

Dokumen Mutu dan Penyelenggaraan Lembaga Pendidikan

Ardin¹ & Badarwan²

¹Universitas Ibnu Chaldun (UIC) Jakarta
Email: ardin.unj88@gmail.com

²Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kendari
Email: badarwan.kdi@gmail.com

Abstrak

Pengelolaan lembaga pendidikan mengalami perkembangan seiring dengan kemajuan dalam berbagai bidang kehidupan. Lembaga pendidikan yang ingin kompetitif berupaya merumuskan langkah-langkah strategis dalam penataan lembaganya, baik perangkat keras maupun perangkat lunak. Dokumen mutu merupakan bentuk perangkat lunak yang mesti disediakan oleh lembaga sebagai wujud terkelolanya lembaga secara baik dan terorganisir. Tujuannya adalah membangun keyakinan publik, membangun kepercayaan pengguna pendidikan, dan peningkatan layanan lembaga pendidikan. Dokumen mutu yang baik dalam penyelenggaraan lembaga pendidikan sejatinya mencakup manual mutu, prosedur mutu, instruksi kerja, dan record kegiatan yang telah dilakukan.

Kata Kunci: Dokumen Mutu, Lembaga Pendidikan, ISO

Abstract

The management of educational institutions is evolving along with advances in various areas of life. Educational institutions that want to be competitive attempt to formulate strategic steps in the arrangement of institutions, both hardware and software. The quality document is a form of software that must be provided by the institution as a manifestation of the management of the institution well and organized. The goal is to build public confidence, build user trust education, and improve the service of educational institutions. Good quality documents in the delivery of the true educational institutions include quality manuals, quality procedures, work instructions, and records of activities that have been done.

Key Words: Quality Dokument, Educational Institution, ISO

Pendahuluan

Era kesejagatan (globalisasi) menandai terbuka lebarnya pergaulan antar manusia, baik sebagai individu maupun sebagai kelompok, tidak lagi dibatasi jarak dan waktu. Efek dari keterbukaan itu tidak hanya pada persoalan komunikasi semata, tetapi merambah pada persoalan pertukaran pengetahuan, atau bahkan budaya. Sangat penting dalam peristiwa itu adalah adanya proses membandingkan antara kondisi yang dialami oleh suatu komunitas dengan komunitas lainnya, sehingga satu sama lain dapat saling menilai kekuatan maupun kelemahan masing-masing. Dalam batas normal, peristiwa ini sangat positif sebagai bentuk alami dari perasaan manusia yang ingin saling mengenal sesamanya. Akan tetapi penting digarisbawahi adalah lahirnya persaingan untuk menjadi pemenang tidak selalu dilihat dalam *frame* positif. Istilah kualitas dapat menjadi relatif dalam konteks ini, karena dapat dimaknai sebagai superioritas suatu entitas terhadap entitas lainnya. Dalam keorganisasian saat ini, manajemen organisasi yang secara kualitas rendah tentu saja akan kehilangan kepercayaan pelanggannya.

Berikutnya adalah kemajuan teknologi yang sangat pesat secara langsung berakibat pada kualitas manajemen organisasi. Jika dulu masih menggunakan cara-cara manual, maka saat ini perangkat-perangkat teknologi telah siap untuk menjadi pelayan yang efektif untuk pelaksanaan kegiatan organisasi. Sebutlah pergeseran dari system tulis manual kepada system tulis elektronik. Maupun loncatan dalam system aplikasi-aplikasi tertentu seperti: kepegawaian, keuangan, akademik, kemahasiswaan, dan sebagainya. Kemajuan teknologi ini juga mengharuskan pada organisasi untuk melakukan perubahan teknologi layanan. Temuan-temuan di bidang teknologi tersebut memang memberikan jaminan bahwa kegiatan-kegiatan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.

Tuntutan pengguna jasa pendidikan pun semakin tinggi. Hal ini logis saja karena semakin hari pelanggan dunia pendidikan juga semakin menyadari bahwa sebuah organisasi pendidikan harus memberikan layanan terbaik bagi mereka. Di sisi lain, mereka tentu saja melakukan penilaian sendiri berdasarkan pengalaman bahwa pengelolaan lembaga pendidikan mau tidak mau harus mempertimbangkan aspek efektifitas dan efisiensi. Sehingga pelayanan cepat dan tepat menjadi keharusan. Kemudian dari segi

substansi adalah layanan pendidikan yang diberikan adalah sesuai kebutuhan, memberikan nilai lebih, ataupun membangun citra diri.

Tantangan manajemen organisasi dewasa ini semakin besar. Tidak saja karena semakin banyak organisasi tumbuh, tetapi juga semakin spesifik dan detailnya persaingan-persaingan antar organisasi¹. Jika pada awalnya sebuah organisasi yang ingin kompetitif secara eksternal lebih banyak memandang keluar untuk mengetahui kondisi lingkungan persaingan, setelah itu ia harus melihat ke dalam. Bahwa rival-rival di luar sana sudah dikenali dengan baik dan telah ditemukan formula yang jitu untuk memenangkan persaingan, sehingga tiba saatnya konsolidasi internal agar proses menuju kemenangan dapat berjalan dengan baik.

Salah satu faktor penting dalam kehidupan organisasi secara internal adalah terkelolanya (*managed*) dengan baik dokumen-dokumen penyelenggaraan organisasi. Tidak saja dalam konteks tersedianya rekaman semua kegiatan, tetapi juga memastikan bahwa dokumen-dokumen tersebut terklasifikasi dengan baik sehingga memudahkan bagi pimpinan dan anggota organisasi dalam memahami alur kegiatan organisasi yang telah berjalan. Di sisi lain, pengelolaan dokumen saat ini dituntut untuk memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan oleh lembaga yang berwenang memberikan standardisasi dokumen. Tentu saja tidak ada paksaan, akan tetapi mengelolan dokumen dengan cara-cara konvensional menjadi ukuran ketertinggalan sebuah organisasi, termasuk di dalamnya organisasi pendidikan. Dalam keseharian sering ditemukan dalam keseharian kita bahwa sebuah unit kerja yang tidak melakukan pengelolaan dokumen secara baik mengalami kesulitan-kesulitan melakukan kegiatan unitnya, dan juga menyulitkan kegiatan pada unit-unit lainnya.

Salah satu dokumen organisasi yang membutuhkan perhatian serius adalah dokumen mutu, yakni perangkat lunak yang komprehensif tentang harapan-harapan pelanggan yang dirumuskan oleh organisasi. Dikatakan demikian karena dokumen mutu

¹ Sebagai ilustrasi, dua buah lembaga pendidikan tinggi yang awalnya bersaing pada menghasilkan lulusan yang unggul, kemudian bersaing pula dalam menciptakan personil *cleaning service* yang unggul, dan seterusnya pada aspek-aspek kecil yang selama ini tidak diperhatikan. Hal ini dimungkinkan karena organisasi sadar mutu pasti berlomba menunjukkan keunggulan-keunggulan spesifik untuk memuaskan pelanggan. Keberadaan *cleaning service* tentu saja sangat berpengaruh pada kepuasan pelanggan.

merupakan dokumen kebijakan yang disusun dalam rangka menjamin terciptanya pelayanan yang memenuhi harapan pelanggan (*customer*).

Persaingan lembaga pendidikan saat ini juga melibatkan persaingan di bidang dokumen mutu. Penerapan system standarisasi pada pengelolaan lembaga pendidikan mensyaratkan pentingnya pengelolaan (*management*) dokumen mutu yang baik. Sebagai contoh kasus adalah akreditasi, yang harus terjamin perangkat administratifnya sehingga layak untuk mendapatkan penilaian dan kunjungan (*visitasi*) dari tim penilai independen, dalam hal ini badan akreditasi.

Persoalan manajemen dokumen mutu tidak hanya pada persoalan mendapatkan penilaian dari lembaga independen sehingga sebuah lembaga dapat memperoleh peringkat tertentu, dan pada akhirnya adalah pembentukan citra (*image*). Lebih dari itu, manajemen dokumen mutu adalah menyangkut gerak organisasi secara keseluruhan dan berkelanjutan. Dokumen mutu dapat dikatakan sebagai pedoman organisasi dalam menjalankan kerja-kerja organisasi yang bermutu dan meraih tujuan-tujuan yang bermutu pula. Dengan demikian, manajemen dokumen mutu sangat penting dalam kehidupan lembaga pendidikan.

Konsep Dokumen Mutu

1. Deskripsi Tentang Dokumen

Margaret Rouse, *In general, a document (noun) is a record or the capturing of some event or thing so that the information will not be lost. Usually, a document is written, but a document can also be made with pictures and sound*². Bahwa secara umum dokumen adalah catatan ataupun penangkapan beberapa peristiwa atau sesuatu sehingga informasinya tidak akan hilang. Biasanya, sebuah dokumen ditulis, tetapi dapat juga dibuat dalam bentuk gambar dan suara.

Busines Dictionary.com menyebutkan bahwa dokumen adalah *Something tangible that records communication or facts with the help of marks, words, or symbols. A document serves to establish one or several facts, and can be relied upon as a proof thereof. Generally speaking, documents function as evidence of intentions, whereas*

² Margaret Rouse dalam <http://whatis.techtarget.com/definition/document>, diunduh: 09 Desember 2013

*records function as evidence of activities*³. Bahwa dokumen merupakan sesuatu yang berwujud yang merekam komunikasi atau fakta-fakta dengan bantuan angka-angka, kata-kata, ataupun symbol-simbol. Sebuah dokumen membantu menyusun satu atau beberapa fakta, dan dapat diandalkan (dipercaya) sebagai bukti. Bahasa umumnya, dokumen berfungsi sebagai fakta yang benar-benar baik, sedangkan catatan berfungsi sebagai fakta-fakta kegiatan.

Dokumen dalam bahasa Inggris berarti satu atau lebih lembar kertas resmi (*official*) dengan tulisan di atasnya. Secara umum dokumen dapat diartikan sebagai suatu catatan otentik yang dapat dibuktikan atau dijadikan bukti dalam persoalan hukum. Dokumentasi adalah sekumpulan catatan otentik yang dapat dibuktikan atau dijadikan bukti dalam persoalan hukum⁴. Sehingga dokumen dapat dipahami sebagai lembaran kertas resmi yang memuat catatan otentik yang dapat dibuktikan secara hukum.

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa dokumen adalah rekaman maupun catatan kegiatan atau peristiwa dalam bentuk angka-angka, kata-kata, serta symbol-simbol sehingga sebuah informasi tidak hilang, dan dapat dipercaya sebagai bukti hukum.

Istilah yang terkait dengan dokumen yaitu dokumentasi, yaitu suatu sistem yang menjamin terekamnya kegiatan-kegiatan organisasi. Beberapa pengertian dokumentasi dapat dilihat sebagai berikut:

- 1) Dokumentasi adalah: sekumpulan catatan, penyimpanan dan desiminasi dari catatan informasi dalam sistem terintegrasi untuk penggunaan yang efisien dan mudah diterima.
- 2) Dokumentasi didefinisikan sebagai segala sesuatu yang tertulis atau tercetak yang dapat diandalkan sebagai catatan tentang bukti bagi individu yang berwenang.
- 3) Dokumentasi merupakan persiapan dan catatan komunikasi mendorong untuk membuktikan suatu informasi atau kejadian
- 4) Dokumentasi merupakan suatu kumpulan warkat yang disimpan secara sistematis karena mempunyai kegunaan, sehingga setiap kali akan digunakan dapat dengan cepat ditemukan kembali

³ <http://www.businessdictionary.com/definition/document.html>, diunduh: 09 Desember 2013

⁴ <http://materibidan.blogspot.com/2010/10/konsep-dokumentasi.html>, diunduh: 09 september 2013

- 5) Dokumentasi juga dikenal dgn istilah *charting, recording*.
- a) *Chart* : sebuah grafik yang terdapat pada suatu papan yg memperlihatkan suatu pertukaran dan variasi dari temperatur, nadi, pernafasan, dan tekanan darah;
 - b) *Record* : catatan yang berisi tentang kejadian otentik, kegiatan pernyataan, transaksi. Pengertian lain dari *record* adalah informasi yang berisi kenyataan/kejadian dalam pelayanan yang diberikan atau penulisan tentang kenyataan yang menggambarkan tentang pelayanan yang otentik dan legal⁵.

2. Mutu (*Quality*)

Menurut Fandy Tjiptono dan Anastasia, Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas merupakan suatu tingkat yang dapat diprediksi dari keseragaman dan ketergantungan pada biaya yang rendah dan sesuai dengan pasar⁶. Sedangkan Menurut Engkoswara dan Komariah⁷: Kualitas atau mutu didasarkan pada kriteria sebagai berikut: 1) melebihi dari yang dibayangkan; 2) Kesesuaian antara keinginan dengan kenyataan pelayanan; 3) Sangat cocok dalam pemakaian; 4) Selalu dalam perbaikan dan penyempurnaan terus menerus; 5) Dari awal tidak ada kesalahan; 6) Membanggakan dan membahagiakan pelanggan; 7) Tidak ada cacat atau rusak. Adapun Nasution⁸, mengemukakan beberapa definisi kualitas menurut ahli sebagai berikut:

1. Menurut Juran, kualitas adalah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.
2. Menurut Crosby, kualitas adalah *compormance of requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau yang distandarkan.

⁵ <http://blogfarieh.blogspot.com/2010/09/konsep-dokumentasi.html>, diunduh: 09 september 2013

⁶ Fandy Tjiptono & Anastasia, *Total Quality Manajemen (Manajemen Mutu Terpadu)*, Yogyakarta: Adicita, 1998, h. 4

⁷ H. Engkoswara dan Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2010, h. 304

⁸ Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001, h. 15-16

3. Menurut Deming, kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar.
4. Menurut Feigenbaum, kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*).
5. Menurut Garvin, kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithml, Berry dan Parasuraman, yakni: 1) *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi; 2) *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan; 3) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap; 4) *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko, ataupun keragu-raguan; 5) *Empaty*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian yang tulus terhadap pelanggan⁹.

Berbagai pandangan ahli di atas menunjukkan bahwa kualitas itu menetapkan fokusnya pada pelanggan (*customer*) yang mewujudkan dalam bukti langsung, handal, tanggap, adanya jaminan, dan empati. Tinggi atau rendahnya kualitas layanan maupun hasil (*out put*) disandarkan pada penilaian, standarisasi maupun persyaratan yang ditetapkan pelanggan.

Dokumen Standar

Sebagai konsekwensi dari tuntutan pelayanan yang bermutu, maka secara detail dalam penyelenggaraan organisasi dituntut secara ketat untuk memenuhi persyaratan-persyaratan yang menjamin terwujudnya kualitas pelayanan tersebut. Salah satunya adalah tersedianya dokumen standar.

Standar adalah ketentuan atau karakteristik teknis tentang suatu kegiatan atau hasil kegiatan, yang dirumuskan dan disepakati bersama oleh pihak-pihak yang berkepentingan sebagai acuan baku

⁹ Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*, Yogyakarta: Ekonisia, 2010, h. 10-11

bagi kegiatan dan transaksi yang mereka lakukan. Standardisasi adalah proses yang dikembangkan untuk memfasilitasi para pelaku pasar dan pihak-pihak yang berkepentingan menyepakati acuan baku yang mereka perlukan bersama.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa dokumen standar adalah dokumen yang memenuhi ketentuan-ketentuan yang berlaku, merujuk pada panduan standar yang telah ditetapkan oleh otoritas tertentu. Seperti penyusunan borang akreditasi program studi harus mengacu pada kriteria penyusunan dokumen yang telah ditetapkan oleh BAN-PT.

Sistem dokumentasi mutu ISO 9000 terdiri dari tingkatan-tingkatan sebagai berikut¹⁰:

Tingkat I

Manual Mutu (MM), yang menyatakan kebijakan umum organisasi terhadap aktifitas operasional yang dilakukan yang harus memenuhi persyaratan sistem penjaminan mutu, misalnya ISO 9001: 2000 dan merupakan pedoman bagi penyusunan dokumentasi tingkat di bawahnya serta aktivitas operasional organisasi.

Berdasarkan persyaratan standar ISO tentang penyusunan pedoman mutu, secara efektif pedoman mutu dapat disusun berdasarkan kerangka isi terdiri dari 5 bagian yaitu: 1) Kebijakan Umum; 2) Uraian Mengenai Organisasi; 3) Pengelolaan Pedoman Mutu; 4) Garis besar/uraian mengenai kebijakan organisasi dalam memenuhi persyaratan standar seri ISO 9000 yang dipilih; 5) Referensi silang (daftar prosedur yang berkaitan dengan aktivitas bisnis organisasi dan persyaratan standar seri ISO 9000 yang dipilih)¹¹.

Tingkat II:

Prosedur Mutu (PM), merupakan dokumen yang menguraikan isi MM menjadi kegiatan-kegiatan operasional yang dilakukan di Departemen. Sebaiknya kerangka isi dari prosedur terbagi dalam enam bagian, yaitu: 1) Tujuan. Bagian ini menguraikan secara singkat tujuan dan maksud dari kegiatan yang didokumentasikan di dalam

¹⁰ <http://batikyogya.wordpress.com/2008/12/14/sistem-dokumentasi-mutu-iso-9000/>, diunduh: 10 september 2013

¹¹ <http://batikyogya.wordpress.com/2008/12/14/sistem-dokumentasi-mutu-iso-9000/>, diunduh: 10 september 2013

prosedur; 2) Ruang Lingkup. Bagian ini menjelaskan ruang lingkup penggunaan prosedur, seperti kapan, di mana, dalam kondisi seperti apa, fungsi, lokasi, bagian, dan unit kerja yang akan menggunakan prosedur tersebut. Selain itu bagian ini juga menjelaskan tentang batasan aktivitas yang dikendalikan dalam prosedur tersebut; 3) Referensi/Rujukan/Acuan. Bagian ini merinci dokumen-dokumen yang digunakan sebagai referensi atau berkaitan dengan kegiatan-kegiatan yang diuraikan di dalam prosedur; 4) Definisi. Berisi penjelasan tentang istilah-istilah yang digunakan di dalam prosedur yang mungkin tidak dipahami dengan jelas oleh pemakai prosedur; 5) Uraian/Rincian Prosedur. Bagian ini merupakan bagian utama yang menguraikan kegiatan-kegiatan dan orang-orang yang terlibat di dalam proses pelaksanaan pekerjaan tersebut. Bagian ini harus secara jelas mengidentifikasi “Siapa” (Penanggung Jawab), melakukan “apa”, dan “dimana, serta “kapan” dan “bagaimana” kegiatan tersebut dilaksanakan (*Who; What; Where; When; dan How*); 6) Lampiran. Bagian ini mencatat semua dokumen (instruksi kerja), formulir-formulir yang merupakan bagian dari prosedur. Untuk proses-proses yang rumit, sebagai lampiran dapat juga disertakan bagan-bagan alir dari proses yang dapat dijadikan sebagai acuan¹².

Tingkat III

Instruksi Kerja (IK), merupakan acuan kerja bagi setiap personil di masing-masing unit yang berisi penjabaran suatu kegiatan yang ada di dokumen Tingkat II, menjadi aktifitas-aktifitas yang lebih detail. Instruksi kerja harus secara terinci menjelaskan tahap demi tahap dari pelaksanaan suatu pekerjaan. Uraian tersebut harus meliputi: 1) Tahap pelaksanaan pekerjaan; 2) Alat yang digunakan; 3) Standar atau parameter yang digunakan, metode pengukuran, pengujian dan pemeriksaan yang digunakan; 4) Sumber daya pendukung lain yang digunakan¹³.

¹² <http://batikyogya.wordpress.com/2008/12/14/sistem-dokumentasi-mutu-iso-9000/>, diunduh: 10 september 2013

¹³ <http://batikyogya.wordpress.com/2008/12/14/sistem-dokumentasi-mutu-iso-9000/>, diunduh: 10 september 2013

Tingkat IV:

Record adalah dokumen yang menunjukkan bukti dari suatu kegiatan telah dilakukan. *Record* bisa berupa form atau *log-book*.

Formulir merupakan alat pendukung pelaksanaan prosedur dan instruksi kerja. Biasanya formulir ini merupakan bagian dari prosedur atau instruksi kerja. Formulir ini termasuk dalam dokumen mutu yang harus dikendalikan. Selanjutnya formulir-formulir ini diisi dengan data yang sesuai dengan aktivitas yang diuraikan dalam prosedur yang bersangkutan. Formulir yang telah berisi data ini disebut sebagai catatan (rekaman) mutu.

Ada 6 prosedur wajib yang menyertai Pedoman Mutu yang harus dipenuhi berdasarkan persyaratan ISO 9000, yaitu:

- 1) Prosedur kontrol ketidaksesuaian;
- 2) Prosedur tindakan perbaikan;
- 3) Prosedur tindakan pencegahan;
- 4) Prosedur pengendalian dokumen;
- 5) Prosedur pengendalian rekaman;
- 6) Prosedur audit internal¹⁴

Jenis dokumen

Dokumen dapat dilihat dari segi pemakaian, fungsi dan ruang lingkupnya. Jenis Dokumen dari segi pemakaiannya :

1. Dokumen Pribadi, yaitu surat-surat penting yang kegunaannya untuk kepentingan pribadi. Contohnya : Surat Nikah, Akte kelahiran, Ijazah KTP dan lain-lain
2. Dokumen Niaga, yaitu surat-surat berharga yang kegunaannya untuk bukti dalam melakukan transaksi jual beli. Contohnya : Faktur, Surat Pengantar, Packing List, Wessel dan lain-lain.
3. Dokumen Pemerintah, yaitu surat penting yang digunakan sebagai bahan bukti dalam kegiatan pemerintahan. Contohnya : RAPBN, Undang-Undang, Peraturan Daerah, Kepres dan lain-lain.
4. Dokumen Sejarah, yaitu surat-surat atau catatan penting sebagai alat pembuktian peristiwa yang terjadi pada masa lampau. Contohnya : Teks Proklamasi, Sumpah Pemuda, Pancasila dan lain-lain.

¹⁴ <http://batikyogya.wordpress.com/2008/12/14/sistem-dokumentasi-mutu-iso-9000/>,
diunduh: 10 september 2013

Sedangkan Jenis Dokumen dari segi fungsinya terdiri dari dokumen dinamis dan dokumen statis. Dokumen dinamis, yaitu dokumen yang dipergunakan secara langsung dalam proses kerja kantor. Dokumen dinamis dibagi lagi menjadi tiga jenis, yaitu :

1. Dokumen dinamis aktif, yaitu dokumen yang dipakai secara terus menerus dalam proses penyelenggaraan kerja kantor.
2. Dokumen semi aktif, yaitu dokumen yang penggunaannya sudah menurun dari sebelumnya.
3. Dokumen Inaktif, yaitu dokumen yang sudah jarang sekali digunakan.

Dokumen Statis, yaitu dokumen yang tidak secara langsung di gunakan dalam proses pekerjaan kantor¹⁵.

Adapun Jenis-Jenis Dokumen dari segi ruang lingkungannya meliputi: 1) Dokumen Korporal, yaitu dokumen yang dipakai secara terus-menerus dalam proses penyelenggaraan pekerjaan kantor; 2) Dokumen Riteral, yaitu dokumen yang ditulis, direkam, dicetak dan di gambarkan; 3) Dokumen Privat, yaitu dokumen yang berupa surat-surat atau arsip.¹⁶

Pengendalian dokumen

Dokumen yang terkait dengan sistem manajemen mutu harus dikendalikan, merupakan pernyataan yang ditekankan dalam standar ISO 9001 yang harus menjadi perhatian oleh pimpinan dan semua pejabat yang ada di instansi dan di badan usaha. Dokumen yang digunakan dalam penerapan sistem manajemen mutu harus diterbitkan dalam kondisi yang sah, bukannya dokumen yang masih diragukan atau tidak jelas penerbitannya. Apabila dokumen tersebut diterbitkan secara internal harus disahkan terlebih dahulu oleh pimpinan instansi yang harus dibubuhi tanda sah oleh pegawai yang berwenang menyatakan dokumen tersebut telah sah untuk diterapkan sesuai kebutuhannya¹⁷.

Peraturan perundang-undangan, surat keputusan pimpinan, surat edaran merupakan dokumen administrasi instansi yang tidak

¹⁵ Muhammad Efendi, <http://pendi-max.blogspot.com/2012/10/jenis-jenis-dokumen.html>, diunduh 09 september 2013

¹⁶ Muhammad Efendi, <http://pendi-max.blogspot.com/2012/10/jenis-jenis-dokumen.html>, diunduh 09 september 2013

¹⁷ http://www.gapensi.org/modules/artikel.php?ID_Artike4, diunduh: 10 Desember 2013

dapat dilepaskan dari sistem manajemen mutu. Dengan demikian dapat dipastikan bahwa dokumen sistem manajemen mutu mencakup semua dokumen resmi yang digunakan dan yang dapat mempengaruhi seluruh kegiatan instansi dan badan usaha. Kesemua dokumen tersebut harus diidentifikasi dan dipastikan bahwa dokumen layak digunakan sebagai pedoman atau referensi atau acuan kerja. Dokumen yang dianggap tidak berlaku atau kadaluarsa harus diberi tanda khusus untuk diketahui bahwa dokumen tersebut tidak boleh digunakan lagi dalam kegiatan kerja, terutama apabila dokumen tersebut disimpan sebagai arsip yang memiliki arti historis bagi keperluan selain sistem manajemen mutu¹⁸.

Implementasi Manajemen Dokumen Mutu Dalam Pendidikan

Prof. Dr. Hj. Wuryanti K, MM¹⁹, menyebutkan beberapa landasan kebijakan manajemen mutu dalam pendidikan sebagai berikut:

1. Undang-undang No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. PP no.19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
3. Akreditasi PT oleh Badan Akreditasi Nasional, 2008
4. Statuta Satuan Pendidikan;
5. Buku Standar Mutu Satuan Pendidikan
6. Dokumen Sistem Penjaminan Mutu Satuan Pendidikan
7. Dokumen Sistem Penjaminan Mutu Fakultas.

Dokument mutu mencakup : 1) Manual Mutu; 2) Prosedur Mutu; 3) Instruksi Kerja (IK); 4) Record bisa berupa Form atau *Log-Book*.²⁰

1. Manual Mutu (MM)

Manuat Mutu (MM) menyatakan kebijakan umum organisasi terhadap aktifitas operasional yang dilakukan dan harus memenuhi persyaratan sistem penjaminan mutu. Dan merupakan pedoman bagi

¹⁸ http://www.gapensi.org/modules/artikel.php?ID_Artike4, diunduh: 10 Desember 2013

¹⁹ Hasil elaborasi dari presentasi Prof. Dr. Hj. Wuryanti K, MM, *Dokumen Mutu*, pada acara Pelatihan Audit Mutu Internal (AMI) Kopertis Wilayah VI, 25-28 september 2012

²⁰ Prof. Dr. Hj. Wuryanti K, MM, *Dokumen Mutu*, pada acara Pelatihan Audit Mutu Internal (AMI) Kopertis Wilayah VI, 25-28 september 2012

penyusunan dokumentasi tingkat dibawahnya serta aktivitas operasional organisasi. Ruang lingkup Manual Mutu adalah sebagai berikut:

- a. MM merupakan panduan implementasi manajemen mutu PT
- b. Merupakan persyaratan sistem manajemen mutu yang harus dipenuhi oleh unit-unit kerja di lingkungan Universitas.
- c. Disusun dan mengacu pada persyaratan standar dan klausul Sistem Manajemen Mutu ISO, peraturan pemerintah RI dan persyaratan akreditasi BAN-PT

MM ini berlaku di unit pelaksana akademik di wilayah fakultas.

Tujuan Manual Mutu adalah:

- a. Menggariskan proses utama yang terkait langsung/tidak langsung dengan layanan pendidikan di fakultas, baik dalam perencanaan, pelaksanaan, evaluasi ataupun tindakan perbaikan untuk menjamin adanya perbaikan berkelanjutan dalam memenuhi persyaratan pelanggan;
- b. Menjelaskan hubungan antara berbagai aktivitas yang terkait dalam proses diatas;
- c. Menjelaskan hubungan Sistem Penjaminan Mutu (SPM) dengan persyaratan ISO;
- d. Mencerminkan komitmen fakultas dalam peningkatan mutu secara berkelanjutan dalam bentuk tertulis, sehingga dapat dipahami oleh semua pihak yang terlibat dalam proses penyelenggaraan sumber daya manusia di bidang ekonomi dan bisnis (Fakultas Ekonomi).

Berdasarkan persyaratan standar ISO tentang penyusunan pedoman mutu, secara efektif dapat disusun berdasarkan kerangka isi terdiri dari 5 bagian yaitu:

- a. Kebijakan umum;
- b. Uraian mengenai Organisasi;
- c. Pengelolaan Pedoman Mutu;
- d. Garis besar/uraian mengenai kebijakan organisasi dalam memenuhi standar ISO yang dipilih;
- e. Referensi silang (daftar prosedur yang berkaitan dengan aktivitas organisasi dan persyaratan standar seri ISO yang dipilih).

2. Prosedur Mutu (PM)

Merupakan dokumen yang menguraikan isi MM menjadi kegiatan-kegiatan operasional yang dilakukan di Departemen. Kerangka isi dari Prosedur Mutu (PM) terbagi dalam 6(enam) bagian yaitu:

- 1) Tujuan, bagian ini menguraikan secara singkat tujuan dan maksud dari kegiatan yang didokumentasikan di dalam prosedur.
- 2) Ruang Lingkup, bagian ini menjelaskan ruang lingkup penggunaan prosedur, seperti kapan, di mana, dalam kondisi seperti apa, fungsi, lokasi, bagian, dan unit kerja yang akan menggunakan prosedur tersebut, Selain itu bagian ini juga menjelaskantentang batasan aktivitas yang dikendalikan dalamprosedur tersebut.
- 3) Referensi/Rujukan/Acuan, bagian ini merinci dokumen-dokumen yang digunakan sebagai referensi atau berkaitan dengan kegiatan-kegiatan yang diuraikan di dalamprosedur;
- 4) Definisi, berisi penjelasan tentang istila-istilah yang digunakan di dalamprosedur yang mungkin tidak dipahami dengan jelas oleh pemakai prosedur;
- 5) Uraian/Rincian Prosedur, merupakan bagian utama yang menguraikan kegiatan-kegiatan dan orang-orang yang terlibat di dalam proses pelaksanaan pekerjaan tersebut. Bagian ini harus secara jelas mengidentifikasi SIAPA (Penanggung jawab), melakukan APA, dan DI MANA, serta KAPAN dan BAGAIMANA kegiatan tersebut dilaksanakan (WHO, WHAT, WHERE, WHEN dan HOW).
- 6) Lampiran, mencatat semua dokumen (instruksi kerja), formulir-formulir yang merupakan bagian dari prosedur. Untuk proses –proses yang rumit, sebagai lampiran dapat juga disertakan bagan alir dari proses yang dapat dijadikan acuan.

3. Instruksi Kerja (IK)

Merupakan acuan kerja bagi setiap personil di masing-masing unit yang berisi penjabaran suatu kegiatan yang ada di dokumen Prosedur Mutu (PM), menjadi aktifitas-aktifitas yang lebih detil. Instruksi kerja harus secara terinci menjelaskan tahap demi tahap dari pelaksanaan suatu pekerjaan. Uraian tersebut harus meliputi:

- 1) Tahap pelaksanaan pekerjaan;

- 2) Alat yang digunakan;
- 3) Standar atau parameter yang digunakan, metode pengukuran, pengujian dan pemeriksaan yang digunakan;
- 4) Sumber daya pendukung lain yang digunakan.

4. Record atau Form

Record atau Form merupakan dokumen yang menunjukkan bukti dari suatu kegiatan yang telah dilakukan. Formulir merupakan alat pendukung pelaksanaan prosedur dan instruksi kerja. Biasanya form ini merupakan bagian dari prosedur atau instruksi kerja (IK). Form ini termasuk dalam dokumen mutu yang harus dikendalikan. Form-form ini diisi dengan data yang sesuai dengan aktifitas yang diuraikan dalam prosedur yang bersangkutan. Form yang telah berisi data ini disebut sebagai catatan (rekaman/record) mutu.

5. Manual Pelaksanaan Standar

Untuk melaksanakan/memenuhi Standard Sistem Penjaminan Mutu Internal PT. Manual ini berlaku:

- 1) Ketika sebuah standar harus dilaksanakan dalam kegiatan penyelenggaraan pendidikan oleh semua unit kerja pada semua tingkat;
- 2) untuk semua Standard Sistem Penjaminan Mutu Internal PT.

Terkait dengan hal ini, adalah beberapa istilah yang penting dipahami, yakni sebagai berikut:

- a. Melaksanakan standar adalah aktivitas atau kegiatan yang harus dipatuhi untuk mencapai ukuran, spesifikasi, patokan minimal sebagaimana pernyataan dalam standar.
- b. Manual Prosedur atau disingkat MP adalah uraian tentang urutan langkah untuk mencapai sesuatu yang ditulis secara sistematis, kronologis, logis, dan koheren.
- c. Instruksi Kerja atau disingkat IK adalah rincian daftar tugas yang harus dilakukan oleh penerima tugas.
- d. Formulir atau Borang adalah instrumen tertulis dapat berupa checklist, template yang harus diisi oleh penerima formulir atau borang berfungsi sebagai pelengkap dokumen mutu.
- e. Sivitas akademika berdasarkan Peraturan Pemerintah no. 30/1990 adalah satuan yang terdiri atas dosen dan mahasiswa pada perguruan tinggi.

Prosedur

1. Melakukan persiapan teknis dan/atau administratif sesuai dengan isi standar;
2. Melakukan sosialisasi isi standar kepada seluruh sivitas akademika dan/atau karyawan non-dosen secara periodik dan konsisten;
3. Mempersiapkan dokumen tertulis berupa manual prosedur, instruksi kerja sesuai dengan isi standar;
4. Melaksanakan kegiatan penyelenggaraan akademik perguruan tinggi dengan menggunakan standar sebagai tolok ukur pencapaian.

Kualifikasi Pejabat/Petugas Yang Menjalankan Manual

1. Tim Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) PT sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya (tupoksi), dan/atau;
2. Pejabat struktural dengan bidang pekerjaan yang diatur oleh standar yang bersangkutan, dan/atau;
3. Mereka yang secara eksplisit disebut di dalam pernyataan standar yang bersangkutan

Manual Pengendalian Standar

Manual Pengendalian Standar bertujuan Untuk mengendalikan pelaksanaan standar sehingga isi standar dapat terpenuhi/ tercapai. Ruang lingkup manual dan penggunaannya: a) ketika pelaksanaan isi standar memerlukan pemantauan atau pengawasan, pengecekan atau pemeriksaan, dan evaluasi secara rutin dan terus menerus; b) untuk semua Standard Sistem Penjaminan Mutu Internal PT. beberapa istilah terkait yang penting dipahami adalah:

- a. Pemantauan atau monitoring adalah kegiatan mengamati suatu proses atau suatu aktivitas untuk mengetahui apakah proses atau kegiatan tersebut berjalan sesuai dengan apa yang diharuskan dalam isi standar.
- b. Pemeriksaan adalah mengecek atau mengaudit secara detail semua aspek dari penyelenggaraan akademik yang dilakukan secara berkala, untuk mengevaluasi apakah semua aspek penyelenggaraan akademik telah sesuai dengan isi standar

Sedangkan prosedurnya adalah:

1. Pejabat atau petugas yang mendapatkan tugas pemantauan melaksanakan secara periodik terhadap pelaksanaan isi standar dalam semua aspek kegiatan penyelenggaraan akademik;

2. Mencatat atau merekam semua temuan berupa penyimpangan, kelalaian, kesalahan, atau sejenisnya dari penyelenggaraan kegiatan akademis yang tidak sesuai dengan isi standar;
3. Mencatat apabila diketemukan ketidak-lengkapan dokumen mutu yang seharusnya ada seperti manual prosedur, instruksi kerja atau formulir (borang).
4. Mengevaluasi alasan penyebab terjadinya penyimpangan dari isi standar atau isi standar tidak tercapai;
5. Mengambil tindakan korektif terhadap setiap pelanggaran atau penyimpangan dari isi standar;
6. Mencatat atau merekam semua tindakan korektif yang diambil;
7. Memantau secara berkesinambungan efek dari tindakan korektif apakah penyelenggaraan akademik dapat kembali sesuai dengan isi standar;
8. Membuat laporan tertulis secara periodik tentang semua yang menyangkut pengendalian standar;
9. Melaporkan hasil dari pengendalian standar kepada rektor disertai dengan saran atau rekomendasi.

Sedangkan kualifikasi pejabat atau petugas yang menjalankan manual pengendalian manual standar adalah:

1. Tim Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) sebagai koordinator dari pengendalian standar,
2. Pejabat struktural dengan bidang pekerjaan yang diatur oleh standar yang bersangkutan, dan/atau;
3. Mereka yang secara eksplisit disebut di dalam pernyataan standar yang bersangkutan²¹.

Kesimpulan

Dokumen mutu merupakan bukti komitmen lembaga pendidikan dalam membangun pendidikan bermutu. Penyiapan dokumen mutu sejatinya memperhatikan aspek kompetisi, tidak hanya dalam konteks lokal, nasional, tetapi juga internasional. Sehingga standar yang digunakan dapat mengadaptasi standar organisasi yang berlaku secara internasional atau ISO. Cakupan dari dokumen mutu paling tidak mencakup manual mutu (MM), Prosedur Mutu (PM), Instruksi Kerja, dan Rekaman (*record*) kegiatan yang telah

²¹ Prof. Dr. Hj. Wuryanti K, MM, *Dokumen Mutu*, pada acara Pelatihan Audit Mutu Internal (AMI) Kopertis Wilayah VI, 25-28 september 2012

dilaksanakan. Dengan demikian, dokumen mutu dapat membangun kepercayaan konsumen, kepercayaan publik, dan meningkatkan layanan pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Engkoswara, H. dan Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2010)
- Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001)
- Tim Pengembangan SPMI-PT, “Sistem Penjaminan Mutu Internal Perguruan Tinggi”, (Bahan Pelatihan, Dirjen Dikti, 2010)
- Tjiptono, Fandy & Anastasia, *Total Quality Manajemen (Manajemen Mutu Terpadu)*, (Yogyakarta: Adicita, 1998)
- Wuryanti K, MM, *Dokumen Mutu*, pada acara Pelatihan Audit Mutu Internal (AMI) Kopertis Wilayah VI, 25-28 september 2012
- Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2010)

Internet:

- <http://pipp.rembangkab.go.id/index.php/profil/70-standar-dan-standardisasi>, diunduh: 10 september 2013
- F. Lavinia, Y. Sinaga, F. Syawaliyah, E. Febriani dalam <http://cyberpustaka.wordpress.com/nomor-dan-volume/62-2/>, diunduh: 09 september 2013
- Muhammad Efendi, <http://pendi-max.blogspot.com/2012/10/jenis-jenis-dokumen.html>, diunduh 09 september 2013
- <http://blogfarieh.blogspot.com/2010/09/konsep-dokumentasi.html>, diunduh: 09 september 2013
- <http://batikyogya.wordpress.com/2008/12/14/sistem-dokumentasi-mutu-iso-9000/>, diunduh: 10 september 2013
- <http://materibidan.blogspot.com/2010/10/konsep-dokumentasi.html>, diunduh: 09 september 2013