

PERANCANGAN SOP MONITORING DAN EVALUASI PERKULIAHAN SESUAI ISO 9001:2015 (KLAUSUL 9.1.1 DAN 9.1.3) DENGAN MEMPERTIMBANGKAN RISIKO DI UNIVERSITAS TELKOM

Puspitasari, Anggun Kertadela[†]

Jurusan Teknik Industri Universitas Telkom

Jl. Telekomunikasi Terusan Buah Batu, Bandung 40257

E-mail: anggun.kertadela@gmail.com

Widaningrum, Sri

Jurusan Teknik Industri Universitas Telkom

Jl. Telekomunikasi Terusan Buah Batu, Bandung 40257

E-mail: swidaningrum@telkomuniversity.ac.id

Lalu, Heriyono

Jurusan Teknik Industri Universitas Telkom

Jl. Telekomunikasi Terusan Buah Batu, Bandung 40257

E-mail: heriyonolalu@telkomuniversity.ac.id

ABSTRAK

Perguruan Tinggi sebagai lembaga yang melakukan kegiatan pendidikan dituntut untuk mencetak lulusan berkualitas agar mampu bersaing secara nasional maupun internasional. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan menetapkan standar mutu untuk menjaga konsistensi kualitas pendidikannya. Universitas Telkom memiliki kebutuhan untuk menetapkan standar mutunya dengan standar mutu internasional, yaitu ISO 9001:2015. Namun, ISO 9001:2015 memiliki persyaratan yang berbeda dari ISO 9001:2008, yaitu adanya penerapan *risk-based thinking* dalam perancangan standarnya. Pada penelitian ini diam bil kasus penentuan dan penanganan risiko pada proses *monitoring* dan evaluasi perkuliahan dengan menggunakan metode *risk assessment*. Tujuan melakukan *risk-based thinking* agar organisasi menangani risiko dan peluang isu atau pengaruh yang tidak diinginkan pada proses *monitoring* dan evaluasi perkuliahan serta meningkatkan pengaruh yang diinginkan agar dapat menentukan tindakan yang tepat untuk mencegah serta menanganinya. Maka untuk memenuhi standar ISO 9001:2015, Universitas Telkom perlu melakukan pertimbangan risiko agar adanya peningkatan pada kualitas sistem yang berjalan dan terciptanya konsistensi mutu pendidikan. *Output* akhir penelitian ini adalah sebuah *risk register* dan SOP usulan yang memenuhi ISO 9001:2015 klausul 9.1.1 dan 9.1.3 dengan mempertimbangkan risiko.

Kata kunci: ISO 9001:2015, *Monitoring*, Evaluasi, Analisis *gap*, *Risk register*

[†] Corresponding Author

1. PENDAHULUAN

Pendidikan tinggi adalah jenjang pendidikan yang dilakukan setelah jenjang menengah, di mana di dalamnya terdapat program, diploma, sarjana, magister, doktor dan profesi (Republik Indonesia, 2012). Perguruan Tinggi, sebagai lembaga yang melakukan pendidikan tinggi tersebut, dituntut untuk mencetak lulusan terbaik dan berkualitas yang mampu bersaing secara nasional dan internasional. Dalam pelaksanaan kewajiban Tridharma serta proses mencapai tujuan Perguruan Tinggi, Universitas Telkom menerapkan standar-standar pada proses perkuliahan yang memenuhi kebutuhan standar yang diterapkan oleh kampus. Upaya standarisasi proses bertujuan tercapainya standar mutu internal hingga standar mutu eksternal yang baik dan berkualitas. Kualitas sistem dapat ditingkatkan melalui proses perencanaan, penerapan, pengendalian dan pengembangan sistem manajemen mutu (Universitas Telkom, 2015). Salah satu cara menjamin sistem manajemen mutu pada prosesnya, Universitas Telkom mengikuti standar internasional ISO 9001:2008 yang sudah memiliki standar-standar proses bagi organisasi.

ISO telah menerbitkan standar terbarunya, yaitu ISO 9001:2015, yang menyebabkan standar ISO 9001:2008 sudah tidak berlaku (ISO, 2015). Maka dari itu, Universitas Telkom perlu melakukan transformasi dari ISO 9001:2008 menjadi ISO 9001:2015 sebagai bentuk upaya menjaga kualitas proses agar tetap menghasilkan output yang konsisten karena adanya penerapan *risk based thinking* pada ISO 9001:2015. Hal tersebut tercantum dalam ISO 9001:2015 klausul 4.4.1. poin f dimana untuk mendapatkan luaran atau *output* yang konsisten, organisasi harus menangani risiko dan peluang isu atau pengaruh yang tidak diinginkan serta meningkatkan pengaruh yang diinginkan agar dapat menentukan tindakan yang tepat untuk mencegah serta menanganinya

Selain menerapkan pemikiran berbasis risiko, ISO 9001:2015 menerapkan pendekatan yang menggabungkan siklus proses perencanaan, penerapan, pengendalian dan pengembangan (*Plan-Do-Check-Act*) (ISO, 2015). Siklus proses tersebut dituangkan ke dalam klausul-klausul ISO 9001:2015, salah satunya adalah proses pengendalian pada klausul 9. Contoh bentuk proses pengendalian yang umumnya diterapkan adalah dengan melakukan proses *monitoring* dan evaluasi

Pada penelitian kali ini, diambil kasus *monitoring* dan evaluasi proses perkuliahan karena proses *monitoring* dan pengendalian kesesuaian yang dijalankan pada kondisi aktual tidak terjalankan dan pelaksanaan proses perkuliahan kondisi aktual tidak mendokumentasi adanya proses *monitoring* dan evaluasi perkuliahan. Maka dari itu terbentuk sebuah kebutuhan untuk membuat prosedur yang spesifik pada *monitoring* dan evaluasi di proses perkuliahan dengan memenuhi requirement ISO 9001:2015.

Selain memenuhi *requirement* dari ISO 9001:2015 untuk menentukan alur proses bisnisnya, Universitas Telkom sebagai perguruan tinggi yang berada dalam naungan pemerintah memerlukan

adanya pengakuan publik dengan menjalani proses akreditasi yang dilakukan oleh BAN-PT. Pengakuan ini bertujuan untuk memberikan garansi kepada masyarakat bahwa perguruan tinggi bersangkutan mampu menyelenggarakan proses belajar mengajar dan memberikan jaminan bahwa *output* dari perguruan tinggi dapat digunakan pada dunia kerja. Akreditasi dari BAN-PT memiliki 2 cakupan, yaitu tingkat institusi perguruan tinggi dan program studi. Untuk mendapatkan akreditasi yang baik, perguruan tinggi harus memenuhi standar akreditasi yang telah ditetapkan BAN-PT, baik pada AIPT maupun APSS.

Maka dalam penelitian ini akan difokuskan kepada perancangan standar operasional prosedur (SOP) *monitoring* dan evaluasi proses perkuliahan yang sesuai dengan *requirement* ISO 9001:2015 klausul 9.1.1 dan 9.1.3 dengan mempertimbangkan risiko yang akan muncul pada setiap prosedurnya sehingga dapat mengantisipasi risiko-risiko tersebut.

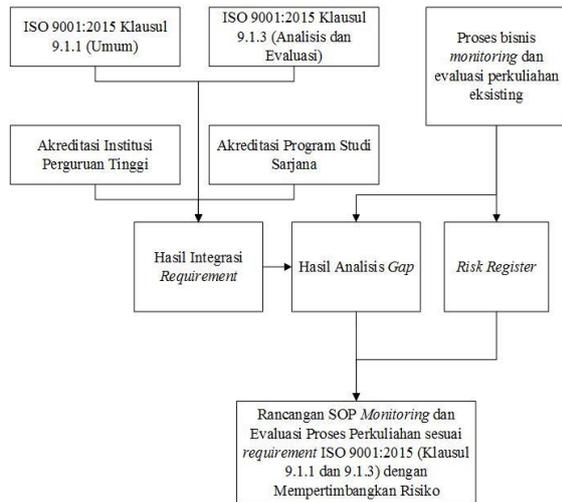
2. STUDI LITERATUR

Sistem manajemen mutu (SMM) adalah suatu aktivitas yang terkoordinasi untuk mengarahkan dan mengendalikan suatu organisasi dalam mencapai sasaran yang diharapkan berkenaan dengan mutu (Djarmiko & Jumaedi, 2011). Untuk menghasilkan proses yang baik maka perlu adanya pengelolaan dan perbaikan berkelanjutan dengan menerapkan sistem manajemen mutu. Organisasi menerapkan prinsip sistem manajemen mutu melalui penyesuaian proses dengan standar-standar yang berlaku. Salah satu kumpulan standar yang dapat membantu organisasi dalam menjaga kualitas produknya adalah ISO. Standar ISO memiliki berbagai macam jenisnya, salah satunya ISO 9001. Versi terbaru dari ISO 9001 adalah ISO 9001:2015 yang sudah menerapkan *risk based thinking*. *Risk Based Thinking* adalah sebuah sudut pandang atau pandangan organisasi untuk menentukan peluang-peluang keganjalan dalam sebuah proses yang dapat menghambat jalannya proses atau ketidaksesuaian hasil akhir yang diharapkan. *Risk management* adalah aktivitas terorganisir untuk mengatur dan mengontrol organisasi dengan mempertimbangkan risikonya (ISO, 2009). Tahapannya adalah identifikasi, analisis, evaluasi dan penanganan risiko yang ada. Identifikasi risiko menghasilkan daftar-daftar risiko berdasarkan penyebab dan dampak terhadap tujuan proses dari tiap proses yang diteliti (Queensland Government, 2011). Pada tahap analisis risiko dilakukan proses analisis terhadap peluang risiko akan terjadi dan penilaian konsekuensi serta dampak dari risiko tersebut (University of Adelaide, 2009). Evaluasi risiko merupakan pemilihan tingkat *likelihood* dan *consequence* setiap risiko dan penentuan apakah risiko tersebut diterima atau ditolak (Berg, 2010). Penanganan risiko adalah mengidentifikasi opsi untuk melakukan perlakuan khusus pada risiko

yang ditolak oleh manajer atau pihak yang berkepentingan terhadap risiko tersebut (Berg, 2010).

3. METODE PENELITIAN

Gambar 1 adalah Model konseptual yang menjelaskan alur pemikiran yang dilakukan dalam penelitian ini untuk merancang SOP *Monitoring* dan Evaluasi Proses Perkuliahan yang memenuhi *requirement* ISO 9001:2015 Klausul 9.1.1 dan 9.1.3 dengan mempertimbangkan risiko.



Gambar 1 Model Konseptual Penelitian

Pada tahap awal dilakukan proses penggabungan dan penyesuaian *requirement* ISO 9001:2015 klausul 9.1.1, ISO 9001:2015 klausul 9.1.3, Akreditasi Instansi Perguruan Tinggi dan Akreditasi Program Studi Sarjana mengenai *monitoring* dan evaluasi pada proses perkuliahan. Hasil dari proses tersebut adalah integrasi *requirement*. Kemudian hasil integrasi *requirement* tersebut akan ditinjau dengan proses bisnis *monitoring* dan evaluasi proses perkuliahan eksisting untuk mengidentifikasi adanya *gap* hasil *requirement*. Berdasarkan proses bisnis *monitoring* dan evaluasi proses perkuliahan eksisting juga dapat dilakukan identifikasi risiko-risiko yang ada hingga menghasilkan *risk register*.

Analisis *gap* hasil *requirement* dengan kondisi aktual serta *risk register* akan diolah bersama-sama dan diperoleh Rancangan SOP *Monitoring* dan Evaluasi Proses Perkuliahan sesuai *requirement* ISO 9001:2015 (Klausul 9.1.1 dan 9.1.3) dengan Mempertimbangkan Risiko.

4. HASIL DAN ANALISIS

4.1. Hasil Analisis Gap Kondisi Aktual dengan Integrasi Requirement

Proses ini dimulai dengan membandingkan *requirement standar* kemudian dianalisis apakah *requirement* gabungan sudah terpenuhi atau tidak. Hasilnya adalah:

- Tidak adanya dokumen yang membuktikan terlaksanakannya proses *monitoring*;
- Tidak adanya dokumen yang membuktikan terlaksanakannya proses pemantauan dilakukan menggunakan iGracias;
- Tidak adanya dokumen yang membuktikan terlaksanakannya proses pemantauan dan pengukuran dilakukan pada minggu-minggu yang dinyatakan pelaku proses;
- Tidak adanya format standar hasil pemantauan perkuliahan yang dapat digunakan oleh seluruh Prodi;
- Tidak adanya proses analisis hasil pemantauan dan pengukuran sebelum melakukan evaluasi;
- Tidak adanya standar jadwal yang rutin untuk melakukan *monitoring* untuk seluruh Prodi.

4.2. Risk Assessment

4.2.1. Risk Identification

Pada tahap ini dilakukan identifikasi risiko berdasarkan hasil wawancara dan *brainstorming* potensi risiko proses *monitoring* dan evaluasi perkuliahan. Hasil dari identifikasi risiko dijelaskan pada Tabel 1.

Tabel 1 List Risiko

Risk Statement	Kode
Rapat evaluasi diundur atau dibatalkan karena pimpinan rapat tidak bisa melaksanakan rapat evaluasi dikarenakan suatu kondisi yang mendadak, sehingga rapat evaluasi perkuliahan dilaksanakan terlambat dari perencanaan hingga ke minggu berikutnya	R-MEP-001
Terdapat ketidaksesuaian pada perkuliahan yang tidak terdeteksi SAI karena tidak ada pelaporan ketidaksesuaian yang terjadi di unit fakultas/universitas, sehingga Adanya ketidaksesuaian yang tidak dilaporkan dan ditindaklanjuti ke SAI	R-MEP-002

4.2.2. Risk Analysis

Pada tahap ini dilakukan analisis tingkatan *likelihood* dan *consequence* yang didapatkan dari hasil wawancara yang disesuaikan dengan hasil analisis *risk identification* dan sumber pustaka. Berikut hasil analisis risiko mengenai peluang risiko terjadi dan dampak risiko:

Tabel 2 Tingkatan Peluang Risiko Terjadi

Likelihood	Deskripsi	Skala Numerik
Almost Certain	Selalu terjadi setiap proses dilakukan	5

<i>Likely</i>	Terjadi sekali setiap satu semester pada satu tahun periode akademik	4
<i>Possible</i>	Terjadi sekali setiap dua semester pada satu tahun periode akademik	3
<i>Unlikely</i>	Terjadi sekali selama dua tahun periode akademik	2
<i>Rare</i>	Hampir tidak pernah terjadi selama lebih dari dua tahun periode akademik	1

Tabel 3 Tingkatan Dampak Risiko

<i>Consequence</i>	Deskripsi		Skala Numerik
	Deteksi dan Penanganan Permasalahan	Dampak yang Diberikan	
<i>Extreme</i>	Terdapat banyak permasalahan pada alat ukur perkuliahan yang tidak terdeteksi dan tertangani saat <i>monitoring</i> dan evaluasi	Sebuah peristiwa atau keadaan dengan potensi dampak yang sangat besar dan juga berefek pada proses lainnya yang berkaitan	5
<i>Major</i>	Terdapat banyak permasalahan pada alat ukur perkuliahan yang tidak terdeteksi saat <i>monitoring</i> namun terdeteksi dan tertangani saat evaluasi	Peristiwa atau keadaan yang dapat memberikan dampak serius yang mengancam	4
<i>Moderate</i>	Terdapat beberapa permasalahan pada alat ukur perkuliahan yang tidak terdeteksi saat <i>monitoring</i> namun tertangani saat evaluasi	Peristiwa atau keadaan yang memberikan dampak yang terlihat sehingga menyebabkan proses tersendat	3
<i>Minor</i>	Terdapat beberapa permasalahan pada alat ukur perkuliahan yang terlambat terdeteksi saat <i>monitoring</i> namun tertangani cepat	Peristiwa dengan konsekuensi yang dapat memberikan beberapa dampak yang mudah untuk diperbaiki	2

Tabel 4 Tingkatan Dampak Risiko (Lanjutan)

<i>Consequence</i>	Deskripsi		Skala Numerik
	Deteksi dan Penanganan Permasalahan	Dampak yang Diberikan	
<i>Insignificant</i>	Seluruh permasalahan pada alat ukur perkuliahan terdeteksi dan tertangani selama proses <i>monitoring</i> dan evaluasi	Peristiwa atau keadaan dimana tidak memberikan dampak pada	1

4.2.3. Risk Evaluation

Pada tahap ini dilakukan wawancara kembali dengan Ka. Prodi dan SAI untuk menentukan kriteria *likelihood* dan *consequence* tiap risiko dan menentukan *risk rating* sehingga terpilih risiko yang akan ditindaklanjuti. Gambar 2 adalah Maktriks Risiko yang memetakan tingkat risiko yang diidentifikasi.

CONSEQUENCE	5					
	4					
	3					R-MEP-002
	2	R-MEP-001				
	1					
		1	2	3	4	5
		LIKELIHOOD				

Gambar 2 Risk Matrix Penelitian

4.2.4. Risk Treatment

Pada tahap ini risiko yang memiliki *rating high* hingga *very high* akan dianalisis penyebab dan penanganan risiko tersebut. Kemudian seluruh hasil *risk assessment* dirangkum dalam bentuk *risk register*. Hasil *risk register* penelitian dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4 Risk Register

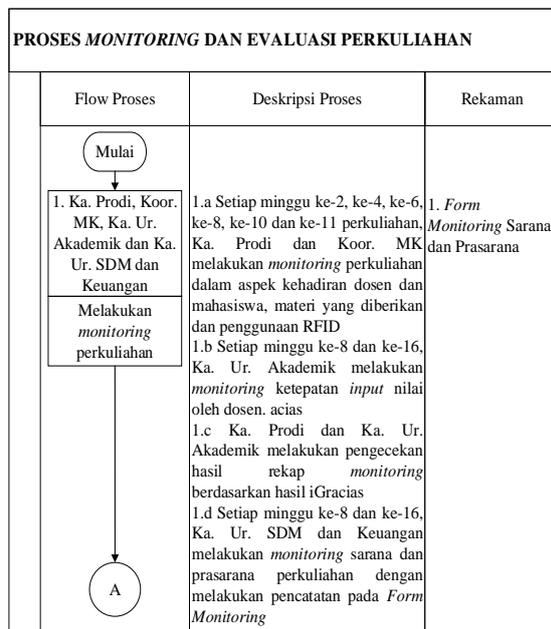
Kode Risiko	Risk Identification			Risk Analysis		Risk Evaluation	Risk Treatment	
	Hazard	Risk Event	Efek Terhadap Objektif	<i>Consequence Rating</i>	<i>Likelihood Rating</i>	Rating Risiko	Program Penanganan	Penanggung Jawab
R-MEP-002	Tidak adanya pelaporan hasil <i>monitoring</i> ketidaksesuaian	Terdapat ketidaksesuaian pada proses perkuliahan	Adanya ketidaksesuaian yang tidak dilaporkan dan	3	5	<i>High</i>	Laporan hasil rapat aksi wajib diberikan kepada SAI	SAI

ke SAI

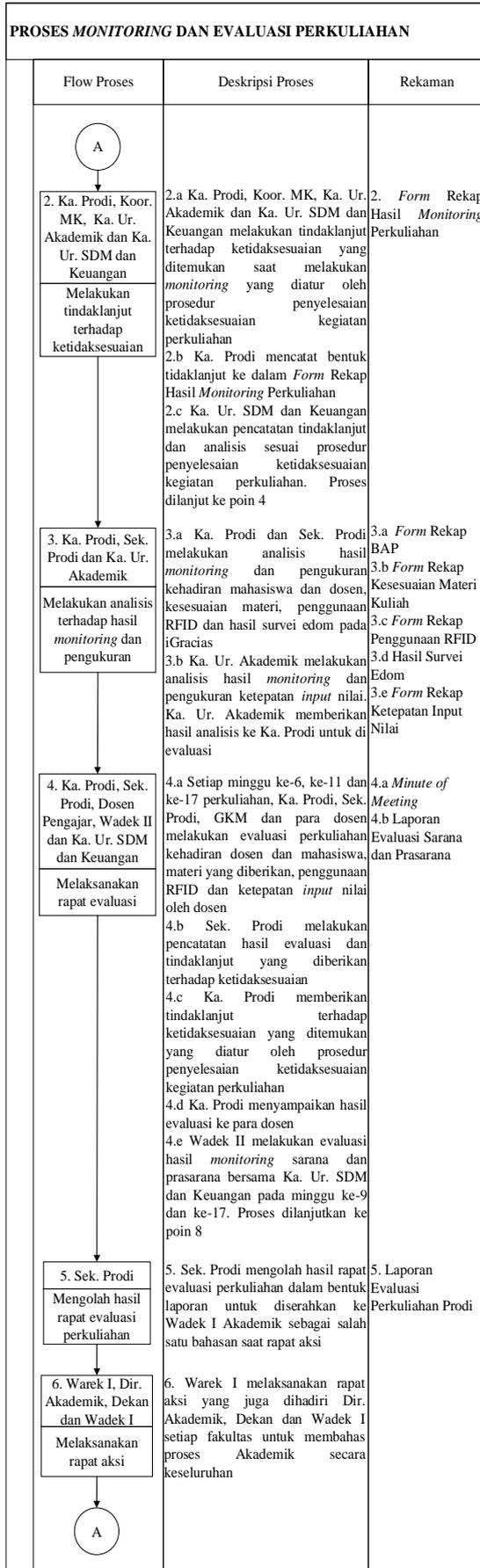
yang tidak
terdeteksiditindaklanjuti
ke SAIuntuk dianalisis
jika adanya
ketidaksesuaian

4.3. Perancangan Proses *Monitoring* dan Evaluasi Perkuliahan

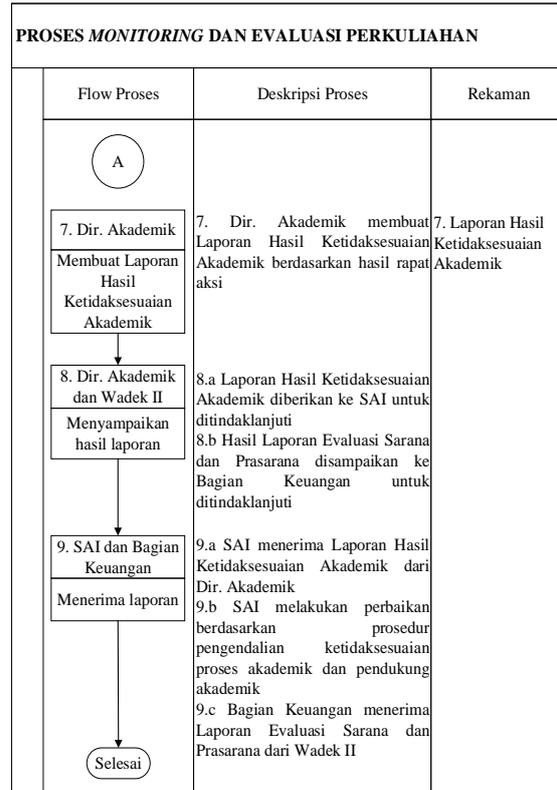
Perancangan proses dilakukan berdasarkan ISO 9001:2015 klausul 4.4.1, yaitu penentuan *input* dan *output* proses, penentuan kriteria kinerja proses dan urutan proses serta penanggung jawab setiap proses. Hasil rancangan SOP proses *monitoring* dan evaluasi perkuliahan Universitas Telkom dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3 Proses *Monitoring* dan Evaluasi Perkuliahan Universitas Telkom



Gambar 3 Proses *Monitoring dan Evaluasi* Perkuliahan Universitas Telkom (Lanjutan)



Gambar 3 Proses *Monitoring dan Evaluasi* Perkuliahan Universitas Telkom (Lanjutan)

4.4. Analisis Proses Usulan *Monitoring dan Evaluasi* Perkuliahan di Universitas Telkom

4.4.1. Analisis Kesesuaian *Gap*

Pada tahapan ini dilakukan analisis kesesuaian antara analisis *gap* dengan hasil proses usulan. Berikut adalah analisisnya:

Tabel 5 Analisis Kesesuaian *Gap*

No.	Hasil Analisis <i>Gap</i>	Hasil SOP Usulan
1	Tidak adanya dokumen yang membuktikan terlaksanakannya proses <i>monitoring</i>	Dalam dokumen SOP usulan diberikan format <i>form monitoring</i> dan hasil rekap <i>monitoring</i> yang disesuaikan dengan hasil pengukuran pada iGracias dan tindaklanjut dari permasalahan
2	Tidak adanya dokumen yang membuktikan terlaksanakannya proses pemantauan dilakukan menggunakan iGracias	Dalam dokumen SOP usulan diberikan format hasil rekap <i>monitoring</i> yang diunduh dari iGracias
3	Tidak adanya format standar hasil pemantauan perkuliahan yang dapat digunakan oleh seluruh Prodi	Dalam dokumen SOP usulan diberikan format form hasil rekap <i>monitoring</i>

Tabel 5 Analisis Kesesuaian Gap (Lanjutan)

No.	Hasil Analisis Gap	Hasil SOP Usulan
4	Tidak adanya dokumen yang membuktikan terlaksanakannya proses pemantauan dan pengukuran dilakukan pada minggu-minggu yang dinyatakan berlaku proses	Dalam <i>flow process</i> dan dokumen OP usulan dilakukan proses <i>monitoring</i> dan dokumentasi hasil pengukuran pada minggu ke-2, ke-4, ke-6, ke-8, ke-10 dan ke-11 untuk aspek kehadiran, materi kuliah, penggunaan RFID dan setiap minggu ke-8 dan ke-16 untuk ketepatan input nilai dan saran dan prasarana. Dokumentasi disertakan pada <i>form</i> rekap hasil <i>monitoring</i>
5	Tidak adanya proses analisis hasil pemantauan dan pengukuran sebelum melakukan evaluasi	Dalam <i>flow process</i> SOP usulan diusulkan adanya proses analisis (poin 3) dari hasil <i>monitoring</i> dan pengukuran. Analisis disertakan dengan membuat rekap aspek perkuliahan yang <i>dimonitoring</i> dan diukur.
6	Tidak adanya standar jadwal yang rutin untuk melakukan <i>monitoring</i> untuk seluruh Prodi	Dalam <i>flow process</i> SOP usulan dilakukan proses <i>monitoring</i> dan dokumentasi hasil pengukuran pada minggu ke-2, ke-4, ke-6, ke-8, ke-10 dan ke-11 untuk aspek kehadiran, materi kuliah, penggunaan RFID dan setiap minggu ke-8 dan ke-16 untuk ketepatan input nilai dan sarana dan prasarana

4.4.2. Analisis Kesesuaian Penanganan Risiko

Pada tahapan ini dilakukan analisis kesesuaian antara penanganan di *risk register* dengan hasil proses usulan. Berikut adalah analisisnya:

Tabel 6 Analisis Kesesuaian Penanganan Risiko

No.	Program Penanganan	Hasil SOP Usulan
1	Laporan hasil rapat aksi wajib diberikan kepada SAI untuk dianalisis jika adanya ketidaksesuaian	Dalam <i>flow process</i> SOP usulan, dilakukan pelaporan pada hasil Rapat aksi ke SAI dan Bagian Keuangan. Pelaporan ke SAI dari Direktorat Akademik ditujukan sebagai pelaporan jika terdapat ketidaksesuaian pada proses perkuliahan, sedangkan pelaporan ke Bagian Keuangan ditujukan sebagai pelaporan hasil <i>monitoring</i>

dan evaluasi sarana dan prasarana

5. KESIMPULAN

Pada penelitian ini dihasilkan *risk register* sebagai bukti bahwa Universitas Telkom telah memenuhi persyaratan ISO 9001:2015 mengenai *risk-based thinking*, melakukan identifikasi dan penanganan risiko yang akan terjadi. Pada *risk register* dapat diketahui beberapa informasi mengenai risiko, yaitu kode risiko, *risk statement*, hasil pertimbangan tingkatan *likelihood* dan *consequence* risiko dan penanganan yang diberikan kepada risiko tersebut. Penanganan yang diberikan ke solusi ini adalah laporan hasil Rapat aksi wajib diberikan kepada SAI untuk dianalisis jika adanya ketidaksesuaian dan ke Direktorat Akademik sebagai bentuk pelaporan agar tidak adanya ketidaksesuaian yang tidak terpantau oleh SAI.

Kemudian dihasilkan juga rancangan SOP *monitoring* dan evaluasi perkuliahan yang sudah menyesuaikan *risk register*. Rancangan SOP ini sudah dianalisis untuk memastikan bahwa tiap risiko sudah ditangani

DAFTAR PUSTAKA

- Djarmiko, B., & Jumaedi. (2011). Simulasi Bisnis Sistem manajemen Mutu ISO 9001. Bandung: STEMBI.
- Berg, H.-P. (2010). *Risk Management: Procedures, Methods and Experiences*. Vol.1.2 (17).
- ISO. (2009). ISO 31000:2009 Risk Management – Principles and Guidelines on Implementation. Swiss: ISO.
- ISO. (2015). *ISO 9001:2015 Quality Management System – Requirement*. Swiss: ISO.
- Queensland Government. (2011). *A Guide to Risk Management*. Australia: Queensland Government.
- Republik Indonesia. (2012). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi*. Jakarta: Depdiknas.
- Universitas Telkom. (2015). *Buku Pedoman Pendidikan Universitas Telkom 2015*. Bandung: Universitas Telkom.
- Universitas Telkom. (2015). *Pedoman Akademik Universitas Telkom*. Bandung: Universitas Telkom.
- University of Adelaide. (2009). *Risk Management Handbook. Group of Eight*. Australia: University of Adelaide.