

PENINGKATAN MUTU PERGURUAN TINGGI PESANTREN MELALUI ISO 21001 : 2018

Moch Tohet*, Dimas Eko Cahyono,

Universitas Nurul Jadid, Paiton, Probolinggo, Jawa Timur

Article History:

Received: May, 2020

Accepted: June 2020

Published: July 2020

Keywords:

Quality improvement, university,
ISO 21001: 2018

*Correspondence Address:

ayikaynie2404@gmail.com

Abstract :

Higher education has a vital role in nation-building, it is a means to realize intellectuals in order to organize the life of an established nation. This paper aims to explore efforts to improve the quality of pesantren colleges through ISO 21001: 2018 in producing quality, skilled, and professional generations. The method used in this research is a qualitative approach. The informants in this study consisted of leaders, heads of institutions, and faculty leaders. Data collection techniques are carried out using interviews, observation, and documentation, in order to obtain accurate information about the material being studied. The data analysis technique uses data display, data reduction and drawing conclusions. The results of this study indicate that the application of ISO 21001: 2018 is capable of delivering quality administrative governance to the development and improvement of the quality of pesantren higher education. Do not forget the application of ISO is not the final step and does not automatically become a quality institution, the need for teamwork in increasing self-confidence, communication and developing independence.

Abstrak :

Perguruan tinggi (PT) memiliki peranan vital dalam pembangunan bangsa, ia merupakan sebuah sarana untuk mewujudkan kaum berintelektual guna menata kehidupan bangsa yang mapan. Tulisan ini bertujuan untuk menggali upaya peningkatan mutu perguruan tinggi pesantren melalui ISO 21001: 2018 dalam melahirkan generasi yang berkualitas, berkeahlian, dan profesional. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Informan dalam penelitian ini terdiri dari pimpinan, kepala-kepala lembaga, dan pimpinan fakultas. Teknik pengumpulan datanya dilakukan dengan menggunakan interview, observasi dan dokumentasi, guna memperoleh informasi yang akurat tentang materi yang dikaji. Teknik analisis datanya menggunakan data display, data reduction and drawing conclusions. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan penerapan ISO 21001: 2018 mampu melahirkan tata kelola administrasi yang berkualitas terhadap perkembangan dan peningkatan mutu pendidikan tinggi pesantren. Tak lupa penerapan ISO bukanlah langkah akhir dan tidak secara otomatis institusi menjadi bermutu, perlu adanya kerjasama tim (team work) dalam meningkatkan kepercayaan diri, komunikasi dan mengembangkan kemandirian.

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi (PT) adalah lembaga pendidikan tinggi yang aktivitasnya diwajibkan melakukan penaikan kualitas yang dapat diwujudkan melalui pelaksanaan pendidikan bermutu. Pendidikan dikatakan bermutu apabila dibuat secara sederhana, penting, dan memenuhi standar (Anshari, 2018). Suatu keniscayaan untuk mengabdikan pendidikan bermutu diperlukan tata kelola yang terstruktur dengan sangat rapi dan indah. Artinya, setiap komponen yang berada dalam satu poros harus bahu membahu menuntaskan kewajibannya sebagai pengelola satuan pendidikan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Rifa'i, 2017). Pada PT, meningkatnya mutu pendidikan menjadi efektif jika setiap pemilik kebijakan ikut berperan aktif mengarahkan perbaikan tersebut. Oleh karenanya pimpinan PT menyanggah peran vital dalam meningkatnya mutu pendidikan di satu institusi pendidikan (Primayana, 2016).

Pendidikan realitanya menyanggah kapasitas yang vital dalam melakoni hidup berbangsa dan bernegara, yakni dalam usaha menciptakan sumber daya manusia (SDM) berkualitas. Pendidikan adalah salah satu faktor hajat dasar untuk setiap manusia walaupun bukan satu-satunya faktor, karena mengaruhi pendidikan meningkatnya kesejahteraan rakyat dapat dikabulkan. Pendidikan berkontribusi secara masif di dalam mempengaruhi progres ekonomi negara. Hal ini tidak hanya karena pendidikan akan mempengaruhi terhadap kesuburan, tapi hal ini juga akan berimbas pada kemampuan masyarakat. Pendidikan dapat menjadikan SDM lebih cekatan paham dan rampung dalam menyongsong perubahan dan pembangunan tanah air (Sudarsana, 2016).

Pentingnya daya saing di PT yang berkembang seiring dengan semakin pesatnya laju era globalisasi. Menurut Hatten & Resenthal (2000) bahwa penguasaan bidang ilmu dan bidang teknologi sesuai dengan yang berdasarkan peningkatan mutu (Baharun, 2017) dan kemampuan dalam kreativitas dan ilmu pengetahuan sebagai tuntutan yang mutlak dalam kehidupan di masyarakat global (Hasanah, 2019). Engkoswara dan Aan Komariah (2011) mengemukakan bahwa manajemen pendidikan/ administrasi pendidikan "adalah suatu kesatuan yang memanfaatkan dan memberdayakan segala sumber yang tersedia melalui aktifitas dalam perencanaan, pengorganisasian/ penggerakan, memberikan motivasi dan kendali, pengawasan dan supervisi, dengan melakukan penilaian demi mewujudkan pendidikan yang lebih efektif berkualitas dan lebih efisien (Indriyanti, 2017).

Berbicara pada ranah transformasi pendidikan di Indonesia tentunya tidak bisa terlepas dari peran pesantren sebagai mozaik peradaban pendidikan berbasis Islam pertama (Muali, 2018) dan pengejawetahan transmisi nilai-nilai karakter para muda-mudi di bumi ibu pertiwi. Dinamika perkembangan pendidikan pesantren dalam mewarnai perjalanan bangsa ini tidak bisa dilihat sebelah mata. Upaya pesantren dalam meningkatkan dan mengembangkan kualitas pendidikan dilakukan dalam berbagai aspek, baik formal maupun informal dari tingkat dini sampai tingkat tinggi.

Dalam hal ini, sebagai instansi pendidikan yang berdiri secara otonom, perguruan tinggi di pesantren selain bertugas dalam membumikan nilai dan

pengetahuan berbasis keislaman (IMTAQ) (Faisol, 2017) juga dituntut dalam meningkatkan mutu dan kualitas pendidikan yang berbasis ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK).

Seyogyanya PT menjadi institusi paling utama yang dapat mengembangkan diri karena misi utama PT adalah menghasilkan intelektual berkualitas yang selalu melakukan penelitian untuk menghasilkan teori-teori anyar. Hasil pengkajian yang dihasilkan oleh para dosen dan unsur di dalamnya, dipergunakan oleh PT untuk memperbaiki institusi, sebagai suatu sistem, PT akan secara otomatis dan berkelanjutan dapat mengupgrade diri menjadi sebuah lembaga yang modern dan lebih maju dari lembaga yang lain. Karena demikian manajemen pendidikan tinggi harus selalu disesuaikan sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan kebutuhan masyarakat sesuai dengan hasil penelitian dan analisis dosen yang telah memahami karakteristik lembaganya.

Agar penerapan pola manajemen mutu dalam suatu institusi PT menjamin terlaksananya perbaikan mutu secara berkelanjutan. Institusi harus menyusun sistem mutu dalam bentuk pedoman mutu (*quality manual*), tertulis sebagai acuan bagi semua orang yang terlibat dalam pencapaian standar-standar kinerja mutu yang ditetapkan. Implementasi sistem manajemen mutu harus diaudit secara berkala dalam rangka memperoleh masukan untuk manajemen review untuk penyempurnaan system itu sendiri (Spanbauer,1992) (Syukron,2017).

Mutu PT Pesantren berkaitan erat dengan kemampuan institusi untuk menghadapi tantangan nasional dan global, termasuk membantu masyarakat dalam menangani problem kehidupan mereka. Mutu PT Pesantren juga yang menentukan kemampuan kompetisi antar institusi pendidikan baik pada tingkat lokal, nasional maupun internasional. Mutu PT Pesantren merupakan kemampuan menghasilkan layanan dan produk institusi dalam batas maksimal. Penyelenggaraan pendidikan tinggi yang bermutu dicirikan dengan antara lain kemampuannya dalam menghasilkan lulusan yang memiliki karakter dan jati diri yang berintegritas tinggi; menghasilkan lulusan yang bermutu tinggi; meningkatkan kemampuan penelitian; menghasilkan lulusan dan insan peneliti yang secara berkelanjutan berhasil meningkatkan kesehatan masyarakat, kemakmuran, keamanan, dan kesejahteraan umum (Hasyim, 2015).

Salah satu bagian dalam meningkatkan mutu PT pesantren ialah dengan tertib administrasi dan pelayanan. Sebab hal ini yang menjadikan masyarakat menaruh kepercayaan yang tinggi terhadap PT Pesantren tersebut. Dalam mencapai ini semua ada sebuah lembaga pengendali mutu yang menjadi tolak ukur kualitas mutu di ranah internasional, yaitu penerapan ISO 21001: 2018.

Salah satu upaya peningkatan mutu yang dalam hal ini PT pesantren bisa melalui ISO 21001: 2018. Sistem mutu ini adalah sistem yang mendorong lembaga pendidikan untuk menjadi lebih bertanggung jawab secara sosial dan menyediakan layanan pendidikan yang dapat diakses dan adil bagi peserta didik, sebagaimana penelitian yang pernah dilakukan oleh As'ari dengan judul Perbandingan Sistem Manajemen Mutu ISO, Standard BANPT dan Total

Quality Management di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengkaji dan memahami tentang pola serta upaya peningkatan mutu pendidikan tinggi pesantren melalui ISO 21001: 2018 terhadap Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo, perguruan tinggi pesantren perlu mendorong lahirnya tradisi akademik yang kritis berguna secara teoritis maupun praktis sehingga lahir umat yang handal. Administrasi akan lebih bisa diuji, ketersampaian pesan lebih akurat, membentuk tata kelola yang absolut dan akan memberikan dampak terhadap tingginya loyalitas masyarakat terhadap keberlangsungan pendidikan didalamnya sehingga akan mampu melahirkan PT pesantren yang berdaya saing global.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah usaha seorang peneliti dalam memahami bagaimana satu atau lebih individu mengalami fenomena tertentu, dengan menggunakan eksplorasi metode ilmiah dalam menghasilkan temuan sementara dan mengembangkan pemahaman tentang manusia, tempat, dan kelompok - kelompok tertentu (Larry, 2014).

Dalam hal ini peneliti ingin menganalisis dan memahami tentang pola peningkatan mutu yang ditempuh oleh Universitas Nurul Jadid, Paiton, Probolinggo, Jawa Timur, sebagai lembaga pendidikan tinggi pesantren, dalam meningkatkan mutu pendidikan tinggi terhadap institusinya melalui ISO 21001: 2018. Informan dalam penelitian ini terdiri dari pimpinan, kepala-Kepala lembaga, dan pimpinan fakultas.

Teknik pengumpulan datanya dilakukan dengan menggunakan interview, observasi dan dokumentasi, guna memperoleh informasi yang akurat tentang materi yang dikaji. Teknik analisis datanya menggunakan data display, data reduction and drawing conclusions. Peneliti kualitatif wajib mengumpulkan data-data penting seperti wawancara, observasi, dokumen, dan informasi audio visual (Creswell, 2014).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Peningkatan Mutu Perguruan Tinggi Pesantren Melalui ISO 21001 : 2018

Mutu merupakan proses terstruktur untuk memperbaiki keluaran yang dihasilkan. Mutu bukanlah benda magis atau sesuatu yang rumit. Mutu didasarkan pada akal sehat. Mutu menciptakan lingkungan bagi pendidik, orang tua, pejabat pemerintah, wakil-wakil masyarakat dan pemuka bisnis untuk bekerja sama guna menciptakan sumber daya yang dibutuhkan untuk memehi tantangan masyarakat dan akademik mereka baik sekarang dan dimasa depan. Bila mutu pendidikan hendak diperbaiki, maka perlu ada pemimpin dari para professional pendidikan karena setiap institusi berpandangan bahwa mutu adalah agenda utama dan tugas yang paling penting (Umam, 2018).

Perguruan Tinggi pesantren diharapkan dapat berperan secara optimal dan global, sebab selaku bagian dari satuan pendidikan dituntut untuk senantiasa merevitalisasi strateginya guna menjamin kesesuaian tuntutan

lingkungan dan persaingan dengan kekuatan internal yang dimilikinya. Mengingat ketidakmampuan satuan pendidikan dalam merespon peluang dan ancaman eksternal akan mengakibatkan menurunnya daya saing atau terhambatnya pencapaian kinerja satuan pendidikan itu. Jika hal ini dibiarkan maka akan mengancam kelangsungan satuan pendidikan yang bersangkutan (Idrus, 2016).

Perguruan tinggi pesantren perlu mendorong lahirnya tradisi akademik yang kritis berguna secara teoritis maupun praktis sehingga lahir umat yang handal dalam hal sains dan teknologi. Dalam konteks global saat ini diperlukan lahirnya umat yang mandiri dan berkepribadian yang berlandaskan pada identitas dan kemampuan diri serta semuanya harus ditopang dengan integritas moral yang tinggi (Bali, 2015).

Dalam meningkatkan mutu serta pelayanan pendidikan, Universitas Nurul Jadid (UNUJA) terus melakukan upaya strategis untuk mengabdikan hajat tersebut. Sebagai lembaga PT Pesantren tentunya harus mampu bersaing secara global untuk tetap mampu eksis dan terpercaya, salah satunya melalui sistem organisasi pendidikan ISO 21001: 2018.

Dengan upaya ini administrasi akan lebih bisa diuji, ketersampaian pesan lebih akurat serta ada tindakan manajemen terhadap ISO dalam upaya peningkatan mutu pendidikan. Dalam perjalanannya Universitas Nurul Jadid terlebih dahulu diberikan pemahaman terkait peta dokumen dan klausul dalam ISO 21001;2018. Adapun peta dokumen dalam ISO dibagi menjadi 3:

Pertama, dokumen level 1. Kaitannya dengan dokumen-dokumen kebijakan mutu,rensta, renov, seperti contoh: pedoman penerimaan karyawan.

Kedua, dokumen level 2. Setelah adanya pedoman penerimaan karyawan pada dokumen 1 kemudian diterjemahkan di dokumen level 2 terkait bagaimana proses rekrutmennya, pendaftarannya dan lain-lain.

Ketiga, dokumen level 3. Dalam dokumen ini akan lebih spesifik membuat bagaimana Standar Operasional Pelayanan (SOP) dari rangkaian pedoman dan proses yang ada pada dokumen 1 dan 2.

Setelah pemahaman peta dokumen diatas selesai maka akan dilakukan pre audit. Pre audit adalah suatu tahapan yang melihat seberapa siap suatu PT untuk melakukan sertifikasi. Dalam pre audit tersebut ada dokumen yang terdiri dari 3 level yakni; a. Observasi (temuan di lapangan), b. Dokumen valid, c. Dokumen tidak valid. Jika terdapat temuan pada dokumen pre audit tersebut maka akan disampaikan dokumen apa saja yang masih belum siap pada sidang nanti, setelah hasil pre audit tersebut keluar maka akan diberikan training yang bertujuan untuk meyiapkan dokumen-dokumen yang tidak siap seperti: dokumen tidak valid atau temuan dilapangan lainnya. Dalam masa training Universitas Nurul Jadid menjalankan selama 3 hari yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana cara membuat dokumen beserta SOP yang benar, setelah masa training tersebut selesai maka akan dilakukan pre audit kembali.

Dalam proses pre audit yang ke dua, di dalam ISO auditor pre audit yang pertama berbeda dengan auditor pre audit yang kedua dan orang yang memberikan training (*trainer*) tidak boleh melakukan audit (auditor) begitupun sebaliknya, karena terdapat perbedaan penilaian dari masing-

masing orang serta standarisasi yang ada dalam ISO memang benar-benar ketat dan menjadi kerahasiaan. Oleh karenanya, dibutuhkan persiapan yang matang dalam mempersiapkan dokumen tersebut. Nantinya dari temuan-temuan tersebut seperti: Observasi, Dokumen valid dan Dokumen tidak valid, hal itu yang akan dicek ketika proses Audit.

Dalam proses pre audit Universitas Nurul Jadid dipandu oleh 2 orang tim auditor yang kemudian dibagi menjadi dua bagian, oleh tim auditor nantinya akan diberikan jadwal dan target sarannya seperti: Lembaga-lembaga, fakultas-fakultas, program-program studi, dan BAUK di lingkungan Universitas Nurul Jadid. Dari hasil itulah Universitas Nurul Jadid akan ditinjau kembali, jika kemudian nilai observasi, data valid, dan tidak valid masih tinggi/ tidak bisa ditoleransi maka nantinya akan di audit lagi untuk ketiga kalinya.

Selanjutnya Pada tanggal 26-27 Februari 2020 Tim dari PT Global Group terlebih dahulu datang melaksanakan final audit kepada pihak manajemen Universitas Nurul Jadid untuk melaksanakan penilaian terhadap beberapa elemen dalam PT, yakni kepemimpinan, akseptabilitas, ethical conduct, tata kelola kampus, capaian kerja, dan manajemen resiko. Setelah itu pada tanggal 23 Maret 2020 mendapat konfirmasi dari PT Global Group bahwa sertifikat ISO UNUJA sudah dapat diterbitkan. Sementara itu sertifikat baru diperoleh pada tanggal 27 April 2020 setelah PT Global Group menyerahkan langsung kepada UNUJA. Dengan segala upaya serta proses yang telah dilalui Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo menjadi PT pesantren pertama di Indonesia yang memperoleh sertifikasi ISO untuk dua kategori sekaligus, yakni ISO 9001:2015 untuk bidang Sistem Manajemen Mutu, dan ISO 21001: 2018 untuk bidang Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan.

Kerjasama Tim (Team Work), merupakan kunci yang utama dalam manajemen mutu terpadu. Tim adalah sekelompok orang bekerja secara bersama-sama dan memiliki tujuan bersama yaitu untuk memberikan kepuasan kepada seluruh stakeholders. Kerja tim dalam sebuah organisasi merupakan unsur penting dalam manajemen mutu, sebab kerja tim akan meningkatkan kepercayaan diri, komunikasi dan mengembangkan kemandirian. Kerjasama tim dalam peningkatan mutu PT merupakan salah satu dari pemberdayaan kelompok kerjanya dengan pemberian tanggung jawab yang lebih besar. Eksistensi kerjasama dalam sebuah lembaga PT sebagai modal utama dalam meraih mutu dan kepuasan masyarakat melalui proses perbaikan mutu secara berkesinambungan (Mubarak, 2004). Kualitas sebuah PT adalah kualitas keseluruhan dalam PT tersebut, yang mencakup manajemen dan sumber daya manusia, tujuan organisasi, pelayanan, operasional, dan sebagainya (Syukron, 2017).

Tantangan Perguruan Tinggi di Era Globalisasi 4.0

Fakta menunjukkan bahwa Perguruan Tinggi (PT) yang berkualitas tinggi telah menjadi incaran bagi para lulusan Sekolah lanjutan atas. Berkualitas dapat diterjemahkan menjadi unggul dalam sistem proses belajar mengajar (Hambali, 2019) up to date dengan teknologi informasi, dan mampu menghasilkan lulusan yang handal. Kata "Globalisasi" sering disebut sebagai

pemicu bagi PT dalam mempromosikan institusinya kepada masyarakat. Faktanya, banyak slogan terpampang dimana-mana dengan menggunakan kata “globalisasi” menghiasi pamflet, iklan, brosur dan sebagainya.

Globalisasi dapat dipandang sebagai kesempatan untuk maju dan menjadi unggul dalam menghadapi persaingan global. Namun pihak lain mengasumsikan globalisasi sebagai hal yang menakutkan dan sifatnya destruktif. Pada dasarnya, Globalisasi merupakan kesatuan global semua aspek kehidupan tanpa ada batasan teritorial dimana dimungkinkan terjadinya pertukaran, perdagangan, penyebaran sumber daya, seperti modal, manusia, ilmu pengetahuan, dan teknologi. Penekanan dalam globalisasi terletak pada integrasi secara global dari semua negara melalui proses perdagangan bebas, pergerakan modal, migrasi sumber daya manusia, modal, dan iptek tanpa dapat dikendalikan dan dicegah oleh aturan dalam suatu negara tertentu. Oleh karena itu globalisasi sering dikatakan sebagai fenomena yang suka atau tidak suka, mau atau tidak mau, siap atau tidak siap akan dihadapi setiap negara dalam era globalisasi. Kompetisi dalam era globalisasi didasarkan pada keunggulan absolut yang tidak dapat dikendalikan atau diatur oleh pihak manapun.

Bentuk kongret dari pengaruh globalisasi dalam kehidupan PT di Indonesia telah dirasakan sejak satu dekade terakhir dimana negara maju dapat dengan bebas masuk dan bahkan mendirikan perguruan tinggi di Indonesia. Kurikulum dan proses belajar mengajar pun diadopsi dari negara asal tanpa harus mengikuti aturan dari Departemen Pendidikan Nasional begitu juga dengan dosen yang didatangkan dari luar. Seiring dengan itu, banyak juga PT di Nusantara yang telah menerapkan strategi mempertahankan mutu agar tetap bertahan di masyarakat (Sugiono, 2018). Strategi yang diterapkan diantaranya dalam bentuk kegiatan pertukaran dosen dan mahasiswa, joint program studi dengan menawarkan kuliah di luar negeri untuk semester tertentu, program dual degree, joint research untuk bidang tertentu dan sebagainya. Strategi ini dilakukan sebagai antisipasi untuk dapat bertahan dengan perguruan tinggi asing yang masuk di Indonesia (Wayong, 2017).

Manajemen Peningkatan Mutu Perguruan Tinggi

System penjaminan mutu di suatu institusi terdahulu populer dengan sebutan Total Quality Management (TQM). Menurut Edward Sallis (2013:13) bahwa *“Total Quality Management is a philosophy and a methodology which assist institutions to manage change and set their own agendas for dealing with the plethora of new external pressures.”* Pendapat di atas menekankan pengertian bahwa TQM merupakan suatu filsafat dan metodologi yang membantu berbagai institusi, terutama industri dalam mengelola perubahan dan menyusun agenda masing-masing untuk menanggapi tekanan-tekanan faktor eksternal.

Sedangkan Purnama (2016) mengemukakan MMT (Management Mutu Terpadu) ialah sistem terstruktur dengan serangkaian alat, teknik, dan filosofi yang didesain untuk melahirkan budaya perusahaan yang memiliki fokus terhadap konsumen, melibatkan partisipasi aktif para pekerja, dan perbaikan kualitas yang berkesinambungan yang menunjang tercapainya kepuasan konsumen secara total dan terus-menerus (Syuhud, 2019). Gaspersz (2008)

mengemukakan MMT ialah pendekatan manajemen sistematis yang berorientasi pada organisasi, pelanggan, dan pasar melalui kombinasi antara pencarian fakta praktis dan penyelesaian masalah, guna melahirkan peningkatan secara signifikan dalam kualitas, produktivitas, dan kinerja lain dari perusahaan (SILA, 2017).

Manajemen Mutu Terpadu yang dalam hal ini biasa disebut dengan TQM (Total Quality Management) diartikan sebagai sebuah pendekatan dalam menjalankan usaha yang berusaha memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya. Berdasarkan pengertian tersebut, maka penyelenggaraan pendidikan dengan manajemen mutu terpadu adalah menyelenggarakan pendidikan dengan mengadakan perbaikan berkelanjutan, baik produk lulusannya, penyelenggaraan atau layanannya, sumber daya manusia (SDM) yang memberikan layanan, yaitu kepala madrasah, para guru dan staf, proses layanan pembelajarannya dan lingkungannya. Pendidikan yang bermutu menghasilkan SDM yang bermutu sehingga meniscayakan adanya perbaikan mutu perbaikan agar menghasilkan SDM yang bermutu. Oleh karenanya, lembaga pendidikan harus berpikir hal terpenting yang harus dikelola dengan baik sehingga tidak mengarah pada hal-hal yang tidak substantive dan bahkan kurang berdampak positif terhadap peningkatan mutu (Mundiri, 2016).

Kualitas Perguruan Tinggi

Unsur pelaksana administratif PT harus melaksanakan fungsinya dengan kualitas yang mapan, agar unsur-unsur PT tersebut, seperti mahasiswa dan masyarakat yang membutuhkan pelayanannya merasa puas, karena fungsi, tugas, dan kebutuhannya sungguh dapat dipenuhi secara utuh. Kualitas pelayanan pelaksana administratif PT dapat dilihat dari beberapa segi: wujud, keandalan, daya tanggap, kepastian, dan tingkat empati seperti yang dikemukakan oleh Leonard Berry, A. Parasuraman, dan Valarie Zeithmal (McLeod, 1996). Pandangan para pemerhati dan praktisi pendidikan di Indonesia secara umum kualitas PT di Indonesia dinilai masih kurang memadai, tentunya kecuali UI, UGM, ITB yang sudah berhasil menembus peringkat relatif bagus di dunia. Kualitas sebuah PT antara lain ditandai oleh reputasi akademik, ketersediaan tenaga pengajar (dosen, peneliti) yang bermutu, serta ditopang oleh tradisi penelitian yang absolut dan tradisi penulisan ilmiah yang bagus (buku dan jurnal).

Namun, dalam aspek-aspek kunci itu kinerja PT di Indonesia dinilai masih rendah. Karena itu, tantangan utama ke depan adalah meningkatkan mutu dengan memperkuat sejumlah aspek yang amat fundamental tersebut. Dengan terpisahnya Depertemen dan Kementerian Pendidikan tinggi yang semula bergabung dengan Pendidikan dan Kebudayaan, sekarang bergabung dengan kementerian riset dan teknologi diharapkan akan terjadi perubahan yang fundamental dari paradigma pendidikan tinggi dari teaching university menjadi research university. Paling kurang lima faktor yang menentukan kualitas sebuah PT, (1) sarana dan prasarana yang mendukung (gedung, ruang perkantoran, ruang kuliah); (2) fasilitas yang memadai (perpustakaan,

laboratorium); (3) kualitas dosen dengan komitmen waktu yang cukup untuk mengajar; (4) kemampuan meneliti; dan (5) komitmen para dosen dan peneliti terhadap profesinya untuk terus berupaya meningkatkan kompetensi dan keahlian.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan publik di Indonesia sejujurnya masih sangat rendah sekalipun berbagai bentuk upaya telah dilakukan, pertama masih sangat birokratis, cenderung masih berbelit-belit dan dipersulit dengan biaya mahal. Fenomena semacam ini tetap marak walaupun telah diberlakukan UU No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih bebas dari KKN yang secara tegas menyatakan keharusan adanya kesamaan pelayanan, bukannya diskriminasi. Kedua, tidak adanya kepastian biaya dan waktu pelayanan. Ketidak pastian ini sering menjadi penyebab munculnya KKN, sebab para pengguna jasa cenderung memilih menyogok dengan biaya tinggi kepada penyelenggara pelayanan untuk mendapatkan kepastian dan kualitas pelayanan, kenyataan di masyarakat banyak pejabat dan aparat yang telah tertangkap tangan (OTT) dalam berbagai kasus perijinan. Ketiga, rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Ini merupakan konsekuensi logis dari adanya diskriminasi pelayanan dan ketidak pastian Sebagai salah satu bentuk jasa yang melibatkan tingkat interaksi yang tinggi antara penyedia dan pemakai jasa. Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan serta adanya konsep yang jelas.

ISO 21001: 2018 (Sistem Manajemen Mutu)

Penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO merupakan trend yang berkembang dalam dunia industri dan sudah merambah ke dunia pendidikan. Banyaknya lembaga pendidikan yang berusaha untuk mendapatkan sertifikasi ISO tidak terlepas dari adanya keinginan untuk berkiprah di kancah nasional bahkan internasional. Menang dalam kompetisi dan memiliki reputasi yang membanggakan merupakan bagian penting untuk mempertahankan eksistensi institusi. Pemikiran seperti ini tidak salah mengingat tantangan global perlu diantisipasi secara cepat dan tepat. SMM ISO bisa menjadi salah satu pilihan untuk membangun institusi pendidikan yang kuat dan adaptif terhadap perubahan. Meskipun demikian memperoleh sertifikat ISO bukanlah langkah akhir dan tidak secara otomatis institusi menjadi bermutu. Penerapan SMM ISO merupakan pintu masuk untuk penerapan manajemen mutu terpadu (TQM) yang tujuan akhirnya adalah untuk memberikan kepuasan terhadap customer, dengan cara melakukan perbaikan mutu berkelanjutan pada semua aspek dan semua aktivitas institusi (Syukron, 2017).

ISO (International Organization for Standardization) didirikan di Geneva Switzerland pada tahun 1946. Istilah ISO berasal dari bahasa Mesir yakni isos yang berarti Oneness, merupakan standar penjaminan mutu dan manajemen mutu internasional. SMM ISO sudah digunakan oleh beberapa negara dan

sudah menjadi persyaratan untuk industri dan sebagian institusi nonprofit. Istilah SMM ISO 9000 di Amerika disebut dengan seri Q90 ANSI (American Nation Standards Institute) / ASQC (American Society for Quality Control), di Inggris disebut BS 5750. SMM ISO merupakan standar internasional terkini bagi manajemen mutu untuk sertifikasi sistem mutu. ISO 9001 menyiapkan kerangka kerja untuk membangun praktek yang konsisten, berisi standar yang mengkafer desain produk, pengembangan, produksi, instalasi, dan servis. ISO 9000 menggabungkan siklus perbaikan berkelanjutan sebagaimana dapat dilihat dari klausul-klausul review manajemen, internal audit dan tindakan korektif. SMM ISO menurut Kadir membantu institusi dalam membuat perencanaan, manajemen, produksi dan pengembangan sumber daya manusia untuk menyediakan layanan dan produk sesuai permintaan customer (Asy'ari, 2015).

Tujuan Umum Standar ISO 21001: 2018

Standar ISO 21001: 2018 adalah sistem manajemen organisasi pendidikan yang disesuaikan dari ISO 9001: 2015. Standar ini disusun khusus untuk sektor pendidikan dalam mencapai tujuan dan menjalankan fungsi utamanya, yaitu memberikan pendidikan yang bermutu. Standar ISO 21001 ini memiliki prinsip-prinsip yang mendorong lembaga pendidikan untuk menjadi lebih bertanggung jawab secara sosial dan menyediakan layanan pendidikan yang dapat diakses dan adil bagi peserta didik (Khoiri, 2020).

Standar ISO 21001: 2018 membantu lembaga pendidikan dalam meningkatkan kepuasan peserta didik, tenaga pendidik dan kependidikan, serta penerima manfaat lainnya. Persyaratan standar ISO 21001: 2018 bersifat umum dan dapat diterapkan oleh semua lembaga yang berbasis kurikulum, baik formal maupun informal, mulai dari taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi, atau mulai dari lembaga kursus dan pelatihan dengan metode tatap muka langsung hingga pembelajaran elektronik (*e-learning*).

Tujuan utama dari Standar ISO 21001: 2018 adalah untuk mengevaluasi apakah lembaga pendidikan telah memenuhi kebutuhan peserta didik dan penerima manfaat layanan pendidikan lainnya. Melalui pemenuhan klausul Standar ISO 21001: 2018, lembaga pendidikan akan dapat menyediakan produk dan layanan pendidikan yang dapat memenuhi persyaratan yang diharapkan dari pihak-pihak berkepentingan (SILA, 2017).

Manfaat ISO 21001: 2018

Penerapan suatu system harus dapat memberikan dampak dan manfaat positif bagi lembaga, begitu pula dengan penerapan Standar ISO 21001: 2018. Berikut kami paparkan manfaat penerapan ISO 21001: 2018, baik manfaat secara umum maupun manfaat secara bisnis. Secara umum, penerapan ISO 21001: 2018 akan:

Pertama, Menyelaraskan kegiatan lembaga dengan kebijakan, misi dan visi lembaga,

Kedua, Meningkatkan tanggung jawab sosial dengan menyediakan pendidikan berkualitas yang inklusif dan adil untuk semua peserta didik,

Ketiga, Sebagai proses dan alat evaluasi yang tepat untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi,

Keempat, Meningkatkan kredibilitas lembaga Pendidikan,

Kelima, Peningkatan berkelanjutan melalui pemantauan terus-menerus untuk meningkatkan proses pembelajaran(Annunayyah, n.d.).

Adapun manfaat secara bisnis, penerapan ISO 21001: 2018 akan:

Pertama, Meningkatkan daya saing dan meningkatkan kualitas pendidikan karena ISO 21001: 2018 mengadopsi praktik terbaik dari industri pendidikan yang diakui secara internasional,

Kedua, Meningkatkan kepuasan peserta didik dan penerima manfaat lainnya sehingga berpengaruh terhadap reputasi,

Ketiga, Meningkatkan kepercayaan publik bahwa lembaga memiliki standar mutu pendidikan yang diakui secara internasional(Santosa, 2017).

Implementasi dan Sertifikasi ISO 21001: 2018

Proses implementasi dan sertifikasi ISO 21001: 2018 hampir sama dengan standar ISO lainnya. Bahkan prosesnya akan lebih mudah bagi instansi yang telah mengimplementasikan standar lain di lembaganya. Berikut dipaparkan secara singkat langkah-langkah implementasi dan sertifikasi ISO 21001:

Langkah 1: Gap Analysis (Kriteria ISO 21001: 2018 dibandingkan dengan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan yang sudah ada)

Gap Analysis bertujuan melihat persentase pemenuhan lembaga pendidikan terhadap Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan ISO 21001: 2018. Untuk melakukan *Gap Analysis*, diperlukan sebuah *tools Gap Analysis* untuk mengevaluasi lembaga.

Langkah 2: Penyusunan Dokumen ISO 21001: 2018

Jika telah memiliki dokumen ISO 9001, penyusunan dokumen ISO 21001 akan menjadi lebih mudah walaupun ISO 21001 akan lebih spesifik. Terdapat beberapa perbedaan terminologi dan definisi namun secara umum, prosedur-prosedur utama dalam ISO 9001 dapat digunakan namun dengan beberapa penyesuaian. Namun jika belum pernah menjalankan standar lain selain ISO 21001, maka harus menyusun dokumen terlebih dulu. Bisa mempelajari secara online atau dapat meminta bantuan konsultan ISO dalam penyusunannya. Perlu diperhatikan bahwa format dokumentasi masing-masing lembaga akan berbeda tergantungkebutuhan. Yang dimaksud dokumen diatas dapat berbentuk apapun,baik*softcopy*maupun*hardcopy*tergantung kebutuhan(Slamet, 2017).

Langkah 3: Training & Implementasi ISO 21001: 2018

Sosialisasi, pelatihan, atau metode lain yang dapat meningkatkan kesadaran tenaga pendidik dan tenaga kependidikan terhadap implementasi ISO 21001 merupakan faktor penting keberhasilan penerapan ISO 21001 di lembaga.

Langkah 4: Internal Audit ISO 21001: 2018

Internal audit yang terprogram dengan baik akan membantu lembaga untuk memastikan implementasi ISO 21001 berjalan sesuai dengan persyaratan. Internal audit juga berguna sebagai alat evaluasi sehingga penerapan ISO 21001 dapat optimal secara bertahap.

Langkah 5: Sertifikasi ISO 21001: 2018

Jika telah memenuhi seluruh persyaratan yang diwajibkan oleh ISO 21001, maka dapat mengundang badan sertifikasi untuk menilai apakah telah memenuhi standar ISO 21001 dan layak mendapatkan sertifikat.

Institusi dapat bekerjasama dengan konsultan ISO untuk melaksanakan langkah-langkah implementasi dan sertifikasi diatas agar program peningkatan sistem manajemen di lembaganya dapat terlaksana secara efektif dan efisien (Khoiri et al., 2020).

KESIMPULAN

Di tengah pesatnya persaingan global, peningkatan mutu bukan lagi sebagai pilihan, namun sebagai kebutuhan yang mendesak untuk dilakukan. Proses pengelolaan perguruan tinggi sudah saatnya diarahkan untuk mengakomodir kebutuhan masyarakat agar bisa bersaing secara global. Maka dari itu, pimpinan perguruan tinggi semestinya memahami bagaimana membangun motivasi, spirit dalam peningkatan mutu sehingga mampu mengakomodir kebutuhan masyarakat. Tidak ada sesuatu yang tidak berubah, semua pasti akan mengalami suatu perubahan. Begitu juga dengan organisasi pendidikan tinggi, yang harus mampu beradaptasi dengan lingkungannya. Dibutuhkan suatu manajemen yang berkualitas dalam proses menuju sebuah perubahan, sehingga perubahan menjadi lebih terarah.

Era Revolusi 4.0 selalu menghadirkan perubahan-perubahan secara cepat yang sering sulit untuk diikuti oleh masyarakat awam. Oleh sebab itu, perguruan tinggi pesantren harus mampu memfungsikan dirinya sebagai lembaga dakwah dan mutu dalam suatu perguruan tinggi sangat menentukan kemajuan suatu perguruan tinggi serta output yang dihasilkan. Berbagai inovasi dan cara harus senantiasa diikhtiyarkan secara terus menerus. Tantangan diatas harus menjadi warning bagi Perguruan Tinggi pesantren agar dapat meningkatkan kualitas mutu pendidikannya salah satunya melalui ISO 21001: 2018. Pendidikan tinggi bermutu dapat dikatakan berhasil jika mampu memberikan layanan sesuai harapan "pelanggan pendidikan" dan menghasilkan produk yang memuaskan, khususnya masyarakat pengguna jasa pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, N., Siswanto, F., & Hakim, L. (2018). Membangun Budaya Mutu yang Unggul dalam Organisasi Lembaga Pendidikan Islam. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(1), 80-93.
- Annuqayah, A. W. I. I. K. (n.d.). *Pengembangan Mutu Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Pesantren Melalui Pendekatan Total Quality Manajemen*. 184-201.
- Asy'ari, H. (2015). Perbandingan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 , Standard BAN- PT dan Total Quality Management di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. *Jurnal Pendidikan Islam*, IV, 141-157.

- Baharun, H. (2016). Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Competitive Advantage Pada Lembaga Pendidikan Islam. *At-Tajdid: Jurnal Ilmu Tarbiyah*, 5(2), 243–262.
- Baharun, H., & Ardillah, R. (2019). *Virtual Account Santri: Ikhtiyar Pesantren Dalam Memberikan Layanan Prima Berorientasi Customer Satisfaction*. 10(1), 1–20.
- Bali, M. M. E. I. (2015). *Perguruan Tinggi Islam Berbasis Pondok Pesantren*. 1–14.
- Faisol, M. (2017). Peran Pondok Pesantren dalam Membina Keberagaman Santri. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1(2), 37–51. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Fitriyah, W., Wahid, A. H., & Muali, C. (2018). Eksistensi Pesantren Dalam Pembentukan Kepribadian Santri. *Jurnal Studi Keislaman Dan Ilmu Pendidikan*, Vol.(No. 2), 1–19.
- Hasan Baharun, Z. (2017). *Manajemen Mutu Pendidikan: Ikhtiar dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Madrasah melalui Pendekatan Balanced Scorecard*. Tulungagung: Akademia Pustaka.
- Hengki Primayana, K. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Di Perguruan Tinggi. *Jurnal Penjaminan Mutu*, 1(2), 7. <https://doi.org/10.25078/jpm.v1i2.45>
- Idrus, S. A. J. Al. (2016). *Konstruksi Dan Implikasi Pengembangan Pendidikan Tinggi Pada Pondok Pesantren Menghadapi Persaingan Global*. 10(2), 223–236.
- Idrus, S. A. J. al, & IAIN. (2016). Menakar Peran Pesantren Dalam Mengembangkan Pendidikan Tinggi Menghadapi Era Globalisasi. *Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Pendidikan*, 14(2), 238–257.
- Indriyanti, A. (2017). Peningkatan Mutu Dalam Manajemen Sdm Untuk Daya Saing Perguruan Tinggi Di Era Globalisasi. *Prima Ekonomika*, 8(1), 74–85.
- Khoiri, I., Consultant, I. S. O., Secara, T. P., Dini, P. U., & Ios, S. (2020). *Sistem manajemen organisasi pendidikan iso 21001: 2018*. 43, 102–104.
- Mubarak, F. (2004). *Faktor dan indikator mutu pendidikan islam*. 1(1), 10–18.
- Mundiri, A. (2016).. *Jurnal Pendidikan*, 3(2), 58–72.
- Rifa'i, M. (2017). Kebijakan Pendidikan Islam dalam Era Otonomi Daerah. *Al-Strategi Lembaga Pendidikan Islam dalam Membangun Branding Image Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1(1), 99–114.
- Santosa, I. A. & A. (2017). *Dinamika Lptk Menuju Perguruan Tinggi Kelas Dunia (World Class University/WCU)*. 31(1), 43–54.
- Saufi, A., & Hambali. (2019). Menggagas Perencanaan Kurikulum Menuju Sekolah Unggul. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 03(01), 29–54.
- SILA, I. M. (2017). Peranan Manajemen Mutu Pendidikan Tinggi Berbasis SPMI Dalam Meningkatkan Pelayanan Untuk Mewujudkan Pendidikan Berkualitas. *Jurnal Kajian Pendidikan Widya Accarya FKIP Universitas Dwijendra*, (2085–0018), 1–10.
- Slamet. (2017). Implementasi Standar Manajemen ISO 9001: 2015 Pada Lembaga Amil Zakat (LAZ) Nasional (Studi NU Care-LAZISNU). *Al-Idarah: Jurnal Manajemen Dan Administrasi Islam Implementasi*, 1(1), 43–66.

- Sudarsana, I. K. (2016). Peningkatan Mutu Pendidikan Luar Sekolah Dalam Upayapembangunan Sumber Daya Manusia. *Jurnal Penjaminan Mutu*, 1(1), 1. <https://doi.org/10.25078/jpm.v1i1.34>
- Sugiono. (2018). Strategic Planning: Shaping Or Emerging From Organisations. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(2), 177–184.
- Suhermanto, S., & Anshari, A. (2018). Implementasi TQM terhadap Mutu Institusi dalam Lembaga Pendidikan. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(1), 107–113. <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v2i1.259>
- Syuhud, S. (2019). Partisipasi Dalam Pengambilan Keputusan Strategis Di Pondok Pesantren. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(2), 37–48. <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v3i2.658>
- Syukron, B., & Lampung, I. M. (2017). Implementasi manajemen mutu terpadu: studi transformasi pada perguruan tinggi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis*, 5(1), 51–62.
- Umam, M. K. (2018). *Peningkatan mutu pendidikan melalui manajemen peserta didik*. 6(2), 62–76.
- Wahid, A. H., & Hasanah, I. (2019). Penguatan Etika Kehumasan melalui Reorientasi Humas pada Lembaga Pendidikan Islam. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 03(02), 25–36.
- Wayong, M. (2017). Menuju Era Globalisasi Pendidikan: Tantangan dan Harapan bagi Perguruan Tinggi di Tanah Air. *Inspiratif Pendidikan*, 6(2), 219–233. <https://doi.org/10.24252/ip.v6i2.5223>
- www.ISO.org/Standart/66266.html