

**PENGARUH SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL DAN SISTEM
MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 TERHADAP KINERJA ORGANISASI
DI UNIVERSITAS WARMADEWA**

Oleh

Putu Bagus Ari Wismaya

Universitas Warmadewa, ariwismaya10@gmail.com

Abstrak

Era globalisasi dan pasar bebas membuat perguruan tinggi menata diri dengan menerapkan penjaminan mutu internal untuk menjamin kualitas pendidikan dan layanan di dalamnya. Selain penjaminan mutu internal, perguruan tinggi sebagai penghasil sumber daya manusia juga diminta menerapkan penjaminan mutu dari badan sertifikasi di luar institusi. Beberapa penelitian terdahulu hanya meneliti pengaruh antara penjaminan mutu internal dengan kinerja atau pengaruh manajemen mutu ISO terhadap kinerja. Dalam penelitian ini kedua cara penjaminan mutu itu sama-sama dilihat pengaruhnya terhadap kinerja. Metode korelasi *product moment* Pearson yang digunakan untuk menganalisis hasil penelitian menunjukkan hasil positif dan signifikan terhadap hipotesis penelitian yang dibangun. SPMI 98,69%, ISO 83,57%, serta SPMI dan ISO Secara Stimultan 82,70%. Hal itu menunjukkan bahwa penerapan sistem penjaminan mutu internal dan sistem manajemen mutu ISO memiliki pengaruh bagi peningkatan kinerja organisasi di Universitas Warmadewa.

Kata kunci: Sistem Penjaminan Mutu Internal, ISO, kinerja Organisasi

I. PENDAHULUAN

1.2 Latar Belakang Masalah

Tantangan global yang dihadapi dunia tidak dapat dihindari baik dari sektor pemerintah maupun swasta, mau tidak mau semua pihak dituntut untuk mempersiapkan diri agar mampu bertahan (*survive*) dalam menghadapi kondisi tersebut. Sektor pemerintah maupun swasta dituntut membuat standar-standar tentang pelayanan untuk meningkatkan kinerja agar tidak tertinggal dalam menghadapi globalisasi dan pasar bebas.

Pada sektor pendidikan, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan penjaminan mutu dan tidak hanya memikirkan perkembangan dalam skala lokal dan nasional, namun terpacu untuk berkembang mengikuti standar-standar internasional. Banyak sekolah mulai dari tingkat sekolah dasar sampai tingkat perguruan tinggi menerapkan system penjaminan mutu untuk meningkatkan daya saing.

Dalam konteks pendidikan tinggi, globalisasi dan pasar bebas ini diterjemahkan sebagai kebebasan dalam mengatur operasionalisasi di perguruan tinggi. Kebebasan yang dimaksud mencakup penentuan sistem penjaminan mutu yang paling sesuai agar proses yang berlangsung di perguruan tinggi mampu memenuhi standar internasional. Perguruan tinggi diberi kebebasan sendiri karena karakteristik yang dimiliki setiap perguruan tinggi berbeda-beda.

Untuk menanggapi perubahan tersebut, perguruan tinggi di Indonesia terpacu

untuk bergerak menjadi Universitas Kelas Dunia (*World Class University*) yang dicoba diraih dengan meningkatkan mutu proses pendidikan mereka. Dengan menjadi Universitas Kelas Dunia, lulusan perguruan tinggi di Indonesia diharap mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan serta diakui keunggulannya dalam taraf internasional. Selain itu, mutu sumber daya manusia Indonesia juga dipastikan semakin meningkat sehingga nantinya diharapkan dapat mengurangi jumlah pengangguran yang sampai saat ini menjadi salah satu masalah yang harus ditangani oleh pemerintah.

Agar suatu perguruan tinggi dapat benar-benar menjadi universitas kelas dunia, berikut syarat-syarat dan komitmen yang perlu dimiliki (Kai-Ming Ceng, www.dikti.go.id, 2008): 1) memiliki prioritas untuk mengembangkan pendidikan; 2) memperhatikan sumber daya; 3) mempunyai identifikasi institusi; 4) rekrutmen akademisi; 5) mengembangkan sumberdaya; dan 6) melakukan reformasi tata kelola. Kai-Ming Ceng yang merupakan guru besar di *University of Hongkong* itu juga mengemukakan bahwa: “*World Class Universities are not built overnight. But if we don't start today, they would never come*”.

Suatu perguruan tinggi dapat berkembang menjadi universitas kelas dunia apabila perguruan tinggi itu menerapkan penjaminan mutu dalam pengelolaan proses-proses di dalamnya. Untuk membantu penerapan hal itu, pemerintah Indonesia telah mengeluarkan berbagai kebijakan penjaminan mutu yang perlu dilakukan secara otonom oleh masing-masing perguruan tinggi. Otonomi perguruan tinggi itu mensyaratkan perguruan tinggi untuk menyelenggarakan pendidikan tinggi secara bertanggungjawab yang ditandai dengan peningkatan mutu terus-menerus melalui evaluasi diri sebagai bagian dari kegiatan penjaminan mutu yang melekat di dalam kehidupan perguruan tinggi.

Sejak akhir 1990-an, pemerintah terus berupaya meningkatkan performa Perguruan tinggi (PT) dengan cara mengeluarkan berbagai Peraturan Pemerintah yang mengatur pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan. Peraturan pemerintah yang dikeluarkan itu terutama menekankan tentang kualitas pada setiap proses yang dilakukan di PT. Hal ini didasari kesadaran bahwa PT memegang peranan penting dalam mencetak mutu sumber daya manusia suatu bangsa.

Salah satu Peraturan Pemerintah yang secara khusus mengatur penjaminan mutu di Perguruan tinggi adalah Peraturan Pemerintah nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (SNP) yang dikeluarkan pada 16 Mei 2005. Pada pasal 4 peraturan tersebut dinyatakan bahwa SNP bertujuan menjamin mutu pendidikan nasional. Oleh karena itu, pemenuhan SNP oleh suatu perguruan tinggi memiliki arti bahwa perguruan tinggi tersebut menjamin mutu pendidikan tinggi yang diselenggarakannya. Hal itu juga berarti SNP dapat disebut sebagai standar mutu pendidikan tinggi di Indonesia yang harus dipenuhi oleh setiap pendidikan tinggi.

Untuk mendukung Peraturan Pemerintah tersebut, Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi (Dirjen Dikti) mengeluarkan serangkaian pedoman Praktik Baik yang bisa diterapkan di PT. Pada tahun 2008, Dirjen Dikti juga mengeluarkan Pedoman Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi. Buku tersebut diperbarui pada tahun 2010 dengan judul Buku Pedoman Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi yang bertujuan menginspirasi Perguruan tinggi dalam menjalankan penjaminan mutu pendidikan (Ilah Sailah, vi).

Penjaminan mutu pendidikan merupakan hal yang wajib dilakukan oleh seluruh perguruan tinggi. Secara internal PT, penjaminan mutu ini biasa dilakukan oleh suatu badan atau unit atau satuan yang berkedudukan di bawah pimpinan PT

atau pimpinan program studi. Untuk melihat kualitas suatu PT, setiap tahun Dirjen Dikti mewajibkan seluruh PT mengisi laporan Evaluasi Program Studi Berdasarkan Evaluasi Diri (EPSBED). Hasil EPSBED ini dapat dilihat secara langsung oleh *stakeholder* sehingga mereka dapat menilai sendiri kualitas suatu PT.

Selain terus mendorong PT untuk mengembangkan sistem penjaminan mutu internal, pemerintah juga terus mendorong PT agar mengadopsi standar ISO 9001 ke dalam proses-proses yang berlangsung di PT. Hal itu dilakukan oleh pemerintah agar PT dapat menghasilkan jasa pendidikan yang unggul dan melahirkan lulusan dengan mutu yang baik sesuai standar baku yang berlaku secara internasional.

Agar dapat dikatakan sebagai perguruan tinggi yang bermutu dan bermartabat, perguruan tinggi wajib melaksanakan penjaminan mutu. Penjaminan mutu internal akan memberikan pengaruh besar bagi kemampuan perguruan tinggi terutama dalam bidang pengelolaan lembaga serta untuk menjamin efektifitas penyelenggaraan pendidikan dan layanan administrasi agar *stakeholder* memperoleh kepuasan.

Upaya peningkatan mutu perguruan tinggi melalui penjaminan mutu internal perlu terus menerus dilakukan. Namun tidak semua perguruan tinggi memiliki kesadaran akan pentingnya keberadaan penjaminan mutu di lembaganya. Perguruan tinggi yang sudah melaksanakan dan membentuk satuan penjaminan mutu internal di Indonesia dapat dikatakan masih terbatas. Kalaupun perguruan tinggi memiliki unit khusus untuk melakukan penjaminan mutu secara internal, seringkali unit tersebut belum maksimal dalam melakukan kegiatan penjaminan mutu.

Universitas Warmadewa adalah salah satu perguruan tinggi swasta yang sejak awal pembentukannya sudah menyadari pentingnya penjaminan mutu dalam melakukan berbagai kegiatan yang dilakukan. sampai tahun 2008, penjaminan mutu di Universitas Warmadewa melekat pada tugas struktural dengan mengacu pada visi dan misi, serta dilaksanakan mengikuti rencana strategi lima tahunan. Sejalan dengan harapan pemerintah bahwa setiap institusi yang menerima Hibah Kompetisi memiliki Unit yang melaksanakan Monitoring dan Evaluasi Internal, pada tanggal 12 Juni 2008 didirikan Lembaga Penjaminan Mutu Universitas Warmadewa (LPM) yang bertanggung jawab pada pimpinan universitas. Lembaga ini mempunyai perwakilan di tingkat Fakultas yang disebut Gugus Penjaminan Mutu Fakultas (GPMF).

Seiring dengan perkembangan era globalisasi, Universitas Warmadewa merasa perlu agar standar pelayanan dan tata kelola pendidikan yang berlangsung mendapat pengakuan dari dunia internasional. Selain itu, Universitas Warmadewa merasa perlu melakukan langkah-langkah untuk menjawab ketatnya persaingan antara perguruan tinggi. Salah satu langkah yang dilakukan Universitas Warmadewa adalah melakukan sertifikasi sistem manajemen mutu.

Pada bulan september 2014, Universitas Warmadewa telah berhasil melakukan langkah-langkah yang diperlukan untuk mendapatkan pengakuan mutu internasional atas standar pelayanan dan tata kelola pendidikan bagi tiga fakultas, yaitu Fakultas Kedokteran, Fakultas pertanian dan Fakultas Ekonomi serta Perpustakaan sebagai supporting unit. Sertifikasi Manajemen Mutu ISO 9001:2008 berhasil diraih dengan terbitnya sertifikat ISO dari Badan Sertifikasi PT SGS Indonesia, bernomor seri 824 100 14069 yang berlaku mulai 15 September 2014 sampai dengan 14 September 2017.

Demi menjaga agar sistem berjalan baik dan konsisten, dilaksanakan audit internal dan *surveillance* oleh pihak eksternal secara periodik di semua unit, di

tahun 2015 ini misalnya dengan *surveillance* ini juga bagian dari bukti keberhasilan Universitas Warmadewa dalam menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, dengan keberhasilan ini ditahun ini fakultas-fakultas yang lain juga ikut serta dalam pengauditan untuk memperoleh sertifikat ISO 9001:2008, semua fakultas segera mempersiapkan diri untuk memperoleh pengakuan yang sama.

Keberhasilan Universitas Warmadewa dalam meraih sertifikat atas standar mutu tata kelola dan pelayanan penyelenggaraan pendidikan tinggi ini diharapkan dapat semakin memantapkan penerapan *good university governance* sehingga dengan demikian Universitas Warmadewa dapat semakin membuktikan eksistensi dan konsistensinya dalam menghasilkan lulusan yang memiliki keunggulan akademik dan profesional yang mampu bersaing di tingkat nasional dan internasional sesuai dengan visi dan misi yang diembannya.

Selain itu, peraihan sertifikat ini juga memantapkan langkah Universitas Warmadewa untuk memposisikan diri sebagai *Global Local University* atau universitas lokal yang mengglobal. Sebagai *local university* Universitas Warmadewa merefleksikan bahwa lulusannya masih memiliki nasionalisme dan kebangsaan yang utuh dan kuat sebagai sarjana Indonesia. Sedangkan untuk menjadi *global university*, Universitas Warmadewa juga mengundang mahasiswa asing untuk belajar di tempatnya.

Berdasarkan uraian di atas, maka diteliti tentang penerapan sistem penjaminan mutu internal dan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Universitas Warmadewa, serta bagaimana kedua sistem itu mempengaruhi kinerja Universitas Warmadewa. Oleh karena itu diangkat judul penelitian “Pengaruh Sistem Penjaminan Mutu Internal dan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Terhadap Peningkatan Kinerja Organisasi Di Universitas Warmadewa”.

Pokok permasalahan dalam penelitian ini, yakni tentang pengaruh sistem penjaminan mutu internal dan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap kinerja Organisasi di Universitas Warmadewa dirumuskan seperti berikut ini.

1. Bagaimanakah pengaruh sistem penjaminan mutu internal terhadap kinerja Organisasi di Universitas Warmadewa?
2. Bagaimanakah pengaruh sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap kinerja Organisasi di Universitas Warmadewa?
3. Bagaimanakah pengaruh sistem penjaminan mutu internal dan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 secara simultan terhadap kinerja Organisasi di Universitas Warmadewa?

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teoritis

Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) pada suatu perguruan tinggi merupakan kegiatan mandiri dari perguruan tinggi bersangkutan untuk menjalankan proses penjaminan mutu tanpa mendapat campur tangan dari pemerintah. Sistem Penjaminan Mutu Internal merupakan hak otonomi suatu perguruan tinggi untuk menjaga mutu proses-proses yang berlangsung di perguruan tinggi melalui suatu sistem yang dirancang, dijalankan, dan dikendalikan oleh perguruan tinggi itu sendiri.

Pemerintah tidak ikut campur dalam sistem penjaminan mutu internal karena sejarah, visi dan misi, budaya organisasi, ukuran organisasi, struktur organisasi, sumber daya, dan pola kepemimpinan antara perguruan tinggi yang satu berbeda dengan perguruan tinggi lain. SPMI memiliki posisi dan arti penting di suatu

perguruan tinggi karena di masa mendatang eksistensi dan mutu perguruan tinggi tidak hanya bergantung pada penilaian pemerintah, melainkan terutama pada penilaian *stakeholder* (mahasiswa, orang tua, dunia kerja, dosen, tenaga penunjang, serta pihak-pihak lain yang berkepentingan).

SPMI adalah kegiatan sistemik penjaminan mutu pendidikan tinggi di perguruan tinggi oleh perguruan tinggi (*internally driven*) untuk mengawasi penyelenggaraan pendidikan tinggi oleh perguruan tinggi secara berkelanjutan (*continuous improvement*). Penjaminan mutu pendidikan tinggi merupakan hal yang mutlak dilakukan oleh perguruan tinggi untuk memastikan bahwa segala proses yang berlangsung di dalamnya telah berjalan sesuai dengan praktik baik yang perlu dilakukan oleh pendidikan tinggi.

Secara umum dapat dikemukakan bahwa yang dimaksud dengan penjaminan mutu adalah perencanaan, penerapan, pengendalian, dan pengembangan standar mutu perguruan tinggi secara konsisten dan berkelanjutan (*continuous improvement/Kaizen*) sehingga *stakeholders* baik internal maupun eksternal memperoleh kepuasan.

Berdasarkan definisi di atas, suatu perguruan tinggi dikatakan bermutu apabila:

- 1) Perguruan tinggi mampu menetapkan dan mewujudkan visinya;
- 2) Perguruan tinggi mampu menjabarkan visinya ke dalam sejumlah standard an standar turunan;
- 3) Perguruan tinggi mampu menerapkan, mengendalikan, dan mengembangkan sejumlah standar dan standar turunan dalam butir (2) untuk memenuhi kebutuhan *stakeholders*.

Pada website www.iso.org dijelaskan bahwa ISO berasal dari kata Yunani *ISOS* yang berarti sama. ISO 9001 merupakan standar internasional yang mengatur tentang sistem manajemen mutu (*Quality Management System*). Angka yang mengikuti jenis ISO seperti 2008 menunjukkan tahun revisi. Maka ISO 9001:2008 adalah sistem manajemen mutu ISO 9001 hasil revisi tahun 2008.

ISO beberapa kali mengalami revisi. Hal ini dilakukan agar standar yang ditetapkan dalam ISO dapat terus digunakan seiring perkembangan zaman dan kemajuan teknologi. Lingkup dunia usaha yang semakin luas juga menjadi salah satu alasan agar ISO terus direvisi. Dengan melakukan revisi pada standar yang ditetapkan, sistem manajemen mutu ISO akan dapat diterapkan pada berbagai lingkup industri baik pada industri manufaktur maupun industri jasa. Versi 2008 ini adalah versi terbaru yang diterbitkan pada Desember 2008 lalu.

Organisasi yang mengelola standard international ISO adalah *International Organization for Standardization* yang bemarkas di Geneva, Swiss. Organisasi ini didirikan pada 23 Februari 1947. Saat ini organisasi tersebut beranggotakan lebih dari 147 negara di mana setiap negara diwakili oleh badan standardisasi nasional (Indonesia diwakili oleh Komite Akreditasi Nasional - KAN).

Agar proses implementasi ISO 9001:2008 dapat berjalan dengan baik, setiap organisasi yang menerapkan ISO 9001:2008 perlu menerapkan 8 prinsip manajemen mutu yang bertujuan untuk mengimprovisasi kinerja sistem agar proses yang berlangsung sesuai dengan perkembangan efektivitas berkelanjutan. Kedelapan prinsip manajemen yang dimaksud adalah (www.sgs.es):

- 1) Fokus pada pelanggan
- 2) Kepemimpinan
- 3) Keterlibatan semua orang

- 4) Pendekatan proses
- 5) Pendekatan sistem ke manajemen
- 6) Perbaikan berkelanjutan
- 7) Pendekatan fakta sebagai dasar pengambilan keputusan
- 8) Kerjasama yang saling menguntungkan dengan pemasok

Menurut *Oxford Dictionary*, kinerja (*performance*) merupakan suatu tindakan, proses dan atau cara bertindak atau melakukan fungsi. Kinerja Organisasi merupakan suatu konstruk, di mana banyak para ahli yang masih memiliki sudut pandang yang berbeda dalam mendefinisikan kinerja Organisasi (Mwita: 2003). Ketidakmampuan mendefinisikan kinerja Organisasi akan berakibat kinerja tidak dapat diukur atau dikelola (Amstrong dan Baron, 2000).

Beberapa ahli mendefinisikan kinerja Organisasi berkaitan dengan pekerjaan dan juga tentang hasil yang dicapai, harus didefinisikan sebagai *outcome* dari pekerjaan karena memberikan hubungan yang kuat dengan tujuan strategis perusahaan, kepuasan pelanggan dan kontribusi ekonomi (Mwita, 2003). Campbell (2001) mengatakan premis bahwa kinerja Organisasi merupakan perilaku dan harus dibedakan dari *out-come* karena dapat terkontaminasi oleh faktor sistem, yang merupakan di luar kendali yang melakukannya. Kinerja Organisasi juga dapat dipandang dari model produksi, terdiri dari tiga tahap, *input*, *output* dan hasil, kemudian kinerja dapat diartikan dalam efisiensi dan keefektifan (Hindman dan Anderson, 2000).

Kinerja Organisasi seperti didefinisikan di atas dipengaruhi oleh sejumlah faktor, di mana seluruh faktor tersebut harus dipertimbangkan ketika mengelola, mengukur, memodifikasi dan menghargai kinerja (Amstrong dan Baron, 2001; Mwita, 2003):

- 1) Faktor-faktor pribadi: keahlian pribadi, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen.
- 2) Faktor-faktor kepemimpinan: mutu dorongan, arahan dan dukungan yang diberikan oleh manajer dan pemimpin tim.
- 3) Faktor-faktor tim: mutu dukungan yang diberikan oleh kolega.
- 4) Faktor sistem-sistem kerja dan fasilitas (instrumen tenaga kerja) yang diberikan oleh organisasi.
- 5) Faktor-faktor kontekstual (situasional): tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

Dalam pernyataan “Hubungan Sistem Penjaminan Mutu Internal dan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dengan Kinerja Organisasi” terdapat dua hal penting yaitu: hubungan Sistem Penjaminan Mutu Internal dengan Kinerja Organisasi dan hubungan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dengan Kinerja Organisasi

Sistem Penjaminan Mutu Internal merupakan hal yang wajib dilakukan oleh Perguruan tinggi untuk mengatur agar pengelolaan semua hal di perguruan tinggi didasarkan pada suatu standar yang menjamin kualitas. Sistem Penjaminan Mutu Internal di PT merupakan adopsi dari penjaminan mutu yang dilakukan di organisasi bisnis yang biasa dikenal dengan sebutan sistem manajemen mutu menyeluruh (*total quality management*).

Sistem Penjaminan Mutu Internal dapat dirancang berdasarkan model penghargaan kualitas yang dikeluarkan oleh Malcolm Baldrige Amerika Serikat. (Hart dan Bogan, 1992). Dalam pedoman *2011-2012 Criteria for Performance Excellence* (Baldrige Performance Excellence Program, 2010), kriteria-kriteria

penjaminan mutu internal yang dimaksud adalah:

- 1) Kepemimpinan berkualitas;
- 2) Pengembangan sumber daya manusia;
- 3) Strategi mutu;
- 4) Sumber informasi;
- 5) Penjaminan mutu pada proses dan produk;
- 6) Kepuasan sumber daya manusia;
- 7) Kepuasan pelanggan;
- 8) Dampak sosial dan lingkungan;
- 9) Hasil-hasil (contoh: kinerja)

ISO 9001:2008 mengacu pada serangkaian standar untuk Sistem Manajemen Mutu. Modul inti dari ISO adalah ISO 9001 yang menyediakan sistem kualitas untuk perancangan, pengembangan, produksi, instalasi, dan layanan. ISO 9001 merupakan model menyeluruh bagi sistem kualitas. Sejak tahun 1990-an semakin banyak perusahaan berupaya mendapatkan sertifikasi manajemen ISO 9000 dengan harapan untuk meningkatkan kinerja karyawan dan perusahaan.

III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Berdasarkan metode yang digunakan, penelitian ini merupakan penelitian survei. Penelitian survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data (Singarimbun, 1995). Selain itu, penulis berusaha menguji hipotesis pengaruh penerapan Sistem Penjaminan Mutu Internal terhadap kinerja perguruan tinggi dan pengaruh penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap kinerja Organisasi perguruan tinggi.

Dilihat dari sifatnya, penelitian yang dilakukan bersifat *descriptive explanatory* yaitu penelitian yang menguraikan dan menjelaskan pengaruh Sistem Penjaminan Mutu Internal dan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap kinerja perguruan tinggi melalui pengujian hipotesis yang dilakukan melalui pengumpulan data di lapangan. Nazir (1999) mengemukakan bahwa penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat dalam situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap dan pandangan serta proses yang sedang berlangsung dan pengaruh dari suatu fenomena.

Paradigma penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma campuran karena penulis menggunakan pendekatan kuantitatif dan pendekatan kualitatif. Pendekatan kuantitatif diwakili dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner sedangkan pendekatan kualitatif dilakukan melalui wawancara.

Penelitian ini juga merupakan penelitian *cross-sectional* karena data dikumpulkan sekaligus pada satu saat tertentu dan hanya sekali saja dengan cara menyebarkan kuesioner kepada para responden yang merupakan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan di Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan dan Fakultas Ekonomi Universitas Warmadewa.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi penelitian ini adalah tenaga pendidik dan tenaga kependidikan di semua fakultas yang ada di lingkungan Universitas Warmadewa. Jumlah tenaga pendidik dan tenaga kependidikan untuk 7 (tujuh) fakultas yang dijadikan populasi

yang dimaksud berjumlah 495 orang dengan rincian setiap fakultas seperti dalam tabel 2 berikut ini.

Tabel 2
Populasi Penelitian

No	Fakultas	Jumlah	%
	Fakultas Ekonomi	83	16.77
2	Fakultas Hukum	49	9.90
3	Fakultas Ilmu Sosial dan Politik	27	5.44
4	Fakultas Pertanian	54	10.90
5	Fakultas Sastra	38	7.68
6	Fakultas Teknik	42	8.48
7	FKIK	111	22.42
8	Pascasarjana	25	5.05
9	Kantor Pusat	66	13.33
	Jumlah	495	100

Sumber: Biro Kepegawaian Universitas Warmadewa, Pebruari tahun 2016

Dari populasi tersebut di atas diambil sampel dengan *nonprobability sampling* dengan teknik penentuan sampel *purposive sampling*, yaitu menentukan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu. Dari 7 (tujuh) fakultas yang diambil 2 (dua) fakultas) untuk dijadikan unit sampel dalam penelitian ini, yaitu Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan (FKIK) dan Fakultas Ekonomi (FE). Alasannya adalah atas pertimbangan bahwa kedua fakultas ini yang pertama kali berhasil memperoleh sertifikasi ISO 9001:2008 di lingkungan Universitas Warmadewa.

Jadi ditegaskan kembali bahwa sampel dalam penelitian ini adalah tenaga pendidik dan tenaga kependidikan FKIK dan FE Universitas Warmadewa. Jumlah sampel dari FKIK adalah tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yang berjumlah 111 orang, dengan rincian 71 dosen dan 40 pegawai tata usaha sementara sampel dari FE adalah tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yang berjumlah 83 orang, dengan rincian 65 dosen dan 18 pegawai tata usaha. Dengan demikian total sampel dalam penelitian ini berjumlah 194 orang.

Roscoe (1992) menyatakan bahwa ukuran sampel yang layak digunakan dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500. Oleh karena itu, jumlah sampel 194 orang yang ditetapkan dalam penelitian ini sudah memenuhi syarat kelayakan jumlah sampel *representative*, yaitu mewakili populasi dalam melakukan penelitian.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan sumber datanya, dalam penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dengan teknik kuesioner dan wawancara, sementara data skunder diperoleh dengan teknik dokumentasi. Data primer adalah data yang diperoleh sendiri oleh peneliti. Data primer diperoleh dengan cara melakukan penyebaran kuesioner, suatu pernyataan tertulis dengan beberapa item pertanyaan yang harus dijawab oleh responden. Responden kemudian memberikan tanggapan atas pernyataan yang diberikan itu. Kuesioner ini bersifat tertutup karena seluruh jawaban sudah tersedia. Kuesioner dirancang untuk menjawab pertanyaan menyangkut pemahaman responden tentang Sistem Penjaminan Mutu Internal,

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, serta kinerja Organisasi di perguruan tinggi.

Kuesioner merupakan instrumen utama dalam penelitian ini. Oleh karena itu, untuk memastikan bahwa kuesioner yang telah dibuat dapat digunakan secara luas, peneliti terlebih dahulu melakukan uji validitas dan reabilitas dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 orang tenaga pendidik dan kependidikan di FKIK dan FE.

Data primer dalam penelitian ini juga diperoleh dari hasil wawancara dengan Kepala Lembaga Penjaminan Mutu Universitas Warmadewa dan mantan Rektor Universitas Warmadewa yang mencetuskan penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Universitas Warmadewa. Keduanya dipilih karena mengetahui secara langsung pelaksanaan ISO di Universitas Warmadewa.

Data sekunder adalah data yang tidak diperoleh sendiri oleh peneliti atau melalui hasil penelitian lain dan dokumen-dokumen. Untuk itu teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik dokumentasi. Data ini sifatnya sebagai penunjang untuk memberikan informasi pelengkap terhadap hasil penelitian yang diperoleh di lokasi penelitian. Data sekunder yang dikumpulkan sebagai gambaran umum Universitas Warmadewa, antara lain mengenai tenaga pendidik dan tenaga kependidikan masing-masing fakultas, struktur organisasi dan uraian tugas, data tentang Akreditasi dan sertifikasi ISO serta data lainnya yang menunjang penelitian ini.

Untuk operasionalisasi variabel diperlukan instrumen penelitian yang mengacu dari indikator-indikator masing-masing variabel. Indikator-indikator variabel Sistem Penjaminan Mutu Internal, variabel Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dan juga variabel kinerja Universitas Warmadewa diukur dengan menggunakan skala ordinal menurut Likert dengan pilihan jawaban “sangat tidak setuju”, “tidak setuju”, “agak tidak setuju”, “agak setuju”, “setuju”, dan “sangat setuju”. Selanjutnya pilihan jawaban ini dalam kuesioner diberikan skor pada keenam alternatif jawaban.

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan instrumen penelitian dalam melkakukan fungsi ukurnya. Uji validitas ini akan menentukan apakah kuesioner yang dibuat layak untuk digunakan. Pada penelitian ini penulis melakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap hasil kuesioner yang diisi oleh 30 orang dosen dan tenaga kependidikan di Fakultas Ekonomi.

Uji validitas dilakukan dengan menguji hubungan antara setiap item pertanyaan indikator dengan variabel penelitian. Setiap item pertanyaan diuji kekuatan hubungannya dengan menggunakan teknik analisis korelasi Product Moment dari Pearson. Rumus koefisien korelasi tersebut (Sugiyono, 2006:212) sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai apakah instrumen penelitian cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data. Uji reliabilitas ini berguna untuk melihat apakah kuesioner yang sama dapat digunakan untuk mengumpulkan data di kemudian hari.

Pada penelitian ini dilakukan uji reliabilitas dengan melakukan uji reliabilitas dengan mengukur alpha Cronbach's dan melihat korelasi setiap variabel penelitian. Rumus alpha Cronbach's (Azwar, 1992;78) sebagai berikut:

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_j^2}{S_x^2} \right)$$

Menurut Yousda dan Arifin (1993:270), teknik korelasi digunakan jika:

1. Sumber data dari dua variable tersebut datang dari subyek atau individu yang sama.
2. Menggunakan angket atau wawancara terstruktur.
3. Menggunakan wawancara terbuka atau observasi.
4. Data diperoleh dari pewawancara dan pengobservasi yang sama.
5. Data dari dua variabel itu adalah data kontinum interval atau rasio.
6. Hubungan dua variabel itu linier.
7. Varian dua variabel itu homogen
8. Jumlah sampelnya besar (lebih dari 30)
9. Distribusi tiap variabel berbentuk unimodal (satu titik puncak).

Analisis korelasi yang digunakan dalam penelitian ini sebagian besar sudah memenuhi syarat, namun untuk lengkapnya persyaratan analisis ini yang masih perlu dilakukan ada 3 (tiga) uji lagi yaitu uji normalitas, uji homogenitas dan uji linieritas. Ketiga alat uji ini digunakan dengan program SPSS (Statistical Package for Social Science).

Setelah data kuantitatif diperoleh, data itu harus diolah. Pengolahan data dilakukan dengan cara memberi kode, mengkategorikan dan memberi penunjuk. Hal berikutnya yang harus dilakukan adalah menentukan program apa yang akan digunakan bila data itu diolah menggunakan program komputer. Dalam penelitian ini digunakan analisis koefisien korelasi. Adapun yang dimaksud dengan analisis koefisien korelasi adalah analisis untuk menjelaskan hubungan antara variabel.

Karena alat ukur penelitian menggunakan skala ordinal maka perlu dirubah hasil yang didapat menjadi data interval. Untuk merubah data ordinal menjadi data interval digunakan metode *successive interval*. Berikut langkah-langkah manual metode *successive interval*:

1. Menghitung skor jawaban responden saat menjawab kuesioner yang dibuat dengan skala ordinal.
2. Menentukan frekuensi masing-masing skor jawaban.
3. Menghitung proporsi untuk setiap frekuensi skor.
4. Menjumlahkan proporsi secara berurutan untuk setiap respon sehingga diperoleh nilai proporsi kumulatif.
5. Menentukan nilai Z untuk setiap kategori, dengan asumsi bahwa proporsi kumulatif dianggap mengikuti distribusi normal baku.

Husein Umar (1999:141) menyatakan bahwa koefisien korelasi berguna untuk menentukan suatu besaran yang menyatakan bagaimana kuatnya hubungan antara variabel X dengan variabel Y yang ada dalam perusahaan (organisasi). Nilai koefisien korelasi (r) berkisar antara -1 sampai dengan +1 ($-1 \leq r \leq +1$) yang artinya:

1. Jika nilai $r > 0$, artinya telah terjadi hubungan yang linier positif.
 $X \uparrow$ maka $Y \uparrow$ atau $X \downarrow$ maka $Y \downarrow$
2. Jika nilai $r < 0$, artinya telah terjadi hubungan yang linier negatif.

- $X \uparrow$ maka $Y \downarrow$ atau $X \downarrow$ maka $Y \uparrow$
3. Jika nilai $r = 0$, artinya tidak ada hubungan antara variabel X dan Y .
 4. Jika nilai $r = 1$ atau $r = -1$, telah terjadi hubungan linier sempurna yaitu berupa garis lurus. Untuk nilai r yang semakin mengarah ke angka 0, garis semakin tidak lurus.

Dalam penelitian ini digunakan signifikansi satu arah (*unidirectional*) positif, sehingga meski nilai koefisien korelasi pada analisis bivariate/*product moment* Pearson berkisar antara -1 sampai 1 , tapi hanya akan menerima hasil penelitian yang nilai koefisiennya lebih besar dari nol ($r > 0$). Dengan demikian pengambilan keputusan terhadap hipotesis yang diajukan adalah bila $r > 0$ maka H_0 diterima sedangkan bila $r < 0$ maka H_0 ditolak

Setelah melakukan analisis korelasi dilanjutkan dengan analisis regresi. Analisis regresi adalah analisis lanjutan dari analisis korelasi. Analisis regresi dilakukan untuk menguji sejauhmana pengaruh variabel bebas (*independen*) terhadap variabel tidak bebas (*dependen*) setelah diketahui adanya hubungan antara variabel-variabel tersebut. Karena dalam penelitian ini terdapat 2 variabel bebas dan 1 variabel tidak bebas, maka analisis regresi yang dilakukan adalah analisis regresisederhana dan analisis regresi berganda.

Analisis regresi digunakan untuk menentukan kemungkinan bentuk hubungan antar variabel, hubungan tersebut dinyatakan dalam bentuk persamaan, dimana nilai dari satu variabel lain yang tidak diketahui (*prediktor*) dapat digunakan untuk memprediksi nilai dari variabel lain yang tidak diketahui (*kriterium*). Berikut adalah persamaan regresi sederhana (Sri Swatiningsih, 2012:197-198):

$$Y' = a + bX$$

$$b = \frac{\sum xy}{\sum x^2}$$

$$a = \bar{Y} - b\bar{X}$$

Dimana:

Y' = prediksi variabel Y

X = variabel bebas

b = koefisien regresi

a = konstanta

N = jumlah sampel

Untuk regresi dengan prediktor lebih dari satu sampai saat ini baru dikembangkan dengan pola linier saja. Persamaan regresi linier ganda (Irianto, 2004:193-194) yaitu:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Rumus mencari nilai b dan a adalah:

$$\sum x_1y = b_1 (\sum x_1^2) + b_2 (\sum x_1x_2)$$

$$\sum x_2y = b_1 (\sum x_1x_2) + b_2 (\sum x_2^2)$$

$$a = \bar{Y} - b_1\bar{X} - b_2\bar{X}$$

Dimana:

Y' = variabel (knerja pegawai) yang diprediksi

X_1 = variabel budaya kerja

X_2 = variabel kepemimpinan

x_1 = deviasi variabel X_1

- x_2 = deviasi variabel X_2
- \bar{Y} = rata-rata variabel Y
- \bar{X}_1 = rata-rata variabel X_1
- \bar{X}_2 = rata-rata variabel X_2
- b_1 = koefisien regresi X_1
- b_2 = koefisien regresi X_2
- a = konstanta

IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengaruh SPMI terhadap Kinerja Organisasi

Koefisien korelasi *product moment* r_{YX_1} adalah 0,993 dibandingkan dengan nilai kritik r (lampiran 7) pada $db=192$ dan taraf signifikansi 5% adalah 0,1414 dan taraf signifikansi 1% adalah 0,1835 maka $r_{hitung} > t_{tabel}$ atau dinyatakan korelasi sangat signifikan. Ini menunjukkan ada hubungan kuat yang sangat signifikan antara SPMI dengan Kinerja Organisasi. Hubungan positif menunjukkan, jika SPMI ditingkatkan maka Kinerja Organisasi akan meningkat pula. Dengan koefisien determinasi 0,9868 berarti Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) memberikan kontribusi atau pengaruh sebesar 98,68% terhadap Kinerja Organisasi Universitas Warmadewa.

Persamaan regresi $Y' = 4,39 + 1,065X_1$ menunjukkan bahwa SPMI berpengaruh terhadap Kinerja Organisasi Unwar rata-rata sebesar 1,065. Dalam arti lain, setiap peningkatan SPMI sebesar satu satuan maka ada peningkatan Kinerja Organisasi Unwar sebesar 1,065 satuan. Demikian juga sebaliknya, setiap penurunan SPMI sebesar satu satuan maka ada penurunan Kinerja Organisasi sebesar 1,06 satuan. Dari hasil pengujian hipotesis dengan analisis kuantitatif di atas, mengindikasikan bahwa ada pengaruh Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) yang signifikan terhadap Kinerja Organisasi Universitas Warmadewa.

4.2 Pengaruh SMM ISO terhadap Kinerja Organisasi

Koefisien korelasi *product moment* r_{YX_2} adalah 0,914 dibandingkan dengan nilai kritik r (lampiran 7) pada $db=192$ dan taraf signifikansi 5% adalah 0,1414 dan taraf signifikansi 1% adalah 0,1835 maka $r_{hitung} > t_{tabel}$ atau dinyatakan korelasi sangat signifikan. Ini menunjukkan ada hubungan kuat yang sangat signifikan antara SMM ISO dengan Kinerja Organisasi. Hubungan positif menunjukkan, jika SMM ISO ditingkatkan maka Kinerja Organisasi akan meningkat pula. Dengan koefisien determinasi 0,8357 berarti Sistem Manajemen Mutu ISO (SMM ISO) memberikan kontribusi atau pengaruh sebesar 83,57% terhadap Kinerja Organisasi Universitas Warmadewa.

Persamaan regresi $Y' = 21,32 + 0,524X_2$ menunjukkan bahwa SMM ISO berpengaruh terhadap Kinerja Organisasi Unwar rata-rata sebesar 0,524. Dalam arti lain, setiap peningkatan SMM ISO sebesar satu satuan maka ada peningkatan Kinerja Organisasi Unwar sebesar 0,524 satuan. Demikian juga sebaliknya, setiap penurunan SMMISO sebesar satu satuan maka ada penurunan Kinerja Organisasi sebesar 0,524 satuan. Dari hasil pengujian hipotesis dengan analisis kuantitatif di atas, mengindikasikan bahwa ada pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO (SMM ISO) yang signifikan terhadap Kinerja Organisasi Universitas Warmadewa.

4.3 Pengaruh SPMI dan SMM ISO terhadap Kinerja Organisasi

Koefisien korelasi ganda ($R_{Y.X_1X_2}$) adalah 0,909 dan dikonfirmasi pada

nilai-nilai kritik R pada db 191 dan taraf signifikansi 5% sebesar 0,1767 dan pada taraf signifikansi 1% sebesar 0,2178 maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau dinyatakan sangat signifikan. Ini menunjukkan ada hubungan positif kuat yang sangat signifikan antara SPMI dan SMM ISO secara simultan dengan Kinerja Organisasi. Atau dapat dikatakan bahwa, jika SPMI dan SMM ISO ditingkatkan secara bersama-sama maka Kinerja Organisasi akan meningkat pula. Koefisien determinasi diperoleh 0,8270 menunjukkan bahwa besar pengaruh SPMI dan SM ISO secara simultan terhadap Kinerja Organisasi Universitas Warmadewa adalah sebesar 82,70%, sedangkan sisanya sebesar 17,30% lagi dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

Persamaan regresi $Y = 4,21 + 1,00X_1 + 0,04X_2$ menunjukkan bahwa yang lebih dominan berpengaruh terhadap kinerja pegawai adalah kondisi SPMI (rata-rata 1,00) dibandingkan dengan kondisi SMM ISO (rata-rata 0,04). Dari hasil pengujian hipotesis dengan analisis kuantitatif di atas, mengindikasikan bahwa ada pengaruh Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan Sistem Manajemen Mutu ISO (SMM ISO) yang signifikan secara simultan terhadap Kinerja Organisasi Universitas Warmadewa.

V P E N U T U P

5.1 Simpulan

Berdasarkan analisis data dan interpretasi hasil penelitian di atas maka dapat disimpulkan hasil penelitian ini sebagai berikut:

1. Dari analisis korelasi dan regresi sederhana antara SPMI dengan Kinerja Organisasi menunjukkan bahwa ada hubungan positif kuat yang sangat signifikan antara SPMI dengan Kinerja Organisasi. Juga dari koefisien determinasi menunjukkan bahwa SPMI memberikan kontribusi atau pengaruh sebesar 98,69% terhadap Kinerja Organisasi Universitas Warmadewa. Jadi hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis yang bunyinya "ada pengaruh Sistem Penjaminan Mutu Internal terhadap Kinerja Organisasi di Universitas Warmadewa" dapat diterima.
2. Dari analisis korelasi dan regresi sederhana antara SMM ISO dengan Kinerja Organisasi menunjukkan bahwa ada hubungan positif kuat yang sangat signifikan antara SPMI dengan Kinerja Organisasi. Juga dari koefisien determinasi menunjukkan bahwa SMM ISO memberikan kontribusi atau pengaruh sebesar 83,57% terhadap Kinerja Organisasi Universitas Warmadewa. Jadi hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis yang bunyinya "ada pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap Kinerja Organisasi di Universitas Warmadewa" dapat diterima.
3. Dari analisis korelasi dan analisis regresi ganda antara SPMI dan SMM ISO dengan Kinerja Organisasi menunjukkan bahwa ada hubungan positif kuat yang sangat signifikan antara SPMI dan SMM ISO secara simultan dengan Kinerja Organisasi. Juga dari koefisien determinasi menunjukkan bahwa SPMI dan SMM ISO memberikan kontribusi atau pengaruh sebesar 82,70% terhadap Kinerja Organisasi Universitas Warmadewa. Jadi hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis yang bunyinya "ada pengaruh Sistem Penjaminan Mutu Internal dan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 secara simultan terhadap Kinerja Organisasi di Universitas Warmadewa" dapat diterima.

5.2 Saran-saran

Berdasarkan simpulan di atas dapat disarankan dua hal penting sebagai berikut ini.

1. Mengingat hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh Sistem Penjaminan Mutu Internal dan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap Kinerja Organisasi di Universitas Warmadewa, hendaknya kedua sistem ini terus diterapkan dan tetap disosialisasikan baik ke dosen dan karyawan, maupun mahasiswa untuk meningkatkan nilai akreditasi di semua program studi yang ada di lingkungan Universitas Warmadewa.
2. Mengingat ada variabel lain yang mempengaruhi Kinerja Organisasi, disarankan agar dilakukan penelitian yang menggunakan variabel di luar SPMI dan SMM ISO 9001:2008 yang juga berpengaruh terhadap variabel Kinerja Organisasi di Universitas Warmadewa.

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, Michael. 1991. *Personal Management Practice*. London.
- Ballbakc, Jane & Jan Slater. 1999. *Menyiapkan Peralihan Karir*. Jakarta: PT Pustaka Binaman Pressindo.
- Chow-Chua, Clare. Goh, Mark, and Wan, Tan Boon. 2003, "Does ISO 9000 certification improve business performance?", *The International Journal of Quality & Reliability Management*", Vol. 20 No. 8.
- Deasler, Gary. 1998. *Manajemen Sumber Daya Manusia* (2). Jakarta: Prenhallindo.
- Diana. A., dan Tjiptono. F. 2001. *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi.
- Febrian, Jack. 2000. *Buku Saku tentang Pendidikan Tinggi di Indonesia*. Bandung: Informatika.
- Flippo, Edwin B. 1995. *Manajemen Personalia*. Jilid I Edisi ke-6. Jakarta: Erlangga.
- Gaspersz, V. 2003. *ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gibson, James L John M. (1989). *Organisasi, Prilaku Struktur dan Proses*. Edisi ke-5. Erlangga. Jakarta.
- Handoko, Hani T. 1998. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi ke-2. Yogyakarta: BPFE. (1999). *Manajemen*. Edisi ke-2. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, Malayu SP. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hedwig, Rinda. 2007. *Sistem Penjaminan Mutu di Perguruan Tinggi: Monitoring dan Evaluasi Internal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Indrajit, R. Eko dan R. Djokopranoto. 2006. *Manajemen Perguruan Tinggi Modern*. Yogyakarta: Andi.
- Irianto, Yusuf. 2001. *Tema-tema Pokok Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan I. Surabaya: Insan Cendekia.
- Irianto, Agus. 2004. *Statistik Konsep Dasar & Aplikasinya*. Jakarta: Prenada Media.
- Mangkuprawira, TB Safri. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Mustafa, Hasan. 2000. *Teknik Sampling*. Jakarta.

- Neuman, W. Laurence. 1997. *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*, Allyn & Bacon. USA
- Nurchahyo, Rahmat; Sik Sumaedi. 2011. Studi Penerapan ISO 9001 pada Layanan Administrasi di Perguruan Tinggi XYZ. *Jurnal Standardisasi* Vol. 13, No. 3. Tahun 2011:155-162
- Othman, R. & Abdullah, Melisa Ng Lee Yen. 2007. ISO Standard Implementation at Private Collaged: Academics and Non Academics' Perspective. *The 1st International Conference on Educational Reform*, November 9-11, Thailand: Mahasarakham University.
- Prawirosentono, Suyadi. 2001. *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu*. Cetakan Kedua, Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Purnama, Nusyahbani. 2005. Tinjauan Kritis Terhadap Implementasi ISO 9000. *Jurnal Siasat Bisnis* No. 10 Vol. 2, Desember 2005, 163-178
- Ruky. A. 2001. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: Gramedia.
- Santoso, Singgih. 2002. *SPSS Versi 10 – Mengolah Data Statistik Secara Profesional*, Jakarta: Penerbit PT Elex Media Komputindo.
- Sekaran, Uma. 1992. *Research Methods For Business – A Skill Building Approach/Second Edition*, Canada: John Wiley & Sons, Inc.
- Siagian, P & Sondang. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sudjana. 1996). *Teknik Analisis Regresi Dan Korelasi*. Bandung: Tarsito.
- Simamora. Henry. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke-3. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Statistik Nonparametris untuk Penelitian*. Cetakan ke-8. Bandung: CV Alfabeta.
- Souza-Poza, Andres et all. 2009. Implementing a Functional ISO 9001 Quality Management System in Small and Medium-Sized Enterprises. *International Journal of Engineering (IJE)* Vol. 3 No. 3
- Sunu. P. 1999. *Peran SDM dalam Penerapan ISO 9000*. Jakarta: Grasindo.
- Sri Swatiningsih. 2012. *Statistik Deskriptif Konsepsi & Aplikasi*. Denpasar: AIPI Bali.
- Thoha, Miffthah. 1983. *Prilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono. F. 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. 1997. *Metodologi Penelitian: Aplikasi Dalam Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Van den Berghe, Wouter. 1997. Application of ISO 9000 Standard to Education and Training Interpretation and Guidelines in Europe Perspective. *Thesaloniki: CEDEFOP*
- Yousda dan Arifin. 1993. *Penelitian & Statistik Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- _____, *Baldrige Performance Excellence Program*. 2010. 2011-2012 Criteria for Performance Excellence. Gaithersburg, MD: Baldrige Performance Excellence Program
- _____, Dirjen DIKTI. 2010. *Standar Nasional Penjaminan Mutu*. Jakarta
- _____, International Organization for Standardization. (2012). *Sistem Manajemen Mutu- Persyaratan (ISO 9001:2008, IDT)*. Jakarta: Badan Standardisasi Nasional.

_____, Rancangan Pedoman Standardisasi Nasional – International Workshop Agreement 2 (RSNP – IWA 2)