalagi kan setiap tahun akan dievaluasi sejauh mana masukan yang disarankan oleh assesor apakah ditindaklanjuti atau tidak dari masukan sebelumnya. Nanti kalau ditindaklanjuti dapat nilai bagus, tapi kalau ada yang tidak ditindaklanjuti diberi catatan-catatan dan diperiksa lagi. Menurut saya itu sangat bagus. Ya minimal itu manfaat ISO. Lebih jauh lagi ya saya belum tahu terhadap dampak budaya dan kinerja secara keseluruhan karena kita belum mengukurnya itu.
- 6. Apa saja hal yang harus diperbaiki dalam implementasi ISO di IAIN Purwokerto menurut Bapak?
 - Ya mungkin itu minimnya sosialisasi terkait dengan capaian yang ingin diperoleh IAIN dengan ISO. Capaian administratif atau capaian yang lain

terutama berkaitan dengan *outcome*-nya. Kalau secara output sih gampang dipahami. Maka lebih jauhnya lagi mungkin itu lebih disosialisasikan lagi biar temen-temen itu lebih memahami adanya ISO ini bukan hanya sekedar formalitas kita terpenuhi, tapi yang paling penting adalah dari sisi substansinya bahwa ini sebenarnya dalam rangka mendorong kinerja dan budaya akademik. Kalau budaya akademik terbangun dengan baik itu kan sebuah organisasi akan berjalan dengan bagus. Nah itu yang barangkali lebih disosialisasikan lebih lanjut ke sekitar akademika, tidak hanya dengan dosen tapi juga dengan akademika yang lain, kepada tenaga kependidikan dan mahasiswa saya kira itu penting. Karena di kalangan mahasiswa itu sendiri mungkin nggak ngerti apa itu ISO. Kalau ditanyakan apa itu ISO mungkin banyak yang nggak paham terkait dengan capaian. Mestinya kan mahasiswa sebagai kor juga dalam pendidikan ini ya diberi tahu lah pentingnya kita melakukan ISO ini. Jadi umpamanya ya kalau di BAN PT itu kan ada penjagaan sarana dan prasarana termasuk menjaga kebersihan, nah kalau kemudian itu tidak disosialisasikan kan bagaimana mereka membentuk budaya bersih, kan gitu.



Certificate

Standard **SNI ISO 9001:2015**

Certificate Registr. No. 824 100 17096

Certificate Holder: **Institut Agama Islam Negeri Purwokerto**
Jl. Ahmad Yani No. 40 A, Purwokerto, Central Java, Indonesia

Scope: Management of Higher Education Services in the Faculty of Tarbiyah and Teaching Science, Faculty of Sharia, Faculty of Dakwa, Faculty of Ushuludin, Adab and Humaniora, Faculty of Islamic Economics and Business, and Post Graduate Programme including Education Design, Curriculum Development, Education Delivery and Assessment of Learning

Proof has been furnished by means of an audit that the requirements of SNI ISO 9001:2015 are met.

Validity: The certificate is valid from 2017-11-29 until 2020-11-28.

2017-11-29


PT TÜV Rheinland Indonesia
Menara Karya 10th Fl. Jl. H. R. Rasuna Said
Block X-5 Kav. 1-2, Jakarta



www.tuv.com



Sertifikat ISO 9001:2015 IAIN Purwokerto



Pelatihan Audit Mutu Internal berbasis ISO 9001:2015 di IAIN Purwokerto



Audit Sertifikasi ISO 9001:2015 di IAIN Purwokerto



Rapat Tinjauan Manajemen IAIN Purwokerto



Peserta Rapat Tinjauan Manajemen IAIN Purwokerto



Pelaksanaan Audit Mutu Internal IAIN Purwokerto 2017



Pendamping SMM ISO 9001:2015 di IAIN Purwokerto, Dr. Suliswiyadi dan Ketua LPM IAIN Purwokerto, Dr. H. Suwito, M.Ag



Pelaksanaan Surveillance ISO 9001:2015 di IAIN Purwokerto tahun 2018



Pernyataan komitmen manajemen terhadap implementasi SMM ISO 9001:2015 di IAIN Purwokerto

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Identitas Diri

- a. Nama : Mufid Rizal Sani
- b. Tempat tanggal lahir : Cilacap, 25 Agustus 1992
- c. Alamat : Jl Gombong No 20 RT 03 RW 02 Desa Karang Jengkol
Kecamatan Kesugihan Kabupaten Cilacap
- d. Nama Ayah : H. T. Syaefudin, S.Ag
- e. Nama Ibu : Hj. Siti Rochimah, S.Pd.I

2. Riwayat Pendidikan

a. Pendidikan Formal

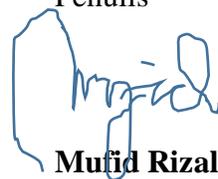
- 1) TK : Miftahul Huda Karang Jengkol lulus tahun 1998
- 2) SD : SD Negeri 01 Karang Jengkol lulus tahun 2004
- 3) SMP : SMP Negeri 01 Kesugihan lulus tahun 2007
- 4) SMA : SMA Negeri 01 Maos lulus tahun 2010
- 5) Perguruan Tinggi : IAIN Purwokerto lulus tahun 2015
Pascasarjana IAIN Purwokerto lulus tahun 2019

b. Pendidikan Non Formal

- 1) TPQ Sabilurrahman Karang Jengkol
- 2) Pondok Pesantren Jabal Nur Maos Cilacap
- 3) Pondok Pesantren Ath-Thohiriyyah Purwokerto

Purwokerto, 15 Januari 2019

Penulis



Mufid Rizal Sani