

KORELASI ANTARA SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 DENGAN SISTEM MANAJEMEN PENDIDIKAN ISO 21001:2018

Oleh:

¹Wiwiet Prihatmadji, ²Ali Zulfikar, ³Susi Oktafiani, ⁴Aris Hendrawan,
⁵Fera Lufhidarani Pranita

^{1,2,3,4,5}Prodi Administasi Bisnis Politeknik LP3I Jakarta
Gedung Sentra Kramat Raya No.7-9 Jakarta Pusat 10450
Telp 021-31904598 Fax: 31904599

Email: ¹wpmadji@gmail.com, ²babeali4@gmail.com, ³susitafiani@gmail.com, ⁴aris.saraun@gmail.com,
⁵feralufhidarani17@gmail.com

ABSTRAK

Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 dan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan (SMOP) ISO 21001:2018 merupakan sistem manajemen yang mengedepankan kedekatan proses melalui penerapan Siklus PDCA, Kerangka Berfikir Berbasis Resiko dan selaras dengan sistem manajemen ISO lainnya. Pendekatan proses melibatkan interaksi yang sistematis diantara proses manajemen, sehingga mencapai hasil yang diinginkan sesuai dengan kebijakan, tujuan dan strategirencana organisasi. Sistem manajemen ISO 21001 dan ISO 9001 dirancang, dilaksanakan dan ditingkatkan berdasarkan pada model PDCA (*Plan-Do-Check-Action*) dan diterjemahkan oleh SN DIKTI sebagai siklus mutu Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian dan Peningkatan (PPEPP). Siklus ini menghasilkan *Continuous Quality Improvement (CQI)*. *Risk Awareness* atau kesadaran terhadap risiko menciptakan suatu dasar peningkatan efektifitas sistem manajemen pendidikan, guna mencapai hasil yang baik dan mencegah efek yang negatif.

Kata Kunci: ISO 9001:2015, ISO 21001:2018, Pendekatan Proses, PDCA, *Risk Awareness*

ABSTRACT

Quality Management System (QMS) ISO 9001:2015 and Education Organization Management System (SMOP) ISO 21001:2015 are management systems that emphasizes the closeness of processes through the application of the PDCA Cycle, Risk-Based Thinking Framework and in harmony with other ISO management systems. The process approach involves a systematic interaction between management processes, so as to achieve the desired results in accordance with the policies, objectives and strategies of the organization's plans. The ISO 21001 and ISO 9001 management systems are designed, implemented and improved based on the PDCA (Plan-Do-Check-Action) model and translated by SN DIKTI as the Quality Cycle of Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian dan Peningkatan (PPEPP). This cycle results in Continuous Quality Improvement (CQI). Risk Awareness creates a basis for increasing the effectiveness of the education management system, in order to achieve good results and prevent negative effects.

Keywords: ISO 9001:2015, ISO 21001:2018, Process Approach, PDCA, *Risk Awareness*

PENDAHULUAN

Hampir semua organisasi secara aktif berusaha untuk meningkatkan kualitas produk atau jasanya. Sistem manajemen mutu (SMM) merupakan salah satu alternatif sistem untuk peningkatan kualitas berdasarkan persyaratan ISO 9001. ISO 9001:2015 adalah standar yang menetapkan persyaratan untuk sistem manajemen mutu. Standar Ini membantu bisnis dan organisasi untuk menjadi lebih efisien dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Peningkatan penerapan ISO 9001 dalam perindustrian Indonesia sendiri semakin menanjak, berdasarkan hasil survey ISO 2018, pada tahun 2017 di Indonesia terdapat 7.287 industri yang telah mendapatkan sertifikat ISO 9001, terdiri dari 4.212 industri dengan sertifikasi ISO 9001:2008 dan 3.075 industri dengan sertifikasi ISO 9001:2015 (Almipica & Nurcahyo, 2019).

Pada tahun 2018 Badan Organisasi Pusat ISO di Genewa mengeluarkan Standar ISO 21001:2018 Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan (SMOP) ialah standar sistem manajemen independen yang mengacu kepada ISO 9001 Sistem Manajemen Mutu.

Dengan diterapkannya sistem manajemen khusus untuk organisasi pendidikan yaitu ISO 21001:2018 mengganyikan sistem manajemen umum ISO 9001:2015, menjadi dasar bagi peneliti dalam menyusun penelitian ini dengan judul : “Korelasi Antara Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Dengan Sistem Manajemen Pendidikan ISO 21001:2018”. Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai rujukan secara untuk implementasi dan sertifikasi ISO 21001:2018.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian berupa studi pustaka dengan membandingkan kandungan standar ISO 9001:2015 dan ISO 21001:2018

serta hasil kajian peneliti sebelumnya mengenai kedua standar tersebut.

Pembatasan Penelitian

Objek penelitian adalah Standard ISO 9001:2015 dan Standard ISO 21001:2018 yang diterbitkan oleh Sekertaris ISO Pusat dan di adopsi sebagai SNI ISO ISO 9001:2015 dan SNI ISO 21001:2018 oleh BSN, dengan pembatasan pengamatan pada: prinsip sistem manajemen mutu, pendekatan proses, implementasi manajemen (PDCA), dan Pemikiran Berbasis Risiko (*Risk Awareness*)

LANDASAN TEORI

Pengertian Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

ISO 9001 merupakan standar sistem manajemen mutu yang dikeluarkan oleh *International Organization for Standardization* (2105), berisi persyaratan yang harus dipenuhi oleh manajemen suatu organisasi, sehingga konsistensi kualitas produk dan layanan trus terjaga.

ISO 9001:2015 merupakan standar sistem manajemen mutu dengan versi terbaru dengan mengedepankan pendekatan analisis risiko dengan tujuan agar organisasi dapat memprediksi kemungkinan resiko dari setiap rencana organisasi, dan mempersiapkan mitigasinya, sehingga kemungkinan resiko yang terjadi dapat dihindarkan atau dikurangi.

Dalam persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 tercatat 7 prinsip Manajemen Mutu yang disusun oleh komite teknik ISO/TC 176. Komite tersebut yang bertanggungjawab terhadap pengembangan standar ISO 9001 2015.

Berikut 7 Prinsip Manajemen Mutu ISO 9001:2015

1. Fokus Terhadap Pelanggan : yaitu fokus dalam memenuhi memenuhi kehendak pelanggan dan berusaha untuk memenuhi harapan pelanggan.

2. Kepemimpinan : yaitu konsistensi dari Pimpinan terhadap komitmen organisasi.
3. Keterlibatan Karyawan: yaitu memberdayakan karyawan secara optimal sesuai dengan kompetensinya.
4. Pendekatan Proses : yaitu keterkaitan setiap proses organisasi dalam menunjang tujuan organisasi.
5. Peningkatan : yaitu proses perbaikan dari setiap bagian dan individu dalam meningkatkan kualitas organisasi.
6. Keputusan Berdasarkan Bukti, yaitu setiap keputusan organisasi selalu didasarkan kepada analisa dan data yang akurat.
7. Manajemen Relasi : yaitu menjaga dan meningkatkan hubungan dengan setiap relasi untuk peningkatan kualitas organisasi.

Persyaratan ISO 9001:2015 mengandung 10 klausul yang harus dipenuhi oleh setiap organisasi sebagai berikut :

1. Ruang Lingkup, menjelaskan tentang ruang sertifikasi organisasi berupa area tersertifikasi dan standar sertifikasi.
2. Acuan Normatif, berisi acuan khusus yang mungkin diterapkan oleh organisasi.
3. Istilah dan Definisi, merupakan istilah dan definisi yang digunakan oleh organisasi untuk menghindari kerancuan interpretasi.
4. Konteks Organisasi, berisi tentang gambaran organisasi menerangkan tentang resiko organisasi dan *issue* internal maupun eksternal.
5. Kepemimpinan, menerangkan tentang komitmen Pimpinan Puncak terhadap Sistem Manajemen Mutu organisasi secara konsisten.
6. Perencanaan, memuat tentang kemungkinan resiko, peluang, mitigasinya, dan rencana mutu.
7. Proses Pendukung, mencakup tentang dukungan berupa dokumen, infrastruktur, sumber daya,

kompetensi, sosialisasi dan komunikasi, hingga alat ukur.

8. Operasional, meliputi perencanaan, pelaksanaan produksi atau jasa, hubungan dengan relasi termasuk pelanggan dan pemasok, rekaman penyimpanan dan perlindungan produk atau jasa, kendala dan solusi masalah operasional.
9. Evaluasi Performa, berupa dokumentasi proses audit internal, pengukuran, pemantauan proses, kepuasan pelanggan, analisis dan evaluasi rencana kerja, dan rapat tinjauan manajemen.
10. Peningkatan, berisi proses peningkatan berkelanjutan organisasi dengan memuat manajemen resiko dan peluang.

Pengertian Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan ISO 21001:2018

Standar ISO 21001: 2018 merupakan prosedur pengelolaan organisasi pendidikan yang diseragamkan 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 berisikan dasar-dasar manajemen bagi organisasi pendidikan dalam menyelenggarakan pendidikan bermutu kepada seluruh peserta didik secara adil dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. ISO 21001 juga mendorong organisasi pendidikan guna meningkatkan kepuasan peserta didik, tenaga pendidik dan kependidikan, serta penerima manfaat lainnya.

Persyaratan dasar ISO 21001: 2018 dapat digunakan secara luas, mulai dari tingkat PAUD (pendidikan Anak Usia Dini), Lembaga Kursus, hingga Perguruan Tinggi, baik proses pembelajaran secara *offline* (ketemu) ataupun *online* (darling).

Keutamaan ISO 21001:2018 terletak pada pemenuhan kebutuhan dan harapan peserta didik, tenaga pendidik, tenaga

kependidikan, dan penerima manfaat lainnya. Dunia kerja, pemerintah, dan orang tua peserta didik termasuk dalam kategori penerima manfaat lainnya, sebagai bentuk pencapaian dari pemenuhan persyaratan akreditasi organisasi pendidikan. Standar SMM ISO 9001:2015 didasarkan pada tujuh prinsip manajemen mutu, namun ISO 21001:2018 EOMS (Sistem manajemen organisasi pendidikan) didasarkan pada 11 prinsip manajemen berikut:

1. Fokus pada peserta didik dan penerima manfaat lainnya. Maksudnya agar organisasi fokus dalam memenuhi persyaratan peserta didik dan penerima manfaat lainnya serta melampaui harapan mereka. Prinsip ini mirip dengan prinsip fokus pelanggan SMM. Organisasi pendidikan harus memahami kebutuhan dan harapan saat ini dan masa depan dari peserta didiknya dan penerima manfaat lainnya untuk produk, layanan, pengiriman, harga, ketergantungan, dll. Organisasi harus memastikan pendekatan yang seimbang, menciptakan kesadaran dan mengkomunikasikan persyaratan 15 peserta didik dan penerima manfaat lainnya di seluruh organisasi. Tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan peserta didik dan penerima manfaat lainnya. Organisasi harus berusaha untuk melampaui harapan peserta didik dan penerima manfaat lainnya.
2. Kepemimpinan visioner, merupakan pola kepemimpinan yang ditujukan untuk memberi arti pada kerja dan usaha yang dilakukan secara bersama oleh seluruh anggota organisasi dengan memberikan arahan dan makna pada kerja dan usaha yang dilakukan berdasarkan visi yang jelas.
3. Keterlibatan individu adalah peran serta anggota organisasi yang berupaya dengan sepenuh hati untuk membantu perusahaan keberhasilan dan keberlangsungan perusahaan.
4. Pendekatan proses merupakan suatu pendekatan yang memberi kesempatan

kepada peserta ajar untuk ikut menghayati proses reka cipta atau pembentukan suatu konsep sebagai suatu keterampilan metode.

5. Peningkatan adalah proses, metode, untuk menaikkan sesuatu atau usaha kegiatan untuk mengembangkan sesuatu ke arah yang lebih baik.
6. Keputusan berbasis bukti merupakan pengambilan keputusan berdasar pada analisis dan evaluasi data serta informasi memiliki kepatutan yang lebih besar guna meraih hasil yang diharapkan.
7. Manajemen hubungan merupakan konsistensi menjaga kesuksesan, organisasi harus mengendalikan hubungannya dengan pihak-pihak terkait diantaranya adalah para pemasok.
8. Tanggung jawab sosial, adalah suatu konsep bahwa organisasi, khususnya perusahaan memiliki tanggung jawab terhadap konsumen, karyawan, pemegang saham, dan lingkungan pada segala aspek operasional perusahaan seperti terhadap masalah-masalah yang berdampak pada lingkungan.
9. Aksesibilitas dan kesetaraan merupakan persamaan kedudukan, persamaan tingkatan, tak ada yang lebih tinggi atau lebih rendah, sederajat.
10. Perilaku etis dalam pendidikan adalah perilaku yang sesuai pada norma, nilai, dan hukum yang berlaku.
11. Keamanan dan perlindungan data merupakan perlindungan terhadap data pribadi yang berkaitan dengan individu.

Dari 11 prinsip manajemen diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Fokus pada pelajar dan penerima manfaat lainnya – Fokus utama EOMS (Educational organization management system) adalah untuk memenuhi persyaratan pelajar dan penerima manfaat lainnya serta melampaui harapan mereka. Prinsip ini mirip dengan prinsip fokus pelanggan SMM. Organisasi pendidikan harus memahami

kebutuhan dan harapan saat ini dan masa depan dari peserta didiknya dan penerima manfaat lainnya untuk produk, layanan, pengiriman, harga, ketergantungan, dll. Organisasi harus memastikan pendekatan yang seimbang, menciptakan kesadaran dan mengkomunikasikan persyaratan 15 peserta didik dan penerima manfaat lainnya di seluruh organisasi. Tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan peserta didik dan penerima manfaat lainnya. Organisasi harus berusaha untuk melampaui harapan peserta didik dan penerima manfaat lainnya.

2. Kepemimpinan visioner – Kepemimpinan visioner adalah melibatkan semua pelajar dan penerima manfaat lainnya dalam menciptakan, menulis, dan mengimplementasikan misi, visi, dan tujuan organisasi. Prinsip ini mirip dengan prinsip kepemimpinan SMM. Kami memahami bahwa pemimpin membangun kesatuan tujuan dan arah organisasi. Kepemimpinan dalam organisasi pendidikan harus menciptakan dan memelihara lingkungan internal di mana orang dapat terlibat penuh dalam mencapai tujuan EO (Educational organization). Manajemen puncak EO perlu memainkan peran kepemimpinan melalui komitmen manajemen, 4 fokus pada peserta didik dan penerima manfaat lainnya, kebijakan, perencanaan, tanggung jawab dan wewenang, komunikasi yang efektif dan tinjauan manajemen. Oleh karena itu, pimpinan EO harus (i) proaktif, (ii) memahami dan merespon perubahan yang terlihat di lingkungan industri pendidikan, (iii) menetapkan visi EO yang jelas, (iv) membangun kepercayaan, menghilangkan rasa takut dan memotivasi orang.
3. Keterlibatan orang – Sangat penting bagi organisasi bahwa semua individu

yang terlibat kompeten, diberdayakan, dan terlibat dalam memberikan nilai. Prinsip ini mirip dengan prinsip keterlibatan orang dari SMM. 7 Orang-orang di semua tingkatan adalah inti dari EO. Tanpa keterlibatan orang, tidak ada yang bisa dicapai. EO harus diberdayakan dan dilibatkan dalam memberikan nilai. Keterlibatan mereka di semua tingkatan dalam EO memungkinkan kemampuan mereka digunakan untuk keuntungan EO. Manajemen puncak EO harus melakukan upaya untuk memaksimalkan keterlibatan dalam menciptakan nilai dan mencapai tujuannya.

4. Pendekatan proses – proses yang memerlukan hasil yang tepat dan mampu di perkirakan dicapai dengan lebih efektif dan efisien ketika aktivitas diproses saling terkait yang berfungsi sebagai sistem, termasuk input dan output. ISO 21001:2018 EOMS mempromosikan penerapan pendekatan proses. Standar ini dimaksudkan agar EO harus mengadopsi pendekatan proses ketika mengembangkan, menerapkan, dan meningkatkan efektivitas sistem manajemen mutunya. Tujuan utama di balik adopsi pendekatan proses adalah 15 untuk meningkatkan kepuasan peserta didik dan penerima manfaat lainnya dengan memenuhi persyaratan mereka.

Agar berfungsi dengan baik EO harus menentukan dan mengelola berbagai aktivitas terkait. Dalam kegiatan EO, output dari satu proses dapat menjadi input untuk proses selanjutnya. Penerapan suatu sistem proses melalui 'pendekatan proses'. Pendekatan proses membutuhkan penentuan proses, interaksi proses yang ditentukan dan manajemennya. Manajemen proses menggunakan metodologi PDCA berdasarkan 'pemikiran berbasis risiko'.

Pemikiran berbasis risiko membantu mencegah keluaran yang tidak diinginkan.

5. Peningkatan – Organisasi yang berhasil memiliki tujuan berkelanjutan pada peningkatan. Prinsip ini mirip dengan prinsip perbaikan SMM. Perbaikan adalah proses suatu hal atau sistem berubah atau berpindah dari satu keadaan ke keadaan lain yang dianggap lebih baik dari keadaan pertama, biasanya melalui beberapa tindakan yang dimaksudkan untuk menghasilkan keadaan yang lebih baik itu. Konsep peningkatan penting bagi semua EO dan juga individu. EO yang berhasil memiliki tujuan pada peningkatan. Peningkatan sangat penting bagi setiap organisasi untuk berhasil mempertahankan tingkat kinerjanya, untuk bereaksi terhadap perubahan kondisi (internal dan eksternal) dan untuk menciptakan peluang baru. Perbaikan diperlukan untuk pertumbuhan dan kesuksesan EO.
6. Keputusan berbasis bukti – Keputusan dan kurikulum dapat memberikan informasi hasil yang diinginkan. Prinsip ini mirip dengan prinsip dari SMM. Hasil yang diinginkan atau keluaran yang diinginkan kemungkinan besar akan diperoleh ketika setiap keputusan organisasi menggunakan data hasil analisis dan evaluasi. Pengambilan keputusan berdasarkan informasi terstruktur berupa data analisis dan evaluasi akan menjadi lebih mudah. Pengambilan keputusan selalu melibatkan beberapa ketidakpastian, sehingga dapat disebut sebagai proses yang kompleks. Ada banyak sumber informasi, banyak sumber masukan, dan sejumlah interpretasi yang dapat mengarah pada keputusan subjektif. Penggunaan teknik statistik yang tepat akan memudahkan penyajian data sehingga mengarah pada pengambilan

keputusan berbasis bukti. Keputusan yang diambil berdasarkan bukti olah data akan mengarah pada jalan yang benar untuk perbaikan sistem EO secara konsisten termasuk proses dan produk serta layanan yang dihasilkan.

7. Manajemen hubungan – Membina hubungan baik yang berlanjut dengan pihak yang berkepentingan. Prinsip ini mirip dengan prinsip manajemen hubungan SMM. Prinsip ini mirip dengan prinsip pengambilan keputusan berbasis bukti dari SMM. Seorang EO dan peserta didiknya serta penerima manfaat lainnya saling bergantung. Peserta didik atau penerima manfaat lainnya dapat mempengaruhi keputusan atau aktivitas EO. Dan juga pihak atau pihak-pihak yang berkepentingan dapat dipengaruhi oleh suatu keputusan atau kegiatan suatu organisasi. Pihak yang berkepentingan dapat memberikan pengaruh terhadap organisasi. Hubungan yang memberikan dampak antara EO dan peserta didiknya serta penerima manfaat lainnya meningkatkan kemampuan semua pihak untuk menciptakan nilai bagi satu sama lain.
8. Tanggung jawab sosial – Organisasi yang bertanggung jawab secara sosial berkelanjutan dan memastikan kesuksesan jangka panjang. Praktik tanggung jawab sosial tidak hanya terbatas pada korporasi, perusahaan atau LSM, saat ini EO juga bertanggung jawab atas semua dampak yang ditimbulkan operasinya terhadap publik, masyarakat luas dan lingkungan.
9. Aksesibilitas dan kesetaraan – Organisasi yang sukses bersifat inklusif, fleksibel, transparan, dan akuntabel, untuk memenuhi kebutuhan, minat, kemampuan, dan latar belakang individu dan khusus siswa. Padahal aksesibilitas dan pemerataan adalah prinsip keadilan

sosial. Keadilan berkaitan dengan keadilan yang mengakui, beberapa orang lebih dirugikan daripada yang lain dalam mengakses layanan dan fasilitas dan oleh karena itu ada tanggung jawab untuk mengatasi kurangnya kesetaraan ini. Aksesibilitas adalah kapasitas orang, mereka harus secara fisik memasuki tempat, bangunan atau ruang dan juga untuk menggunakan fasilitas atau layanan.

10. Perilaku etis dalam pendidikan – atau etika pendidikan merupakan kemampuan organisasi menciptakan lingkungan profesional dimana semua pihak yang berkepentingan diperlakukan secara adil serta kegiatan dilakukan untuk kepentingan masyarakat. 4 Etika pendidikan adalah norma dasar yang membuat tindakan benar dan salah. Ini membantu mengkategorikan nilai-nilai yang berbeda seperti integritas, disiplin dan kejujuran antara lain dan menerapkannya dalam kehidupan sehari-hari. Etika mempengaruhi perilaku dan memungkinkan individu untuk membuat pilihan yang benar.
11. Keamanan dan perlindungan data – Organisasi menciptakan lingkungan tempat semua yang berkepentingan mampu menjalankan pendidikan dengan keyakinan penuh mengambil alih atas penggunaan data mereka, serta organisasi pendidikan akan menggunakan data tersebut dengan hati-hati dan sesuai kerahasiaan. Perlindungan data dan keamanan siber untuk sektor pendidikan sangat penting. EO di semua tingkatan terbuka untuk diserang dari penjahat *cyber* dan tidak siap serta kekurangan sumber daya untuk memenuhi persyaratan undang-undang perlindungan data yang lebih ketat saat ini, sehingga EO harus bekerjasama dengan semua pihak berkepentingan agar dapat berinteraksi

dengan EO dengan penuh percaya diri bahwa EO mempertahankan kendali atas penggunaan datanya sendiri.

Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan (SMOP) dibangun sebagai solusi bagi sistem manajemen yang khusus dipergunakan untuk organisasi pendidikan. Sistem manajemen organisasi pendidikan ISO 21001:2018 terdiri dari 10 klausul yang secara umum sama seperti ISO 9001:2015, hanya ada beberapa perbedaan seperti Pendidikan Berkebutuhan Khusus, yaitu :

1. Ruang Lingkup (Scope), pada klausul ini menerangkan tentang persyaratan sistem manajemen organisasi pendidikan bukan persyaratan bagi organisasi produk atau jasa, yang tujuannya untuk meningkatkan kepuasan bagi peserta didik, penerima manfaat lain, seperti wali murid dan pegawai yang bekerja di lembaga pendidikan tersebut. yang secara umum penerapan ISO 21001:2018 ini untuk mengembangkan proses pembelajarannya melalui kegiatan pembelajaran, pengajaran dan penelitian terlepas dari jenis, ukuran atau metode penyampaiannya.
2. Acuan Normatif (Normative Reference). Tidak ada acuan untuk istilah dan definisi yang digunakan pada ISO 21001:2018, semua istilah dan definisi yang digunakan tertuang pada klausul 3, sedangkan makna acuan normatif itu sendiri adalah dokumen yang sebagian atau seluruh isinya diacu dan dapat merupakan persyaratan standar tersebut. Acuan Normatif perlu dilihat untuk memahami dan menerapkan standar yang digunakan.
3. Istilah dan Definisi (Terms and Definitions). Berikut beberapa istilah dan definisi yang ada pada ISO 21001:2018.

Pihak berkepentingan / pemangku kepentingan adalah orang atau lembaga yang dapat mempengaruhi, dipengaruhi, atau menganggap dirinya

terpengaruh oleh suatu keputusan atau aktivitas.

Persyaratan adalah keperluan atau keinginan yang dinyatakan, dan umumnya terlihat (dapat merupakan kebiasaan atau praktik umum bagi lembaga pendidikan dan pihak berkepentingan) ataupun bersifat wajib seperti regulasi.

Sistem manajemen adalah unsur-unsur organisasi yang saling terkait atau berinteraksi untuk menetapkan kebijakan dan sasaran serta proses untuk mencapai sasaran tersebut. Unsur sistem meliputi struktur, peran dan tanggung jawab, perencanaan dan pengoperasian organisasi. Lingkup sistem manajemen dapat mencakup keseluruhan organisasi, fungsi dan bagian spesifik yang teridentifikasi dari organisasi, atau satu atau lebih fungsi antar grup organisasi.

Manajemen puncak, Orang atau kelompok orang yang mengarahkan dan mengendalikan organisasi pada tingkat tertinggi. Manajemen puncak memiliki kekuasaan untuk mendelegasikan wewenang dan menyediakan sumber daya dalam organisasi.

Organisasi pendidikan adalah organisasi yang bisnis intinya adalah penyediaan produk pendidikan dan layanan pendidikan. Hal ini dapat mencakup organisasi pendidikan dalam organisasi yang lebih besar yang bisnis intinya bukan pendidikan, seperti departemen pelatihan profesional dalam sebuah perusahaan.

Layanan pendidikan adalah proses yang mendukung perolehan dan pengembangan kompetensi pembelajar melalui pengajaran, pembelajaran atau penelitian.

Produk pendidikan / sumber pembelajaran adalah barang berwujud atau tidak berwujud yang digunakan dalam dukungan pedagogis dari layanan pendidikan. Produk pendidikan dapat berupa fisik atau digital dan dapat mencakup buku teks, buku kerja, lembar kerja, manipulatif (misalnya balok, manik-manik), *flashcards*, *workshop pendidik*, non- fiksi, buku, poster,

permainan pendidikan, aplikasi, situs web, perangkat lunak, kursus daring, buku kegiatan, novel grafis, buku referensi, DVD, CD, majalah dan terbitan berkala, panduan belajar, panduan pendidik, laboratorium, model, film, acara televisi, *webcast*, *podcast*, peta dan atlas, standar, spesifikasi teknis, dan studi kasus. Produk pendidikan dapat dihasilkan oleh pihak manapun, termasuk pembelajar.

Pembelajar adalah penerima manfaat, memperoleh dan mengembangkan kompetensi menggunakan layanan pendidikan.

Penerima manfaat adalah orang atau sekelompok orang yang mendapat manfaat dari produk dan layanan organisasi pendidikan dan organisasi pendidikan berkewajiban untuk melayani mereka berdasarkan misinya. Lampiran D dalam SNI ISO 21001:2018 menyajikan daftar penerima manfaat.

Pendidik adalah orang yang melakukan kegiatan mengajar. Dalam konteks yang berbeda, pendidik kadang disebut juga sebagai guru, pelatih, *coach*, fasilitator, tutor, konsultan, instruktur, dosen atau mentor.

Kurikulum adalah informasi terdokumentasi tentang apa, mengapa, bagaimana dan seberapa baik pembelajar sebaiknya belajar dengan cara yang sistematis dan intens.

Kurikulum dapat mencakup, tetapi tidak terbatas pada, tujuan atau sasaran pembelajaran, konten, hasil pembelajaran, pengajaran dan metode pembelajaran, indikator kinerja, metode penilaian atau rencana penelitian yang terkait dengan pembelajaran. Dapat juga disebut sebagai profil kompetensi, referensi kompetensi, program studi atau rencana pengajaran.

Tanggung jawab sosial adalah tanggung jawab organisasi terhadap dampak keputusan dan kegiatannya bagi masyarakat dan lingkungan, melalui perilaku transparan dan etis yang:

1. Berkontribusi pada pengembangan berkelanjutan, termasuk kesehatan dan kesejahteraan masyarakat;
2. Memperhitungkan harapan pihak berkepentingan;
3. Mematuhi hukum yang berlaku dan konsisten dengan norma perilaku internasional; dan
4. Diintegrasikan ke seluruh organisasi dan dipraktikkan dalam hubungannya. Hubungan mengacu pada kegiatan organisasi dalam lingkup pengaruhnya.

Visi adalah aspirasi organisasi terhadap kondisi masa depan yang diinginkan dan selaras dengan misinya. Misi adalah alasan untuk menjadi, mandat dan ruang lingkup organisasi, diterjemahkan ke dalam konteks organisasi beroperasi. Strategi adalah rencana untuk menyelesaikan misi dan mencapai visi organisasi. Kursus adalah Seperangkat pengajaran dan aktivitas pembelajaran yang berbeda, didesain untuk memenuhi sasaran pembelajaran yang ditentukan atau hasil pembelajaran. Kursus kadang disebut sebagai unit kredit atau subjek.

Program adalah serangkaian kursus yang konsisten didesain untuk memenuhi sasaran pembelajaran yang ditentukan atau hasil pembelajaran, dan mengarah ke pengakuan. Pengakuan dapat berupa gelar, sertifikat kelulusan, partisipasi atau pencapaian, rencana, diploma, dan bentuk lainnya.

Staf adalah orang yang bekerja untuk dan dalam organisasi. Aksesibilitas adalah kegunaan dari suatu produk, layanan, lingkungan, atau fasilitas oleh orang dalam jangkauan kemampuan terluas

Pengajaran adalah bekerja dengan pembelajar untuk membantu dan mendukung mereka dengan pembelajaran. Bekerja dengan pembelajar berarti mendesain, mengarahkan, dan menindaklanjuti kegiatan pembelajaran.

Pengajaran dapat menggabungkan peran yang berbeda: penyampaian konten, fasilitasi, pembimbingan, pembinaan

komunitas dan, sampai batas tertentu, penasihat dan penyedia bimbingan akademik.

Pembelajaran seumur hidup adalah penyediaan atau penggunaan kesempatan belajar seumur hidup bagi orang untuk mendorong perkembangan berkelanjutan mereka.

Keterampilan adalah seperangkat pengetahuan yang memungkinkan orang untuk menguasai suatu aktivitas dan berhasil dalam menyelesaikan tugas. Keterampilan dapat berupa kognitif, emosional, sosial atau psikomotor.

Pengetahuan adalah fakta, informasi, prinsip atau pemahaman yang diperoleh melalui pengalaman, penelitian atau pendidikan. Verifikasi adalah konfirmasi melalui penyediaan bukti objektif yang menyatakan persyaratan telah dipenuhi

Validasi adalah konfirmasi, melalui penyediaan bukti objektif, bahwa persyaratan penggunaan untuk maksud tertentu atau aplikasi sudah dipenuhi

Platform penjelajahan online ISO (Online Browsing Platform/ OBP) dapat digunakan untuk mencari informasi mengenai istilah-istilah dan definisinya, lihat: <https://www.iso.org/obp>

Konteks Organisasi (*Context of Organization*)

Klausul 4 – ISO 21001:2018, bertujuan agar organisasi dapat menentukan isu-isu atau masalah internal dan eksternal yang dapat berpengaruh baik itu positif maupun negatif, terhadap organisasi, dalam mencapai tujuannya. Organisasi juga harus memahami kebutuhan dan keinginan pihak berkepentingan seperti pembelajar (siswa/mahasiswa), orang tua pembelajar, pegawai, pemerintah dan sebagainya. Setelah itu, organisasi juga harus menentukan ruang lingkup untuk menerapkan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikannya.

Kepemimpinan (*Leadership*)

Pemimpin atau Manajemen Puncak harus memperlihatkan kepemimpinan dan berkomitmen terhadap penerapan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan. dan ada tambahan di klausul 5.1.3 terkait Persyaratan Tambahan Mengenai Pendidikan Berkebutuhan Khusus yang persyaratan itu tidak ada jika hanya menerapkan terdapat ISO 9001;2015.

Perencanaan (*Planning*)

Klausul 6 – ISO 21001:2018, bertujuan untuk memastikan bahwa ketika organisasi merencanakan proses SMOP, organisasi telah memperhitungkan risiko dan peluang serta menyusun kegiatan untuk mengatasinya, sehingga dapat menghindari ketidaksesuaian/kegagalan.

Proses Pendukung (*Support*)

Klausul 7 – ISO 21001:2018 membahas tentang semua hal yang terkait dengan proses pendukung. pendukung disini dapat berupa sumber daya, kompetensi, kepedulian, komunikasi dan informasi terdokumentasi, semua dibahas di Klausul 7 ini.

Operasional (*Operation*)

Klausul 8 – ISO 21001:2018, Organisasi menjalankan perencanaan, penerapan dan pengendalian proses yang dibutuhkan untuk melengkapi persyaratan untuk i penyediaan produk dan layanan pendidikan, serta untuk menerapkan tindakan yang ditentukan di Klausul 6.1.

Evaluasi Performa (*Performance Evaluation*)

Pada klausul 9 – ISO 21001:2018, Dalam klausul ini organisasi pendidikan melakukan evaluasi Sistem manajemen

Organisasi Pendidikan (SMPO) agar dapat dipastikan organisasi melakukan kegiatan pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi, sehingga tujuan atau hasil yang telah ditentukan telah tercapai atau belum. kegiatan evaluasi lain yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan audit internal dan tinjauan manajemen.

Peningkatan (*Improvement*)

Tujuan Klausul 10 ini adalah memastikan bahwa organisasi telah mengelola ketidaksesuaian yang ada dan melakukan kegiatan korektif yang tepat. Organisasi harus memahami penyebab ketidaksesuaian yang terjadi agar tidak terjadi pengulangan ketidaksesuaian pada hal yang sama. kegiatan perbaikan dapat dilakukan pada proses, produk serta pada Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan (SMPO).

PEMBAHASAN

1. Prinsip Sistem Manajemen Mutu

SNI ISO 21001:2018 selaras dengan SNI ISO 9001:2015. Hal ini terlihat dari 11 prinsip manajemen SNI ISO 21001:2018, yang 7 diantaranya mengadopsi dari prinsip-prinsip manajemen SNI ISO 9001:2015, yaitu Fokus pada peserta didik dan penerima manfaat lain; kepemimpinan visioner; keterlibatan orang; pendekatan proses; peningkatan; keputusan berdasarkan bukti; dan manajemen hubungan. Adapun 4 prinsip tambahan yang terdapat pada SNI ISO 21001:2018 adalah prinsip tanggung jawab sosial; aksesibilitas dan pemerataan; perilaku etis dalam pendidikan; serta keamanan dan perlindungan data.

Tabel 1.
Matriks ISO 9001:2015 dan ISO 21001:2018

No Prinsip	ISO 9001:2015	ISO 21001:2018
1	Customer Focus	Focus on learners and other beneficiaries, Fokus pada mahasiswa dan penerima manfaat lainnya;
2	Leadership	Visionary leadership, Kepemimpinan visioner;
3	Engagement of People	Engagement of people, Keterlibatan orang;
4	Process Approach	Process approach Pendekatan Proses;
5	Improvement	Improvement, Peningkatan;
6	Evidence-Based Decision Making	Evidence-based decisions, Keputusan atas dasar bukti;
7	Relationship Management	Relationship management, Manajemen hubungan;
8		Social responsibility, Tanggung jawab sosial;
9		Accessibility and equity, Aksesibilitas dan pemerataan;
10		Ethical conduct in education Perilaku Akademik;
11		Data security and protection. Keamanan dan perlindungan data.

Pendekatan Proses

Dalam Klausul 05 dari ISO 21001 menyatakan bahwa Pendekatan proses melibatkan definisi sistematis dan manajemen proses, dan interaksi, sehingga mencapai tujuan sesuai strategi rencana organisasi. Sistematis organisasi dan proses manajemen merujuk kepada penggunaan siklus PDCA (lihat 0.5.2) dengan fokus keseluruhan pada pemikiran berbasis risiko (lihat 0.5.3) yang bertujuan untuk mengambil memanfaatkan peluang dan mencegah hasil yang tidak diinginkan.

Sedangkan menurut ISO 9001:2015 dalam klausul 0.3 tertulis bahwa

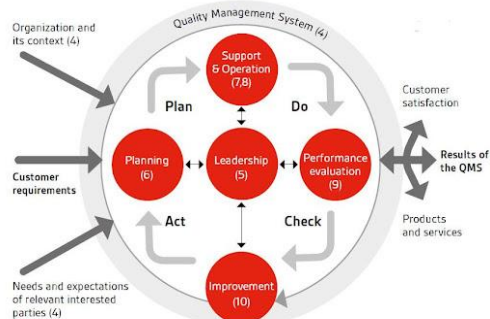
Pendekatan proses melibatkan definisi sistematis dan manajemen proses, dan interaksi, sehingga mencapai tujuan organisasi yang tercantum dalam kebijakan mutu dan strategis arah organisasi. Sistematis organisasi dan proses manajemen ISO

9001:2015 juga menggunakan siklus PDCA (lihat 0.3.2) dengan fokus keseluruhan pada pemikiran berbasis risiko (lihat 0.3.3) yang ditujukan untuk mengambil memanfaatkan peluang dan mencegah hasil yang tidak diinginkan.

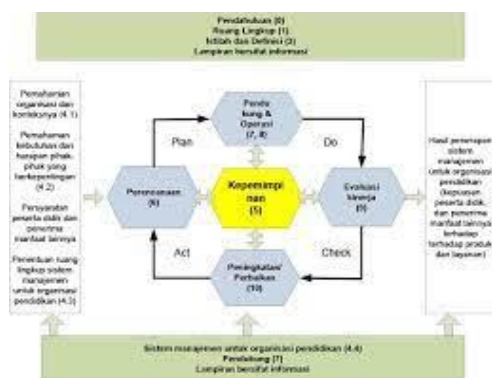
Manajemen dan Pelaksanaan

Sistem Manajemen (Siklus PDCA) Sistem manajemen ISO 21001 dan ISO 9001 dirancang, dilaksanakan dan ditingkatkan berdasarkan pada model PDCA (Plan-Do-Check-Action) dan diterjemahkan oleh SD DIKTI sebagai siklus mutu 27 Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian dan Peningkatan (PPEPP). Siklus ini menghasilkan peningkatan mutu berkelanjutan.. Sistem manajemen Perguruan Tinggi menggunakan siklus PDCA yang dimodifikasi menjadi siklus PPEPP. Siklus PDCA- PPEPP

menggambarkan aktifitas mulai dari klausul 4 hingga klausul 10 EOM ISO 21001:2018 yang ditunjukkan oleh Gambar 2 dan 3.



Gambar 2
Siklus PDCA ISO 9001 dan ISO 21001



Gambar 3.
Siklus PDCA ISO 9001 dan ISO 21001

Pemikiran Berbasis Risiko (*Risk Awareness*)

Dalam implementasi SMM menerapkan pemikiran berbasis risiko (*Risk Based Thinking*) dalam setiap aktivitas yang dijalankan. Pemikiran berbasis risiko membantu institut untuk menentukan faktor yang menimbulkan proses dan sistem

manajemen pendidikannya menyimpang dari hasil yang direncanakan, menempatkan pengendalian, pencegahan untuk mengurangi dampak negatif dan memaksimalkan peluang yang timbul. Pemikiran berbasis risiko penting untuk mencapai sistem manajemen pendidikan yang efektif. Perguruan Tinggi perlu merencanakan dan menerapkan manajemen resiko dan peluang. Manajemen resiko dan peluang berkontribusi besar dalam meningkatkan keefektifan SMM, hasil yang optimal dan mencegah hasil negatif.

Risk Awareness atau kesadaran terhadap risiko menjadi sangat penting untuk mencapai sistem manajemen pendidikan yang efektif. Konsep pemikiran ini berbasis kepada risiko agar dapat diambil tindakan preventif dengan menghilangkan ketidaksesuaian yang terjadi. Pemikiran ini menciptakan suatu dasar peningkatan efektifitas sistem manajemen pendidikan, mencapai hasil yang baik dan mencegah efek yang negatif.

Peluang yang muncul adalah hasil dari situasi menguntungkan dalam mencapai tujuan hasil. Tindakan untuk menghasilkan peluang termasuk pertimbangan dari risiko terkait. risiko adalah efek ketidakpastian yang dapat berimplikasi positif dan negatif. Penyimpangan positif dari risiko dapat menghasilkan peluang, namun sebaliknya dapat pula menghasilkan ancaman.

Proses manajemen risiko di Perguruan Tinggi secara prinsip dapat diilustrasikan dalam gambar dibawah ini:



Gambar. 4.
Proses Manajemen Risiko

Keselarasan Dengan Sistem Manajemen Lainnya

Standar Internasional ISO 21001 dan ISO 9001 menerapkan kerangka Kinerja yang dikembangkan ISO untuk meningkatkan keselarasan antara Standar Internasional untuk sistem manajemen. Standar Internasional mampu memberikan organisasi untuk menggunakan pendekatan proses, ditambah dengan: Siklus PDCA dan pemikiran berdasarkan resiko untuk menyelaraskan atau mengintegrasikan sistem manajemen kualitasnya dengan persyaratan standar sistem manajemen lainnya.

PENUTUP

Kesimpulan

Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 dan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan (SMOP) ISO 21001:2015 merupakan sistem manajemen yang disusun berdasarkan High Level Structure yang mengedepankan kedekatan proses melalui penerapan Siklus PDCA, Kerangka Berpikir Berbasis Resiko dan selaras dengan sistem manajemen lainnya yang dikeluarkan oleh Badan ISO Dunia

yang berpusat di Jenewa. Pendekatan proses melibatkan interaksi yang sistematis dalam manajemen proses, sehingga mencapai tujuan sesuai strategi rencana organisasi. Sistem manajemen ISO 21001 dan ISO 9001 dirancang, dilaksanakan dan ditingkatkan berdasarkan pada model PDCA (Plan-Do-Check-Action) dan diterjemahkan oleh SN DIKTI sebagai siklus mutu 30 Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian dan Peningkatan (PPEPP). Siklus ini menghasilkan peningkatan mutu berkelanjutan. Risk Awareness atau kesadaran terhadap risiko menciptakan suatu dasar peningkatan efektifitas sistem manajemen pendidikan, mencapai hasil yang baik dan mencegah efek yang negatif.

Saran

Penelitian selanjutnya diperlukan untuk mempelajari kekhususan dari Sistem Manajemen Operasi Pendidikan ISO 21001:2018 dibandingkan dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.

DAFTAR PUSTAKA

Almipica, M., & Nurcahyo, R. (2019). Penerapan Iso 9001 Pada Manufaktur Baja Tulangan Beton. Seminar dan

- Konferensi Nasional IDEC ISSN: 2579-6429 2019 Surakarta, 2-3 Mei 2019
- Armawati, Syamwil, R., & Florentinus, T. S. (2018). Implementation of Quality Management System ISO 9001:2015 Integrated with Accreditation Standards in *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan* Volume 09 Nomor 02 Tahun 2021, 445-459
- Conference Series: Materials Science and Engineering*, 403(1), 12077.
- Hayudiyani, M., Saputra, B. R., Adha, M. A., & Syafira, N. (2020). Strategi Kepala Sekolah
- Hendartho, Dony, 2014, “Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada STIAMI”, *Jurnal Transparansi*, Volume VI, Nomor 02, Hal. 124-138.
- Hussein, B., Abou-Nassif, S., Aridi, M., & Chamas, M. (2017). Challenges and
- Ibrohim, I. (2015). *ISO 9001:2015 FDIS Penjelasan Klausul-Klausul*.
- Irsyada, R., Isbiyantoro, S., Wibawa, A. P., & Teng, M. F. (2018). Achievement of quality management system ISO 9001:2015 strategy in Vocational High School. *IOP*
- Iskandar, J. (2017). Penerapan Manajemen Strategi Dalam Peningkatan Mutu Madrasah. *JURNAL Idaarah*, 1(2), 268– 274.
- Iskarim, M. (2018). The Quality Management Of Arabic Language Education Based On The
- Jambor, J., & Džubáková, M. (2015). Integration Of Esg 2015 And ISO 9001 : 2015
- Journal of Resources Development and Management*, 33, 41–51.
- Khoiri, Ibnu, ISO Consultant, Trainer Pendahuluan Secara, Pendidikan Usia Dini, and Sebenarnya Ios. “Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan Iso 21001:2018” 43 (2020).
- Management System ISO 9001:2015 Integrated with Accreditation Standards in *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan* Volume 09 Nomor 02 Tahun 2021, 445-459
- Meningkatkan Mutu Pendidikan Melalui Program Unggulan Sekolah. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 8(1), 89–95.
- Nurdin dan Prihatmadji, 2017, “Kesesuaian Dokumentasi di LP3I College Jakarta dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008”, *Jurnal Lentera Bisnis Politeknik LP3I Jakarta*, Vol. 6. No.14. Hal. 131-141.
- Prihatmadji, Wiwiet, (2014), “Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada LP3I College Jakarta”, *Jurnal Lentera Bisnis Politeknik LP3I Jakarta*, Vol. 1. No. 4. Hal. 145-173.
- Prihatmadji, Wiwiet, (2018), “Analisa dan Rekomendasi Hasil Audit Sertifikasi ISO 9001 di Institut ABC oleh Badan Sertifikasi SGS”, *JISAMAR*, Vol. 2 No.1. Hal. 1-13
- Prospects of Implementing ISO 9001 : 2015 in Lebanese Higher Education Institutions.
- Quality Management System (SMM) ISO 9001:2015. *Journal Of Arabic Linguistics and Education*, 3(2), 225–243.
- Sekretariat ISO (2015), “ISO 9001:2015 Quality management systems — Requirements

Sekretariat ISO (2018), “Internationa
Standard of Educational organizations
— Management systems for
educational organizations —
Requirements with guidance for use
ISO 21001:2015”

Standards In The Higher Education
Organization (Case Study). *Ad Alta:
Journal Of Interdisciplinary Research*,
7(2), 87–91.