

ANALISIS PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 PADA PENDIDIKAN TINGGI MARITIM DI INDONESIA

Tukiyo

Akademi Maritim Djadajat Jakarta

E-mail: tukiyoukasman@gmail.com

ABSTRAK: Hasil konvensi *International Maritime Organization* (IMO) tentang *Standard of Training and Watchkeeping for Seafarer's Amendment 2010*, (STCW_1978, Amandemen 2010) di Manila, bahwa semua Lembaga Pendidikan Kepelautan, wajib menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM). Salah satu sistem manajemen mutu yang saat ini banyak diadopsi adalah Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Sebenarnya terdapat sistem manajemen mutu lain yang dapat dipilih antara lain, TQM, QMET, SNI, dan ISO 9001:2015, Di Indonesia hampir semua Diklat Kepelautan menerapkan SMM ISO 9001:2015. Penerapan SMM pada hakekatnya adalah meningkatkan mutu layanan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan sebesar besarnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kesesuaian penerapan klausul (*article*) ISO 9001:2015, dapat diaplikasikan pada Pendidikan Tinggi Kepelautan (Pendidikan Tinggi Kemaritiman) di Indonesia, sehingga dapat meningkatkan mutu lulusan. Penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif, untuk mendeskripsikan secara mendalam kesesuaian dan penerapan klausul ISO 9001:2015 pada Pendidikan Tinggi Maritim di Indonesia. Hasil penelitian bahwa tidak semua klausul ISO 9001:2015, yang berjumlah 10 klausul dapat diaplikasikan didalam Pendidikan Tinggi Maritim. Hal demikian karena SMM ISO pada awalnya dirancang untuk Perusahaan.

Kata kunci: sistem manajemen mutu, ISO 9001:2015, pendidikan tinggi maritim

ABSTRACT: *The result of International Maritime Organization (IMO) convention on Standard of Training and Watchkeeping for Seafarer's Amendment 2010 Manila, (STCW_1978, Amendment 2010) Manila. All of Maritime Education Training/College, must application the Quality of Management System (QMS). Many Institution of Maritime Education and Training in Indonesia have application QMS ISO 9001:2015. There are alternative application QMS as TQM, QMET, SNI and ISO 9001:2015, but in Indonesia many Maritime Education and Training more familiar application to ISO 9001:2015. Basically application QMS to improve satisfactory service consumer. The goal of research is to know appropriate articles of ISO 9001:2015, for Maritime Education and Training services, so can improve the capacity of competencies graduated. Research metode is naliysis qualitative to deept elaboration application article of ISO 9001:2015 to Maritime Education and Training services. Result research that not all article ISO 9001:2015 aplicable to The Maritime Education Training. Basically QMS ISO are desained specialy for Industries, but now ISO 9001:2015 has designed for general purpose application industries including, and public service.*

Keywords: quality management system, ISO 9001:2015, maritime education

PENDAHULUAN

Latar belakang penelitian ini adalah berdasarkan data sampel tingkat kompetensi lulusan Mahasiswa Perguruan Tinggi Maritim di Indonesia sangat rendah. Data yang diambil dari hasil Ujian Keahlian Pelaut (UKP) kategori perdana (baru pertama kali mengikuti UKP), untuk ijazah Ahli Nautika Tingkat III (ANT-III) dan Ahli Teknika Tingkat III (ATT-III) yang diselenggarakan Dewan Penguji Keahlian Pelaut (DPKP), Direktorat Jenderal Perhubungan Laut. tahun akademik 2017/2018 yang diselenggarakan dalam 3 periode ujian, sejumlah 3064 orang. Dari jumlah tersebut, dinyatakan lulus pada kategori perdana ini pada periode I hanya 17%. Lulus pada periode II periode 19 %, dan Lulus pada periode III adalah 19 %. Dengan demikian rata rata tingkat kelulusan UKP pada kesempatan I hanya 18,3%. Berdasarkan data tersebut mutu kinerja proses belajar mengajar harus ditingkatkan.

Hasil konvensi *International Maritime Organization* (IMO) tentang *Standard of Training and Watchkeeping for Seafarer's Amendment 2010*, (STCW_1978, Amandemen 2010) di Manila, bahwa semua Lembaga Pendidikan Kepelautan, wajib menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM). Salah satu sistem manajemen mutu yang saat ini banyak diadopsi adalah Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Sebenarnya terdapat sistem manajemen mutu lain yang dapat dipilih antara lain, TQM, QMET, SNI, dan ISO 9001:2015, Di Indonesia hampir semua Diklat Kepelautan menerapkan SMM ISO 9001:2015. Penerapan SMM pada hakekatnya adalah meningkatkan mutu layanan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan sebesar besarnya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kesesuaian penerapan klausul (*article*) ISO 9001:2015, pada Pendidikan Tinggi Kepelautan

(Pendidikan Tinggi Kemaritiman) di Indonesia, sehingga dapat meningkatkan mutu lulusan.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif, untuk mendeskripsikan secara mendalam kesesuaian dan penerapan klausul ISO 9001:2015 pada Pendidikan Tinggi Maritim di Indonesia.

PEMBAHASAN

Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP)

Akademi Ilmu Pelayaran (AIP), sekarang Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP) adalah Pendidikan Tinggi Maritim di Indonesia, dibawah Kementerian Perhubungan, didirikan pada tahun 1955. Kemudian disusul berdirinya Akademi/ Politeknik atau Sekolah Tinggi Maritim lain yang diselenggarakan masyarakat. Pendidikan Tinggi Maritim merupakan sub Sistem Pendidikan Nasional, wajib memenuhi persyaratan nasional (Sisdiknas) dan konvensi internasional yaitu *International Maritime Organization (IMO)*, tentang *Standard of Training and Certification Watchkeeping for Seafarer's tahun 1978 (STCW-1978. Amendment 2010, Manila.*

Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 Pada Pendidikan Tinggi Maritim di Indonesia

International Organization for Standardization (ISO) mengeluarkan ISO 9001, yang dipublikasikan 23 September 2015, yang saat ini telah diaplikasikan pada beberapa sektor, yaitu perusahaan, instansi swasta (*private*) dan beberapa Instansi Pemerintah (*public organizations*).

Analisis Penerapan Klausul ISO 9001:2015 Pada Pendidikan Tinggi Maritim di Indonesia

ISO 9001:2015 terdiri dari 10 klausul yaitu: (1) Ruang Lingkup Penerapan, (2) Referensi, (3) Definisi, (4) Konteks Organisasi, (5) Kepemimpinan, (6) Perencanaan, (7) Pendukung, (8) Operasi, (9) Evaluasi Kinerja, dan (10) Peningkatan. Klausul 1, 2 dan 3 tidak menjadi persyaratan sedangkan klausul 4 sampai dengan klausul 10, bersifat wajib dipersyaratkan. Bagaimana penerapan klausul klausul tersebut pada Pendidikan Tinggi Maritim, dibawah ini akan dibahas per klausul.

Klausul 1 Ruang Lingkup Penerapan

Klausul ini tidak menjadi persyaratan, tetapi Pimpinan Pendidikan Tinggi Maritim, harus menjelaskan ruang lingkup penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015.

Klausul 2 Referensi

Klausul ini tidak menjadi persyaratan, tetapi Pimpinan Pendidikan Tinggi Maritim harus menjelaskan aturan aturan nasional, internasional dan aturan internal yang menjadi dasar penerapan Sistem Manajemen Mutu.

Klausul 3 Definisi

Klausul ini tidak menjadi persyaratan, tetapi Pimpinan Pendidikan Tinggi Maritim harus menjelaskan istilah istilah dalam SMM, agar semua personil yang terlibat pemahaman yang sama.

Klausul 4 Konteks Organisasi.

1. Memahami Kontek Organisasi

Persyaratan klausul ini yaitu Pimpinan dan semua personil harus memahami kontek internal dan eksternal. Pimpinan harus terlibat dalam menjabarkan konteks internal dan eksternal Perguruan Tinggi Maritim, berkaitan dengan tujuan visi, misi, dan fungsinya sesuai persyaratan penerapan SMM ISO 9001:2015. Hal ini karena Pimpinan memiliki tanggung jawab dan kewenangan penuh, untuk mengambil keputusan.

2. Memahami Kebutuhan dan Harapan Pihak Terkait

Penerapan klausul ini mensyaratkan Pimpinan memahami dan menetapkan stakeholder terkait persyaratan ini yaitu: (1) Mahasiswa (2) orang tua/wali yang (3) perusahaan Pelayaran/Industri maritim yang menampung lulusan, dan (4) Dosen/ Karyawan (5) Kementerian terkait.

3. Menentukan Lingkup Sistem Manajemen Mutu (SMM)

Penerapan klausul 4.3 ini, Pimpinan Perguruan menentukan Lingkup Sistem Manajemen Mutu, yang menjadi cakupan aplikasi layanan dan yang tidak diaplikasikan. ISO 9001:2015 tidak mensyaratkan adanya Manual Mutu, tetapi diperlukan dokumen sebagai pedoman SMM. ISO 9001:2015 tidak membuat aturan klausul mana yang bisa dikecualikan. Pendidikan Tinggi Maritim, dapat menentukan Lingkup SMM sendiri, tetapi harus mengacu konteks.

4. Sistem Manajemen Mutu dan Proses Prosesnya

Penerapan Klausul ini, Pimpinan harus menetapkan, menerapkan, memelihara dan memperbaiki secara berkelanjutan proses proses operasi SMM serta interaksi antar proses. Memetakan proses proses pada Perguruan Tinggi yaitu: (1) Penerimaan Mahasiswa Baru, (2) Pembelajaran, (3) Pengembangan kurikulum, (4) Penilaian, (5) evaluasi dan monitoring. Menetapkan proses pendukung yaitu: (1) pemeliharaan sarana belajar, dan fasilitas umum, (2) pembelian, (3) perekrutan dosen/karyawan, dan (4) kerjasama.

Menetapkan syarat-syarat input yaitu: (1) mahasiswa baru, (2) kompetensi dosen/ karyawan dan (3) syarat kelulusan mata kuliah (4) Mengatasi resiko dan peluang, (5) melakukan evaluasi dan perubahan (6) meningkatkan proses dan SMM. (7) Memelihara informasi terdokumentasi.

Kepemimpinan

1. Kepemimpinan dan Komitmen

Penerapan klausul 5.1 ini mempersyaratkan Manajemen Puncak (Direktur/Ketua) menunjukkan kepemimpinan dan komitmennya terhadap SMM, antara lain: (1) akuntabilitas untuk efektifitas SMM, (2) memastikan kebijakan mutu dan sasaran mutu sesuai dengan konteks (3) Memastikan integrasi persyaratan SMM dalam proses bisnis perguruan tinggi (4) Mendorong pendekatan proses dan pemikiran berbasis risiko, dan (5) memastikan tersedianya sumberdaya.

2. Kebijakan

a. Pengembangan Kebijakan Mutu

Penerapan Klausul ini, mensyaratkan Direktur/Ketua menetapkan, menerapkan dan memelihara kebijakan mutu, dan memastikan: (1) kebijakan mutu dan sasaran mutu sesuai dengan konteks, focus dan arah strategis, (2) menyediakan kerangka kerja untuk menetapkan sasaran mutu, komitmen memenuhi persyaratan yang berlaku, dan melakukan perbaikan berkesinambungan.

b. Komunikasi Kebijakan Mutu

Penerapan klausul ini mempersyaratkan Perguruan Tinggi Maritim memiliki Kebijakan mutu, yang dikomunikasikan dan dipahami semua personil, serta tersedia untuk pihak yang berkepentingan. (audit eksternal, monitoring/evaluasi).

c. Peran Tanggung Jawab dan Otoritas

Penerapan klausul ini menyaratkan Direktur/Ketua, memastikan tersedianya personil yang bertanggungjawab dan berwenang untuk melaksanakan proses proses akademik yaitu: menunjuk Dosen dan Tenaga Kependidikan, mengkomunikasikan, dan memberikan pemahaman semua personil, memastikan SMM sesuai persyaratan internasional ini.

Perencanaan

1. Tindakan Menangani Risiko dan Peluang

Penerapan klausul 6.1 ini mensyaratkan, ketika membuat perencanaan Direktur/Ketua harus mempertimbangkan isu internal dan eksternal, memahami kebutuhan dan harapan stakeholder, serta menentukan risiko dan peluang. Direktur/Ketua harus mampu menunjukkan bagaimana, mengurangi risiko dan mempertinggi peluang, meningkatkan dampak yang diinginkan, dan mencegah/mengurangi dampak yang tidak diinginkan.

2. Sasaran Mutu dan Perencanaan Untuk Pencapaiannya.

a. Menetapkan sasaran mutu pada fungsi, tingkat dan proses yang dibutuhkan untuk SMM.

Penerapan klausul ini, Direktur/Ketua harus menetapkan sasaran mutu dan perencanaan pada tingkat Institusi dan unit kerja.

b. Ketika merencanakan, bagaimana mencapai sasaran mutu harus ditetapkan

Ketika membuat perencanaan bagaimana mencapai sasaran mutu, Direktur/Ketua harus menetapkan beberapa aspek yaitu (1) apa yang akan dilakukan, (2) sumber daya apa yang diperlukan, (3) siapa yang bertanggung jawab, (4) kapan waktu diselesaikan, (5) bagaimana hasilnya dievaluasi.

3. Rencana Perubahan

Penerapan klausul ini, mensyaratkan ketika Direktur/Ketua harus menentukan kebutuhan perubahan SMM (klausul 4.4), maka perubahan itu harus mempertimbangkan, tujuan perubahan dan konsekuensi potensialnya, integritasi atas SMM, ketersediaan sumberdaya, dan alokasi atau realokasi dari tanggung jawab kewenangan.

Sumber Daya

1. Umum

Penerapan klausul ini, Direktur/Ketua harus: menetapkan dan menyediakan sumberdaya untuk

pembentukan, implementasi, pemeliharaan dan peningkatan berkesinambungan SMM, dengan mempertimbangkan antara lain: kemampuan dan kendala sumberdaya internal yang tersedia, apa saja yang perlu diperoleh dari penyedia eksternal (kerjasama diklat).

2. Personil

Penerapan klausul ini, Direktur/Ketua harus menyediakan sumberdaya Dosen dan Tenaga Kependidikan untuk melaksanakan proses kegiatan layanan akademik yang efektif dan proses pengendalian. Sumberdaya Dosen dan Karyawan harus memenuhi standar kompetensi minimal, pengalaman, aspek integritas, etika, kesehatan jasmani dan rohani.

3. Infrastruktur (Prasarana)

Penerapan klausul ini Direktur/Ketua harus menetapkan, menyediakan dan memelihara sarana dan prasarana pembelajaran sesuai persyaratan nasional dan internasional, untuk menjamin SMM dilaksanakan secara efektif.

4. Lingkungan Untuk Operasi Proses

Penerapan klausul ini Direktur/Ketua harus menetapkan, menyediakan dan memelihara lingkungan proses belajar mengajar yang aman, nyaman dan efektif. Lingkungan harus memenuhi aspek: (1) fisik, (2) sosial, dan (3) aspek psikologis.

5. Pemantauan dan Pengukuran Sumber Daya

a. Umum

Penerapan klausul ini, Direktur/Ketua harus menentukan instrumen pengukuran untuk memastikan hasil pemantauan dan pengukuran memiliki keandalan (valid). Melakukan verifikasi kesesuaian keluaran (output) dengan jasa layanan yang diberikan. Tersedianya instrumen test /soal soal ujian dan kuesioner. Validitas alat alat praktikum dilakukan melalui proses kalibrasi.

b. Mampu Telusur Pengukuran

Penerapan klausul ini, Direktur/Ketua menetapkan instrumen tes hasil belajar dan kuesioner yang valid sebagai syarat ketelusuran pengukuran. instrument akan selalu: (1) ditinjau ulang sesuai dengan persyaratan standar nasional dan internasional, tentang kompetensi lulusan, dan disimpan sebagai informasi terdokumentasi. (2) teridentifikasi untuk menentukan status kalibrasi alat

ukur, (3) dijaga dari kerusakan, penyetyelan yang dapat membuat tidak validnya status kalibrasi dan hasil pengukuran berikutnya.

6. Pengetahuan Organisasi

Penerapan klausul ini bahwa kompetensi Dosen dan Karyawan harus sesuai dengan kebutuhan untuk melaksanakan proses layanan akademik yang fektif. Pengetahuan Dosen dan karyawan akan terus ditingkatkan melalui; (1) pelatihan, seminar, (2) workshop, (3) magang, atau inhouse training, sesuai kebutuhan dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

7. Kompetensi

Penerapan Klausul ini mensyaratkan Direktur/Ketua harus menentukan: (1) syarat Kompetensi Dosen dan karyawan yaitu memiliki dasar pendidikan, kompetensi dan pengalaman yang diperlukan, (2) mengambil tindakan untuk meningkatkan kompetensi yang diperlukan, (3) menyimpan data pelatihan sebagai informasi terdokumentasi. Acuan dalam menentukan kompetensi Dosen dan karyawan merujuk kepada ketentuan yang berlaku nasional dan internasional.

a. Kesadaran/Pemahaman

Penerapan klausul ini mensyaratkan Direktur/Ketua memastikan: (1) Dosen dan karyawan memiliki kesadaran tentang: (a) kebijakan mutu, (b) sasaran mutu yang relevan, (c) kontribusi dalam efektifitas SMM, dan peningkatan kinerja mutu (d) implikasi dari ketidaksesuaian dengan persyaratan SMM.

b. Komunikasi

Penerapan klausul ini mensyaratkan Direktur/Ketua harus menentukan komunikasi internal dan eksternal yang relevan dengan SMM. Komunikasi tersebut mencakup aspek komunikasi: (1) tentang apa, (2) kapan berkomunikasi, (3) dengan siapa berkomunikasi, (4) bagaimana cara berkomunikasi, (5) siapa yang berkomunikasi.

8. Informasi terdokumentasi

a. Umum

Pada dasarnya klausul ini mensyaratkan SMM harus mencakup (1) Informasi terdokumentasi yang dipersyaratkan oleh Standar Internasional ISO 9001:2015 (2) Informasi yang ditentukan Perguruan Tinggi. Luasnya informasi terdokumentasi SMM dari

suatu institusi dapat berbeda karena: (1) ukuran dan jenis kegiatan, proses, produk dan layanan (2) kompleksitas proses-proses dan interaksinya (3) kompetensi personil.

b. Membuat dan Memperbarui

Sub klausul 7.5.2 ini mensyaratkan ketika membuat dan memperbarui informasi terdokumentasi Direktur/Ketua harus memastikan kesesuaian: (1) identifikasi dan deskripsi (misalnya judul, tanggal, penulis, atau nomor referensi), (2) format (misalnya bahasa, versi perangkat lunak, grafis) dan media (misalnya kertas, elektronik), (3) tinjauan dan persetujuan untuk kecukupan dan kesesuaian.

c. Pengendalian Informasi Terdokumentasi

1) Informasi terdokumentasi

Penerapan klausul ini menyasaratkan Infomasi terdokumentasi yang diperlukan dalam SMM ini dan Standar Internasional ini harus dikendalikan untuk memastikan: (1) tersedia dan cocok untuk digunakan, dimana dan kapan dipelukan, (2) terlindungi dengan baik.

2) Mengendalikan Informasi Terdokumentasi

Penerapan klausul ini mensyaratkan Direktur/Ketua harus mengikuti kegiatan antara lain: (1) distribusi, akses, pengambilan, penggunaan (2) penyimpanan dan perlindungan, termasuk perlindungan agar tetap terbaca, (3) pengendalian perubahan (miasal versi), (4) retensi dan disposisi. Informasi terdokumentasi eksternal diperlukan untuk perencanaan, opsional SMM harus diidentifikasi, sesuai dan dikendalikan. Informasi terdokumentasi disimpan sebagai bukti kesesuaian, dilindungi dari perubahan yang tidak diinginkan.

Operasional

1. Perencanaan dan Pengendalian Operasional

Penerapan Klausul ini mensyaratkan Direktur/Ketua harus merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan proses proses akademik untuk memenuhi persyaratan, dan mengimplementasikan tindakan dalam klausul 6.1 dengan cara menentukan: (1) persyaratan layanan, (2) kriteria untuk proses (a) proses-proses, (b) penerimaan lulusan dan layanan, (c) sumber daya (d) kendali proses akademik, (e) memelihara, menyimpan informasi terdokumentasi untuk meyakinkan bahwa proses-proses telah dilakukan sesuai yang direncanakan, menunjukkan kesesuaian atas layanan dengan persyaratan. Hasil dan perencanaan harus sesuai dengan operasional.

Direktur harus mengendalikan perubahan yang direncanakan, meninjau konsekuensi dari perubahan yang tidak diinginkan, mengambil tindakan untuk mengurangi efek samping sesuai dengan yang dibutuhkan. Direktur/Ketua harus memastikan bahwa *outsourcing* dikendalikan (klausul 8.4)

2. Persyaratan Untuk Produk dan Layanan

a. Komunikasi Pelanggan

Penerapan Klausul ini mensyaratkan adanya komunikasi dengan mahasiswa mencakup: informasi kurikulum program studi, kompetensi lulusan, layanan akademik lainnya, informasi sistem pendidikan/ pem-belajaran, informasi layanan kemahasiswaan, umpan balik mahasiswa atau dosen.

b. Penentuan Persyaratan untuk produk dan Layanan

Penerapan klausul ini pada dasarnya Direktur menetapkan, menerapkan dan memelihara proses akademik untuk menentukan persyaratan kompetensi lulusan, sesuai persyaratan kurikulum, dan layanan non akademik. Ketika mnentukan persyaratan layanan, Direktur/ketua harus memastikan: (1) persyaratan untuk kompetensi lulusan dan layanan telah didefinisikan (dijelaskan) termasuk: (a) persyaratan hukun dan peraturan yang berlaku, dan (b) Hal yang dianggap perlu Perguruan Tinggi Maritim.

c. Tinjauan Persyaratan yang berkaitan dengan produk dan layanan

Penerapan klausul ini Direktur/Ketua memastikan bahwa Pimpinan memiliki kemampuan untuk memenuhi persyaratan kompetensi lulusan sesuai kurikulum program studi dan layanan yang ditawarkan, melakukan tinjauan sebelum ber-komitmen untuk menetapkan kompetensi lulusan dan layanan akademik dan non akademik, penyaluran lulusan melalui Bursa Kerja Khusus (BKK) atau kerjasama Alumni, persyaratan hukum dan peraturan dan kesanggupan mematuhi Tata Tertib Akademi.

3. Perubahan persyaratan untuk produk dan layanan

Penerapan Klausul ini mensyaratkan Pimpinan memastikan informasi terdokumentasi yang relevan telah diubah, maka semua personil yang berkaitan telah sadar atas persyaratan perubahan dan pemberlakuannya.

Desain dan Pengembangan Produk dan Layanan

1. Umum

Penerapan klausul ini mensyaratkan Pimpinan harus menentukan, menerapkan, dan memelihara Kurikulum Program studi dan proses pengembangan, untuk memastikan kesinambungan layanan.

2. Perencanaan Desain dan Pengembangan

Penerapan klausul ini pada Pendidikan Tinggi Maritim, adalah perencanaan kurikulum Program studi. Pengembangan kurikulum inti dilakukan pihak eksternal (Badan Diklat Perhubungan), dan Perguruan Tinggi Maritim dapat mengembangkan kurikulum ini menjadi kurikulum operasional, menambah muatan lokal yang diperlukan.

3. Input Desain dan pengembangan

Penerapan Klausul ini mensyaratkan Pimpinan menetapkan persyaratan penting untuk masukan penyusunan dan pengembangan kurikulum, dengan mempertimbangkan antara lain: (1) persyaratan fungsional dan kinerja, (2) informasi yang diperoleh dari kegiatan desain dan pengembangan kurikulum sebelumnya, (3) persyaratan hukum dan peraturan. Input harus memadai untuk keperluan desain dan pengembangan kurikulum, lengkap dan jelas. Konflik input harus desain dan pengembangan harus diselesaikan. PT harus menyimpan informasi terdokumentasi pada input dan pengembangan.

4. Pengendalian desain dan Pengembangan

Penerapan klausul ini pada dasarnya mensyaratkan Pimpinan menerapkan kendali pada proses Penyusunan dan pengembangan Kurikulum operasional/institusional. Memastikan bahwa: (1) Kompetensi akhir lulusan didefinisikan dengan jelas, (2) melakukan tinjauan untuk mengevaluasi kemampuan lulusan sesuai persyaratan, (3) melakukan verifikasi untuk memastikan lulusan memenuhi persyaratan inputnya, (4) melakukan validasi untuk memastikan kompetensi lulusan dan jasa memenuhi persyaratan (5) mengambil tindakan berdasarkan masalah yang timbul dari tinjauan atau kegiatan verifikasi dan validasi, (6) informasi terdokumentasi dan kegiatan ini disimpan.

5. Output desain dan Pengembangan

Penerapan klausul ini dilakukan atau ditetapkan ditetapkan Badan Diklat Perhubungan tentang Pengembangan Kurikulum memuat standar

kompetensi lulusan, matakuliah, silabus, metode pembelajaran, dan penilaian.

6. Perubahan Desain dan Pengembangan

Perubahan desain dan pengembangan kurikulum Pendidikan Tinggi Maritim dilakukan oleh eksternal (Badan Diklat Perhubungan). Pimpinan perguruan Tinggi Maritim melaksanakan kurikulum yang berlaku dalam proses belajar mengajar (akademik).

7. Pengendalian Produk dan layanan eksternal yang disediakan

a. Umum

Penerapan klausul ini pada dasarnya, Pimpinan harus memastikan proses proses layanan akademik, yang dilaksanakan dengan pihak eksternal harus memenuhi persyaratan. Jasa eksternal berupa kerjasama penyelenggaraan pendidikan dikendalikan mulai proses perencanaan dan pelaksanaannya. Perguruan Tinggi Maritim harus menyimpan informasi terdokumentasi dan setiap aktifitas yang diperlukan hasil evaluasi.

b. Jenis dan Tingkat Pengendalian

Pimpinan harus memastikan proses-proses yang disediakan pihak eksternal tidak mempengaruhi kemampuan Perguruan Tinggi Maritim secara konsisten memberikan layanan kepada mahasiswa. Pimpinan harus memastikan: (1) proses eksternal tetap dalam kendali SMM, (2) mendefinisikan kendali yang dimaksudkan untuk diterapkan kepada pihak penyedia eksternal, (3) mempertimbangkan: (a) dampak potensial pihak eksternal, dan layanan terhadap kemampuan Perguruan Tinggi, secara konsisten memenuhi persyaratan stakeholder dan hukum atau peraturan yang berlaku, (b) efektifitas pengendalian yang diterapkan penyedia eksternal.

c. Informasi untuk Penyedia Eksternal

Klausul ini mensyaratkan Pimpinan harus memastikan kecukupan persyaratan sebelum dikomunikasikan kepada penyedia eksternal, antara lain persyaratan untuk: (a) proses proses layanan yang diberikan, (b) persetujuan untuk: (1) layanan (2) metode, proses atau peralatan, (3) pelepasan atas produk dan layanan. (c) Kompetensi/ kualifikasi personil (d) Interaksi para penyedia eksternal dengan Perguruan Tinggi, (e) Pengendalian dan pemantauan kinerja penyedia eksternal untuk diterapkan di Perguruan Tinggi, (f) Kegiatan verifikasi atau validasi bahwa Perguruan Tinggi.

d. Produksi dan Penyediaan Layanan

1) Pengendalian produksi dan penyediaan layanan

Pada dasarnya penerapan klausul ini pada Pendidikan Tinggi Maritim, Pimpinan harus menerapkan layanan dalam keadaan terkendali, yang mencakup (a) tersedianya informasi terdokumentasi yang mendefinisikan: (1) visi, misi, tujuan program studi, (2) proses pembelajaran (b) penyaluran/penempatan praktik berlayar, (c) sumberdaya, dan monitoring. Penyediaan layanan ini dapat dirangkum dalam buku pedoman akademik, brosur atau pamphlet atau dokumen lainnya.

2) Identifikasi dan Penelusuran

Penerapan klausul ini, Perguruan Tinggi memberikan Nomor Induk Mahasiswa (NIM). Status atau kriteria lulusan dinyatakan dengan (1) memuaskan. (2) sangat memuaskan, dan (2) dengan pujian. Perguruan Tinggi harus menyimpan informasi terdokumentasi berupa data lengkap mahasiswa/lulusan, ijazah dan sertifikat lainnya yang diperlukan agar dapat ditelusuri.

3) Barang milik Pelanggan atau Penyedia Eksternal

Secara umum klausul ini tidak diterapkan pada Perguruan Tinggi Maritim Perguruan Tinggi hanya meminta dokumen *fotocopy* yang dilegalisir, dan aslinya disimpan atau dikembalikan kepada Mahasiswa..

4) Perlindungan

Penerapan klausul ini pada Pendidikan Tinggi Maritim dilakukan melalui proses penyaluran kerja lulusan yang ditangani unit Bursa Kerja Kusus (BKK) atau kerjasama dengan alumni, Proses dan prosedur penyaluran dikendalikan, dievaluasi dan ditingkatkan mutunya terus menerus.

5) Kegiatan pasca pengiriman

Penerapan klausul ini pada Pendidikan Tinggi Maritim, dilakukan melalui kegiatan penelusuran tamatan (*tracer study*) dengan menyebarkan kuesioner untuk mengetahui kesesuaian kompetensi dengan kebutuhan pasar kerja, kesesuaian latar belakang pendidikan dan pekerjaan, serta memperoleh masukan dari perusahaan.

6) Kendali atas Perubahan

Penerapan klausul ini pada Pendidikan Tinggi Maritim, Pimpinan harus meninjau dan mengendalikan perubahan untuk penyediaan layanan, apabila diperlukan untuk memastikan kesesuaian yang berkesinambungan dengan persyaratan.

Pimpinan harus menyimpan informasi terdokumentasi yang menggambarkan hasil dari tinjauan perubahan, personil yang memberikan otorisasi terhadap perubahan dan setiap tindakan yang diperlukan yang timbul karena tinjauan.

7) Pelepasan atas produk dan layanan/Wisuda

Implementasi klausul ini pada Pendidikan Tinggi Maritim dilakukan melalui proses Wisuda, bagi mahasiswa yang telah memenuhi persyaratan akademik dan non akademik lainnya. Perguruan Tinggi Maritim menyimpan informasi terdokumentasi antara lain: (a) Hasil sidang yudisium, (b) ijazah, (c) transkrip nilai, dll..

Kendali atas Output yang tidak Sesuai

1. Produk yang tidak sesuai

Penerapan klausul ini pada Pendidikan Tinggi Maritim, Perguruan Tinggi dapat memberikan kesempatan kepada lulusan mengikuti pelatihan yang disediakan Institusi, sampai dinyatakan memiliki kompetensi sesuai persyaratan kerja.

2. Menyimpan informasi terdokumentasi

Penerapan klausul ini pada Pendidikan Tinggi Maritim pada dasarnya Direktur/Ketua harus menyimpan informasi terdokumentasi yang mencakup: (1) daftar penilaian/hasil sidang/yudisium, matakuliah setiap mahasiswa, (2) tindakan yang akan diambil, yaitu ujian ulang/her/remedial (3) kriteria kelulusan dan lainnya.

Evaluasi Kinerja

Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi

1. Umum

Penerapan klausul ini, Direktur/Ketua harus menetapkan antara lain, bidang yang perlu dipantau dalam proses akademik ini, metode pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi yang diperlukan, waktu/jadual pemantauan dan pengukuran, kapan hasil pemantauan dan pengukuran harus dianalisis dan dievaluasi, termasuk mengevaluasi kinerja dan efektifitas SMM. Pimpinan harus menyimpan informasi terdokumentasi yang tepat sebagai bukti hasil.

2. Kepuasan pelanggan

Penerapan sub klausul ini, Pimpinan harus memantau persepsi Mahasiswa/stakeholder sejauh mana kebutuhan dan harapan mereka terpenuhi, serta

menentukan metode untuk memperoleh, memantau dan meninjau informasi ini, yaitu melalui umpan balik.

3. Analisa dan Evaluasi

Penerapan klausul ini, Pimpinan menganalisis dan mengevaluasi data dan informasi hasil pemantauan dan pengukuran, untuk mengetahui: (a) kesesuaian jasa layanan, (b) tingkat kepuasan *stakeholder* (c) efektifitas SMM, (d) efektifitas perencanaan (e) efektifitas tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang, (f) kinerja penyedia eksternal, (g) kebutuhan untuk meningkatkan SMM. Metode analisis data termasuk teknik statistik.

4. Melakukan Internal Audit

Pimpinan harus melakukan internal audit akademik, pada selang waktu yang direncanakan, untuk memperoleh informasi apakah SMM: (a) sesuai dengan (1) persyaratan organisasi untuk SMM, (2) persyaratan standar internasional ini, (b) diimplementasikan dan dipelihara dengan efektif. Pimpinan harus: (1) merencanakan, menetapkan, dan memelihara program audit termasuk frekuensi, metode, tanggung jawab, persyaratan perencanaan dan pelaporan. (2) menentukan kriteria audit dan ruang lingkup, (3) memilih auditor dan melaksanakan internal audit (4) memastikan bahwa hasil audit dilaporkan kepada manajemen yang relevan, (5) melakukan koreksi yang diperlukan dan tindakan perbaikan tanpa ditunda.

Manajemen Perguruan Tinggi Maritim harus menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti pelaksanaan program audit dan hasil audit. Penerapan sub klausul ini, Pimpinan harus melakukan perencanaan Tinjauan manajemen, dengan mempertimbangkan aspek-aspek: (a) status tindakan dan tinjauan manajemen sebelumnya, (b) perubahan atas isu-isu eksternal dan internal yang relevan dengan SMM, (c) informasi kinerja dan efektifitas SMM.

Output Tinjauan Manajemen

Penerapan klausul ini, Pimpinan harus menindaklanjuti hasil tinjauan manajemen, berkaitan dengan peluang perbaikan, perubahan pada SMM, dan sumberdaya. Dokumen hasil tinjauan manajemen maupun tindak lanjut harus disimpan sebagai bukti SMM berjalan efektif.

1. Umum

Penerapan klausul ini, Pimpinan harus menentukan dan memilih peluang untuk peningkatan penerapan tindakan dan meningkatkan kepuasan pelanggan, yang mencakup: (a) meningkatkan layanan (b) memperbaiki, mencegah dan mengurangi dampak yang tidak diinginkan, (c) meningkatkan kinerja dan efektifitas SMM.

2. Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan

Penerapan klausul ini pada Pendidikan Tinggi Maritim, dilakukan melalui perbaikan nilai yaitu ujian ulang/her, penugasan tambahan dan bentuk lain yang tidak melanggar ketentuan. Ketika ketidaksesuaian terjadi, termasuk setiap keluhan yang muncul, organisasi harus: (a) menanggapi terhadap ketidaksesuaian, melalui (1) tindakan untuk mengendalikan perbaikannya, (2) menghadapi konsekuensi yang timbul, (b) mengevaluasi kebutuhan tindakan untuk menghilangkan penyebab penyebab dari ketidaksesuaian, agar hal itu tidak terulang atau terjadi ditempat lain, (c) melaksanakan tindakan apapun yang diperlukan, (d) meninjau efektifitas tindakan yang dilakukan. (e) melakukan *update* risiko dan peluang yang ditentukan selama perencanaan, jika diperlukan, (f) membuat perubahan pada SMM jika diperlukan. Tindakan perbaikan harus sesuai dengan dampak atas ketidaksesuaian yang timbul. (a) sifat dari ketidaksesuaian dan tindakan berikutnya yang timbul, (b) hasil tindakan perbaikan.

3. Organisasi harus menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti

Penerapan dari klausul ini, Pendidikan Tinggi Maritim harus mendokumentasikan data aktifitas proses belajar mengajar, proses ujian, hasil ujian atau hasil penilaian, kegiatan remedial/ujian her Mahasiswa, peningkatan kompetensi dosen dan karyawan secara baik sebagai bukti penerapan sistem manajemen mutu dilakukan secara efektif.

4. Peningkatan Terus Menerus

Penerapan klausul ini, mempersyaratkan Pendidikan Tinggi Maritim harus berupaya untuk: (1) meningkatkan kesesuaian, kecukupan, dan efektivitas SMM. (2) Mempertimbangkan hasil analisis, evaluasi dan output dari tinjauan manajemen. Hal tersebut diatas bertujuan untuk menentukan apakah ada kebutuhan atau peluang yang harus ditangani sebagai bagian dari peningkatan terus menerus.

PENUTUP

Kesimpulan

Sistem manajemen mutu merupakan model manajemen yang direkomendasikan melalui konvensi IMO untuk diaplikasikan pada Pendidikan Maritim. Pendidikan Tinggi Maritim saat ini sebagian besar menerapkan ISO 9001:2015. Pada ISO 9001:2015 dapat diplikasikan pada semua bentuk layanan termasuk pada Pendidikan Tinggi Maritim, modifikasi sesuai konteks Pendidikan Tinggi maritim.

Saran-Saran

Pendidikan Tinggi Maritim dapat menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, sebagai upaya meningkatkan mutu layanan dan kualitas proses belajar mengajar atau dalam layanan Tridarma Perguruan Tinggi, dengan memodifikasi konsep konsep dan makna pada klausul klausul ISO 9001:2015.

DAFTAR PUSTAKA

- Iskandar. *Modul inhouse Training*. ISO 9001:2015. 2018.
Mile, Matthew B. *Analisis Data Kualitatif*. UI Press Jakarta. 1992.
Moh. Nazir. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Jakarta. 2003.
Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya. Bandung. 1998.