KODE DOKUMEN ISO 21001: 2018

IAIN SYEKH NURJATI CIREBON

Oleh Bayu Sukmaangara

A. PENDAHULUAN

IAIN Syekh Nurjati Cirebon sudah menerapkan sistem standar mutu yang mengacu pada standar ISO 9001: 2015. Institut Agama Islam Negeri (**IAIN**) Syekh Nurjati Cirebon mendapat sertifikat *International Organization For Standarization* (ISO) 9001:2015 dari PT. TUV Rheiland Indonesia. Sertifikat ini diberikan sebagai bukti bahwa IAIN Syekh Nurjati Cirebon telah memelihara sistem manajement mutu sesuai persyaratan yang ditentukan perusahaan yang bergerak dibidang usaha sertifikasi untuk sistem produk dan manajemen. Dengan didapatkan ISO ini, IAIN Syekh Nurjati Cirebon mendapat pengakuan, tidak hanya regional, nasional, tapi juga internasional untuk mengembangkan visi IAIN Syekh Nurjati Cirebon yakni menjadi perguruan tinggi Islam yang unggul dan terkemuka dalam kajian keislaman.

IAIN Syekh Nurjati Cirebon akan meningkatkan sistem manajemen mutu yang mulanya mengacu pada standar ISO 9001: 2015 ditingkatkan dengan mengacu pada standar ISO 21001: 2018. Meningkatkan menjadi ISO 21001: 2018 ini menunjukkan komitmen IAIN Syekh Nurjati Cirebon untuk meningkatkan mutu secara berkelanjutan. Peningkatan ini dijadikan salah satu program skala prioritas, bahkan Fakultas Ilmu Tarbiyan dan Keguruan (FITK) yang merupakan salah satu unit di lingkungan IAIN Syekh Nurjati Cirebon menjadikan ini project besar yang harus dilaksanakan secepatnya. Institut IAIN Syekh Nurjati Cirebon beserta unit-unitnya yang sudah mengimplementasikan SNI ISO 9001: 2015, maka hanya perlu mengkonversi dan menyesuaikan praktek saat ini untuk memenuhi persyaratan-persyaratan yang ada dalam ISO 21001: 2018 dan bisa diintegrasikan dengan standar lainnya.

Bentuk dari upaya peningkatan menjadi ISO 21001: 2018 salah satunya adalah menyusun dokumen-dokumen yang dibutuhkan dan mengarsipkannya dengan rapi. Penyusunan dokumen-dokumen agar tertata rapi diperlukan kode dokumen ISO 21001:

2018. Berdasarkan hal tersebut, kode dokumen ISO 21001: 2018 ini merupakan solusi agar penyusunan dokumen-dokumen yang dibutuhkan tersusun rapi dan lengkap.

Kode dokumen ISO 21001: 2018 dibuat berdasarkan dokumen ISO 21001: 2018. Standar Nasional Indonesia (SNI) ISO 21001:2018, *Organisasi pendidikan – Sistem manajemen organisasi pendidikan – Persyaratan dengan panduan penggunaan,* merupakan hasil adopsi yang identik dari dokumen asli ISO 21001:2018, *Educational organizations – Management systems for educational organizations – Requirements with guidance for use* yang ditetapkan ditetapkan BSN pada tahun 2020.

B. ISI/KONTEN

ISO merupakan standar internasional pada manajemen untuk pengukuran mutu pada sebuah organisasi. Standar ISO 21001: 2018 atau Standar Manajamen Organisasi Pendidikan (SMOP) merupakan suatu standar internasional mengenai standar sistem manajemen mutu bagi organisasi Pendidikan yang berfokus pada interaksi spesifik antara Lembaga Pendidikan, pemelajar, dan pihak berkepentingan untuk mencapai tujuan dan menjalankan fungsi utamanya yaitu memberikan Pendidikan bermutu. Standar SMOP ini menyediakan metode manajemen umum untuk organisasi penyedia produk dan layanan pendidikan yang mampu memenuhi persyaratan pemelajar dan penerima manfaat lainnya. Standar ini memiliki prinsip-prinsip untuk mendorong Lembaga Pendidikan menjadi lebih bertanggung jawab secara sosial dan mampu menyediakan layanan Pendidikan yang dapat diakses dengan merata bagi pemelajar. Penerapan ISO 21001: 2018 dapat disertifikasi, dimana sertifikasi tersebut merupakan bukti pengakuan organisasi telah menerapkan sistem manajemen untuk peningkatan berkelanjutan organsiasi Pendidikan.

Pada dasarnya ISO 21001: 2018 merupakan hasil penyesuaian dari ISO 9001: 2015 yang dikhususkan untuk organisasi pendidikan. Perbedaan utama ISO 9001: 2015 mengutamakan kepuasan pelanggan dan dapat diterapkan untuk semua organisasi, sedangkan ISO 21001: 2018 mengutamakan kepuasan pemelajar dan pihak berkepentingan dan khusus diterapkan di organisasi Pendidikan.

Standar Manajemen Organisasi Pendidikan (SMOP) terdiri dari 10 klausal yang setiap klausal memiliki subklausulnya masing-masing. 10 klausul tersebut diantaranya adalah ruang lingkup, acuan normatif, istilah dan definisi, konteks organisasi, kepemimpinan, merencanakan, dukungan, operasi, evaluasi kinerja, dan peningkatan. Berikut penjelasan setiap klausul pada SMOP:

1. **Ruang Lingkup**

Standar ini menentukan persyaratan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan (SMOP). Standar ini diterapkan pada organisasi yang menggunakan kurikulum untuk mendukung pengembangan, kompetensi melalui pengajaran, dan pembelajaran atau penelitian. Standar ini tidak berlaku untuk organisasi yang hanya memproduksi atau membuat produk Pendidikan. Terkait hal tersebut ruang lingkup Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan (SMOP) ISO 21001: 2018 IAIN Syekh Nurjati Cirebon mencakup proses Pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Standar ini memfokuskan pada kemampuan organisasi untuk secara konsisten menyediakan layanan Pendidikan yang memenuhi persyaratan pembelajar dan penerima manfaat lainnya. Unit yang menjadi ruang lingkup di IAIN Syekh Nurjati Cirebon adalah semua unit di lingkungan institusi.

2. **Acuan Normatif**

Tidak ada acuan normatif pada Standar ini. Acuan normatif perlu ditinjau untuk memahami dan menerapkan standar yang digunakan. Acuan normatif adalah dokumen yang Sebagian atau seluruh isinya diacu dan dapat merupakan persyaratan standar tersebut.

3. **Istilah dan Definisi**

Standar ini menguraikan istilah dan definisi yang digunakan dalam Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan (SMOP). Istilah merupakan kata atau gabungan kata yang mengungkapkan suatu makna konsep, proses, keadaan, atau sifat yang khas dalam bidang tertentu. Sedangkan definisi merupakan kata atau kalimat yang membatasi objek, konsep, dan keadaan yang mengungkapkan sebuah makna dari kata atau kalimat tersebut. Definisi ini dibuat bertujuan untuk membantu mengetahui dan memahami istilah yang muncul pada SMOP ini.

4. **Konteks Organisasi**

Standar ini merupakan kegiatan menentukan isu eksternal dan internal yang dihubungkan dengan visi dan misi organisasi. Kegiatan menentukan isu eksternal dan internal bisa dibuktikan dengan dokumen yang berkaitan dengan hal tersebut. Standar ini mencakup memahami organisasi dan konteksnya, memahami kebutuhan dan harapan pihak berkepentingan, menentukan ruang lingkup sistem manajemen organisasi pendidikan (SMOP), dan sistem manajemen organisasi pendidikan itu sendiri. Cakupan ini dijelaskan dalam subkausul masing-masing.

Memahami organisasi dan konteksnya ada pada bagian subklausul 4.1. Subklausul ini bertujuan agar organisasi memahami dan menentukan isu-isu atau masalah eksternal dan internal yang dapat berpengaruh baik itu pengaruh positif maupun negatif atau kondisi yang dipertimbangkan terhadap organisasi pendidikan dalam menjalankan layanannya terutama dalam mencapai sasarannya. Isu eksternal merupakan isu atau permasalahan yang berasal dari luar organisasi, sedangkan isu internal merupakan masalah yang berasal dari dalam organisasi itu sendiri. Organisasi diminta menentukan isu internal dan eksternal yang sesuai dengan tujuan, tanggung jawab sosial dan arahan strategis, dan yang dapat berpengaruh pada kemampuan untuk mencapai hasil yang diinginkan dari SMOP. Organisasi menentukan isu eksternal dan isu internal yang relevan dengan tujuan dan arah strategisnya dan yang mempengaruhi kemampuan untuk mencapai hasil yang diinginkan dari sistem manajemen mutunya. Arahan strategis dapat diekspresikan melalui informasi terdokumentasi seperti pernyataan visi atau misi organisasi.

Memahami kebutuhan dan harapan pihak berkepentingan ada pada subklausul 4.2. Subklausul ini merupakan kegiatan menentukan pihak berkepentingan yang relevan dengan SMOP dan persyaratannya. Pihak berkepentingan harus mencakup pemelajar, penerima manfaat lain, dan staf organisasi. Kebutuhan dan harapan pihak berkepentingan dapat berbeda-berbeda untuk berbagai kegiatan usaha yang berbeda, dan dapat berubah karena keadaan yang tidak terduga atau reaksi terhadap pasar atau peraturan baru. Oleh karena itu, organisasi pendidikan harus memantau dan meninjaunya secara berkala.

Menentukan ruang lingkup Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan (SMOP) ada pada subklausul 4.3. Tujuan dari subklausul 4.3 ini adalah untuk menentukan batasan sistem manajemen organisasi pendidikan yang berlaku di suatu organisasi. Organisasi harus menerapkan seluruh persyaratan dari Standar ini bila dapat diterapkan dalam lingkup yang ditentukan pada SMOP. Organisasi harus mempertimbangkan isu eksternal dan isu internal, persyaratan pihak berkepentingan yang relevan, serta produk dan layanan organisasi.

Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan (SMOP) ada pada subklausul 4.4. Subklausul ini bertujuan untuk memastikan bahwa organisasi pendidikan menentukan proses-proses yang dibutuhkan dalam penerapan SMOP. Organisasi harus menetapkan, menerapkan, memelihara dan meningkatkan SMOP secara berkelanjutan, termasuk proses dan interaksinya yang diperlukan, sesuai dengan persyaratan Standar ini.

Organisasi juga harus memelihara dan menyimpan informasi terdokumentasi untuk memastikan proses yang dilakukan sesuai rencana

5. Kepemimpinan

Standar kepemimpinan merupakan penjelasan atau uraian peran seorang pemimpin dalam organisasi sehingga pemimpin memiliki peran dalam penerapan standar ini. Manajemen puncak atau pemimpin harus menunjukkan kepemimpinan dan komitmen terhadap penerapan SMOP. Standar ini mencakup kepemimpinan dan komitmen, kebijakan, serta peran, tanggung jawab, dan wewenang organisasi.

Kepemimpinan dan komitmen diuraikan pada subklausul 5.1. Tujuan dari klausul 5.1 ini adalah untuk memastikan bahwa pemimpin/pemilik organisasi pendidikan yang dikenal dengan istilah manajemen puncak dalam SNI ISO 21001:2018 menunjukan kepemimpinan dan komitmennya dalam menjalankan kegiatan usahanya dan dalam menerapkan SMOP. Manajemen puncak harus menunjukkan kepemimpinan dan komitmen terhadap SMOP. Manajemen puncak harus secara langsung bertanggung jawab untuk memastikan kebutuhan dan harapan pemelajar serta penerima manfaat lainnya ditentukan, dimengerti, dan secara konsisten dipenuhi. Tidak hanya itu, resiko dan peluang yang dapat berpengaruh terhadap kesesuaian produk dan layanan serta kemampuan untuk meningkatkan kepuasan pemelajar dan penerima manfaat lain ditentukan dan disampaikan. Pada klausul ini juga terdapat persyaratan tambahan mengenai pendidikan berkebutuhan khusus. Persyaratan ini tidak ada jika hanya menerapkan ISO 9001: 2015.

Kebijakan diuraikan pada subklausul 5.2. Manajemen puncak harus menetapkan, meninjau dan memelihara kebijakan organisasi pendidikan. Kebijakan organisasi pendidikan harus tersedia dan dipelihara sebagai informasi terdokumentasi. Kebijakan organisasi pendidikan dikomunikasikan, dimengerti, dan diterapkan dalam organisasi. Kebijakan organisasi pendidikan juga jika sesuai tersedia untuk pihak berkepentingan yang relevan.

Peran, tanggung jawab, dan wewenang organisasi diuraikan pada subklausul 5.3. Dalam klausul ini, organisasi diminta untuk menetapkan peran, tanggung jawab dan wewenang dari masing-masing jabatan yang ada di organisasi. Pemimpin organisasi pendidikan menentukan struktur organisasi yang diperlukan dan kompetensi/kualifikasi personel yang menduduki jabatan tersebut sehingga sistem manajemen berjalan efektif. Manajemen puncak harus memastikan bahwa tanggung jawab dan wewenang untuk peran yang relevan ditentukan dan dikomunikasikan dalam organisasi.

6. Merencanakan

Standar ini merupakan pembuatan rencana dalam Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan (SMOP). Organisasi harus mempertimbangkan isu yang sudah diuraikan di pada 4.1 dan persyaratan yang ada pada 4.2 dan 4.4, serta juga menentukan resiko dan peluangnya. Standar ini mencakup Tindakan untuk menangani resiko dan peluang, sasaran organisasi pendidikan dan perencanaan untuk mencapai sasaran, dan perencanaan perubahan.

Tindakan untuk menangani resiko dan peluang diuraikan dalam klausul 6.1. Organisasi harus menentukan resiko dan peluang serta merencanakan Tindakan apa untuk mengatasinya, sehingga dapat mencegah ketidaksesuaian/kegagalan. Organisasi dapat mempertimbangkan kebutuhan akan informasi terdokumentasi mengenai risiko dan peluang, baik untuk SMOP dan ataupun proses-proses organisasi.

Sasaran organisasi pendidikan dan perencanaan untuk mencapai sasaran diuraikan pada klausul 6.2 sebagai bagian dari merencanakan SMOP. Sasaran organisasi pendidikan adalah target dari masing-masing unit kerja yang ingin dicapai dalam jangka waktu tertentu. Organisasi menetapkan sasaran organisasi pendidikan dan merencanakan tindakan yang tepat untuk mencapainya. Organisasi harus menetapkan sasaran organisasi pendidikan pada fungsi yang relevan, tingkat dan proses yang dibutuhkan untuk SMOP.

Perencanaan perubahan diuraikan pada klausul 6.3. Dalam klalusul ini organisasi diminta untuk memastikan bahwa setiap perubahan yang diajukan direncanakan, diperkenalkan dan diterapkan secara terkendali. Organisasi harus mengevaluasi dampak perubahan tersebut pada SMOP dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk mencegah dampak-dampak yang tidak diinginkan. Ketika organisasi menentukan kebutuhan untuk perubahan SMOP, perubahan harus dilakukan secara terencana.

7. Dukungan

Standar ini merupakan semua proses pendukung untuk menerapkan SMOP. Pendukung merupakan komponen yang diperlukan untuk mendukung proses utama/inti. Standar ini mencakup sumber daya, kompetensi, kepedulian, komunikasi, dan informasi terdokumentasi.

Sumber daya diuraikan pada subklausul 7.1. Organisasi harus menentukan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk menetapkan, menerapkan, memelihara dan meningkatkan SMOP berkelanjutan. Organisasi harus menentukan dan memantau sumber daya yang harus disediakan oleh organisasi dan penyedia eksternal.

Tidak hanya itu, Organisasi harus memperhitungkan kebutuhan pemelajar berkebutuhan khusus dan harus memastikan bahwa berbagai persyaratan aksesibilitas diantisipasi. Sumber daya yang dibutuhkan meliputi sumber daya manusia, fasilitas, lingkungan untuk operasi proses pendidikan, sumber daya pemantauan dan pengukuran, serta pengetahuan organisasi.

Kompetensi diuraikan pada subklausul 7.2. Tujuan klausul ini adalah untuk menentukan kompetensi yang dipersyaratkan untuk staf atau aktivitas di dalam organisasi pendidikan yang dapat mempengaruhi kesesuaian produk dan layanan pendidikan atau kepuasan pembelajar dan penerima manfaat lainnya, serta untuk memastikan bahwa orang-orang yang melakukan aktivitas tersebut merupakan orang-orang yang kompeten untuk melaksanakan tugas-tugas mereka. Kompetensi dari orang-orang tersebut dapat didasarkan pada pendidikan, pelatihan, dan pengalaman mereka. Apabila organisasi menggunakan tenaga kerja yang disediakan oleh pihak eksternal (outsourcing), maka bisa dipersyaratkan adanya kontrol dan pemantauan tambahan. Organisasi harus menyediakan juga sumber daya untuk mendukung pendidik untuk pendidikan berkebutuhan khusus.

Kepedulian diuraiakan pada subklausul 7.3. Tujuan dari subklausul ini adalah untuk memastikan bahwa orang-orang yang berkepentingan yang melakukan pekerjaan di bawah kendali organisasi mengetahui kebijakan, sasaran SMOP terkait, kontribusi mereka terhadap efektivitas SMOP dan implikasi ketidaksesuaian terhadap persyaratan SMOP. Tindakan untuk menciptakan kesadaran bisa berbeda-beda, bergantung pada sifat pekerjaan yang dilakukan pegawai.

Uraian komunikasi ada pada uraian subklausul 7.4. Pada bagian ini, organisasi diminta untuk menentukan komunikasi eksternal dan komunikasi internal. Informasi yang disampaikan dapat mencakup informasi tentang penyampaian program pendidikan, hasil pembelajaran yang dimaksudkan, kualifikasi, inovasi, gagasan baru, serta hasil ilmiah, metode, pendekatan, serta produk dan layanan pembelajaran yang mendasarinya. Organisasi juga harus menentukan dan menerapkan pengaturan yang efektif untuk mengomunikasikan dengan pemelajar dan pihak berkepentingan lainnya. Umpan balik dari pihak berkepentingan sangat diperlukan organisasi untuk peningkatan berkelanjutan.

Informasi terdokumentasi pada subklausul ini di pisahkan pada subklausul yang terpisah yaitu ada pada subklausul 7.5. SMOP organisasi harus mencakup informasi terdokumentasi yang dipersyaratkan oleh Standar ISO 21001: 2018 dan yang

ditentukan oleh organisasi yang perlu untuk keefektifan SMOP. Organisasi diminta untuk memastikan bahwa, ketika organisasi membuat dan memperbarui informasi terdokumentasi, maka organisasi menggunakan identifikasi dan deskripsi (misal: judul, tanggal, penulis, atau nomor referensi) , format dan media yang tepat (misal: bahasa, versi piranti lunak, grafik) dan media (misal: kertas, elektronik)) dengan mempertimbangkan persyaratan aksesibilitas dari pembelajar berkebutuhan khusus, dan bahwa itu semua akan ditinjau dan disetujui untuk kecukupan dan kesesuaian. Organisasi juga harus memastikan bahwa kontrol yang diperlukan tersedia sebagai bagian dari sistem untuk informasi terdokumentasi dan komunikasi dan bahwa informasi terdokumentasi tersebut dilindungi dari kehilangan, penggunaan yang tidak tepat atau perubahan yang tidak diinginkan.

8. Operasi

Standar ini merupakan kegiatan organsasi dalam menerapkan, merencanakan, dan mengendalikan proses yang diperlukan dalam memenuhi persyaratan bagi penyedia produk dan layanan pendidikan. Bukan hanya itu, standar ini juga menguraikan penerapan Tindakan dalam menangani resiko dan peluang yang telah ditentukan di subklausul sebelumnya. Standar ini mencakup perencanaan dan pengendalian operasi, persyaratan, desain dan pengembangan, pengendalian proses, penyampaian, dan pelepasan pada produk dan layanan pendidikan, serta pengendalian ketidaksesuaian keluaran pendidikan.

Perencanaan dan pengendalian operasi diuraikan pada subklausul 8.1. Tujuan dari subklausul ini adalah untuk memastikan bahwa organisasi merencanakan, menerapkan dan mengendalikan proses yang diperlukan untuk produksi dan penyediaan layanan pendidikan, termasuk proses yang disediakan secara eksternal/dialihdayakan (lihat klausul 8.4). Kontrol yang efektif diperlukan untuk mengkonfirmasi bahwa kriteria terpenuhi, memastikan bahwa keluaran yang diinginkan tercapai, dan menentukan di mana perbaikan perlu dilakukan. Subklausul ini juga menguraikan persyaratan tambahan untuk pendidikan berkebutuhan khusus.

Persyaratan produk dan layanan pendidikan diuraiakan pada subklausul 8.2. Seluruh persyaratan produk dan layanan pendidikan yang akan ditawarkan harus ditentukan dan seluruh klaim yang dibuat dari produk dan layanan pendidikan yang ditawarkannya dapat dipenuhi. Organisasi juga harus memastikan ada komunikasi yang jelas antara organisasi pendidikan dengan pembelajar dan penerima manfaat lainnya saat menentukan persyaratan untuk produk dan layanan pendidikan yang akan

diberikan. Jika terjadi perubahan, maka Organisasi harus memastikan bahwa informasi terdokumentasi yang relevan dirubah, dan pihak berkepentingan yang relevan diberitahu akan perubahan persyaratan tersebut, bilamana persyaratan produk dan layanan pendidikan dirubah.

Desain dan pengembangan produk dan layanan pendidikan diuraikan pada subklausul 8.3. Subklausul ini meminta organisasi harus menetapkan, menerapkan dan memelihara proses desain dan pengembangan yang sesuai untuk memastikan penyediaan produk dan layanan pendidikan berikutnya. Perencanaan harus mencakup pertimbangan atas tindakan-tindakan yang perlu dilakukan (dalam klausul 6 dan 8.1) yang dapat mempengaruhi kinerja kegiatan yang direncanakan, kebutuhan sumber daya, serta definisi yang jelas tentang peran dan tanggung jawab. organisasi juga harus menentukan masukan untuk desain dan pengembangan sebagai salah satu aktivitas organisasi saat melakukan perencanaan desain dan pengembangan. ketika masukan telah ditentukan, maka kegiatan dan kontrol desain dan pengembangan dilaksanakan sesuai dengan perencanaan, untuk memastikan proses yang organisasi lakukan berjalan efektif. Bukan hanya itu, Organisasi diminta untuk melakukan pengendalian dalam proses desain dan pengembangan layanan secara keseluruhan dalam bidang pendidikan, kurikulum, dan penilaian sumatif. Keluaran desain dan pengembangan harus konsisten dengan persyaratan masukan yang ditentukan berdasarkan dengan ISO 21001: 2018 klausul 8.3.3. Keluaran desain dan pengembangan akan menjadi masukan utama untuk proses produksi dan penyediaan layanan pendidikan organisasi (lihat klausul 8.5). Ketika terjadi perubahan, maka Organisasi harus mengidentifikasi, meninjau dan mengendalikan perubahan yang dibuat, selama, atau setelah, desain dan pengembangan produk dan layanan pendidikan, sejauh mana diperlukan untuk memastikan tidak berdampak negatif pada persyaratan kesesuaian.

Pengendalian proses, produk dan layanan yang disediakan secara eksternal diuraikan pada subklausul 8.4. Dalam subklausul ini organisasi diminta untuk mengendalikan proses, produk dan jasa yang disediakan oleh penyedia eksternal. Penyedia eksternal dapat mencakup kantor pusat organisasi, perusahaan asosiasi, pemasok, personel atau pihak lain yang kepadanya organisasi telah mengalihdayakan sebagian atau lebih prosesnya (outsource). Organisasi harus menetapkan dan menerapkan kriteria untuk mengevaluasi, memilih, memantau kinerja dan mengevaluasi ulang penyedia eksternal berdasarkan kemampuannya menyediakan proses atau produk dan layanan sesuai dengan persyaratan. Organisasi juga harus

memastikan bahwa penyediaan produk atau jasa akan dilakukan sesuai dengan pengaturan yang direncanakan dan bahwa produk atau jasa sesuai dengan persyaratan hal ini dapat dilakukan dengan melakukan verifikasi atau kegiatan lain yang diperlukan. Bukan hanya itu, organisasi juga memastikan bahwa organisasi secara jelas mengkomunikasikan kepada penyedia eksternal, persyaratan dan pengendalian yang organisasi butuhkan untuk proses, jasa atau produk yang disediakan secara eksternal, untuk menghindari dampak negatif pada operasional atau pada kepuasan pembelajar dan penerima manfaat lainnya.

Penyampaian produk dan layanan pendidikan diuraikan pada subklausul 8.5. Pada subklausul ini menguraikan terkait pengendalian penyampaian produk dan layanan pendidikan, identifikasi dan mampu telusur, properti milik pihak berkepentingan, preservasi, perlindungan dan transparansi data pemelajar, serta pengendalian perubahan produk dan layanan pendidikan. Organisasi pendidikan diminta untuk menetapkan pengendalian dalam menyediakan produk dan layanan pendiidkan yang memastikan bahwa hasil yang diinginkan tercapai, dengan mengurangi potensi keluaran yang tidak sesuai. Identifikasi dan mampu telusur menguraikan organisasi pendidikan diminta untuk memastikan identifikasi dan ketertelusuran selama proses pembelajaran dan penyediaan layanan pendidikan sejauh yang diperlukan untuk memastikan kesesuaian dengan persyaratan. Properti milik pihak berkepentingan menguraiakan organisasi diminta untuk memastikan bahwa properti yang bukan hak milik dari organisasi, namun berada di bawah kontrol organisasi, dilindungi. Properti milik pihak berkepentingan adalah properti yang digabungkan ke dalam atau digunakan untuk memproduksi produk atau penyediaan layanan pendidikan organisasi atau untuk digunakan untuk tujuan tertentu (misalnya peralatan yang digunakan untuk melakukan penggandaan atau data pribadi). Preservasi menguraikan terkait organisasi diminta untuk memastikan bahwa keluaran serta produk dan layanan pendidikan dijaga/dilindungi/disimpan dengan baik pada semua tahapan selama produksi dan penyediaan layanan pendidikan. Organisasi juga harus menetapkan metode untuk menangani perlindungan dan transparansi data pemelajar serta memelihara sebagai informasi terdokumentasi. Ketika terjadi perubahan, maka organisasi pendidikan diminta untuk memastikan bahwa organisasi melakukan kegiatan peninjauan dan pengendalian perubahan yang terjadi selama produksi dan penyediaan layanan selama diperlukan, selaras dengan persyaratan yang ditentukan dalam perencanaan SMOP organisasi (lihat subklausul 6.3). Tindakan-tindakan yang ditentukan untuk mengatasi perubahan-perubahan tersebut harus

difokuskan untuk memastikan bahwa keluaran, produk dan layanan pendidikan akan selalu memenuhi persyaratan-persyaratan yang berlaku.

Pelepasan produk dan layanan pendidikan diuraikan pada subklausul 8.6. Dalam subklausul ini organisasi diminta untuk memastikan bahwa produk dan layanan pendidikan harus memenuhi dan sesuai dengan semua persyaratan-persyaratan yang berlaku sebelum disampaikan kepada pembelajar (lihat klausul 8.1). Pelepasan produk dan layanan pada pemelajar dan penerima manfaat lainnya tidak akan dilanjutkan sampai pengaturan yang direncanakan selesai dengan memuaskan, kecuali jika disetujui oleh otoritas yang relevan dan, sebagaimana berlaku, oleh pemelajar dan penerima manfaat lain. Organisasi harus menyimpan informasi terdokumentasi tentang pelepasan produk dan layanan. Dalam konteks pendidikan, pelepasan produk dan layanan dapat terjadi selama fase yang berbeda.

Pengendalian ketidaksesuaian keluaran pendidikan diuraiakan pada subklausul 8.7. Pada subklausul ini, Organisasi harus memastikan keluaran yang tidak sesuai dengan persyaratan diidentifikasi dan dikendalikan untuk mencegah dari penggunaan atau penyerahan yang tidak dimaksudkan. Organisasi harus mengambil tindakan yang sesuai berdasarkan sifat ketidaksesuaian dan pengaruh terhadap kesesuaian produk dan layanan pendidikan. Kesesuaian terhadap persyaratan harus diverifikasi ketika ketidaksesuaian keluaran di koreksi. Organisasi harus memastikan bahwa informasi terdokumentasi yang disimpan mencakup rincian ketidaksesuaian, tindakan yang dilakukan untuk memperbaiki ketidaksesuaian tersebut, upaya untuk mengurangi atau mengomunikasikan, konsesi yang diperoleh (misalnya, kesepakatan dengan pembelajar dan penerima manfaat lainnya bahwa produk atau layanan dapat digunakan meskipun tidak sesuai) dan siapa yang memberi otorisasi tindakan yang dilakukan.

9. Evaluasi Kinerja

Standar ini merupakan evaluasi selama penerapan Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan (SMOP). Evaluasi kinerja merupakan bentuk penilaian dan peninjauan yang dilakukan secara berkala terhadap kinerja pegawai dalam hal ini pegawai IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Standar ini mencakup pemantauan, pengukuran, analisis, dan evaluasi, serta Audit Internal dan tinjauan manajemen.

Pemantauan, pengukuran, analisis, dan evaluasi diuraikan pada subklausul 9.1. Dalam subklausul ini organisasi pendidikan diminta untuk memastikan bahwa organisasi melakukan kegiatan pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi, untuk memberikan informasi apakah hasil yang diharapkan telah tercapai. Organisasi harus

menentukan apa yang perlu untuk dipantau dan diukur, metode yang digunakan, kriteria keberterimaan yang digunakan, kapan pemantauan dan pengukuran harus dilakukan, serta kapan hasil pemantauan dan pengukuran harus dianalisis dan dievaluasi. Organisasi harus mengevaluasi kinerja organisasi pendidikan dan keefektifan SMOP. Organisasi juga harus memantau kepuasan pemelajar, penerima manfaat lain dan staf, serta persepsi mereka sejauh mana kebutuhan dan harapan mereka telah dipenuhi. Organisasi harus memantau tingkat umpan balik yang diperoleh dan mengambil tindakan untuk meningkatkannya jika tidak cukup. Organisasi harus menganalisis dan mengevaluasi data dan informasi yang sesuai yang timbul dari pemantauan dan pengukuran untuk menentukan apakah proses, produk dan layanan memenuhi persyaratan dan untuk menentukan Tindakan yang diperlukan dan adanya peluang perbaikan.

Audit internal diuraiakan pada subklausul 9.2. Tujuan dari klausul ini adalah untuk mendapatkan informasi melalui pelaksanaan audit internal mengenai kinerja dan efektivitas SMOP organisasi dari sudut pandang yang tidak memihak, untuk memastikan bahwa pengaturan yang direncanakan telah selesai dan bahwa SMOP diterapkan dan dijaga secara efektif. Organisasi harus melakukan audit internal pada interval yang telah direncanakan. Audit internal dapat digunakan untuk menentukan apakah SMOP organisasi sesuai dengan persyaratan SNI ISO 21001:2018 dan persyaratan organisasi sendiri. Auditor harus tidak mengaudit pekerjaannya sendiri.

Tinjauan manajemen diuraikan pada subklausul 9.3. Dalam subklausul ini organisasi pendidikan diminta untuk memastikan bahwa organisasi (sebagai manajemen tingkat atas) melakukan kegiatan tinjauan manajemen. Tujuannya adalah untuk meninjau informasi mengenai kinerja SMOP organisasi untuk menentukan apakah SMOP organisasi: a) apakah masih sesuai dengan tujuannya?, b) apakah masih memadai?, c) apakah masih efektif untuk mencapai hasil yang diinginkan?. Organisasi pendidikan diminta untuk menetapkan masukan yang perlu dipertimbangkan dalam mengevaluasi kinerja dan efektivitas SMOP organisasi. Dalam keluaran tinjauan manajemen, keluaran harus meliputi dengan peluang peningkatan berkelanjutan, keperluan perubahan apapun terhadap SMOP, dan kebutuhan sumber daya. Tinjauan manajemen memberikan keluaran dan informasi tentang kinerja dan efektivitas SMOP organisasi, dan tentang setiap keputusan dan tindakan apa pun yang diperlukan.

10. Peningkatan

Standar ini merupakan upaya peningkatan terus menerus yang harus dilakukan organisasi. Organisasi menentukan peluang untuk peningkatan dan melakukan Tindakan korektif jika menemukan ketidaksesuaian. Standar ini mencakup ketidaksesuaian dan tindakan korektif, peningkatan berkelanjutan, dan peluang untuk peningkatan.

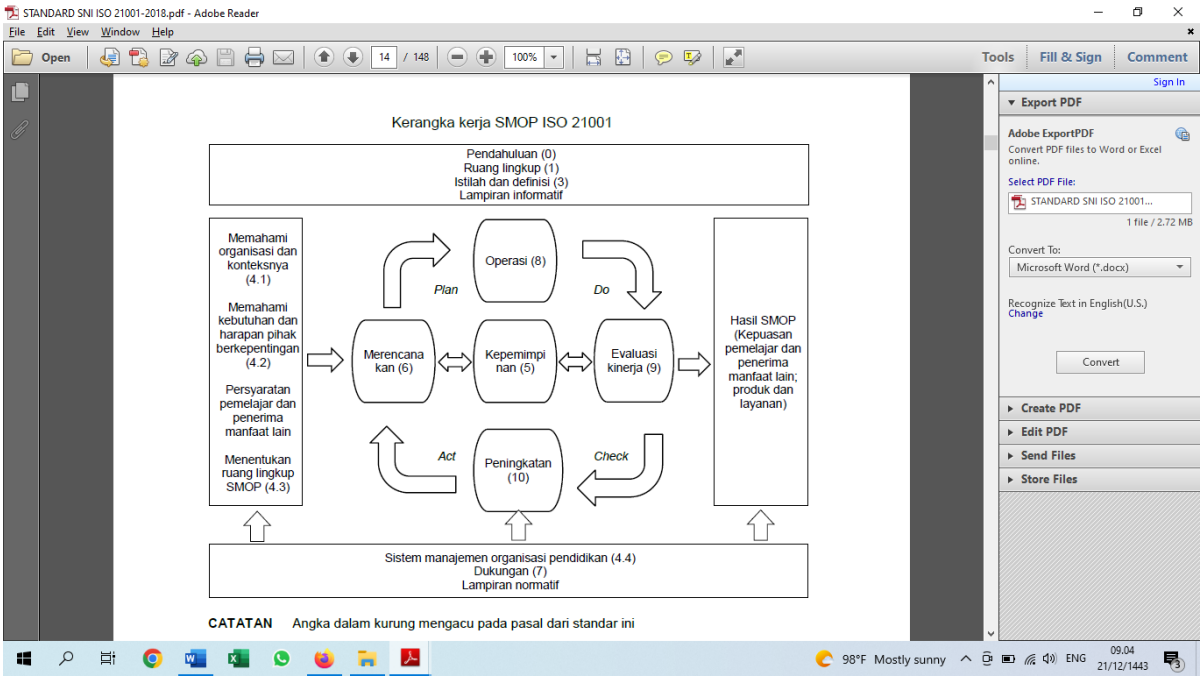
Ketidaksesuaian dan Tindakan korektif diuraikan pada subklausul 10.1. Tujuan dari subklausul ini adalah untuk memastikan bahwa organisasi mengelola ketidaksesuaian, dan menerapkan tindakan korektif dengan tepat. Selain itu, Tujuan dari subklausul ini juga adalah untuk memastikan bahwa organisasi menentukan peluang untuk melakukan perbaikan, serta rencana dan benar-benar menerapkan tindakan untuk mencapai hasil yang diinginkan dan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Persyaratan untuk tindakan perbaikan (lihat klausul 10.1) membantu organisasi untuk menentukan dan menghilangkan penyebab ketidaksesuaian, untuk mencegah agar ketidaksesuaian tersebut tidak terulang.

Peningkatan berkelanjutan diuraikan pada subklausul 10.2. Tujuan dari subklausul ini adalah untuk memastikan bahwa organisasi terus meningkatkan kesesuaian, kecukupan dan efektivitas SMOP organisasi. Organisasi harus meningkatkan kesesuaian, kecukupan dan keefektifan SMOP secara berkelanjutan, mempertimbangkan penelitian dan praktik terbaik yang relevan. Organisasi juga harus mempertimbangkan hasil dari analisis dan evaluasi, serta keluaran tinjauan manajamen, untuk menentukan jika ada kebutuhan atau peluang yang harus ditangani sebagai bagian dari peningkatan berlanjutan.

Peluang untuk peningkatan diuraikan pada subklausul 10.3. Organisasi harus menentukan dan memilih peluang untuk peningkatan dan menerapkan tindakan yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan pemelajar dan penerima manfaat lain dan meningkatkan kepuasan pemelajar, penerima manfaat lain, staf dan pihak berkepentingan yang relevan lain, termasuk penyedia eksternal. Peningkatan dapat mencakup koreksi, tindakan korektif, peningkatan berkelanjutan, perubahan mendadak, inovasi dan reorganisasi.

Manajemen proses dan sistem secara keseluruhan pada SMOP dapat dicapai dengan menggunakan siklus Plan-Do-Check-Act (PDCA) dengan fokus keseluruhan pada pemikiran berbasis risiko yang bertujuan memanfaatkan peluang dan mencegah hasil yang

tidak diinginkan. Siklus (PDCA) dapat diterapkan untuk semua proses SMOP secara keseluruhan. Gambar berikut mengilustrasikan bagaimana klausul 4 hingga 10 dapat dikelompokkan dalam kaitannya dengan siklus PDCA:



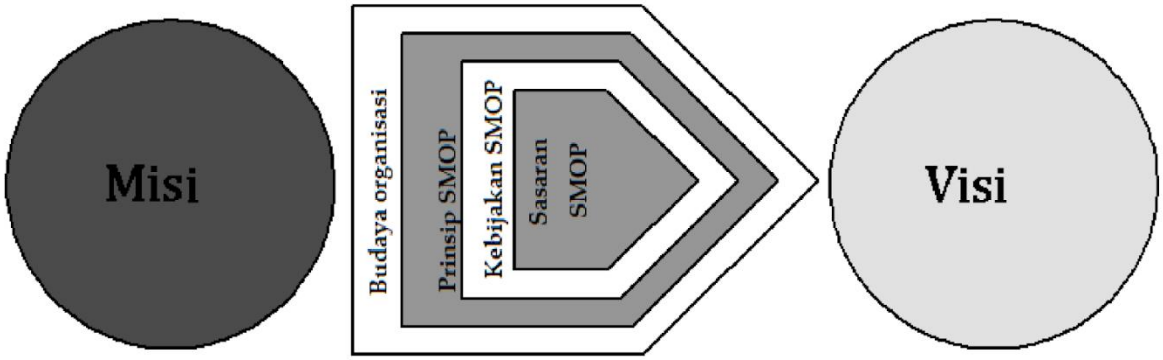
Gambar 1. Representasi struktur standar ini dalam siklus PDCA

Penjelasan siklus PDCA secara singkat sebagai berikut:

- **Rencanakan (Plan)**: menetapkan sasaran sistem dan prosesnya, dan sumber daya yang diperlukan untuk memberikan hasil sesuai dengan persyaratan pemelajar dan penerima manfaat lain dan kebijakan organisasi, dan mengidentifikasi serta menangani risiko dan peluang
- **Lakukan (Do)**: menerapkan apa yang sudah direncanakan;
- **Periksa (Check)**: memantau dan (jika berlaku) mengukur proses dan produk dan layanan yang dihasilkan terhadap kebijakan, sasaran, persyaratan dan kegiatan yang direncanakan, dan melaporkan hasilnya;
- **Tindaki (Act)**: mengambil tindakan untuk meningkatkan kinerja, jika diperlukan.

Pemikiran berbasis risiko sangat penting untuk mencapai SMOP yang efektif. Untuk memenuhi persyaratan standar ini, organisasi perlu merencanakan dan menerapkan tindakan untuk menangani risiko dan peluang. Menangani risiko dan peluang merupakan dasar untuk meningkatkan keefektifan sistem manajemen mutu, mencapai hasil yang lebih baik dan mencegah dampak negatif.

Pembuatan SMOP harus terarah menuju visi dan misi organisasi. Berikut gambar yang mengilustrasikan strategi SMOP terkait dengan visi dan misi organisasi:



Gambar 2. Strategi SMOP terkait visi dan misi organisasi

Budaya organisasi (sekumpulan keyakinan dan nilai yang mengondisikan perilaku) dan prinsip SMOP membingkai pernyataan kebijakan SMOP. Pada giliran selanjutnya, kebijakan SMOP menjadikan kerangka kerja untuk menetapkan sasaran SMOP, yang dilakukan revisi secara berkala pada waktu tertentu dan beraturan untuk memastikan misi organisasi tercapai secara efektif dan efisien bersamaan dengan pencapaian visi organisasi. Artikulasi elemen ini biasanya disebut strategi.

Berdasarkan gambar 1, instrumen ISO 21001: 2018 yang disiapkan ada pada klausul 4 sampai klausul 10. Instrumen ISO 21001: 2018 ini dapat diberikan kode dokumen setiap klausul untuk menyusun dokumen-dokumen yang dibutuhkan dan mengarsipkannya dengan rapi. Instrumen ISO 21001: 2018 bersumber dari Dokumen ISO 21001: 2018. Jenis dokumen dan pengkodean sifatnya tidak baku, karena banyak dokumen yang harus disiapkan, sehingga dapat disesuaikan dengan kegiatan yang dilaksanakan di Lembaga/unit masing-masing yang berada di lingkungan IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Pada prinsipnya, setiap klausul harus dapat dibuktikan dengan siklus PPEPP yang terintegrasi dengan evaluasi, analisis, dan interpretasi.

Siklus PPEPP merupakan siklus yang ditetapkan pada Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi (Permenristekdikti) Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi. Standar Penjaminan Mutu Internal (SPMI) pada perguruan tinggi memiliki siklus kegiatan yang terdiri atas penetapan, pelaksanaan, evaluasi pelaksanaan, pengendalian pelaksanaan dan peningkatan Standar Perguruan Tinggi yang disingkat dengan PPEPP. SPMI dengan siklus PPEPP diimplementasikan pada semua bidang kegiatan perguruan tinggi, yaitu bidang akademik

dan bidang nonakademik. Bidang akademik meliputi pendidikan, penelitian, dan pengbdian kepada masyarakat. Bidang nonakademik antara lain sumber daya manusia, keuangan, sarana dan prasarana. Berikut penjelasan mengenai PPEPP:

1. Penetapan

   Tahap penetapan merupakan suatu kegiatan penetapan semua standar dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi yang ditetapkan dalam Standar Nasional Pendidikan Tinggi secara utuh, dari mulai penetapan standar pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat, serta standar-standar lain yang berkaitan dengan proses penyelenggaraan pendidikan tinggi, baik akademik maupun non akademik. Dalam merumuskan standar dapat digunakan struktur bahasa norma atau kaidah, yang mengandung unsur ABCD, yaitu *Audience* (subjek), *Behaviour* (predikat), *Competence* (objek), dan *Degree* (keterangan). Standar yang sudah ditetapkan disesuaikan dengan dokumen ISO 21001: 2018.

2. Pelaksanaan

   Tahap pelaksanaan merupakan suatu kegiatan penerapan dari semua standar yang sudah ditetapkan pada tahap penetapan. Esensi tahap pelaksanaan adalah seluruh komponen yang ada menjalankan setiap standar yang sudah ditetapkan dan dinyatakan secara tertulis sehingga standar tersebut dapat dipenuhi. Pihak yang melaksanakan dapat Rektor, Dekan, Direktur, Ketua Jurusan/Progrma Studi, Kepala Biro, Kepala Lembaga, Kepala Unit Pelaksana Teknis, Dosen, Tenaga Kependidikan, atau bahkan Mahasiswa.

3. Evaluasi Pelaksanaan

   Tahap evaluasi pelaksanaan dilakukan untuk mengevaluasi kegiatan yang telah dilakukan pada tahap pelaksanaan dengan tujuan dilakukan Tindakan korektif atau perbaikan dari hasil evaluasi. Evaluasi adalah penilaian terhadap suatu proses atau kegiatan yang telah selesai dilakukan. Dalam tahap ketiga ini, ada keharusan setiap komponen/bagian pelaksana untuk melakukan evaluasi atau asesmen atau penilaian terhadap proses, keluaran (*output*) dan hasil (*outcomes*) dari pelaksanaan kegiatan.

4. Pengendalian Pelaksanaan

   Tahap pengendalian pelaksanaan merupakan tindak lanjut berdasarkan hasil temuan (*Finding*) dari kegiatan tahap evaluasi pelaksanaan. Jika temuan (*Finding*) menunjukkan pelaksanaan telah sesuai dengan apa yang telah ditetapkan, maka pengendaliannya berupa upaya agar pencapaian tersebut tetap dapat dipertahankan. Namun jika temuan (*Finding*) menunjukkan sebaliknya, maka harus dilakukan Tindakan korektif atau perbaikan untuk memastikan agar yang telah ditetapkan dapat

terpenuhi. Pengendalian pelaksanaan diadakan untuk melihat efektifitas dan efisiensi tindak lanjut dari Tindakan korektif.

5. Peningkatan

   Tahap peningkatan merupakan kegiatan meningkatkan atau meninggikan isi standar yang telah dilaksanakan. Kegiatan ini sering disebut *aizen* atau *continuous quality improvement* (peningkatan kualitas berkelanjutan). Tahap ini bisa dilakukan jika sudah melalui keempat tahap diatasnya. Tahap peningkatan dilakukan untuk meningkatkan mutu sesuai perkembangan kebutuhan masyarakat, kemajuan ilmu dan teknologi, serta peningkatan tuntutan kebutuhan pemangku kepentingan internal dan/atau eksternal.

Kode dokumen yang digunakan dalam melakukan pengkodean adalah gabungan dari klausul, subklausul, dan siklus PPEPP. Banyaknya klausul pada ISO 21001: 2018 berjumlah 10 klausul. Setiap klausul memiliki subklausulnya masing-masing. Dokumen yang harus dikumpulkan pada ISO 21001: 2018 dimulai dari subklausul 4. Jika terdapat subklausul yang dipisahkan, maka pemberian kode ditambahkan huruf bukan kapital. Berikut keterangan kode dokumen yang dapat digunakan:

Tabel 1. Kode 10 Klausul ISO 21001: 2018

Kode Klausul	Keterangan Klausul
1	Ruang Lingkup
2	Acuan Normatif
3	Istilah dan Definisi
4	Konteks Organisasi
5	Kepemimpinan
6	Merencanakan
7	Dukungan
8	Operasi
9	Evaluasi Kerja
10	Peningkatan

Tabel 2. Kode PPEPP

Kode	Keterangan PPEPP
P1	Penetapan
P2	Pelaksanaan
E	Evaluasi
P4	Pengendalian
P5	Perbaikan Berkelanjutan

Tabel 3. Contoh Struktur Kode Dokumen

Keterangan Struktur Kode	Contoh Struktur Kode
Klausul	4
Klausul.subklausul	4.4
Klausul.subklausul.subklausul	4.4.1
Klausul.subklausul.subklausul.tambahansubklausul	4.4.1.a
Klausul.subklausul.subklausul.tambahansubklausul. Kode PPEPP	4.4.1.a.P1
Klausul.subklausul.subklausul.tambahansubklausul. Kode PPEPP.No Dokumen	4.4.1.a.P1.1

Berikut akan ditampilkan contoh pengkodean pada subklausul 4.1 sebagai acuan untuk pembuatan kode dokumen ISO 21001: 2018.

Tabel 4. Contoh pengkodean dokumen ISO 21001: 2018

Klausul		**SubKlausul**		**Jenis Dokumen**	**Kode Dokumen Sumber**
4.	Konteks Organisasi	4.1	Memahami organisasi dan Konteksnya		
		4.1.a	Menentukan Isu Internal dan Eksternal	Perpres No. 8 Tahun 2012	4.1.a.P1
				Permendikbud No. 03 Tahun 2020	4.1.a.P2

Klausul		SubKlausul		Jenis Dokumen	Kode Dokumen Sumber
				Kebijakan/Surat Edaran/Aturan/Dokumen legal lain sebagai dasar untuk menentukan isu internal dan isu eksternal	4.1.a.P3
				Dokumen Evaluasi Diri (laporan tahunan)/Dokumen Analisis SWOT (Kekuatan, Kelemahan, Kesempatan, dan Ancaman)	4.1.a.P2.1
		4.1.b	Memantau dan meninjau informasi tentang isu internal dan eksternal	Laporan Hasil Sosialisasi Dokumen yang legal terkait Isu Internal dan Eksternal **yang sudah diperbaiki dan disahkan**	4.1.b.E.1
				Laporan Kegiatan Bukti Pemantauan (Monitoring)	4.1.b.E.2
				Laporan Kegiatan Bukti Evaluasi	4.1.b.E.3
				Laporan kegiatan tindak lanjut hasil monitoring dan evaluasi	4.1.b.P4
dst	dst	dst	dst	Dokumen RIP/ Renstra/ Renop/ Laporan Tahunan/ Laporan Evaluasi Diri/ Dokumen Analisis SWOT (Kekuatan, Kelemahan, Kesempatan, dan Ancaman)/ Dokumen yang legal terkait Isu Internal dan Eksternal **yang sudah diperbaiki dan disahkan** dst	4.1.b.P5 dst

C. PENUTUP

Kode dokumen ISO 21001: 2018 merupakan kode yang dapat digunakan dalam pemberian kode bagi intrumen atau dokumen terkait ISO 21001: 2018. Kode dokumen ini dapat memudahkan dalam penyusunan dokumen-dokumen terkait ISO 21001: 2018 dan mengarsipkannya dengan rapi. Kode dokumen ini gabungan dari klausul, subklausul, dan dihubungkan dengan Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi pelaksanaan, Pengendalian pelaksanaan, dan Peningkatan (PPEPP). Adanya kode dokumen ISO 21001: 2018 ini diharapkan dapat:

1. Mendorong terwujudnya tata Kelola dokumen ISO 21001: 2018 yang rapi
2. Mendorong terwujudnya tertib administratif terkait ISO 21001: 2018 di lingkungan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
3. Mendorong Lembaga/unit yang ada di lingkungan IAIN Syekh Nurjati Cirebon untuk meningkatkan kredibilitas organisasi berdasarkan ISO 21001: 2018
4. Mendorong penyelarasan sasaran dan kegiatan dengan kebijakan yang lebih baik berdasarkan ISO 21001: 2018
5. Memudahkan penyimpanan dokumen ISO 21001: 2018