

ISO 21001:2018: Upaya Mewujudkan Budaya Mutu pada IAIN Metro

Buyung Syukron
Institut Agama Islam Negeri Metro
Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, Indonesia
buyung.syukron@metrouniv.ac.id

Fitri Sari
Institut Agama Islam Negeri Metro
Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, Indonesia
fitrisari@metrouniv.ac.id

Sarah Ayu Ramadhani
Institut Agama Islam Negeri Metro
Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, Indonesia
sarahayuramadhani@metrouniv.ac.id

Hasrun Afandi UmpuSinga
Institut Agama Islam Negeri Metro
Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, Indonesia
hasrunafandi@metrouniv.ac.id

Muhammad Mujib Bhaidowi
Institut Agama Islam Negeri Metro
Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, Indonesia
mujibbaidhowi@metrouniv.ac.id

Muhammad As'adur Rofik
Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Batu Bara Sumatra Utara
Empat Negeri, Lima Puluh, Kabupaten Batu Bara, Sumatra
Utarasadurrofik810@gmail.com

DOI:

Abstrak

IAIN Metro menjadi salah satu lembaga pendidikan tinggi yang memiliki urgensi dan peran penting dalam ikut mencerdaskan pembangunan bangsa sekaligus menjadi salah satu instrumen penentu dalam mewujudkan insan pendidikan yang berakhlakul karimah. Konsistensi dan komitmen manajemen budaya mutu menjadi kata kunci bagi IAIN Metro dalam mencapai kualitas output yang dihasilkan. Artikel ini bertujuan untuk menggali informasi dan fakta melalui data-data yang ada di IAIN Metro dalam menjamin komitmen terselenggaranya budaya mutu melalui penerapan ISO 21001:2018. Metode yang digunakan dalam menggali berbagai informasi dan fakta tentang penerapan ISO 21001:2018 dalam kerangka penguatan manajemen mutu pada IAIN Metro dilakukan melalui pendekatan kualitatif. Informan dalam penelitian ini terdiri dari pimpinan IAIN Metro, Ketua-Ketua lembaga, dan pimpinan fakultas. Untuk mendapatkan data dan informasi yang valid dan akurat, maka pengumpulan data dilakukan melalui interview, observasi dan dokumentasi, Teknik analisis data yang digunakan adalah display, data reduction, dan drawing conclusions. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan ISO 21001:2018 dalam memperkuat manajemen budaya mutu di IAIN Metro dilakukan melalui Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan (SMOP) dengan menerapkan model tata kelola organisasi yang berkualitas melalui sinergisitas seluruh komponen dan elemen yang ada dengan merujuk pada klausul yang diatur dalam ISO 21001:2018. Memang dalam penguatan manajemen budaya mutu pada IAIN Metro ISO 21001:2018 bukanlah satu-satunya instrumen, tapi kehadiran instrumen tersebut dirasakan mampu menjadi instrumen yang mendukung eksistensi proses, sistem, komitmen dan kebijakan yang diterapkan berdasarkan klausul yang ada pada ISO 21001:2018 tersebut.

Kata Kunci: ISO 21001:2018, Manajemen Mutu, Budaya Mutu, SMOP

Abstract

IAIN Metro is one of the higher education institutions that has an urgency and an important role in participating in educating the development of the nation as well as being one of the determining instruments in realizing educational people

who have good morals. Consistency and management commitment to quality culture are keywords for IAIN Metro in achieving quality output. This article aims to dig up information and facts through existing data at IAIN Metro in ensuring the commitment to the implementation of a quality culture through the implementation of ISO 21001:2018. The method used in digging up various information and facts about the implementation of ISO 21001:2018 within the framework of strengthening quality management at IAIN Metro is carried out through a qualitative approach. Informants in this study consisted of leaders of IAIN Metro, heads of institutions, and faculty leaders. To obtain valid and accurate data and information, data collection was carried out through interviews, observation and documentation. The data analysis techniques used were display, data reduction, and drawing conclusions. The results of the study show that the application of ISO 21001: 2018 in strengthening quality culture management at IAIN Metro is carried out through the Education Organization Management System (SMOP) by implementing a quality organizational governance model through the synergy of all existing components and elements by referring to the clauses regulated in ISO 21001:2018. Indeed, in strengthening quality culture management at IAIN Metro ISO 21001: 2018 is not the only instrument, but the presence of this instrument is felt to be an instrument that supports the existence of processes, systems, commitments and policies implemented based on the clauses in ISO 21001: 2018.

Keywords: ISO 21001:2018, Quality Management, Quality Culture, SMOP

A. Pendahuluan

Indikator menjadi PTKIN yang berkualitas salah satunya ditentukan oleh manajemen budaya mutu pendidikan dan pelaku dari budaya mutu itu sendiri. IAIN Metro sebagai salah satu organisasi pendidikan tinggi yang secara langsung menjadi bagian dari PTKIN harus menjadikan budaya mutu pada seluruh komponen organisasi yang ada didalamnya menjadi program utama dalam memberikan berbagai proses layanan akademik dan non akademik. Untuk memenangkan sebuah persaingan, IAIN Metro harus memulai proses pelayanan yang berkualitas dengan menjadikannya sebagai prioritas utama. Eksistensi manajemen budaya mutu harus dijadikan salah satu strategi oleh IAIN Metro untuk menciptakan ekspektasi kepuasan konsumen (stakeholder).

Secara entitas IAIN Metro sebagai pendidikan tinggi memiliki dimensi fungsi dan tanggung jawab sebagai penyelenggara pendidikan

yang meliputi dimensi: a) korporasi, b) etis, c) sosial, d) pendidikan, dan e) dimensi keilmuan (Firdaus, 2012). Berbagai dimensi ini menjadi diferensiasi yang secara organisasi membedakan IAIN Metro dengan organisasi-organisasi lainnya. Untuk mengelola berbagai dimensi tersebut maka IAIN Metro sebagai organisasi harus memiliki dan menerapkan budaya mutu serta indikator berupa instrumen (dokumen/kebijakan) internal dan eksternal. Ini sekaligus memberikan justifikasi bahwa IAIN Metro harus memiliki sistem manajemen dalam organisasi handal yang menjadi unsur pelaksana organisasi. Handal dalam mengantisipasi agar IAIN Metro sebagai lembaga sosial tidak kehilangan orientasi utama berupa proses dan layanan yang bermutu.

Kualitas sebagai sasaran utama dari penerapan manajemen budaya mutu dalam konteks IAIN Metro harus pula diterjemahkan secara komprehensif sebagai sebuah gerakan total yang tidak bisa dilakukan secara terpisah. Pencapaian manajemen budaya mutu pada IAIN Metro membutuhkan pemikiran dari seluruh komponen organisasi untuk bersikap menerima (*awareness*) terhadap berbagai perubahan positif yang terjadi dan juga sikap kritik dalam upaya mencapai kesuksesan mutu itu sendiri (Spanbauer, 1992).

IAIN Metro sebagai salah satu PTKIN adalah lembaga pendidikan tinggi yang telah mengadopsi ISO 21001:2018 untuk dijadikan salah satu standar dan juga instrumen yang mendukung terciptanya penguatan manajemen budaya mutu. Kehadiran ISO 21001:2018 membantu sebuah institusi pendidikan dalam membuat perencanaan, manajemen, dan pengembangan sumber daya manusia untuk menjawab kebutuhan dan permintaan "customer" akan sebuah produk yang berkualitas (Asy'ari, 2015). Prinsip ISO 21001:2018 bertujuan mendorong institusi pendidikan untuk menjadi lebih baik dan bertanggung jawab terhadap seluruh proses penyediaan layanan pendidikan yang dimiliki (Sila, 2017; Khoiri, Dini and Ios, 2020). Dengan kata lain, manajemen budaya mutu dalam konteks IAIN Metro harus ditransliterasikan sebagai tingkat relevansi antara penyelenggaraan pendidikan dengan ketersediaan kebijakan internal dan eksternal yang mendukung lahirnya budaya mutu itu sendiri.

Penerapan klausul ISO 21001:2018 pada lingkungan IAIN Metro harus diwujudkan sebagai upaya massif oleh lembaga dalam memberikan kontribusi pengaruh terhadap organisasi dalam mencapai Budaya mutu. Penerapan dan sinergi diantara keduanya akan memberikan impact besar dalam melahirkan intelektual yang berkualitas. ISO 21001:2018 akan

menuntut dan menuntun IAIN Metro menjadi institusi tinggi keagamaan yang dapat mengembangkan diri sekaligus melakukan upgrading terhadap ketersesuaian terhadap karakteristik penyelenggaraan pendidikan yang dijalankan dengan kebutuhan serta perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan masyarakat. ISO 21001:2018 bukan saja menjadi trend yang saat ini berkembang dalam dunia pendidikan, akan tetapi menjadi sebuah kebutuhan yang bersifat transformatif dalam menjadikan IAIN Metro menjadi organisasi pendidikan yang menjadikan budaya mutu melalui penerapan ISO tersebut menjadi lebih terstruktur dan tersistematis dalam tataran implementasinya.

Internalisasi dan integrasi secara totalitas antara manajemen budaya mutu dan ISO 21001:2018 akan menjadi sebuah kekuatan besar bagi IAIN Metro untuk menjadi sebuah PTKIN yang kompetitif dan menjadi kompetitor yang akan dipertimbangkan oleh PTKIN lainnya dalam dunia pendidikan tinggi. Eksistensi budaya mutu dan ISO 21001:2018 menjadi langkah sekaligus solusi positif dalam memberdayakan sumber daya organisasi yang dimilikinya. Penerapan ISO 21001:2018 dapat menjadi parameter bahwa IAIN Metro saat ini sedang berada pada wilayah membangun mutu melalui berbagai pendekatan secara terpadu atau lebih dikenal dengan Total Quality Management. Peneliti tentu saja berasumsi bahwa berbagai giat dalam upaya membangun manajemen budaya mutu melalui penerapan ISO 21001:2018 dalam ruang lingkup IAIN Metro adalah salah satu langkah progresif dalam upaya mengantisipasi serta menjawab perubahan global melalui penataan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan (SMOP) yang lebih bermutu juga.

B. Metode Penelitian

Metode yang peneliti gunakan adalah melalui pendekatan kualitatif. Melalui pendekatan ini peneliti berusaha memahami bagaimana satu atau lebih individu mengalami fenomena tertentu, tentu saja penggunaan metode ilmiah menjadi penting agar temuan sementara dan perdasarkan data dan fakta yang diperoleh benar-benar qualified yang meliputi subyek dan obyek yang diteliti.

Dalam konteks penelitian ini, fokus peneliti adalah melakukan analisis dan memahami tentang klausul ISO 21001:2018 dan penerapannya yang di relevansikan dalam mendukung penguatan kebijakan dan penerapan manajemen budaya mutu di IAIN Metro. Informan dalam penelitian ini tentu saja berbagai pihak yang berkompeten terhadap

penerapan ISO 21001:2018 dalam penguatan kampus merdeka yang meliputi: pimpinan PTKIN, Ketua Lembaga, dan pimpinan fakultas yang dilakukan melalui teknik pengumpulan data berupa interview, observasi dan dokumentasi. Sementara untuk analisis data, peneliti menggunakan display, data reduction dan drawing conclusion. Dipilihnya bentuk analisis data ini dikarenakan mewajibkan peneliti melalui alat pengumpul data di atas menghasilkan informasi yang akurat tentang berbagai data yang diperoleh untuk dikaji.

C. Hasil dan Diskusi

Penerapan Klausul ISO 21001:2018 Dalam Mendukung Penguatan Manajemen Budaya Mutu Pada IAIN Metro

Pada pembahasan sebelumnya disebutkan bahwa terdapat 10 (sepuluh) klausul utama dalam ISO 21001:2018. Masing-masing klausul memiliki sub-sub klausul yang mempersyaratkan bagi sebuah organisasi pendidikan melalui Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan (SMOP) untuk mengimplementasikannya. Dalam kerangka manajemen budaya mutu maka penerapan klausul-dan sub klausul dalam ISO 21001:2018 menjadi mutlak dan harus dilakukan agar optimalisasi pencapaian mutu dapat terwujud dengan baik.

Dengan penerapan tersebut, organisasi pendidikan dalam hal ini aspek manajemen dan administrasi pengelolaan pendidikan akan lebih bisa diuji, memiliki validitas/akurasi ketersampaian pesan serta terdapat berbagai tindakan manajemen yang diambil dalam memenuhi berbagai klausul dan klausul yang diamanahkan oleh ISO 21001:2018. Kesemuanya dilakukan dalam kerangka peningkatan mutu pendidikan. Dalam proses implementasinya, IAIN Metro dalam upaya pengembangan manajemen budaya mutu berbasis ISO 21001:2018 ini harus terlebih dahulu memiliki konsep dan pemahaman terkait peta dokumen dan klausul dalam ISO 21001:2018. Secara umum peta dokumen dalam mendukung penerapan ISO 21001:2018 dalam upaya penguatan manajemen budaya mutu dibagi menjadi 3 (tiga): 1) dokumen level 1. Terkait dengan hal ini maka eksistensi dokumen yang harus dan mutlak diperlukan meliputi: kebijakan mutu, rensta, renop, seperti contoh: pedoman penerimaan karyawan. 2) dokumen level 2. Dokumen level 2 adalah berbagai turunan dari dokumen level 1 yang menjelaskan bagaimana proses itu dilakukan. 3) dokumen level 3. Dalam Dokumen ini akan lebih spesifik membuat bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) dari rangkaian pedoman dan proses yang ada

pada dokumen level 1 dan level 2. Organisasi diwajibkan memiliki dokumen lainnya dan relevan dalam mendukung penerapan manajemen budaya mutu yang dilakukan. Dokumen ini misalnya: sasaran mutu, evaluasi kinerja, panduan dan pedoman evaluasi diri, peta resiko manajemen (risk management). Kesemua dokumen ini adalah dokumen pendukung yang bersifat wajib dan menjadi standar penerapan sekaligus alat ukur yang digunakan dalam implementasi manajemen budaya mutu pada IAIN Metro.

Penerapan ISO 21001:2018 dalam upaya memperkuat manajemen budaya mutu pada IAIN Metro dilakukan melalui optimalisasi pemenuhan klausul dan sub klausul yang dipersyaratkan oleh ISO itu sendiri. Dalam konteks IAIN Metro klausul dan sub klausul utama yang dilaksanakan sebagai upaya penguatan budaya mutu mencakup hal-hal sebagai berikut:

Klausul 1. Ruang Lingkup. Pada klausul ini Sistem Manajemen Organisasi pendidikan (SMOP) ISO 21001:2018 dalam hal ini SMOP IAIN Metro menunjukkan kemampuan untuk mendukung akuisisi dan pengembangan kompetensi melalui pengajaran, pembelajaran atau penelitian. Pada klausul 1 ini juga SMOP IAIN Metro mampu menunjukkan kepuasan pemelajar, penerima manfaat dan staf melalui penerapan SMOP berbasis ISO dimaksud, termasuk proses untuk meningkatkan sistem dan jaminan terhadap kesesuaian yang ada di IAIN Metro dalam mempersyaratkan proses pemelajar, dan penerima manfaat lainnya. Semua persyaratan pada klausul ini bersifat standar dan generik dalam upaya mendukung PTKIN mendukung seluruh proses akademik terlepas dari jenis, ukuran atau metode penyampaian.

Klausul 2. Acuan Normatif. Dalam klausul ini ISO 21001:2018 tidak memiliki acuan normatif. Semua acuan bersifat fleksibel dan disesuaikan dengan kondisi SMOP yang ada pada ruang lingkung organisasi IAIN metro.

Klausul 3. Istilah dan definisi. Klausul ini memiliki sub klausul yang cukup banyak (sub klausul 3.1 s.d. sub klausul 3.44) mengenai istilah dan definisi yang digunakan dalam penerapan ISO 21001:2018 terkait dengan penguatan manajemen budaya mutu pada IAIN Metro. Pada Klausul ini SMOP IAIN Metro dari mulai pimpinan puncak sampai dengan bawahan terlebih dahulu harus memahami secara seksama tentang berbagai definisi dan istilah dimaksud yang meliputi: 1). organisasi, 2). pihak yang berkepentingan, 3). Persyaratan, 4). Sistem manajemen, 5). Manajemen puncak, 6) Keefektifan, 7). Kebijakan, 8). Sasaran, 9). Risiko, 10) kompetensi,

11) informasi terdokumentasi, 12). Proses, 13). Kinerja, 14). Alih daya, 15). Pemantauan, 16). Pengukuran, 17). Audit, 18). Kesesuaian, 19). ketidaksesuaian, 20). Tindakan korektif, 21). Peningkatan berkelanjutan, 22). Organisasi Pendidikan, 23). Layanan pendidikan, 24). Produk pendidikan, 25). Pemelajar, 26). Penerima manfaat, 27). Pendidik, 28). Kurikulum, 29). Tanggung jawab sosial, 30). Visi, 31). Misi, 32). Strategi, 33). Kursus, 34). Program), 35) orang, 36). Staf, 37). Kegunaan, 38). Aksesibilitas, 39). Pengajaran, 40). Pembelajaran seumur hidup, 41). Keterampilan, 42). Pengetahuan, 43). Verifikasi, 44). Validasi.

Terlepas dari bahwa klausul dan sub klausul ini berisi tentang berbagai definisi dan istilah, maka dalam upaya penguatan manajemen budaya mutu, maka seluruh komponen yang ada di IAIN Metro mampu memahami dan menguasai definisi dan istilah ini, karena semua aktivitas kerja penguatan manajemen budaya mutu berbasis ISO 21001:2018, IAIN Metro tidak akan terlepas dari berbagai istilah ini. Tentu saja SMOP pada IAIN Metro secara kontekstual memaknai berbagai definisi dan istilah tersebut secara luas dan komprehensif yang meliputi: tanggung jawab, interaksi kinerja, kebijakan dan keputusan, kebiasaan umum organisasi, sasaran organisasi, pengendalian organisasi, dan lain sebagainya. Berbagai term atau definisi/istilah ini sudah terinternalisasi secara utuh dilingkungan organisasi IAIN Metro. Definisi dan istilah yang terkandung dalam klausul ini akan diterjemahkan juga oleh IAIN Metro menjadi sebuah dokumen yang menjadi suplemen tools dalam mendukung ketercapaian penerapan manajemen budaya itu sendiri.

Klausul 4. Konteks Organisasi. Dalam klausul ini penguatan manajemen budaya mutu pada IAIN Metro yang berbasis ISO 21001:2018 benar-benar memahami sekaligus telah menentukan isu internal dan eksternal yang sesuai dengan tujuan, tanggung jawab sosial. Pemahaman dan penentuan isu eksternal dan internal bagi SMOP IAIN Metro dalam memperkuat manajemen budaya mutu disadari sebagai upaya kuat yang mampu mempengaruhi tingkat layanan organisasi ini dalam mencapai semua sasaran yang telah dirumuskan. Isu eksternal dan isu internal bagi SMOP IAIN Metro ditransliterasikan sebagai berbagai permasalahan yang dihadapi organisasi yang bersumber dari luar dan dalam organisasi. Dalam konteks ini berbagai isu-isu tersebut diperoleh dari berbagai sumber seperti pertemuan internal, publikasi, situs web, pemelajar, staf, dan berbagai pihak yang berkepentingan terkait dengan layanan yang dilakukan oleh SMOP IAIN Metro dalam proses akademik dan non akademik Berbagai isu

eksternal yang relevan dengan keberlangsungan organisasi pendidikan seperti, ekonomi, sosial budaya, teknologi, politik, pasar, dan regulasi yang ada. Sedangkan isu internal yang ada di SMOP IAIN Metro meliputi hal-hal seperti: target layanan dalam kurun waktu tertentu, aksesibilitas dan ketepatan layanan yang disediakan IAIN Metro, fasilitas pembelajaran yang ada, sumber pengetahuan yang tersedia, akses dan kapasitas internet yang tersedia, eksistensi dan kompetensi pendidik dan staf yang dimiliki IAIN Metro, ketersediaan prosedur operasional pada IAIN Metro, nilai dan budaya yang dimiliki, dan struktur organisasi yang tersedia.

Dari berbagai isu eksternal dan isu internal yang teridentifikasi di atas, dalam upaya penguatan manajemen budaya mutu berbasis ISO 21001:2018, IAIN Metro melakukan “sortir” (pemilahan) mana yang memiliki tingkat relevansi dan berpengaruh terhadap berbagai pencapaian sasaran, dan arahahan strategik (visi, misi) serta berimbang negatif terhadap kemampuan organisasi (IAIN Metro) dalam mencapai hasil yang diinginkan. Salah satu upaya yang sangat efektif dan dilakukan oleh IAIN Metro adalah membahas perubahan organisasi yang disebabkan oleh isu internal dan eksternal tersebut adalah dengan cara melaksanakan rapat tinjauan manajemen.

Dalam konteks organisasi ini juga IAIN Metro memiliki “sense” terhadap kebutuhan dan harapan dari berbagai pihak yang berkepentingan. Hal ini dilakukan sebagai upaya menjaga konsistensi IAIN Metro untuk secara konsisten menyediakan berbagai bentuk produk yang terstandarisasi dan memenuhi kriteria/persyaratan oleh pembelajar, staf dan penerima manfaat. Contoh konkrit dari standarisasi dan kriteria/persyaratan tersebut adalah: akreditasi, suasana belajar, fasilitas pembelajaran, pendidik yang kompeten, biaya yang terjangkau, dapat diserap pasar kerja, dan sebagainya. Penguatan manajemen budaya mutu di lingkungan IAIN Metro dilakukan dengan mekanisme penentuan batasan SMOP yang dilakukan. Pembatasan ini didasarkan pada penerapan seluruh persyaratan yang ada di lingkungan IAIN Metro. Secara spesifik pembatasan ini dilakukan oleh SMOP dan prosesnya dengan cara menentukan, menerapkan, memelihara dan meningkatkan SMOP IAIN Metro secara berkelanjutan, termasuk dalam proses penguatan manajemen budaya mutu organisasi, SMOP IAIN Metro membangun proses dan interaksi yang diperlukan, sesuai yang dipersyaratkan oleh ISO 21001:2018 ini. Se jauh sebagai orientasi penguatan manajemen budaya mutu, maka IAIN Metro memastikan bahwa organisasi memelihara informasi serta

menyimpan informasi terdokumentasi sebagai upaya bahwa proses yang dilakukan dalam upaya penguatan manajemen budaya mutu telah sesuai dengan rencana.

Terkait dalam upaya memperkuat manajemen budaya mutu, klausul utama dan dan sub klausul yang telah di penuhi IAIN Metro mencakup sub klausul 4.1, sub klasusl 4.2, sub klausul 4.3, sub klausul 4.4.1, dan sub klausul 4.4.2.

Klasusul 5. Kepemimpinan. Penguatan manajemen budaya mutu berdasarkan klausul ini memastikan bahwa organisasi dalam hal ini IAIN Metro memiliki sikap kepemimpinan dan komitmen dalam menjalankan kegiatan usahanya dalam menerapkan SMOP. Selain itu terkait penguatan manajemen budaya mutu, maka IAIN Metro memastikan bahwa organisasi memiliki fokus pada pembelajar dan penerima manfaat, memiliki persyaratan tambahan bagi pemelajar yang memiliki kebutuhan khusus. Masih terkait dengan kepemimpinan ini, IAIN Metro memastikan berbagai dokumen telah dimiliki. IAIN Metro sebagai bagian dari SMOP telah memiliki dokumen tentang kebijakan SMOP yang berisi tentang komunikasi kebijakan SMOP, peran dan tanggung jawab serta wewenang yang dimiliki organisasi berdasarkan struktur yang dimiliki. Terkait dalam upaya memperkuat manajemen budaya mutu, klausul utama dan dan sub klausul yang telah di penuhi IAIN Metro mencakup sub klausul 5.1.1, sub klausul 5.1.2, sub klausul 5.1.3, sub klausul 5.2, dan sub klausul 5.3.

Klausul 6. Perencanaan. Pada klausul ini penguatan manajemen budaya mutu di IAIN Metro dilakukan dengan mempertimbangkan bahwa seluruh tindakan yang dilakukan ditujukan pada peluang dan resiko (sub klausul 6.1). Untuk membuat perencanaan yang terstandarisasi ISO 21001:2018 IAIN Metro mempertimbangkan isu sebagaimana yang dimaksud pada sub klausul 4.1. dan sub klausul 4.2 sekaligus menentukan risiko dan peluang dalam upaya memberikan garansi bahwa SMOP IAIN Metro dapat mencapai hasil yang diharapkan sekaligus efek yang diinginkan, mencegah, atau mengurangi risiko yang tidak diinginkan dan upaya dalam meningkatkan keberlanjutan organisasi. Kesemua berbagai risiko itu dapat diminimalisir oleh IAIN Metro sebagai upaya memperkuat manajemen budaya mutu melalui perencanaan yang meliputi: tindakan untuk mengatasi risiko dan peluang, mengintegrasikan dan melakukan upaya maksimal berupa tindakan pada proses SMOP dan evaluasi terhadap keefektifan dari tindakan yang sudah dilakukan.

Untuk menekan dan menghindari terjadinya risiko di atas, IAIN

Metro memiliki sasaran organisasi untuk mencapainya dan itu dilakukan dengan mendasarkan pada sasaran organisasi sesuai fungsi yang relevan, tingkat dan proses yang dibutuhkan untuk menjalankan fungsi dimaksud. Selain itu perencanaan yang dibuat dan dikembangkan oleh IAIN Metro didukung oleh ketersediaan strategi sebagai alat untuk mencapainya. Jika strategi yang digunakan belum mampu menekan tingkat risiko yang dialami oleh IAIN Metro, maka langkah selanjutnya yang diambil oleh IAIN Metro dalam memperkuat manajemen budaya mutu adalah melakukan perubahan dengan mempertimbangkan lingkungan bisnis organisasi dan hal lainnya. Yang terpenting dalam melakukan perubahan ini IAIN Metro sebagai organisasi melakukan perencanaan, memperkenalkan dan menerapkan perubahan dimaksud secara terkendali.

Terkait perencanaan yang dilakukan IAIN Metro dalam upaya penguatan manajemen budaya mutu, penerapan standar ISO 21001:2018 difokuskan pada: klausul 6.1, klausul 6.3, sub klausul 6.1.1, sub klausul 6.2.2, dan sub klausul 6.3.

Klausul 7. Dukungan. Melakukan penguatan manajemen budaya mutu pada organisasi, IAIN Metro mempertimbangkan beberapa aspek penting seperti ketersediaan sumber daya yang diperlukan untuk melakukan penetapan, penerapan, pemeliharaan dan peningkatan SMOP yang berkelanjutan melalui pelibatan dan kepuasan mahasiswa, pelibatan dan kepuasan staf, dan pelibatan dan kepuasan penerima manfaat lainnya. Untuk mendukung organisasi IAIN Metro dalam melakukan pelibatan dan pencapaian kepuasan ini, maka lagi-lagi IAIN Metro menentukan dan memantau ketersediaan sumber daya organisasi dan penyedia sumber daya organisasi tersebut. Selain itu untuk mendukung sumber daya organisasi dan penyedia sumber daya organisasi, maka IAIN Metro menerbitkan kebijakan kriteria rekrutmen atau seleksi untuk pihak yang berkepentingan serta memelihara informasi yang terdokumentasi tentang proses yang digunakan tersebut.

Pada aspek dukungan ini IAIN Metro menentukan, menyediakan, dan memelihara fasilitas dan memastikan bahwa dimensi fasilitas memadai untuk digunakan. Fasilitas yang dipersyaratkan bagi IAIN Metro dalam memperkuat manajemen budaya mutu meliputi aspek: pengajaran, belajar mandiri, penerapan pengetahuan, istirahat, dan fasilitas pendukung lainnya. Dengan kata lain, klausul ini memastikan bahwa IAIN Metro memiliki fasilitas, peralatan dan jasa yang diperlukan untuk secara konsisten menyediakan produk sekaligus layanan pendidikan yang

relevan kepada pemelajar dan penerima manfaat. Pada dimensi dukungan pengoperasian proses pendidikan ini, ISO 21001:2018 mempersyaratkan bahwa penguatan manajemen budaya mutu pada sebuah organisasi termasuk IAIN Metro harus memiliki pengukuran ketertelusuran (tracer study) yang difungsikan juga sebagai sebuah persyaratan kepercayaan atas validitas yang telah dicapai oleh IAIN Metro. Selanjutnya dukungan yang harus dimiliki IAIN Metro berdasarkan persyaratan ISO 21001:2018 dalam menjamin bahwa SMOP benar-benar telah menjalankan tanggung jawab, fungsi, dan wewenangnya adalah pengetahuan organisasi.

Sumber dukungan lainnya dalam klausul ini yang dimiliki IAIN Metro dalam upaya memperkuat manajemen budaya mutu adalah kualitas sumber pembelajaran. Bagi IAIN Metro sumber pembelajaran menjadi hal yang urgen. Bagi IAIN Metro dan tuntunan dalam standar ISO 21001:2018 kualitas sumber pembelajaran dalam memperkuat manajemen budaya mutu bertujuan agar sumber-sumber yang digunakan dalam pembelajaran semaksimal mungkin dapat diakses ketika dibutuhkan dan sesuai dengan kebutuhan dan persyaratan dari pemelajar, penerima manfaat dan pendidik serta senantiasa dilakukan review kemutakhiran dan kesesuaiannya dengan situasi dan kondisi terkini.

Sub klausul selanjutnya yang menjadi parameter dalam mendukung penguatan manajemen budaya mutu pada organisasi IAIN Metro adalah kompetensi yang ingin dicapai. Organisasi IAIN Metro telah menentukan kompetensi yang dipersyaratkan dalam aktivitas organisasi. Hal ini diperlukan sebagai upaya organisasi dalam mempengaruhi kesesuaian antara produk, layanan pendidikan serta penerimaan manfaat. Termasuk aspek yang dipertimbangkan oleh IAIN Metro menyangkut kompetensi ini adalah persyaratan pendidikan yang menyangkut peserta didik dengan kebutuhan khusus.

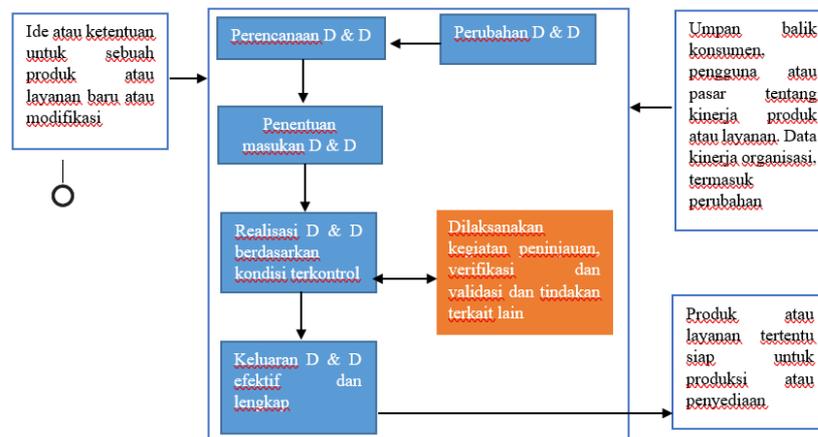
IAIN Metro dalam penguatan manajemen budaya mutu berbasis ISO 21001:2018 telah memastikan bahwa orang-orang yang melaksanakan berbagai proses dan aktifitas di atas didukung juga oleh kepedulian, komunikasi, dan Informasi terdokumentasi. Sebagai organisasi, IAIN Metro memastikan bahwa orang-orang di dalam organisasi telah memahami bagaimana mereka berkontribusi pada efektivitas SMOP dengan cara mengklarifikasi apa yang diharapkan, mengkomunikasikan persyaratan, merancang proses secara jelas keluaran dan tidak sesuai, dan melakukan komunikasi dengan jelas bagaimana menangani sebuah pengaduan dan langkah-langkah sebagai upaya memperbaiki internal

dalam hal ketidaksesuaian keluaran.

Terkait klausul dukungan dalam upaya penguatan manajemen budaya mutu, penerapan standar ISO 21001:2018 yang dilakukan IAIN Metro difokuskan pada: klausul 7.1.5.2, sub klausul 7.1.1, sub klausul 7.1.3.2, sub klausul 7.1.6, sub klausul 7.1.6.2, sub klausul 7.2, sub klausul 7.3, sub klausul 7.5, dan sub klausul 7.4.

Klausul 8. Operasi. Pada klausul ini terdapat 5 (lima) sub klausul utama yang harus dikembangkan oleh organisasi IAIN Metro dalam penguatan manajemen budaya mutu, yaitu a) perencanaan dan pengendalian, b) persyaratan produk dan layanan pendidikan, c) Desain pengembangan produk layanan pendidikan, d) pengendalian proses, produk dan layanan yang disediakan secara eksternal, e) penyampaian produk dan layanan pendidikan. Pada klausul ini SMOP IAIN Metro mampu merencanakan, menerapkan sekaligus mengendalikan seluruh proses yang diperlukan sebagai dasar organisasi untuk memenuhi syarat penyediaan produk dan layanan pendidikan serta untuk menerapkan tindakan yang ditentukan dalam klausul 6 di atas. Untuk memenuhi syarat tersebut SMOP IAIN Metro melakukan: (a). penentuan terhadap persyaratan produk dan layanan pendidikan, (b) penetapan kriteria proses, (c) penentuan sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai optimalisasi relevansi terhadap persyaratan produk dan layanan pendidikan, (d) penerapan cara atau metode pengendalian proses, dan (e) penentuan serta menjaga informasi sejauh yang diperlukan. Prinsip dari penerapan klausul ini dalam pencapaian penguatan manajemen budaya mutu organisasi IAIN Metro adalah keluaran (output) dari perencanaan organisasi yang spesifik, terkendali, terkomunikasikannya persyaratan produk dan layanan, dan relevan dengan operasionalisasi organisasi IAIN Metro yang didasarkan pada produk dan layanan pendidikan, termasuk untuk pendidikan kebutuhan khusus.

Selain mempertimbangkan berbagai hal di atas, penerapan ISO 21001:2018 dalam kerangka penguatan manajemen mutu IAIN Metro dilakukan melalui pembuatan alur desain dan pengembangan layanan produk pendidikan yang ada.



Gambar. Alur Desain dan Pengembangan (Design and Development (D&D)) Pada IAIN Metro (Hidayati, Pragita and Sari, 2020)

Dari gambar di atas, maka dapat dipastikan bahwa penguatan manajemen budaya mutu pada IAIN Metro berbasis penerapan ISO 21001:2018 didukung oleh penerapan alur desain dan pengembangan sebagaimana sub klausul 8.3 dan gambar di atas. Sub klausul 8.3 ini dalam konteks dan kerangka penguatan manajemen budaya mutu pada SMOP IAIN Metro meliputi: perencanaan desain dan pengembangannya, Masukan desain dan pengembangan, pengendalian desain dan pengembangan, keluaran desain dan pengembangan, perubahan desain dan pengembangan, pengendalian proses. Penerapan klausul ISO 21001:2018 dalam penguatan manajemen budaya mutu organisasi IAIN Metro juga didukung oleh tersedianya pengendalian proses, produk dan jasa yang disediakan dengan eksternal yang didukung oleh penetapan tentang jenis dan jangkauan pengendalian, dan memastikan informasi untuk penyedia eksternal.

Pada aspek mengurangi potensi keluaran yang tidak relevan SMOP IAIN Metro memiliki parameter dan kebijakan serta menetapkan pengendalian terhadap produk dan layanan pendidikan yang dijalankannya. Sekaligus untuk memastikan bahwa kriteria yang ditentukan oleh ISO 21001:2018 ini (klausul. 8) benar-benar terpenuhi oleh SMOP IAIN Metro. Dan keterpenuhan tersebut mengacu pada Sub klausul 7.1.3 (tentang lingkungan), sub Klausul 7.1.4 (tentang proses), dan sub klausul 7.2 (tentang kompetensi SDM). IAIN Metro juga melakukan identifikasi hal-hal yang dapat memperburuk atau menurunkan dan mempengaruhi kesesuaian produk atau layanan, dan menerapkan metode penjagaan/ penyimpanan yang sesuai melalui mekanisme preservasi. Berbagai aktivitas lainnya dalam mendukung penguatan manajemen

budaya organisasi berbasis penerapan ISO 21001:2018 di lingkungan IAIN Metro meliputi: Perlindungan dan transparansi data pembelajar, Pengendalian perubahan produk dan layanan pendidikan, dan pelepasan produk dan layanan Pendidikan.

Secara tekstual dan kontekstual, penguatan manajemen budaya mutu melalui penerapan ISO 21001:2018 di lingkungan IAIN Metro sangat ditentukan oleh bagaimana klausul proses ini dilakukan. Oleh sebab itu klausul ini menjadi klausul dengan sub klausul yang sangat menyita atensi seluruh komponen organisasi yang ada di IAIN Metro. Kompleksitas klausul dan sub klausul yang diterapkan oleh IAIN Metro dalam upaya memperkuat manajemen budaya mutu meliputi: sub klausul 8.1, sub klausul 8.2, sub klausul 8.3, sub klausul 8.4, sub klausul 8.1.2, sub klausul 8.2.2, sub klausul 8.1.3, Sub klausul 8.3.2, sub klausul 8.3, Sub klausul 8.3.3, Sub klausul 8.3.4, Sub klausul 8.3.5, Sub klausul 8.4, Sub klausul 8.4.2, Sub klausul 8.4.3, sub klausul 8.5, sub klausul 8.5.1, sub klausul 8.5.4, sub klausul 8.5.5, dan sub klausul 8.6.

Klausul 9. Evaluasi Kinerja. Untuk menghasilkan kinerja yang optimal, maka IAIN Metro sebagai organisasi pendidikan memiliki standar tentang evaluasi. Standar tersebut mencakup tentang apa yang perlu dipantau dan diukur, waktu pengukurannya, kapan hasil dari kegiatan pemantauan dan pengukuran harus dianalisis dan dievaluasi serta metode apa yang digunakan untuk melakukan kegiatan pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi kinerja organisasi dan efektivitas SMOP IAIN Metro. Proses ini dilakukan sebagai upaya dalam mempertimbangkan kinerja dan efektivitas SMOP pada IAIN Metro.

Penerapan klausul ISO 21001:2018 terkait evaluasi kinerja dalam mendukung penguatan manajemen budaya mutu dalam ruang lingkup organisasi IAIN Metro di fokuskan pada Kepuasan pemelajar, penerima manfaat lainnya dan pegawai organisasi Pendidikan, penanganan keluhan dan banding, kebutuhan pemantauan dan pengukuran lainnya, metode untuk pemantauan, pengukuran, analisis, dan evaluasi, analisis dan evaluasi, Audit Internal, Tinjauan Manajemen, dan rekomendasi tinjauan manajemen. (Annuqayah, 2019) menjelaskan bahwa memberikan efek yang positif bagi lembaga dalam melakukan proses pemantauan dan evaluasi secara terus menerus dan berkelanjutan terhadap proses belajar mengajar yang dilakukan. Selain itu juga dapat memunculkan kepercayaan terhadap publik dikarenakan lembaga pendidikan telah memiliki standar mutu yang diakui secara internasional (Santosa, 2017).

Pada aspek evaluasi kinerja ini sebagian klausul telah diterapkan oleh IAIN Metro dalam mendukung capaian manajemen budaya. Sehingga dapat diasumsikan bahwa pemenuhan klausul dan sub klausul pada standar ini dalam memperkuat manajemen budaya mutu meliputi: sub klausul 9.1.2, sub klausul 9.1.2.2, sub klausul 9.1.3, sub klausul 9.1.5, klausul 9.2, klausul 9.3, dan sub klausul 9.3.3. Pemenuhan klausul tersebut menjadi bagian yang penting dalam evaluasi kinerja di IAIN Metro. Sebagaimana disampaikan Faura *et al.* (2019) bahwa evaluasi kinerja, yakni evaluasi performa selama menerapkan sistem manajemen.

Klausul 10. Peningkatan. Penerapan klausul ini untuk memastikan bahwa IAIN Metro mengelola ketidaksesuaian, dan menerapkan tindakan korektif dengan tepat. Bila terjadi keluaran yang tidak sesuai dengan yang diidentifikasi, maka organisasi harus melakukan tindakan untuk menyelidiki apa yang salah, dan memperbaikinya jika mungkin, dan untuk menghindari masalah serupa agar tidak terjadi lagi di masa depan. Untuk mencapai optimalisasi capaian penguatan manajemen budaya mutu pada IAIN Metro, maka implementasi dari ISO 21001:2018 di fokuskan pada 2 (dua) agenda besar kegiatan yaitu: a) Peningkatan berkelanjutan dalam upaya memastikan bahwa organisasi terus meningkatkan kesesuaian, kecukupan dan efektivitas SMOP organisasi, b) Peluang untuk peningkatan.

Kendala Penerapan ISO 21001:2018 Dalam Memperkuat Manajemen Budaya Mutu Pada IAIN Metro

Penguatan manajemen budaya mutu melalui penerapan ISO 21001:2018 di lingkungan IAIN Metro bukanlah perkara yang mudah untuk diwujudkan secara sempurna. Berbagai hambatan, tantangan dan juga keluhan mengiringi pelaksanaan penerapan standar ini. Berdasarkan data yang penulis miliki dan analisis, temuan yang paling sering muncul dalam penerapan klausul ISO 21001:2018 sebagai upaya penguatan budaya mutu pada SMOP berdasarkan Minor Non-Conformance Report (MNCR) atau laporan temuan yang bersifat minor dan tidak bisa dikonfirmasi/ditemukan berdasarkan hasil surveillance pada IAIN Metro meliputi:

- a. Penerapan klausul 6.1. pada klausul ini yang sering terjadi dan ditemukan pada ruang lingkup SMOP IAIN Metro
 1. Dokumen yang ada disusun tidak melibatkan seluruh elemen Departement/unit dan kurangnya keterlibatan stakeholders/users. Dan terkait perbedaan antara risk register

- dengan Manual Mutu dikarenakan proses pengerjaan/penyusunan dokumen tidak terintegrasi dan terkoneksi dengan baik.
2. Mekanisme penandatanganan/validasi berbagai dokumen terlalu birokratis.
 3. Belum memahami urgensi dari peta resiko atau risk register sebagai bagian dari sistem kerja
- b. Penerapan klausul 7.1.4. Pada klausul ini kendala yang dihadapi oleh IAIN Metro dalam memperkuat manajemen mutu adalah:
1. Kurangnya pengetahuan mengenai sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja dari lembaga dan lemahnya pengetahuan dan pemahaman tentang spesifikasi bangunan dan tata ruang kemudian tidak terimplementasikannya secara maksimal peraturan perundang-undangan tentang sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja, ketersediaan anggaran yang belum memadai untuk menjamin ketersediaan fasilitas keselamatan dan kesehatan kerja.
 2. Belum memiliki human resources yang berfungsi sebagai pengendali terhadap munculnya masalah psikososial seperti perilaku yang menyerang (opsychosocial issue such as offensive behaviour (bullying) dan lain-lain. Dokumen terkait dengan hal ini belum terinternalisasi secara maksimal serta monitoring dan evaluasi tidak dilakukan secara berkala.
- c. Penerapan klausul 7.2. Belum tersedianya regulasi atau pedoman yang mengatur kesesuaian antara kompetensi dan sumber daya yang dibutuhkan tersebut.
- d. Penerapan klausul 7.5. Pada Klausul ini hambatan yang terjadi dalam ruang lingkup IAIN Metro adalah penyederhanaan system birokrasi terkait validasi dokumen mutu, khususnya pada pedoman audit bersama pimpinan rektorat dan penjaminan mutu.
- e. Penerapan klausul 8.5.1.2.1. Pada Klausul ini dijelaskan bahwa proses penerimaan mahasiswa dilakukan secara sentralistik melalui Institusi pusat/Rektorat IAIN Metro.
- f. Penerapan klausul 9.1. Evaluasi diri belum sepenuhnya dilakukan dengan merujuk pada instruksi yang terdapat pada Rencana Strategis (Renstra) dan Rencana Operasional (Renop) baik di level Institut ataupun level Fakultas.
- g. Penerapan klausul 8.5. Pada Klausul ini penguatan manajemen mutu pada IAIN Metro berbasis ISO 21001:2018 seringkali dihadapkan pada:
1. Tidak ada monitoring dan evaluasi terhadap validasi penyusunan

RPS, Realisasi RPS di tingkat Fakultas atau Program Studi

2. Tidak ada person yang bertanggung jawab atau dimandatorikan dalam mengingatkan, mengelola dan mendokumentasikan RPS tersebut.
 3. Konsistensi dosen dalam menerapkan atau memberlakukan perangkat pembelajaran masih rendah.
 4. Terdapat kelemahan pada sistem informasi akademik yang membolehkan dosen menginput nilai tetapi tidak memiliki perangkat pembelajaran.
 5. Tidak adanya aturan/pedoman yang secara jelas dan tegas mengharuskan verifikasi dan validasi terhadap soal pada UAS.
- h. Penerapan klausul 8.5.1. pada sub klausul ini SMOP IAIN Metro dihadapkan pada kendala berupa:
1. Terjadinya inkonsistensi dalam penggunaan/penerapan buku pedoman akademik. Ada yang masih melakukan penilaian dengan menggunakan pedoman akademik yang lama. Sementara ada sebagian fakultas yang menggunakan pedoman akademik baru/yang
 2. Terkait silabus, dosen menyusun berdasarkan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI) yang juga ternyata memberikan prosentase penilaian yang berbeda.
- i. Penerapan klausul 9.1.3. Pada sub klausul ini kendala yang dihadapi oleh IAIN Metro dalam penguatan manajemen budaya mutu meliputi:
1. Tidak tersedianya tim kerja secara formal melalui surat keputusan pimpinan tentang personal yang memuat tanggung jawab, analisis, Evaluasi dan tindaklanjut hasil dari tracer study.
 2. Belum tersedianya secara spesifik sebuah panduan tertulis yang menjadi dasar kerja tim yang bertanggung jawab terhadap proses tracer study dan terdistribusi secara sistematis kepada seluruh penanggung jawab tersebut

D. Simpulan

Dari berbagai uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa internalisasi dan pengintegrasian antara sistem manajemen budaya mutu dan ISO 21001:2018 menjadi sebuah keniscayaan. IAIN Metro sebagai salah satu media yang berfungsi sebagai alat mencerdaskan bangsa, memiliki urgensi penting untuk mengambil peran penting di dalamnya. Berbagai layanan, sistem, proses dan struktur kinerja kependidikan yang dibangun benar-benar dilakukan dalam orientasi membangun sinergitas mutu

dalam upaya mencapai output yang berkualitas. Untuk mencapai sasarannya IAIN Metro dapat memahami dan menentukan berbagai isu atau masalah internal dan eksternal yang dapat berpengaruh positif maupun negatif terhadap organisasi pendidikan dalam menjalankan pelayanannya.

Kehadiran dan eksistensi ISO 21001:2018 dalam ruang lingkup SMOP IAIN Metro dirasakan memiliki kontribusi positif dalam merubah cara dan gaya berfikir dan bertindak seluruh komponen dan elemen dalam upaya memajukan dan mencapai mutu secara kelembagaan. Progresifitas kinerja ditunjukkan melalui komitmen dan sikap yang sepenuhnya mendukung tercapainya kualitas pendidikan yang didasarkan pada kebermanfaatan dan ekspektasi utama users dan stakeholders lainnya melalui pola kepemimpinan, pengorganisasian, pengembangan, dan peningkatan manajemen budaya mutu yang berkelanjutan. Tuntutan dan tuntunan dalam ISO 21001:2018 yang terdapat dalam klausul dan sub klausul dalam perspektif dan konteks penyelenggaraan pendidikan tinggi yang bermutu benar-benar dirasakan sebagai sebuah alat (tools) yang mampu semangat (ghirah) baru bagi semua komponen untuk memiliki visi, misi, dan tujuan yang sama yaitu menjalankan fungsi, wewenang dan tanggung jawab secara baik dengan orientasi utama penguatan manajemen budaya mutu di lingkungan IAIN Metro.

E. Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi pada artikel ini.

F. Pernyataan Kontribusi Penulis

BS selaku ketua peneliti membantu menkoordinasikan peran dan tugas anggota kelompok peneliti. FS Menyusun dan mengembangkan kerangka penelitian dan penulisan artikel. SA, HA, MM dan MA secara lugas mereduksi dan mengolah data penelitian.

G. Referensi

Arcaro, Jerome S, Pendidikan Berbasis Mutu, Prinsip-prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan, [terj.] Yosol Iriantara. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005). h 7-8.

Annuqayah, A.W.I.I.K. (2019) 'Pengembangan Mutu Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Pesantren Melalui Pendekatan Total Quality Manajemen', pp. 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, pp. 141-157.

Faura, M.C. *et al.* (2019) 'Compliance Assessment of ISO 21001: 2018 Clause

- 8.5 in the Systems Engineering Program of Universidad Autónoma del Perú. In 2019 International Symposium on Engineering Accreditation and Education (ICACIT)', pp. 1-5.
- Firdaus (2012) 'Sistem Manajemen Pengelolaan Pembelajaran Bermutu di Perguruan Tinggi', in *Technical Asistance Peningkatan Metode Pengajaran*. Riau, p. 1.
- Hamid Hasan Bilgrami, & Sayid Ali Asyraf. Konsep Universitas Islam, (Yogyakarta: PT. Tiara Wacana, 1989). h. xiv
- Hidayati, N., Pragita, T.E. and Sari, W.S. (2020) *Panduan Penerapan ISO 21001:2018 Sistem Manajemen Organisasi Pendidika*. Jakarta: BSN.
- Khoiri, I., Dini, T.. and Ios, S. (2020) 'Sistem manajemen organisasi pendidikan ISO 21001: 2018', 43, pp. 102-104.
- Riyanta, T. Mengembangkan Budaya Mutu Sekolah Melalui Kepemimpinan Transformasional. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 2016, 12(2), 37-48
- Rosyada, Dede. Paradigma Pendidikan Demokratis, Sebuah Model Pelibatan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pendidikan, (Jakarta: Kencana, 2004), h. xiii
- Sallis, Edward, *Total Quality Management in Education*, [Terj.] Ahmad Ali Riyadi. (Jogjakarta: Ircisod, 2006). h. 56
- Santosa, I.. (2017) 'Dinamika LPTK Menuju Perguruan Tinggi Kelas Dunia (World Class University/WCU)', 31(1), pp. 43-54.
- Sila, I.. (2017) 'Peranan Manajemen Mutu Pendidikan Tinggi Berbasis SPMI Dalam Meningkatkan Pelayanan Untuk Mewujudkan Pendidikan Berkualitas', *Jurnal Kajian Pendidikan Widya Accarya FKIP Universitas Dwijendra*, pp. 1-10.
- Spanbauer, S.J. (1992) *A Quality System for Education*. Milwaukee: ASQC Quality Press.
- Undang- Undang Republik Indonesia No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, Pasal 5 (Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2012), h. 5