

# Upaya Peningkatan Mutu Pendidikan Tinggi Melalui Penerapan ISO 9001:2000

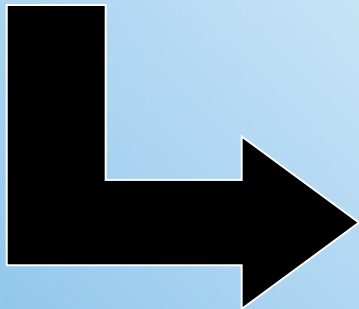
Oleh: Dr. Ir. H. Suharyadi, MS  
Rektor Universitas Mercu Buana

Rakerda Pimpinan PTS  
Kopertis Wilayah III Jakarta  
23 September 2008



# Tantangan PTS Saat Ini?

- a. Jumlah PTS Meningkat Pesat
- b. PTN BHMN menerima Mahasiswa sangat besar
- c. PTN Non-BHMN berperilaku seperti BHMN
- d. IAIN dan IKIP menjadi Universitas
- e. Diperbolehkannya PT Asing di Indonesia
- f. Penurunan Hasil Akreditasi PTS oleh BAN PT



**KOMPETISI MENJADI SANGAT TINGGI**



# Jumlah PTS Meningkatkan Pesat

Indikator	PTS		
	2002	2007	%
Lembaga	1846	2556	38
Pendaftar	852087	567557	-33
Mahasiswa Baru	536699	402343	-25
Mahasiswa Terdaftar	192635	175731	-9
Lulusan	282642	139366	-51
Dosen	55332	172866	212
Rasio pendatar/MHB	1.59	1.41	
Rasio MT/Dosen	34.81	10.17	

- Jumlah PTS tumbuh 38% selama 5 tahun
- Pendaftar PTS turun 33%
- Mahasiswa Baru PTS turun 25%
- Lulusan PTS turun 51% (Mhs masuk sedikit, lulusan terlambat)
- Hampir tidak ada seleksi mahasiswa
- Rasio Mahasiswa/Dosen dibawah standar DIKTI



# PTN BHMN: MHS baru meningkat tajam?

PTN	Jumlah Mhs Aktif	Mhs Baru
UI	40,413	10,103
UGM	44,429	11,107
ITB	19,273	4,818
Airlangga	22,039	5,510

- PT. BHMN sebelum BHMN rata-rata menerima mahasiswa baru pada kisaran 2.611 setelah BHMN meningkat menjadi 2 sampai 4 kali. (UI, UGM 4 kali, ITB dan Airlangga 2 x)**
- Beban Fasilitas menjadi tanggungan negara, PTS tidak**
- Menikmati penghasilan dari fasilitas negara**

# PTN Non BHMN: MHS baru meningkat tajam?

PTN	Jumlah Mhs Aktif	Mhs Baru
UNS	26,731	6,683
Brawijaya	26,842	6,711
USU		
Medan	25,514	6,379
Hasanudin	22,039	5,510

- PT. Non BHMN berperilaku seperti BHMN**
- Penerimaan mahasiswa baru meningkat 2 sampai 3 kali lipat**

# IKIP dan IAIN menjadi Universitas

PTN	Jumlah Mhs Aktif	Mhs Baru
UNJ	30,760	7,690
UPI	31,120	7,780
UN Jogya	26,279	6,570
Un Padang	22,246	5,562

- a. **IKIP membuka PS non IKIP seperti Manajemen, Akuntansi, Sistem Informasi dll.**
- b. **Mahasiswa baru meningkat 2 sampai 3 kali lipat.**
- c. **IAIN juga menawarkan program umum seperti Manajemen, akuntansi, teknik komputer, sistem informasi dll**



## Hasil Akreditasi BAN PT

- a. Hasil Akreditasi BAN PT atas Program Studi di PTS menunjukkan bahwa hampir 70% Hasil Akreditasi menurun seperti dari A ke B, atau B ke C.
- b. Akreditasi bagi PTS masih sangat penting, karena banyak stakeholders yang menanyakan status akreditasi baik untuk mahasiswa masuk maupun industri yang menerima alumni PTS.



# APA YANG DILAKUKAN PTS?

PERSAINGAN  
TAJAM

MENANG KOMPETISI  
DENGAN  
MENGENALI  
KONSUMEN

Komponen Pilihan	2005	2007
Sarana	26	28
Mutu	19	25
Biaya Murah	32	19
Fasilitas Kemahasiswaan	11	12
Saran Orang Tua	9	8
Saran Teman	3	8

- Hasil survey menunjukkan bahwa pilihan bergeser dari Biaya ke Sarana dan Mutu
- Pilihan kedua adalah Biaya yang terjangkau dan fasilitas kemahasiswaan
- Peran orang tua menurun dan peran teman dalam pilihan meningkat



# APA YANG DILAKUKAN UMB

## MANAJEMEN PERUBAHAN

### HASIL SURVEY

- a. Implementasi Sistem Manajemen Mutu, ISO 9001:2000 sejak 2005 dan resertifikasi tahun 2008
- b. Melakukan Manajemen Perubahan yang dipandu Tim General Elektrik Indonesia:
  1. Metode Kerja: Work Out
  2. Perbaikan sarana total (Gedung, Kebersihan, Keindahan, Sistem Informasi, Akses Internet)
  3. Fokus Pemasaran: Organisasi, Personalia, Program, Biaya dan Target Kerja
  3. Struktur Organisasi: Ramping, Orientasi Hasil (Kinerja), Sentralisasi Aset
  4. Peningkatan Kualitas SDM: Komitmen dan Kompetensi



# STRATEGI GAP YANG DILAKUKAN UMB



1. Fokus pada konsumen berbasis sistem manajemen mutu: A kreditasi BAN PT minimal 5 PS terakreditasi A ; EPSBED memperoleh ijin perpanjangan otomatis ; dan pemantapan implementasi ISO 9001:2000
2. Fokus pada penguatan SDM yang profesional yang berkompeten dan berkomitmen
3. Fokus kapasitas organisasi: fasilitas kuliah, laboratorium, dan sarana teknologi informasi, publikasi jurnal dan hasil penelitian
4. Fokus pada budaya organisasi: budaya organisasi, semangat memiliki dan bangga terhadap organisasi dan kemauan sharing knowledge



# MENGAPA UMB PILIH ISO 9001:2000?

1. Lebih konsisten dan responsif
2. Lebih mudah mengelola perubahan
3. Organisasi dijalankan secara terstruktur
4. Setiap orang mengikuti praktek terbaik
5. Kondisi kerja yang lebih baik
6. Memiliki proses sistematis dalam menyelesaikan masalah
7. Lebih efisien karena biaya operasi dan kegagalan rendah
8. Pelanggan lebih puas dan menaruh kepercayaan

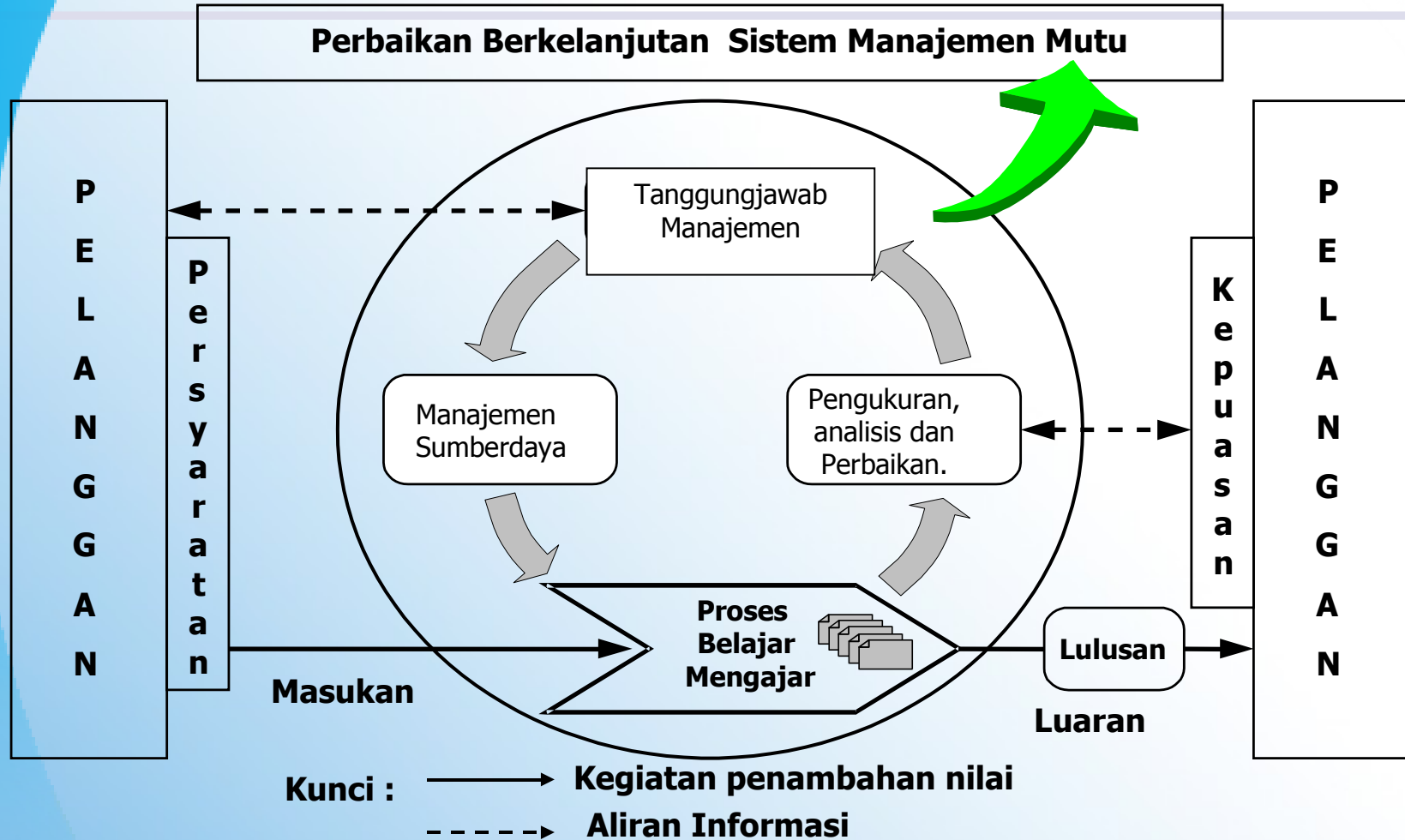


# PRINSIP ISO 9001:2000?

1. Fokus pada pelanggan
2. Kepemimpinan
3. Pelibatan manusia
4. Pendekatan proses
5. Pendekatan sistem pada manajemen
6. Perbaikan berkelanjutan
7. Pendekatan fakta pada pengambilan keputusan
8. Hubungan dengan pemasok yang saling membutuhkan

**Permasalahan kebanyakan PT: (a) pemimpin PTS yang paruh waktu dan (b) pemimpin yang profesional dan think like manager-nya kurang**

# PENDEKATAN PROSES ISO 9001:2000?



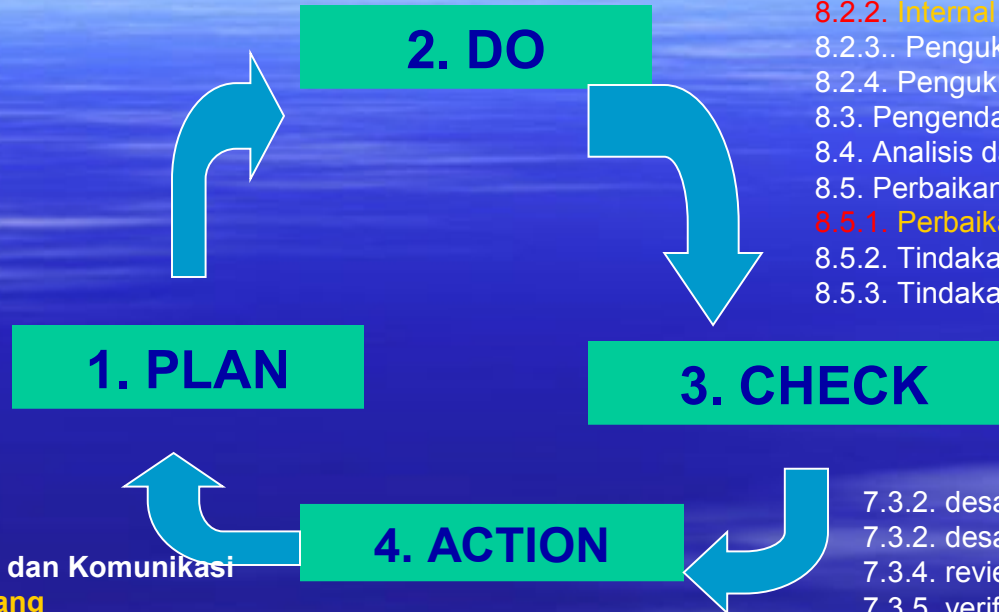


## 6.1. Penyediaan Sumberdaya

- 6.2. Sumberdaya manusia
  - 6.2.1. umum
  - 6.2.2. Kompetensi, Training
- 6.3. Infrastruktur
- 6.4. Lingkungan kerja

## 5. Tanggungjawab manajemen

- 5.1. **Komitmen manajemen**
- 5.2. Fokus pada konsumen
- 5.3. **Kebijakan mutu**
- 5.4. **Perencanaan**
  - 5.4.1. **Sasaran Mutu**
  - 5.4.2. Perencanaan Mutu
- 5.5. Tanggungjawab, wewenang dan Komunikasi
  - 5.5.1. **Tanggungjawab & wewenang**
  - 5.5.2. **Dewan Mutu**
  - 5.5.3. **Komunikasi Internal**
- 5.6. Tinjauan Manajemen
  - 5.6.1. Umum
  - 5.6.2. Tinjauan Input
  - 5.6.3. Tinjauan Output



1. PLAN

2. DO

3. CHECK

4. ACTION

- 8 Pengukuran, analisis dan perbaikan
  - 8.1. umum
    - 8.2.1. Kepuasan pelanggan
  - 8.2.2. **Internal audit**
  - 8.2.3.. Pengukuran proses
  - 8.2.4. Pengukuran produk
  - 8.3. Pengendalian produk tidak sesuai
  - 8.4. Analisis data
  - 8.5. Perbaikan
    - 8.5.1. **Perbaikan berkelanjutan**
    - 8.5.2. Tindakan korektif
    - 8.5.3. Tindakan preventif

## 7 Realisasi produk

- 7.1. Perencanaan produksi
- 7.2. Kebutuhan konsumen
  - 7.2.1. menentukan persyaratan yang berhubungan dg produk
  - 7.2.2. mengkaji persyaratan yang berhubungan dg produk
  - 7.2.3. komunikasi pelanggan
- 7.3. desain dan pengembangan
  - 7.3.1. desai dan rencana pengemb.

- 7.3.2. desain dan pengem, input
- 7.3.2. desain dan pengem output
- 7.3.4. review desain dan pengem
- 7.3.5. verifikasi desain dan pengem
- 7.3.6. **validasi desain dan pengem**
- 7.3.7. kontrol perubahan desain
- 7.4. pembelian
  - 7.4.1. proses pembelian
  - 7.4.2. informasi pembelian
  - 7.4.3. verifikasi pembelian
- 7.5. Produksi barang & jasa
  - 7.5.1. **kontrol produksi**
  - 7.5.2. validasi proses
  - 7.5.3. identifikasi dan telusur
  - 7.5.4. kepemilikan pelanggan
  - 7.5.5. pengawetan produk
- 7.6. kontrol dan monitoring



## Contoh Implementasi ISO 9001:2000 di UMB

Akademik	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Jadwal dibuat 1 bulan sebelum perkuliahan, Pengarahan dosen 2 minggu sebelum perkuliahan</li><li>b. Dosen wajib masuk 90% dari 14 tatap muka, keterlambatan masuk di kelas 15 menit dari jadwal</li><li>c. Soal ujian harus masuk ke KPS 2 minggu sbm ujian untuk validasi, dan Koreksi ujian harus selesai 10 hari kerja</li></ul>
SDM	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Setiap Dosen Wajib Melakukan Pengajaran 9 SKS, Bimbingan TA 3 orang, 1 jurnal per smt, 1 Penelitian dan PPM pertahun</li><li>b. Bonus berdasarkan prestasi karyawan</li><li>c. Pelatihan dan Pengembangan SDM untuk mencapai target kerja</li></ul>
Keuangan	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Target biaya operasi maksimum 80% dari penerimaan dan surplus 20%.</li><li>b. Selisih anggaran dari perencanaan 5%</li></ul>
Pemasaran	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Target mahasiswa baru 2.500</li><li>b. Penyelesaian Komplain Mahasiswa Maksimal 2 Minggu</li></ul>

## Perkembangan Jumlah Mahasiswa Baru UMB

Tahun Akademik	2002/ 2003	2003/ 2004	2004/ 2005	2005/ 2006	2006/ 2007	2007/ 2008	2008/ 2009
Total	1894	3768	3938	4194	3893	3546	4120

## Perkembangan Jumlah Mahasiswa Aktif UMB

Total	9,712	11,743	12,798	12,258	12,417	13,105	14,790
-------	-------	--------	--------	--------	--------	--------	--------



# Elemen Jasa Pendidikan Tinggi

<b>Keterpercayaan</b>	Jujur, Aman, Tepat waktu, Tersedia
<b>Keterjaminan</b>	Kompeten, Percaya diri, Meyakinkan, Obyektif
<b>Penampilan</b>	Bersih, Sehat, Buatan baik, Teratur dan rapi, Berpakaian rapi dan harmonis, Cantik (indah)
<b>Kepemerhatian</b>	Penuh perhatian thp pelanggan, Melayani dgn ramah dan menarik, Memahami aspirasi pelanggan, Bersikap penuh simpatik, Berkomunikasi dgn baik & benar,
<b>Ketanggaban</b>	Tanggab terhadap kebutuhan pelanggan, cepat memberi respons terhadap permintaan pelanggan, cepat memperhatikan & mengatasi keluhan pelanggan



# Penutup

Manajemen Pendidikan yang sehat dicirikan:

- b. Kebebasan dan suasana akademik berkembang
- c. Semangat kerja tim produktif dan maksimal
- d. Berkembangnya sistem meritokrasi
- e. Kerjasama dengan pihak lain berkembang
- f. Akuntabilitas dalam segala bidang



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

TERIMAKASIH