

1 PENDAHULUAN

Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas), Pasal 50 ayat (6) mengamanatkan bahwa perguruan tinggi harus melakukan pengawasan secara internal atas pendidikan tinggi yang diselenggarakannya. Ketentuan tersebut dijabarkan lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan yang mewajibkan struktur pengawasan horisontal di setiap satuan pendidikan dengan menerapkan sistem penjaminan mutu pendidikan. Sistem penjaminan mutu pendidikan tersebut bertujuan agar satuan pendidikan dapat memenuhi atau melampaui standar nasional pendidikan (SNP). Sistem Penjaminan Mutu terdiri atas Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME). SPMI dilaksanakan oleh satuan pendidikan, sedangkan SPME dilaksanakan oleh institusi di luar satuan pendidikan seperti Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (Sekneg 2005).

Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 50 Tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi, Pasal 2 menyebutkan bahwa (1) Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi bertujuan menjamin pemenuhan Standar Pendidikan Tinggi secara sistemik dan berkelanjutan, sehingga tumbuh dan berkembang budaya mutu. (2) Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi berfungsi mengendalikan penyelenggaraan pendidikan tinggi oleh perguruan tinggi untuk mewujudkan pendidikan tinggi yang bermutu (Kemendikbud 2014). Menurut Amirudin (2014), “Manajemen mutu adalah upaya sistematis melalui fungsi perencanaan, pelaksanaan, pemeriksaan atau pengendalian serta tindak lanjut terhadap semua unsur organisasi, baik internal maupun eksternal yang tercakup dalam dimensi material, metode, mesin, dana, manusia, lingkungan dan informasi untuk merealisasikan komitmen, kebijakan dan sasaran mutu yang telah ditetapkan dalam rangka memberikan kepuasan kepada pelanggan untuk masa sekarang maupun di masa depan”.

Komitmen Menteri Pendidikan Nasional untuk meningkatkan mutu pendidikan di Indonesia sangat dirasakan baik oleh pengelola dunia pendidikan maupun masyarakat sebagai pengguna lembaga pendidikan. Menteri Pendidikan Nasional telah menetapkan kebijakan yang sangat strategis berkaitan dengan peningkatan mutu atau kualitas pendidikan tinggi di Indonesia. Kebijakan tersebut dimaksudkan agar dunia pendidikan khususnya PT mampu bersaing di tingkat dunia (*world class university*-WCU). Dalam rangka peningkatan akuntabilitas dan pencitraan publik internasional, maka di jajaran Departemen Pendidikan Nasional telah menerapkan kebijakan bahwa setiap unit utama organisasi baik unit kerja pusat maupun daerah untuk meraih sertifikat ISO 9001:2008 sebagai bukti pengakuan dunia internasional terhadap dunia pendidikan di Indonesia.

Salah satu standar sistem manajemen mutu (SMM) yang telah berkembang adalah ISO 9001. ISO 9001 versi 2000 dan versi 2008 lebih mengutamakan pada pola *business process* yang terjadi dalam organisasi perusahaan. Dengan demikian hampir semua jenis usaha dapat mengimplementasikan sistem manajemen mutu

ISO 9001 ini (Hendartho 2014). Salah satu Sistem Manajemen Mutu yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, memungkinkan perbaikan yang berkelanjutan adalah ISO 9001:2008. Sertifikasi ISO 9001:2008 (QMS) adalah standar generik dan dapat diterapkan diseluruh organisasi.

Wangtry (2009) menyatakan bahwa inti dari implementasi standar mutu adalah terjaganya mutu hasil dari suatu produk, yaitu suatu sistem *knowledge sharing* yang memungkinkan setiap orang untuk menghasilkan hal sama dengan mutu sama, sehingga akan mengurangi ketergantungan terhadap satu orang. Rahmawaty (2017) menyebutkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan penerapan SMM ISO 9001:2000 terhadap kinerja organisasi.

Widodo (2011) menjelaskan bahwa versi ISO yang banyak disorot oleh dunia pendidikan adalah ISO 9000, yakni versi terbarunya dipublikasikan pada tahun 2008 meliputi empat seri, yaitu: (1) ISO 9000:2005 menguraikan dasar-dasar SMM dan merinci istilah-istilah yang digunakan dalam SMM; (2) ISO 9001:2008 merincikan persyaratan SMM suatu organisasi; (3) ISO 9004:2000 memberikan panduan untuk perbaikan berkelanjutan pada kinerja dan efisiensi menyeluruh pada organisasi; (4) ISO 1901:2002 memberikan panduan tentang pengauditan SMM dan audit manajemen lingkungan.

Lestari (2012) dalam penelitiannya berupaya melihat bagaimana pengaruh penjaminan mutu terhadap kinerja. Hasil yang didapat menunjukkan bahwa penerapan sistem penjaminan mutu internal dan sistem manajemen mutu ISO memiliki pengaruh bagi peningkatan kinerja.

Peningkatan manajemen mutu yang telah terstandarisasi diharapkan dapat meningkatkan kinerja perguruan tinggi dalam mewujudkan tujuan dan visi misinya. Seperti halnya Sistem Manajemen Mutu, kinerja juga memerlukan metode dalam pengukurannya. Khusus untuk bidang pendidikan pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan menggunakan metode *Academic Scorecard*. Selain *Academic Scorecard*, organisasi pendidikan bisa menggunakan ISO 9004:2009 dalam rangka meningkatkan kinerjanya.

Perumusan Masalah

Berdasarkan paparan di atas, maka sudah menjadi keharusan bagi para pelaku atau penyelenggara pendidikan untuk melakukan perubahan-perubahan mendasar, baik proses dan *output* pendidikan maupun sistem pengelolaan administrasi pendidikan. Saat ini unit kerja di Institut Pertanian Bogor (IPB) yang telah memperoleh sertifikat SMM ISO 9001:2008 adalah Program Manajemen dan Bisnis (MB), Direktorat Program Diploma IPB, Kantor Manajemen Mutu (KMM), Departemen AGH Faperta IPB, SDM IPB, Direktorat Administrasi Pendidikan, Direktorat Pengembangan Karir dan Hubungan Alumni, dan Unit Pelayanan Administrasi Akademik Sekolah Pascasarjana (SPs).

Sekolah Pascasarjana IPB sebagai unit yang ada di Institut Pertanian Bogor telah mendapatkan sertifikat Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada bulan Juni 2011 dengan ruang lingkupnya yaitu pada proses "Pelayanan administrasi pendidikan dari mulai proses penerimaan berkas sampai dengan proses penyerahan berkas", khususnya untuk layanan Surat Keterangan Aktif, Surat Izin Penelitian, Pengesahan Proposal, Legalisir Proposal, Pengesahan Tesis atau

Disertasi, Surat Keterangan Lulus dan Surat Pengembalian ke Instansi. Menurut klausul 8.2.2. SMM ISO 9001:2008 tentang audit internal, organisasi harus melakukan audit internal pada selang waktu tertentu yang bertujuan untuk memeriksa sejauh mana organisasi menerapkan SMM ISO 9001:2008 di lingkungan organisasinya; memeriksa kesesuaian penerapan dengan persyaratan SMM; menilai *gap* antara organisasi dengan standar ISO 9001:2008. Namun sejak mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008 dari 2011 sampai 2016 SPs-IPB belum pernah melakukan audit internal, audit *surveillance* maupun tinjauan manajemen. Selain itu, sertifikat ISO berlaku selama 3 tahun yang artinya mulai bulan Juni 2014 sertifikat ISO 9001:2008 yang diperoleh SPs-IPB sudah tidak berlaku lagi.

Kinerja dari suatu perguruan tinggi ditentukan oleh kinerja pimpinan perguruan tinggi itu, untuk mencapai kinerja yang efektif dari perguruan tinggi, diperlukan pimpinan yang berkualitas, berkemampuan, memiliki sikap kreatif yang tinggi, penuh komitmen, dapat berprestasi, serta lingkungan yang kondusif dan sinergis (Wiradinata 2011). Sampai saat ini perancangan terhadap kinerja SPs-IPB belum pernah dilakukan sehingga efektivitas pelaksanaan visi misi SPs-IPB belum bisa diukur keberhasilannya. Perancangan sistem manajemen kinerja organisasi dapat dilakukan dengan menggunakan metode *Academic Scorecard*. Hana, Rosiawan dan Sari (2013) menyebutkan bahwa apabila universitas telah memiliki sistem manajemen mutu (seperti ISO 9001:2008), perlu adanya pengintegrasian dengan standar untuk peningkatan kinerja organisasi seperti Sistem Manajemen Mutu ISO 9004:2009.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan tersebut, maka muncul pertanyaan-pertanyaan yang menjadi landasan pelaksanaan penelitian :

1. Bagaimana tingkat kepentingan di antara klausul SMM ISO 9001:2008 yang diterapkan di SPs-IPB?
2. Bagaimana sistem manajemen kinerja SPs-IPB dengan pendekatan *Academic scorecard* berbasis SMK ISO 9004:2009?
3. Bagaimana perancangan sistem manajemen kinerja SPs-IPB?

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Menganalisis tingkat kepentingan di antara klausul SMM ISO 9001:2008 yang diterapkan di SPs-IPB.
2. Menganalisis sistem manajemen kinerja SPs-IPB dengan pendekatan *Academic Scorecard* berbasis SMK ISO 9004:2009.
3. Merancang sistem manajemen kinerja SPs IPB.

Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam merancang Sistem Manajemen Kinerja SPs-IPB.