



ISO 21001 | EOMS

Bisnis Proses Universitas

Lembaga Penjaminan Mutu (LPM)

UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

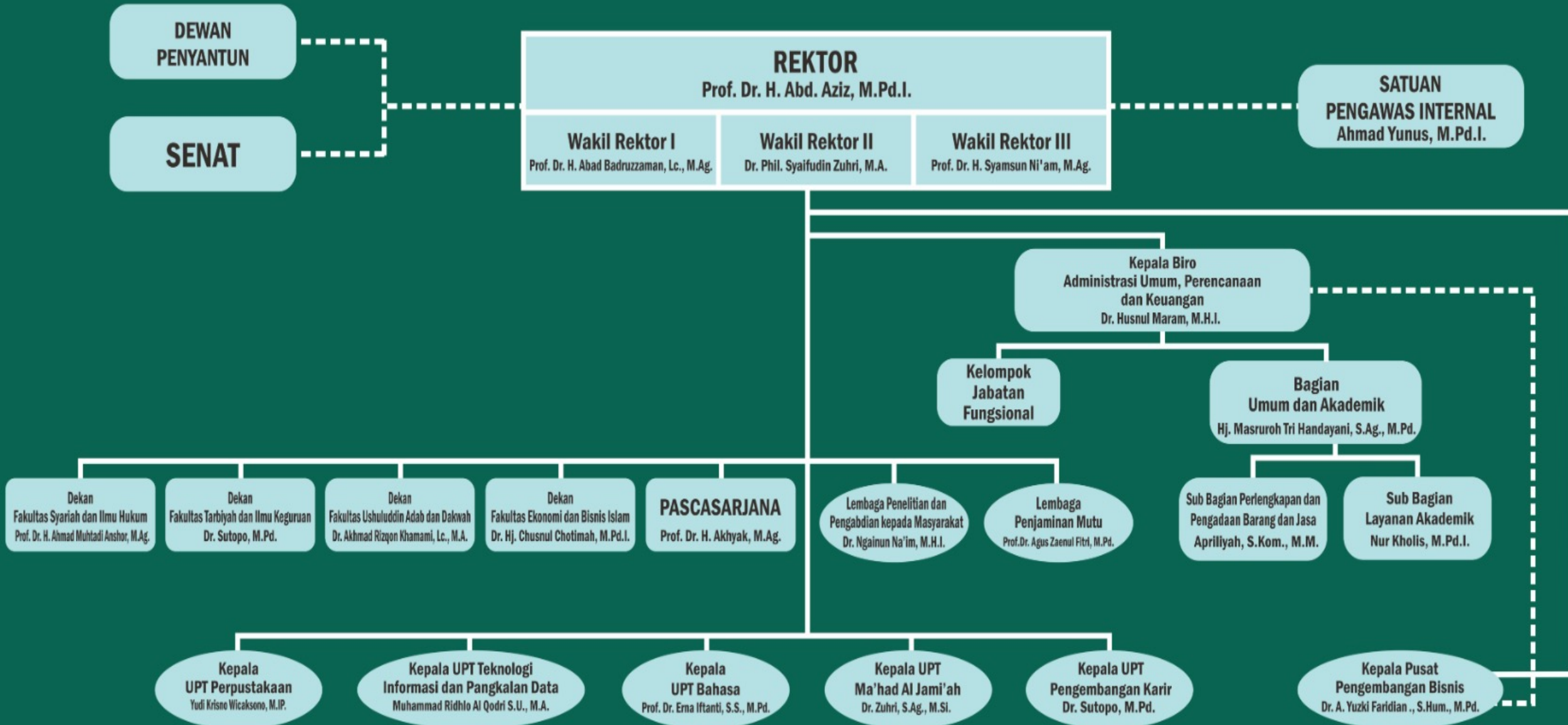
Peta proses, alur kerja antarunit, dan kerangka penjaminan mutu
berbasis siklus PDCA dan pendekatan proses ISO 21001

Dari kebutuhan stakeholder → perencanaan → penyelenggaraan tridharma → layanan pendukung → evaluasi → perbaikan berkelanjutan

BAGAN STRUKTUR ORGANISASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SAYYID ALI RAHMATULLAH TULUNGAGUNG

BERDASARKAN PMA NOMOR 24 TAHUN 2021



Alur Paparan

Tujuh bagian, mengikuti urutan rantai proses universitas



- | | | |
|-----------|-----------------------------------|--|
| 01 | Konteks & Prinsip | Mengapa bisnis proses berbeda dari struktur organisasi; posisi ISO 21001 |
| 02 | Peta Besar Proses | Arsitektur proses universitas dan 4 kelompok proses (P1–P17) |
| 03 | Proses Strategis | P1 — tata kelola, kebijakan mutu, Renstra, sasaran, risiko |
| 04 | Proses Inti | P2–P6 — penerimaan, pendidikan, penelitian, PkM, karier lulusan |
| 05 | Proses Pendukung | P7–P14 — keuangan, SDM, akademik, TI, perpustakaan, sarpras, kerja sama |
| 06 | Evaluasi & Peningkatan | P15–P17 — monev, audit internal, tindakan korektif, inovasi |
| 07 | Kerangka Mutu | Matriks ISO, SIPOC (Supplier, Input, Process, Output, Customer), KPI universitas, PDCA, hierarki dokumen |

Konteks: Dasar Standar yang Digunakan

Catatan penting sebelum dokumen EOMS disusun



Status standar

- ISO 21001:2018 yang selama ini menjadi acuan penyusunan dokumen EOMS sudah ditarik
- Penggantinya adalah ISO 21001:2025
- Rancangan ini disusun selaras dengan ISO 21001 dan siap dipetakan ke versi 2025

Prinsip yang tetap berlaku

- Berorientasi pada kebutuhan peserta didik dan penerima manfaat
- Menekankan proses pendidikan, kompetensi, dan kepuasan
- Menuntut evaluasi kinerja dan peningkatan berkelanjutan

Cakupan sistem manajemen ISO 21001

Konteks organisasi

Kepemimpinan

Perencanaan

Dukungan

Operasi

Evaluasi kinerja

Peningkatan

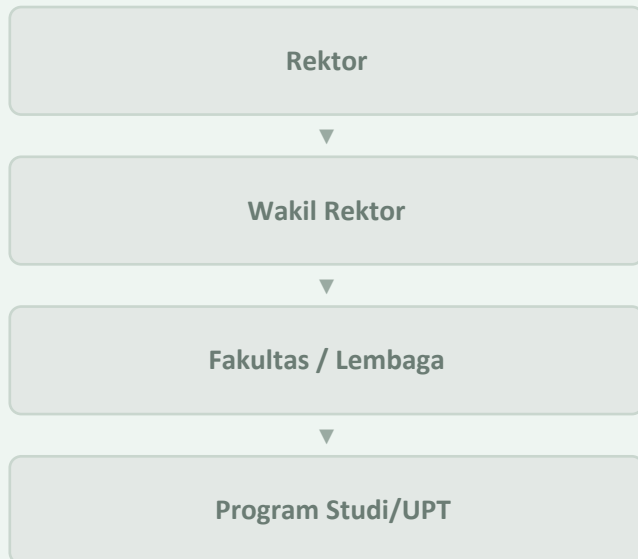
Struktur inilah yang menjadi kerangka penyusunan seluruh proses P1–P17 pada slide berikutnya.

Struktur Organisasi ≠ Bisnis Proses

Kesalahan paling umum saat menyusun dokumen mutu

Yang sering dibuat

Bagan garis komando



Yang seharusnya dibuat

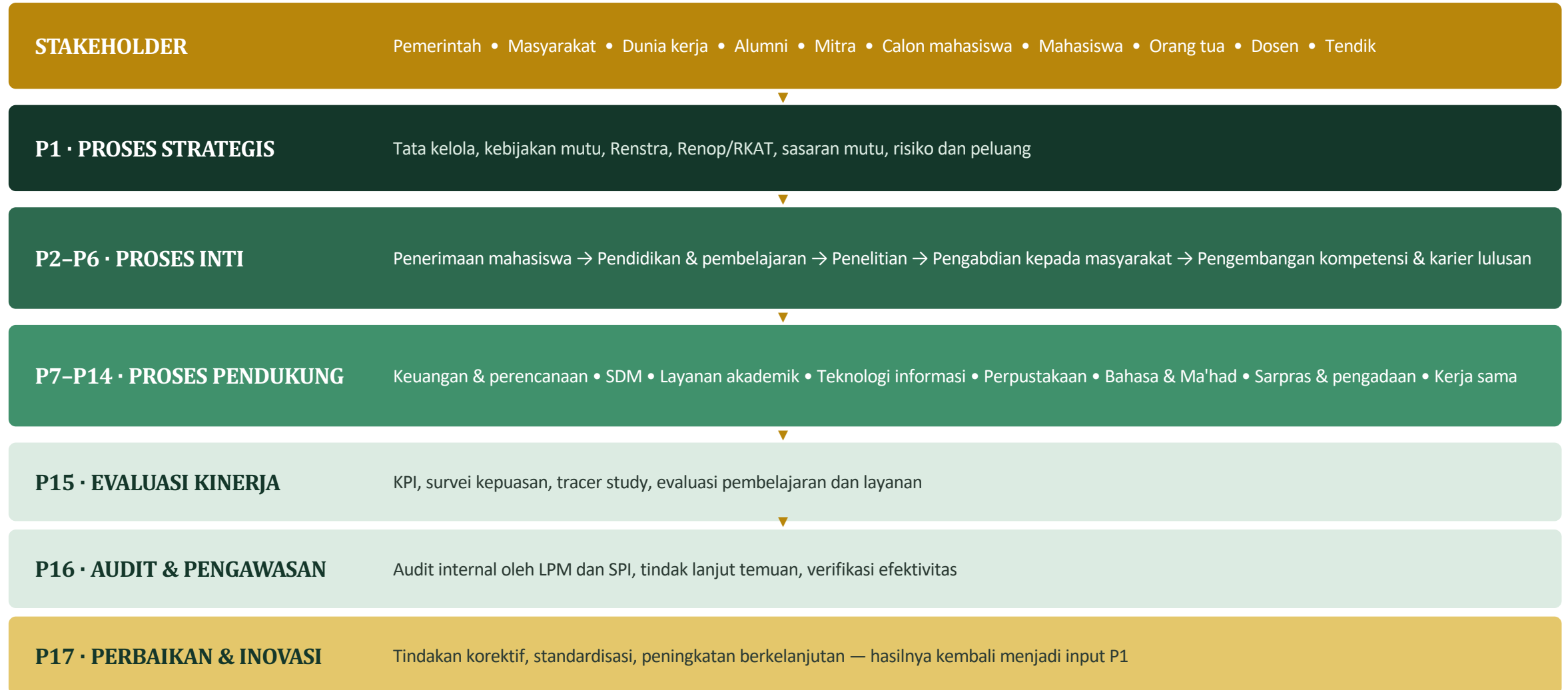
Rantai nilai yang mengubah input menjadi manfaat



Business process harus menunjukkan bagaimana sumber daya dan aktivitas mengubah input menjadi output yang bernilai bagi mahasiswa, lulusan, masyarakat, dan stakeholder.

Peta Besar Bisnis Proses Universitas

Arsitektur proses dari stakeholder kembali ke stakeholder



Empat Kelompok Proses: P1 – P17

Seluruh aktivitas universitas dikelompokkan menjadi empat kategori



Proses strategis mengarahkan, proses inti memberi nilai, proses pendukung memastikan proses inti berjalan, dan proses evaluasi menutup siklus.

Proses Strategis

P1 · Tata Kelola dan Perencanaan Strategis

- Pemilik proses: Rektor, Wakil Rektor, Biro Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan
- Menetapkan arah yang kemudian diturunkan ke fakultas, pascasarjana, lembaga, biro, dan UPT

Tata Kelola dan Perencanaan Strategis

Senat & Dewan Penyanggah → Rektor → Wakil Rektor → unit kerja



INPUT

- Visi, misi, dan regulasi pemerintah
- PMA dan peraturan terkait
- Kebutuhan mahasiswa, masyarakat, dunia kerja
- Hasil tracer study & evaluasi kinerja
- Hasil audit, risiko dan peluang
- Perkembangan teknologi dan pendidikan

AKTIVITAS

- Analisis konteks organisasi & identifikasi stakeholder
- Menetapkan visi, misi, dan arah strategis
- Menetapkan kebijakan mutu/EOMS dan sasaran strategis
- Menyusun Renstra, Renop/RKAT, dan indikator kinerja
- Menetapkan risiko, peluang, dan sumber daya
- Mendistribusikan sasaran ke seluruh unit & memonitor capaian

OUTPUT

- Renstra dan Renop
- Kebijakan mutu dan sasaran mutu
- IKU / IKT
- Program kerja dan anggaran
- Risk register
- Rencana pengembangan universitas

Alur pengendalian

Analisis konteks



Sasaran strategis



Renstra & RKAT



Distribusi ke unit



Monitoring capaian

Proses Inti

P2 – P6 · Rantai Utama Penciptaan Nilai

- Penerimaan mahasiswa → pendidikan → penelitian → pengabdian → lulusan dan karier
- Pemilik proses: fakultas, pascasarjana, program studi, dosen, LPPM, UPT Pengembangan Karier



INPUT

- Daya tampung
- Standar penerimaan
- Kurikulum & program studi
- Persyaratan calon mahasiswa
- Data calon mahasiswa

OUTPUT

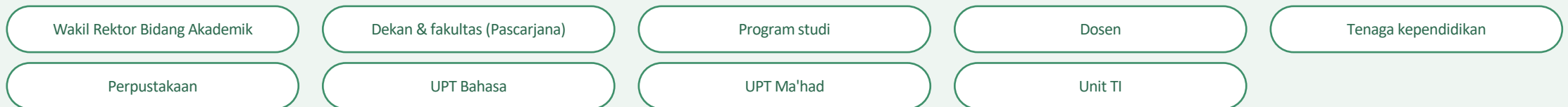
- Mahasiswa baru yang memenuhi persyaratan
- Data mahasiswa
- Nomor induk mahasiswa
- Status registrasi
- Data akademik awal

INDIKATOR

- Jumlah pendaftar
- Rasio pendaftar terhadap yang diterima
- Persentase registrasi ulang
- Persentase mahasiswa memenuhi persyaratan
- Kepuasan mahasiswa baru
- Ketepatan waktu layanan



Aktor yang terlibat





Pendidikan dan Pembelajaran — Input, Output, KPI

Ukuran keberhasilan proses inti utama



INPUT

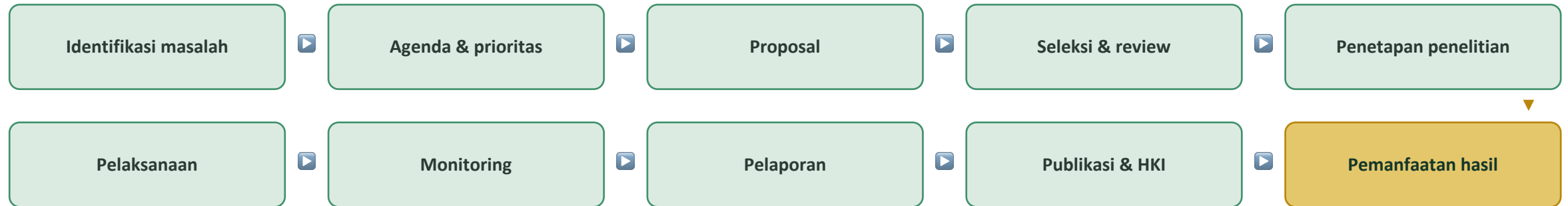
- Profil lulusan dan CPL
- Kurikulum dan RPS
- Jadwal perkuliahan
- Dosen dan mahasiswa
- Sarana pembelajaran
- Sistem informasi akademik

OUTPUT

- Kompetensi mahasiswa
- Nilai dan transkrip
- Lulusan
- Pengetahuan dan keterampilan
- Kepuasan mahasiswa

KPI

- Persentase mata kuliah memiliki RPS
- Kehadiran dosen dan mahasiswa
- Persentase kelulusan dan IPK
- Masa studi dan angka drop-out
- Capaian CPL
- Ketepatan penerbitan nilai
- Persentase lulusan tepat waktu
- Kepuasan mahasiswa



INPUT

- Roadmap penelitian
- Kebutuhan masyarakat
- Isu strategis
- Proposal
- Dana penelitian
- SDM peneliti

OUTPUT

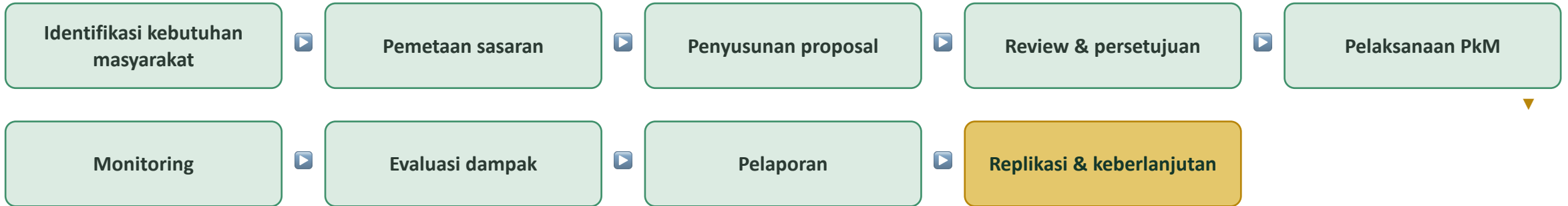
- Hasil penelitian
- Publikasi, jurnal, dan buku
- HKI dan inovasi
- Rekomendasi kebijakan
- Produk penelitian

KPI

- Jumlah penelitian dan penelitian terdani
- Publikasi nasional & internasional
- Sitasi dan HKI
- Kolaborasi penelitian
- Pemanfaatan hasil penelitian
- Persentase penelitian selesai tepat waktu

Pengabdian kepada Masyarakat

Menghubungkan kepakaran universitas dengan kebutuhan nyata masyarakat

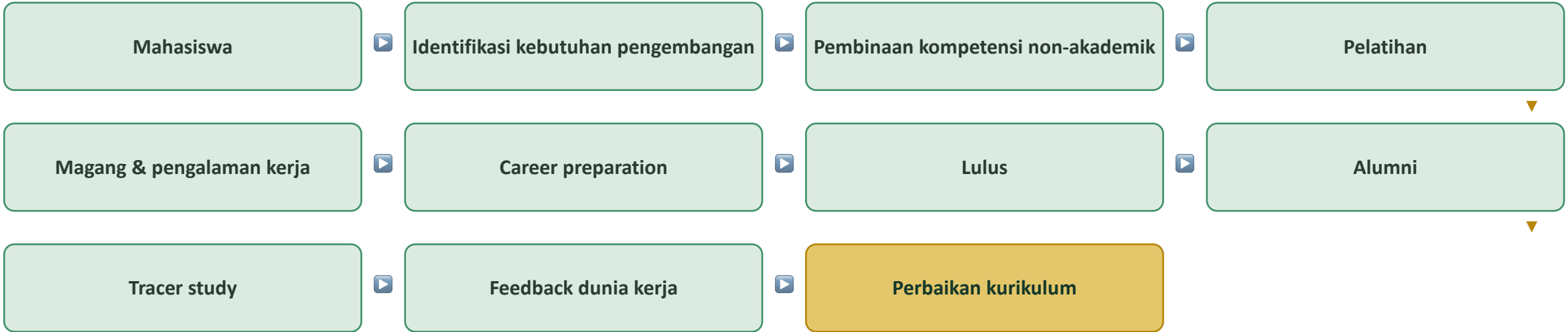


OUTPUT

- Program pengabdian yang terlaksana
- Peningkatan kapasitas masyarakat
- Solusi atas persoalan sosial
- Dokumentasi dan laporan PkM
- Dampak sosial yang terukur

KPI

- Jumlah program PkM
- Jumlah penerima manfaat
- Kepuasan masyarakat
- Dampak program
- Keberlanjutan program
- Kolaborasi dengan stakeholder



OUTPUT

- Mahasiswa berkompetensi, lulusan, dan alumni
- Data tracer study dan informasi serapan kerja

KPI

- Masa tunggu kerja · persentase lulusan bekerja dan berwirausaha
- Kesesuaian pekerjaan dengan bidang studi · kepuasan pengguna lulusan · jumlah kerja sama karier

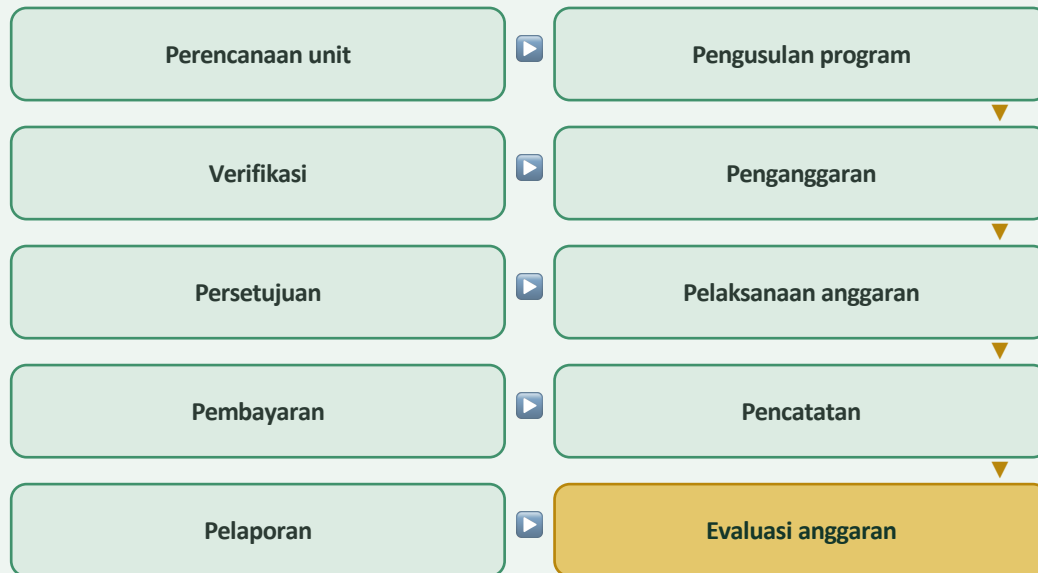
Proses Pendukung

P7 – P14 · Penjamin Kelancaran Proses Inti

- Keuangan, SDM, layanan akademik, teknologi informasi, perpustakaan, bahasa dan Ma'had, sarpras, kerja sama
- Pemilik proses: Biro Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan, Bagian Umum dan Akademik, serta UPT terkait

P7 · Administrasi, Perencanaan dan Keuangan

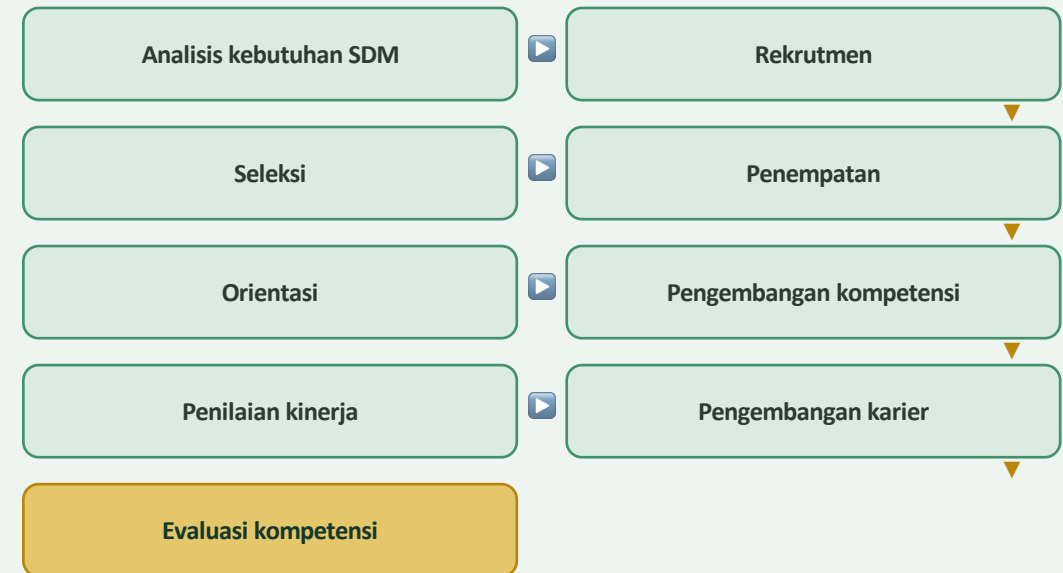
Biro Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan



KPI P7: ketepatan waktu penyerapan anggaran · akurasi pencatatan · ketepatan pelaporan keuangan · kesesuaian realisasi terhadap RKAT

P8 · Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Wajib masuk EOMS meskipun bukan unit tersendiri dalam struktur



KPI P8: rasio dosen terhadap mahasiswa · persentase dosen sesuai kompetensi dan berkualifikasi doktor · sertifikasi · pelatihan · kinerja · kepuasan dosen dan tendik

P9 · Layanan Akademik dan Administrasi

KRS · KHS · registrasi · cuti · yudisium · wisuda · surat akademik · transkrip

Permintaan mahasiswa

Verifikasi

Proses layanan

Validasi

Penerbitan dokumen

Penyampaian

Feedback

KPI: waktu penyelesaian layanan · persentase layanan tepat waktu · jumlah kesalahan dokumen · jumlah keluhan · kepuasan mahasiswa

P10 · Teknologi Informasi dan Data

Sistem informasi · pangkalan data · dashboard · layanan digital

Kebutuhan informasi

Pengembangan sistem

Implementasi

Pengelolaan database

Keamanan data & backup

Layanan pengguna

Monitoring sistem

Perbaikan

KPI: uptime sistem · kecepatan respons · insiden TI · keamanan data · keberhasilan backup · ketepatan data · kepuasan pengguna

P11 • Perpustakaan

UPT Perpustakaan

Analisis kebutuhan koleksi → pengadaan → pengolahan → katalogisasi → layanan peminjaman → layanan digital → evaluasi penggunaan → pengembangan koleksi

Indikator: Jumlah koleksi · tingkat penggunaan · jumlah peminjam · akses e-resource · ketersediaan koleksi · kepuasan pengguna

P12 • Bahasa dan Ma'had

UPT Bahasa · UPT Ma'had Al-Jami'ah

Bahasa: analisis kebutuhan → program → pelaksanaan → assessment → sertifikasi → evaluasi.
Ma'had: penerimaan peserta → program pembinaan → pembelajaran → evaluasi → pengembangan karakter

Indikator: Outputnya bukan sekadar layanan administratif, melainkan peningkatan kompetensi dan karakter mahasiswa

P13 • Sarana Prasarana dan Pengadaan

Subbagian Perlengkapan dan Pengadaan Barang/Jasa

Identifikasi kebutuhan → spesifikasi → perencanaan pengadaan → pemilihan penyedia → pengadaan → pemeriksaan → serah terima → inventarisasi → pemeliharaan → evaluasi

Indikator: Ketepatan waktu pengadaan · kesesuaian spesifikasi · ketersediaan sarpras · persentase kerusakan · waktu perbaikan · kepuasan pengguna

P14 • Kerja Sama dan Pengembangan Bisnis

Pusat Pengembangan Bisnis

Identifikasi peluang → analisis mitra → penjajakan → negosiasi → MoU/MoA/PKS → implementasi → monitoring → evaluasi manfaat → perpanjangan atau terminasi

Indikator: Jumlah kerja sama aktif dan mitra · nilai manfaat · kerja sama internasional dan dunia kerja · persentase kerja sama terealisasi

Evaluasi dan Peningkatan

P15 – P17 · Menutup Siklus Mutu

- Monitoring dan pengukuran → audit internal → tindakan korektif dan inovasi
- Pemilik proses: Lembaga Penjaminan Mutu, Satuan Pengawas Internal, pimpinan, dan seluruh unit

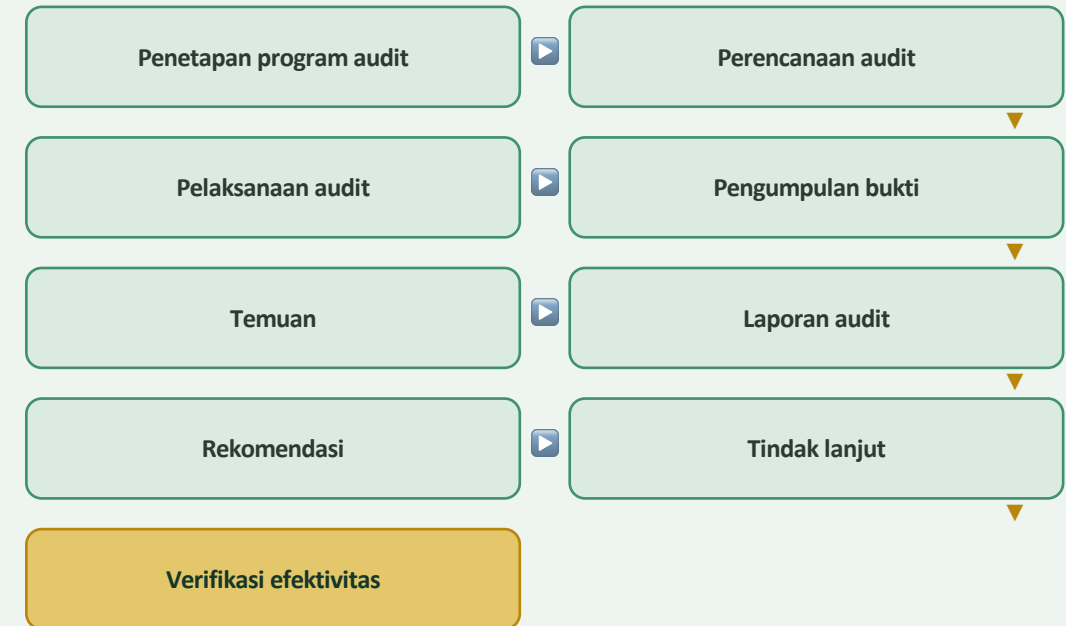
P15 · Monitoring, Pengukuran dan Evaluasi



Sumber data

Fakultas · pascasarjana · lembaga · biro · UPT · mahasiswa · alumni · dosen · tenaga kependidikan

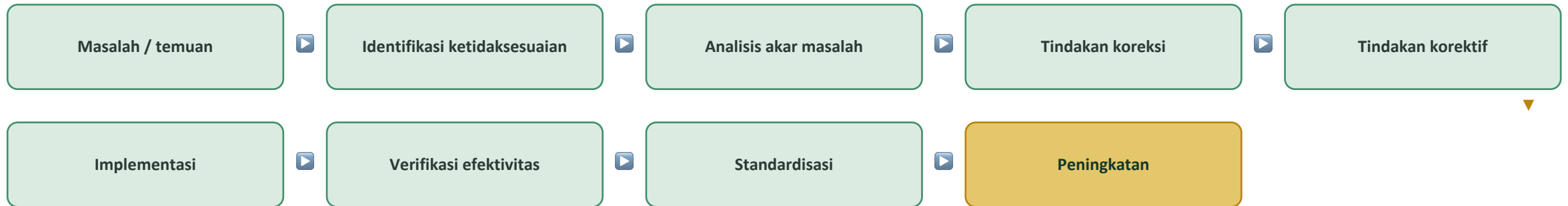
P16 · Audit Internal dan Pengawasan



Satuan Pengawas Internal sebaiknya tidak hanya memeriksa keuangan, tetapi juga memberi masukan atas efektivitas proses dan pengendalian organisasi sesuai ruang lingkup yang ditetapkan universitas.

Ketidaksesuaian dan Perbaikan Berkelanjutan

Proses yang mengembalikan seluruh temuan ke proses strategis



Metode yang dapat digunakan



Hasil P17 kembali menjadi input P1

Revisi SOP, revisi kurikulum, perbaikan proses, peningkatan kompetensi, dan inovasi program menjadi bahan penyusunan Renstra serta program kerja periode berikutnya. Tanpa lingkaran penutup ini, sistem mutu berhenti sebagai dokumen.

Matriks Unit Organisasi → Proses

Memastikan setiap kotak dalam struktur punya proses yang jelas



Unit dalam struktur	Proses utama
Rektor	Kepemimpinan, kebijakan, keputusan strategis
Wakil Rektor I	Pendidikan, akademik, pembelajaran
Wakil Rektor II	Kuangan, SDM, sarpras, administrasi
Wakil Rektor III	Kemahasiswaan, alumni, pengembangan mahasiswa
Dekan / Fakultas	Pendidikan, penelitian, PkM, layanan mahasiswa
Pascasarjana	Pendidikan pascasarjana, penelitian, pengabdian
Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat	Penelitian dan pengabdian kepada masyarakat
Lembaga Penjaminan Mutu	Sistem mutu, monitoring, evaluasi, peningkatan
Biro Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan	Administrasi, perencanaan, keuangan

Unit dalam struktur	Proses utama
Bagian Umum dan Akademik	Administrasi umum dan layanan akademik
Subbagian Perlengkapan dan Pengadaan	Pengadaan dan sarana prasarana
Satuan Pengawas Internal	Pengawasan dan audit internal
UPT Perpustakaan	Sumber belajar dan layanan perpustakaan
UPT Teknologi Informasi dan Pangkalan Data	Sistem informasi, data, teknologi informasi
UPT Bahasa • UPT Ma'had Al-Jami'ah	Kompetensi bahasa dan pembinaan mahasiswa
UPT Pengembangan Karier	Karier, alumni, hubungan dunia kerja
Pusat Pengembangan Bisnis	Kerja sama dan pengembangan bisnis

Matriks ISO 21001 → Penerapan di Universitas

Setiap elemen standar dipetakan ke praktik yang sudah berjalan



Elemen ISO 21001	Penerapan di universitas
Konteks organisasi	Analisis stakeholder, regulasi, kebutuhan mahasiswa dan dunia kerja
Kepemimpinan	Rektor, Wakil Rektor, Senat
Kebijakan EOMS / mutu	Kebijakan mutu universitas
Peran dan tanggung jawab	Struktur organisasi dan uraian tugas
Perencanaan	Renstra, Renop, RKAT
Risiko dan peluang	Risk register setiap unit
Sasaran	IKU, IKT, sasaran mutu
Sumber daya	SDM, keuangan, sarpras, teknologi informasi
Kompetensi	Pengembangan kompetensi dosen dan tendik
Komunikasi	Website, sistem informasi, rapat, surat, media
Informasi terdokumentasi	SOP, kebijakan, formulir, rekaman

Elemen ISO 21001	Penerapan di universitas
Perencanaan operasi	Kalender akademik, RKAT, program kerja
Persyaratan pendidikan	Kurikulum, CPL, RPS, persyaratan mahasiswa
Desain pendidikan	Pengembangan dan revisi kurikulum
Pelaksanaan pendidikan	Perkuliahan, praktikum, bimbingan
Evaluasi hasil belajar	Ujian, tugas, asesmen, capaian CPL
Penelitian dan PkM	Roadmap, publikasi, evaluasi dampak
Layanan pendukung	Akademik, TI, perpustakaan, bahasa, Ma'had
Evaluasi kinerja	KPI, survei kepuasan, tracer study
Audit	Audit internal oleh SPI dan LPM sesuai mandat
Ketidakesuaian & tindakan korektif	Temuan, keluhan, insiden, analisis akar masalah
Peningkatan berkelanjutan	PDCA, inovasi, benchmarking

Format SIPOC untuk Dokumentasi ISO



Setiap proses sebaiknya didokumentasikan dalam format yang sama

Contoh P3 • Pendidikan

Supplier	Fakultas, prodi, dosen, LPM, UPT, mahasiswa
Input	Kurikulum, CPL, RPS, dosen, mahasiswa, sarpras
Process	Perencanaan → pembelajaran → asesmen → evaluasi
Output	Nilai, kompetensi, lulusan
Customer	Mahasiswa, alumni, dunia kerja, masyarakat

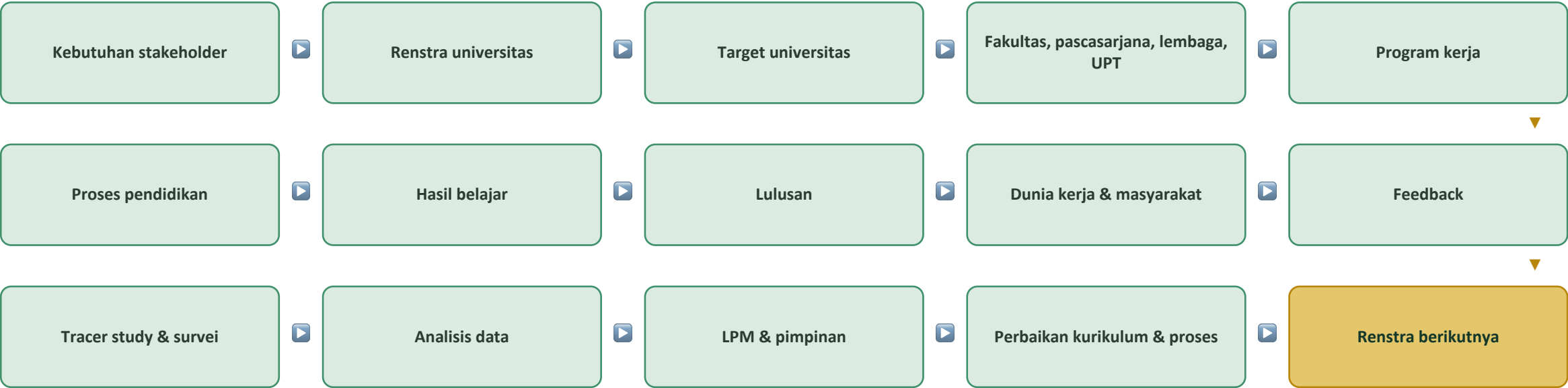
Contoh P4 • Penelitian

Supplier	Peneliti, fakultas, LPPM, mitra
Input	Roadmap, proposal, dana, data
Process	Seleksi → penelitian → monitoring → publikasi
Output	Publikasi, HKI, inovasi
Customer	Masyarakat, akademisi, pemerintah, industri

SIPOC memaksa setiap unit menyebut siapa pemasok dan siapa pelanggannya — inilah yang mencegah unit bekerja sebagai pulau yang terpisah.

Hubungan Antarproses yang Paling Penting

Rantai yang wajib terlihat saat audit ISO 21001



Inilah yang membedakan business process dari sekadar bagan struktur organisasi: setiap kotak punya pemasok, pelanggan, dan umpan balik yang jelas.

KPI Level Universitas — Dashboard EOMS

Tujuh perspektif kinerja yang dipantau pimpinan



1 Mahasiswa

- Kepuasan mahasiswa
- Retensi mahasiswa
- Kelulusan tepat waktu
- Angka drop-out
- Kepuasan layanan administrasi

2 Pembelajaran

- Capaian CPL
- IPK
- Kehadiran
- Evaluasi dosen
- Masa studi

3 Lulusan

- Masa tunggu kerja
- Kesesuaian pekerjaan
- Level karier
- Kepuasan pengguna lulusan

4 Penelitian

- Jumlah penelitian
- Publikasi
- Sitasi
- HKI
- Kolaborasi

5 Pengabdian

- Jumlah program
- Jumlah penerima manfaat
- Kepuasan masyarakat
- Dampak program

6 Internal

- Waktu layanan
- Jumlah keluhan
- Ketidaksesuaian
- Temuan audit
- Penyelesaian tindakan korektif

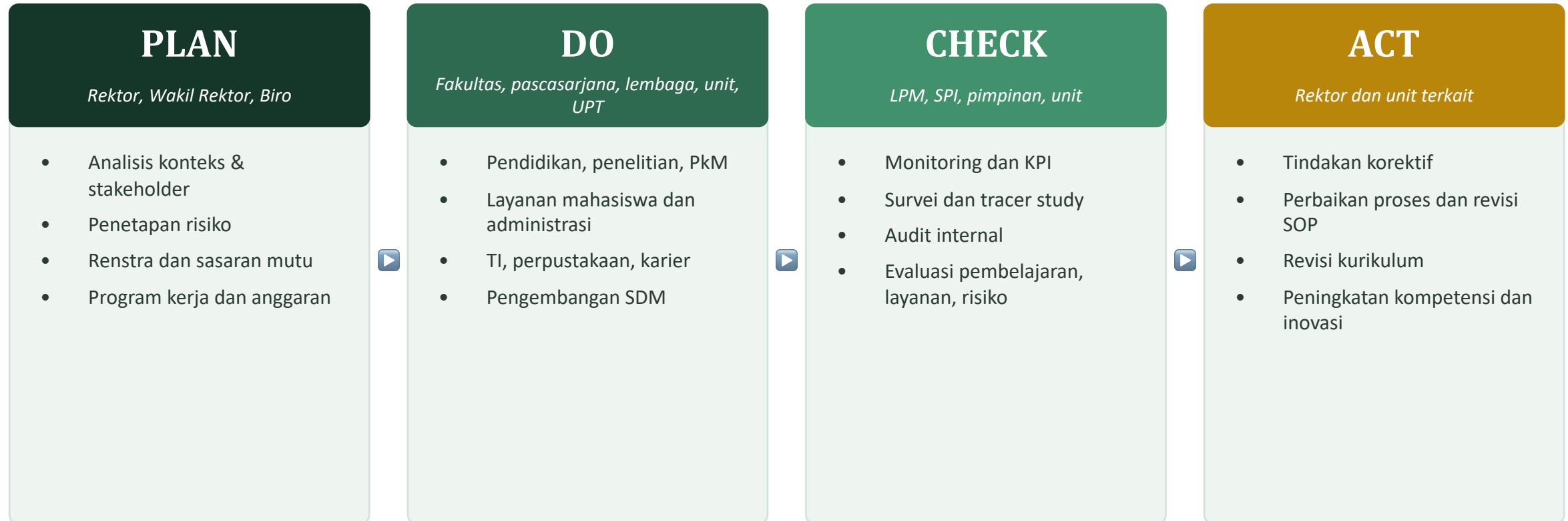
7 SDM

- Kompetensi dosen
- Kompetensi tendik
- Pelatihan
- Kinerja
- Kepuasan pegawai

Dashboard ini menjadi bukti utama pemenuhan klausul evaluasi kinerja saat audit sertifikasi.

Model PDCA Universitas

Seluruh proses P1–P17 ditempatkan dalam satu siklus



ACT kembali ke PLAN — siklus berulang setiap tahun akademik dan setiap periode Renstra

Struktur Dokumen Mutu yang Disarankan

Turunan peta proses menjadi dokumen siap audit



Level 1

Peta Bisnis Proses Universitas

Master process map — dokumen payung yang memperlihatkan seluruh P1–P17 dan keterkaitannya

Level 2

Prosedur

Prosedur penerimaan mahasiswa, pembelajaran, penelitian, PkM, evaluasi, audit, tindakan korektif

Level 3

Standar Operasional Prosedur

SOP KRS, ujian, penilaian, yudisium, wisuda, pengadaan, perpustakaan, layanan TI

Level 4

Formulir dan Rekaman

Form evaluasi dan pengajuan, berita acara, daftar hadir, laporan, rekaman asesmen, rekaman audit, bukti tindakan korektif

Kesimpulan: Sembilan Proses Makro

Bentuk akhir yang direkomendasikan untuk dokumen resmi universitas



P1 Tata Kelola dan Perencanaan Strategis

P2 Penerimaan dan Registrasi Mahasiswa

P3 Pendidikan dan Pembelajaran

P4 Penelitian

P5 Pengabdian kepada Masyarakat

P6 Pengembangan Mahasiswa, Alumni dan Karier

P7 Proses Pendukung dan Administrasi

P8 Monitoring, Evaluasi dan Audit

P9 Perbaikan Berkelanjutan

Kerangka ini konsisten dengan fokus ISO 21001: menyelaraskan aktivitas pendidikan dengan kebutuhan peserta didik dan stakeholder, pendidikan yang inklusif, peningkatan kepuasan, pengembangan kompetensi, serta peningkatan berkelanjutan.

Langkah Berikutnya

Mengubah rancangan ini menjadi Tabel Master Business Process



Kolom yang perlu diisi untuk setiap proses P1–P17:

Kode Proses	Nama Proses	Tujuan	Pemilik Proses	Supplier	Input	Aktivitas
Output	Customer	Risiko	KPI	Dokumen / SOP	Rekaman	Klausul ISO 21001:2025

1	Validasi peta proses	Konfirmasi peta P1–P17 bersama pimpinan, fakultas, lembaga, biro, dan UPT
2	Tetapkan pemilik proses	Satu proses satu pemilik yang bertanggung jawab atas KPI dan dokumennya
3	Susun Tabel Master	Lengkapi 14 kolom di atas, termasuk pemetaan ke klausul ISO 21001:2025
4	Turunkan ke SOP dan formulir	Susun dokumen Level 2–4, lalu jalankan audit internal sebagai uji kesiapan