ABSTRAK

Karuniawati, Chamila**.** 2015. *Implementasi ISO 9001:2008 dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) PGRI 1 Ponorogo*. Tesis. Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Ponorogo. Pembimbing: Dr AB. Musyafa' Fathoni, M.Pd.I

Kata Kunci : Mutu, ISO

Kemajuan sekolah merupakan esensi dari pengelolaan sekolah melalui pemeliharaan mutu, responsif terhadap tantangan dan antisipatif terhadap perubahan-perubahan. Mutu sudah menjadi keharusan yang tidak terbantahkan dan merupakan konsep yang paling manjur menjawab berbagai tantangan-tantangan yang semakin kompleks. Mutu pendidikan yang diinginkan tidak akan terjadi begitu saja. Mutu yang diinginkan tersebut harus direncanakan. SMK PGRI 1 Ponorogo sebagai lembaga pendidikan formal diharapkan mampu meningkatkan mutu pendidikan untuk menjawab tantangan tersebut dan salah satu upayanya adalah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

Tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk menjelaskan upaya sekolah memperoleh sertifikasi ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pendidikan di SMK PGRI 1 Ponorogo. (2) Untuk menjelaskan dampak implementasi ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pendidikan di SMK PGRI 1 Ponorogo. (3) Untuk menjelaskan bagaimana menjaga konsistensi mutu pasca memperoleh sertifikasi ISO 9001:2008 di SMK PGRI 1 Ponorogo. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi. Subyek penelitiannya adalah kepala sekolah, wakil manajemen mutu, guru. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Dari hasil penelitian ini bahwa Upaya sekolah memperoleh sertifikasi ISO 9001:2008 dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan di SMK PGRI 1 Ponorogo dilakukan melalui tiga langkah, yaitu langkah persiapan, langkah implementasi, langkah pemeriksaan *asesmen.* Dampak implementasi ISO 9001:2008 terhadap peningkatan mutu pendidikan di SMK PGRI 1 Ponorogo menjadikan tugas dan fungsi setiap personil lembaga menjadi jelas, sehingga tidak terdapat saling melepaskan tanggungjawab atau wewenang yang sudah diberikan oleh pimpinan. Menjaga konsistensi mutu pasca memperoleh sertifikasi ISO 9001:2008 di SMK PGRI 1 Ponorogo dilakukan dengan penguatan kelembagaan sistem manajemen mutu 9001:2008, konsistensi penerapan dokumen sistem mutu, audit mutu internal, *surveillance, Closing Out* Temuan *Surveillance.*

STAIN PONOROGO

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Pada era globalisasi ini, kemajuan sekolah merupakan esensi dari pengelolaan sekolah melalui pemeliharaan mutu, responsif terhadap tantangan dan antisipatif terhadap perubahan-perubahan. Mutu sudah menjadi keharusan yang tidak terbantahkan dan merupakan konsep yang paling manjur menjawab berbagai tantangan-tantangan yang semakin kompleks.[1] Mutu pendidikan yang diinginkan tidak akan terjadi begitu saja. Mutu yang diinginkan tersebut harus direncanakan. Mutu perlu menjadi sebuah bagian penting dalam strategi sebuah institusi dan untuk meraihnya menggunakan pendekatan yang sistematis dengan menggunakan proses perencanaan yang matang. Perencanaan strategi merupakan salah satu bagian dalam upaya peningkatan mutu. Sallis menegaskan *"Quality does not just happen. It must* be planned for. Quality needs to be approached systematically using a rigorous strategic planning process. Strategic planning is one of the major planks to TQM. Without clear long-term direction the institution cannot plan *for quality improve"*.[2]

Istilah mutu secara tradisional, menurut banyak ahli mutu, mutu dimaknai sebagai suatu ukuran penyesuaian produk atau jasa terhadap spesifikasi yang terbatas pada waktunya. Berdasarkan pandangan tersebut,

[1] Aan Komariah dan Cepi Triatna, Visionary Leadership Menuju Sekolah Efektif (Jakarta : Bumi Aksara, 2008), 28-29.
[2] Rohiat, Manajemen Sekolah (Bandung : Refika Aditama, 2010), 52.

STAIN PONOROGO

mutu merupakan penggambar apakah suatu hal memenuhi desain dengan yang telah ditetapkan pada kurun waktu tertentu. Definisi ini dimulai dengan mengukur suatu produk pada waktunya. Kemudian suatu pendidikan bermutu tentunya akan mampu mencapai sasaran kurikulum yang didesain untuk para murid yang telah lulus.[3]

Masalah pengangguran adalah masalah serius yang saat ini dialami oleh pemerintah, Berdasarkan grafik data Direktorat Pendidikan Tinggi, angka pengangguran Sarjana (S1) pada Februari 2007 lalu tercatat sebanyak 409.900 orang. Namun di tahun 2008, angka itu bertambah jadi 626.200 orang. Sosiolog yang juga guru besar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Sosiolog Universitas Andalas (unand) Padang, Damsar, menyatakan, jika setiap tahun kenaikan rata-rata 216.300, maka pada Februari 2012 ada lebih dari sejuta penganggur terdidik. Itu belum ditambah lulusan diploma yang menganggur. Dalam rentang waktu 2007-2010 saja, tercatat peningkatan 519.900 orang atau naik sekitar 57%.[4] Di Ponorogo jumlah angkatan kerja lulusan SLTA dan Perguruan Tinggi tidak diimbangi oleh meningkatnya ketersediaan kesempatan kerja dan hal ini pada gilirannya akan mengingkatkan jumlah penganggur terdidik. Jumlah pencari kerja (angka pengangguran) di Kabupaten Ponorogo yang tercatat pada tahun 2008

[3] Veithzal Rivai dan Sylviana Murni, Education Management Analisis Teori dan Praktik (Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada, 2009), 490.
[4] Nur Giantoro, Jutaan Sarjana Jadi Pengangguran di Tahun 2012, http://indonesia-admin.blogspot.com/2011/02/jutaan-sarjana-jadi-pengangguran-di.html, 13 April 2015, 1.

sejumlah 7.163 orang meningkat sangat tajam pada tahun 2009 menjadi 36.341 orang.[5]

Membahas mengenai kualitas sumber daya manusia, pendidikan memegang peranan penting dalam proses peningkatan kualitas sumber daya manusia. Pemerintah telah berusaha untuk mewujudkan pembangunan pendidikan yang lebih berkualitas, hal ini dapat dilihat dari pengembangan dan perbaikan kurikulum, dan sistem evaluasi, perbaikan sarana pendidikan, pengembangan dan pengadaan materi ajar, serta pelatihan bagi guru dan tenaga pendidik lainnya, tetapi dalam kenyatannya upaya pemerintah tersebut belum cukup berarti dalam meningkatkan kualitas pendidikan.

Sejalan dengan hal itu, dalam upaya peningkatan mutu pendidikan kejuruan, Direktorat pembinaan SMK berhasrat pada tahun 2014 mewujudkan visi "Terselenggaranya layanan prima pendidikan menengah kejuruan untuk membentuk lulusan SMK yang berjiwa wirausaha, cerdas, siap kerja, kompetitif, dan memiliki jati diri bangsa, serta mampu mengembangkan keunggulan lokal dan dapat bersaing di pasar global".[6] Dengan visi ini diharapkan SMK mampu menciptakan manusia Indonesia yang mempunyai sumber daya manusia. Sumber daya manusia adalah salah satu faktor dalam persaingan global, sehingga dengan menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan memiliki keterampilan serta berdaya saing tinggi diharapkan mampu memenangi persaingan global.

[5] Humas Pemkab Ponorogo, Bidang Sumber Daya Manusia, http://www.humasponorogo.org/2012/03/bidang-sumber-daya-manusia.html, 13 April 2015, 1.
[6] Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan, et.al, Garis-Garis Besar Pembinaan SMK, Tp, 2015, 16.

STAIN PONOROGO

Dalam undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 50 ayat 3 mengamanatkan, bahwa pemerintah dan atau pemerintah daerah menyelenggarakan sekurang-kurangnya satu satuan pendidikan pada semua jenjang pendidikan untuk dikembangkan menjadi satuan pendidikan yang bertaraf internasional.[7] Berbagai upaya untuk untuk meningkatkan mutu pendidikan sudah dilakukan oleh pemerintah atau inisiatif dari pihak sekolah sendiri. Salah satu bentuk meningkatkan mutu pendidikannya adalah sekolah menerapkan International Standardization for Organization (ISO).

ISO merupakan badan standardisasi internasional yang menangani masalah standardisasi untuk barang dan jasa. Badan ini merupakan federisasi badan-badan standardisasi dari seluruh dunia yang berkedudukan di Geneva, Swiss. Keanggotaan Indonesia dalam ISO diwakili oleh Dewan Standardisasi Nasional (DSN).[8] ISO 9000 adalah alat pemasaran yang jitu bagi organisasi dengan menunjukkan logo registrasinya. Salah satu keuntungan yang bisa diraih institusi pendidikan datri status terdaftar adalah lembaga tersebut akan mengupayakan disiplin untuk menspesifikasikan dan mendokumentasikan sistem mutu mereka dengan mendapatkan akreditasi dari pihak ketiga.[9] Tujuan dari penerapan ISO adalah untuk mempromosikan arus pertukaran barang dan jasa internasional melaului pengembangan standardisasi,

[7] Mulyono, Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan (Jogjakarta : Ar-Ruzz Media, 2009), 320.
[8] Husaini Usman, Manajemen Teori praktik & Riset Pendidikan (Jakarta : Bumi Aksara, 2008), 509.
[9] Edward Sallis, Total Quality Management In Education, ter. Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi (Jogjakarta : IRCiSoD, 2012), 121.

STAIN PONOROGO

sedangkan tujuan riil ISO adalah meningkatkan kualitas dengan memberikan panduan kepada institusi atau organisasi dengan kriteria yang dapat mereka pergunakan untuk menetapkan dan mengukur sistem kualitas.[10]

Kesuksesan prinsip manajemen mutu diharapkan mampu menghasilkan manfaat bagi peningkatan kinerja untuk mencapai tujuan meningkatnya kualitas mutu pendidikan. Dengan penerapan ISO 9001 : 2008, diharapkan dapat menghasilkan lulusan yang mampu bersaing baik ditingkat nasional maupun internasional. Penerapan sistem manajemen mutu yang konsisten SMK sebagai lembaga yang menerapkan manajemen mutu akan menghasilkan tenaga kerja dengan mutu yang lebih terjamin bagi perusahaan dan dunia industri.

Robert Caine, presiden American Society for Quality Control (ASQC) menyatakan "agar ISO berjalan dengan baik, hal itu harus melampaui laporan konsultan kualitas yang didatangkan atau professional kualitas internal". Orang-orang diseluruh organisasi itu harus menyadari standar tersebut.[11] Dari pernyataan tersebut, bila dikaitkan dengan penggunaan ISO pada dunia pendidikan dapat diambil makna bahwa itu melaksanakan ISO secara maksimal, dibutuhkan komitmen yang tinggi karena inti dari ISO adalah komitmen terhadap pengembangan terus-menerus, bukan hanya dari top management tetapi seluruh komponen-komponen yang berada pada lingkungan sekolah harus memahami betul apa yang dimaksud dengan ISO dan bagaimana bekerja di bawah sistem ISO.

[10] Dorothea Wahyu Ariani, Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2003), 141.
[11] James G Patterson, ISO 9000 Standar Kualitas Seluruh Dunia (Jakarta : PT. Indeks, 2010), 8.

STAIN PONOROGO

Di ponorogo terdapat sekolah-sekolah yang bersertifikasi ISO 9001:2008 diantaranya SMAN 1 Ponorogo, SMKN 1 Ponorogo, SMK Muhamadiyah, SMKN 2 Ponorogo, SMK PGRI 1 Ponorogo. Dari sekolah-sekolah tersebut yang masih eksis dalam menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 adalah SMK PGRI 1 Ponorogo. SMK PGRI 1 Ponorogo merupakan salah satu sekolah swasta yang menerapkan standar Internasional ISO 9001 : 2008 sampai saat ini.

Penerapan ISO 9001 : 2008 di SMK PGRI 1 Ponorogo awalnya adalah karena tuntutan program RSBI (Rintisan Sekolah Bertaraf Internasional), dimana salah satu syarat utama untuk mendapatkan status sekolah bertaraf internasional adalah pelaksanaan ISO pada sekolah. Tetapi pada akhirnya kebijakan RSBI telah dihapus oleh pemerintah. Akan tetapi walaupun RSBI dihapus, SMK PGRI 1 Ponorogo dalam mengimplementasikan ISO tidak hanya karena ada tuntuntan tersebut. Melainkan SMK PGRI 1 Ponorogo memiliki tujuan lain. Tujuan mengimplementasikan ISO ini supaya semua bekerja sesuai dengan tugas masing-masing dengan tertib karena seluruh kegiatan terdokumentasi dan terevaluasi dan semua warga di lingkungan sekolah berkomitmen untuk menjadikan SMK PGRI 1 Ponorogo ini menjadi sekolah yang berkualitas.

Sistem manajemen mutu tersebut telah diimplementasikan oleh SMK PGRI 1 Ponorogo tahun 2011 dan yang mengaudit yaitu dari URS Solo. Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara awal dengan kepala sekolah sebelum mengimplementasikan ISO banyak hal yang tidak terkoordinir.

STAIN PONOROGO

Misalnya mengenai tanggung jawab yang diberikan kepala sekolah kepada petugas sarana dan prasarana. Tanggung jawab ini sering teledor karena tidak ada suatu kejelasan bagi karyawan atau guru tentang uraian tugas. Begitu juga dengan pelayanan pendidikan yang kurang memuaskan. Misalnya ada kipas angin rusak tidak segera diperbaiki sehingga untuk proses pembelajaran dapat terganggu.

Setelah mengimplementasikan ISO ini membawa dampak positif bagi sekolah. Sekolah mampu memberikan pelayanan yang prima terhadap pelanggan atau siswa. Misalnya mengenai pengadaan buku-buku di perpustakaan. Buku di perpustakaan sekolah sudah memadahi untuk belajar siswa. Kebutuhan siswa cepat terpenuhi sehingga proses pembelajaran berjalan dengan lancar. Begitu juga tanggung jawab yang di berikan kepala sekolah kepada petugas semakin jelas karena semua terdokumentasikan dan mereka dapat bekerja sesuai tanggung jawab kerjanya masing-masing. Selain itu program dari unit kegiatan baik kurikulum, humas, sarpras dan unit kegiatan lainnya semua menjadi tepat sasaran karena semua dari unit kegiatan dimintai bukti dan terdokumentasikan. Dalam proses pelaksanaan ISO ini tentu saja tidak mudah karena tidak hanya kepala sekolah akan tetapi semua komponen-komponen yang berada di lingkungan sekolah tersebut harus berkomitmen terhadap pengembangan yang terus-menerus dan seluruh aktivitas layanan memerlukan prosedur yang terdokumentasikan.

STAIN PONOROGO

Berdasarkan penjajagan awal di lapangan maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di SMK PGRI 1 Ponorogo dengan judul penelitian "IMPLEMENTASI ISO 9001:2008 DALAM MENINGKATKAN MUTU PENDIDIKAN DI SMK PGRI 1 PONOROGO"

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana upaya sekolah memperoleh sertifikasi ISO 9001:2008 dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan di SMK PGRI 1 Ponorogo ?
2. Bagaimana dampak implementasi ISO 9001:2008 terhadap peningkatan mutu pendidikan di SMK PGRI 1 Ponorogo ?
3. Bagaimana menjaga konsistensi mutu pasca memperoleh sertifikasi ISO 9001:2008 di SMK PGRI 1 Ponorogo?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk menjelaskan upaya sekolah memperoleh sertifikasi ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pendidikan di SMK PGRI 1 Ponorogo.
2. Untuk menjelaskan dampak implementasi ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pendidikan di SMK PGRI 1 Ponorogo.
3. Untuk menjelaskan bagaimana menjaga konsistensi mutu pasca memperoleh sertifikasi ISO 9001:2008 di SMK PGRI 1 Ponorogo.

STAIN PONOROGO

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Secara Teoretis

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan khasanah keilmuan dalam melakukan penjaminan mutu eksternal.

2. Secara Praktis

   a. Bagi Sekolah

      Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan gambaran untuk meningkatkan mutu pendidikan dalam mewujudkan sekolah yang unggul.

   b. Bagi Pembaca

      Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan tentang meningkatkan mutu pendidikan.

STAINPONOROGO

BAB II

KAJIAN TERDAHULU DAN KAJIAN TEORI

A. Kajian Terdahulu

Pada kajian terdahulu penulis telah menemukan skripsi dengan judul : Pelaksanaan International Standards Organization (ISO) 9001:2008 Pada SMK Negeri 1 Makale. Ditulis oleh Andrew Paramban di Universitas Hasanudin Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Negara Tahun 2013. Adapun titik temu penelitian Andrew Paramban dengan peneliti adalah sama-sama meneliti tentang ISO 9001:2008, perbedaanya yaitu pada rumusan masalah penelitian yang ditulis oleh Andrew Paramban menekankan pada pelaksanaan ISO 9001 :2008. Sedangkan rumusan masalah penelitian yang peneliti tulis adalah bagaimana upaya sekolah memperoleh sertifikasi ISO 9001:2008 dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan di SMK PGRI 1 Ponorogo, bagaimana dampak implementasi ISO 9001:2008 terhadap peningkatan mutu pendidikan di SMK PGRI 1 Ponorogo, bagaimana menjaga konsistensi mutu pasca memperoleh sertifikasi ISO 9001:2008 di SMK PGRI 1 Ponorogo.

Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Klausul 7.5 Pada Bagian Layanan Repository Tesis Dan Desertasi Di Gedung L5 (Library 5) Perpustakaan Pusat Universitas Gajah Mada Yogyakarta. Ditulis oleh LeniAgusliana program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Budaya, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Tahun 2013. Adapun titik temu

STAIN PONOROGO

penelitian Leni Agusliana dengan penelitiadalah sama-sama meneliti tentang ISO 9001:2008, perbedaanya yaitu penelitian yang ditulis oleh Leni Agusliana menekankan penerapan ISO 9001:2008 pada layanan repository tesis dan disertasi di perpustakaan. Sedangkan penelitian yang peneliti tulis menekankan padabagaimana upaya sekolah memperoleh sertifikasi ISO 9001:2008 dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan di SMK PGRI 1 Ponorogo, bagaimana dampak implementasi ISO 9001:2008 terhadap peningkatan mutu pendidikan di SMK PGRI 1 Ponorogo, bagaimana menjaga konsistensi mutu pasca memperoleh sertifikasi ISO 9001:2008 di SMK PGRI 1 Ponorogo.

Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan di Pondok Pesantren Modern Sahid. Ditulis oleh Kholidatunur Program Studi Manajemen Pendidikan Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Tahun 2011. Adapun titik temu penelitian kholidatunur dengan penelitiadalah sama-sama meneliti tentang ISO 9001:2008, perbedaanya yaitu penelitian yang ditulis oleh Kholidatunur menekankan penerapan ISO 9001:2008 pada layanan pendidikan di Pondok Pesantren Modern Sahid. Sedangkan penelitian yang peneliti tulis menekankan pada bagaimana upaya sekolah memperoleh sertifikasi ISO 9001:2008 dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan di SMK PGRI 1 Ponorogo, bagaimana dampak implementasi ISO 9001:2008 terhadap peningkatan mutu pendidikan di SMK PGRI 1 Ponorogo, bagaimana menjaga

STAIN PONOROGO

konsistensi mutu pasca memperoleh sertifikasi ISO 9001:2008 di SMK PGRI 1 Ponorogo.

Dari ketiga kajian terdahulu di atas, penelitian ini memang sama-sama meneliti tentang ISO 9001:2008, akan tetapi dapat diketahui bahwasannya terdapat perbedaan dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu pada pembahasannya. Penelitian yang diteliti oleh penulis dilihat dari pembahasannya adalah hasil karya sendiri dan sampai saat ini belum ada yang menyamai.

B. Kajian Teori

1. Mutu

a. Pengertian Mutu

Mutu berasal dari bahasa Latin yaitu qualis yang artinya what kind of. Menurut Deming mutu adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar. Mutu menurut Juran ialah kecocokan dengan produk. Mutu menurut Crosby ialah kesesuaian dengan yang diisyaratkan. West-Burnham mengatakan mutu adalah ukuran relatif suatu produk atau jasa sesuai dengan standar mutu desain. Mutu desain meliputi spesifikasi produk atau mutu kesesuaian, yaitu seberapa jauh suatu produk telah memenuhi persyaratan atau spesifikasi mutu yang ditetapkan.[12]

[12] Usman, Manajemen, 477.

STAIN PONOROGO

Menurut Jarome S. Arkaro, mutu adalah sebuah proses terstruktur untuk memperbaiki keluaran yang dihasilkan.[13]

Sedangkan mutu menurut Sallis adalah konsep yang absolut dan relatif. Dalam definisi yang absolut, sesuatu yang bermutu merupakan bagian dari standar yang sangat tinggi yang tidak dapat diungguli. Produk-produk yang bermutu adalah sesuatu yang dibuat dengan sempurna dan dengan biaya yang mahal. Mutu dalam pengertian yang sedemikian lebih tepat disebut dengan high quality atau top quality (mutu tinggi).[14] Sedangkan mutu sebagai konsep yang relatif yaitu memandang mutu bukan sebagai suatu atribut produk atau layanan, tetapi sesuatu yang dianggap berasal dari produk atau layanan tersebut. Mutu merupakan sebuah cara yang menentukan apakah produk terakhir sesuai dengan standar atau belum. Produk atau layanan yang memiliki mutu, dalam konsep relatif tidak harus mahal dan ekslusif.[15]

Tabel 2.1 Perbedaan mutu menurut Deming, Juran, dan Crosby

No.	Aspek	Deming	Juran	Crosby
1.	Definisi	Suatu tingkat yang dapat diprediksi dari keseragaman dan ketergantungan pada biaya yang rendah sesuai pasar.	Kemampuan untuk digunakan (fitness for use)	Sesuai persyaratan

[13] Jarome S. Arcaro, Pendidikan Berbasis Mutu : Prinsip-Prinsip dan Tata Langkah Penerapan, Terj. Yosai Triantara (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2007), 75.
[14]Sallis, Total Quality Management, ter. Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi, 52.
[15]Ibid., 53.

STAIN PONOROGO

2.	Tanggung jawab manajemen senior	94% atas masalah mutu	Kurang dari 20% karena masalah mutu menjadi tanggung jawab pekerja.	100%
3.	Standar prestasi/motivasi	Banyak skala sehingga digunakan statistik untuk mengukur mutu disemua bidang. Kerusakan nol sangat penting.	Menghindari kampanye untuk melakukan pekerjaan secara sempurna.	Kerusakan nol (zero defect)
4.	Pendekatan umum	Mengurangi keanekaragaman dengan perbaikan berkesinambungan dan menghentikan pengawasan missal.	Manusiawi.	Pencegahan bukan penhgawasan.
5.	Kontrol proses statistik (SPC)	Harus digunakan.	Disarankan karena SPC dapat mengakibatkan Total Driven Approach.	Menolak.
6.	Basis perbaikan	Terus-memerus mengurangi penyimpangan.	Pendekatan kelompok, proyek-proyek, menetapkan tujuan.	Proses bukan program, tujuan perbaikan.
Lanjutan tabel				
7.	Kerja sama tim	Partisipasi karyawan dalam membuat keputusan.	Pendekatan tim dan Gugus Kendali Mutu (GKM atau QCC).	Tim perbaikan mutu dan Dewan Mutu
8.	Biaya mutu	Tidak ada optimal terus-menerus.	Mutu tidak gratis (quality	Mutu gratis.

STAIN PONOROGO

			is not free) terdapat batas optimal.	
9.	Pembelian dan barang yang diterima	Pengawasan terlalu lambat. Menggunakan standar mutu yang dapat diterima.	Masalah pembelian merupakan hal yang rumit sehingga diperlukansurvei resmi.	Menyatakan persyaratan, pemasok adalah perluasan.
10.	Penilaian pemasok	Tidak, kritis atas banyaknya sistem.	Ya, tetapi membantu pemasok memperbaiki	-
11.	Hanya satu sumber penyedia	Ya	Tidak, dapat diabaikan untuk meningkatkan daya saing.	-

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas, maka yang disebut mutu ialah produk dan atau jasa yang sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan dan memuaskan pelanggan.[16]

b. Mutu Pendidikan

Dalam konteks pendidikan, pengertian mutu mengacu pada input, proses, output.[17] Hal tersebut juga dinyatakan oleh Kementerian Pendidikan Nasional sebagaimana yang dikutip oleh Mulyasa dalam bukunya Aminatul Zahroh. Input pendidikan merupakan sesuatu yang harus tersedia karena dibutuhkan demi berlangsungnya suatu proses. Proses pendidikan merupakan berubahnya sesuatu menjadi sesuatu yang lain. Sedangkan, output pendidikan merupakan kinerja sekolah,

[16] Usman, Manajemen, 478-479.
[17] Sudarwan Danim, Visi Baru Manajemen Sekolah (Jakarta : Bumi Aksara, 2008), 53.

STAIN PONOROGO

yaitu prestasi sekolah yang dihasilkan dari proses dan perilaku sekolah.[18]

1) Input Pendidikan

Sekolah merupakan organisasi sosial yang menyediakan layanan pembelajaran bagi masyarakat. Input sekolah adalah segala masukan yang dibutuhkan sekolah untuk terjadinya pemrosesan guna mendapatkan output yang diharapkan. Input dikategorikan menjadi 2 yaitu input sumber daya dan input manajemen atau kepemimpinan. Input sumber daya dapat diidentifikasi mulai dari manusia (man), uang (money), material atau bahan-bahan (materials), metode-metode (methods), dan mesin-mesin (machines).[19]

Manusia yang dibutuhkan sebagai masukan bagi proses pendidikan adalah siswa sebagai bahan utama atau bahan mentah (raw input). Untuk menghasilkan manusia seutuhnya diperlukan manusia yang memiliki potensi untuk dididik, dilatih, dibimbing, dan dikembangkan menjadi manusia seutuhya. Untuk itu diperlukan manusia lain yang bertugas sebagi tim sukses untuk membentuk manuia seutuhnya seperti kepala sekolah, guru, tenaga kependidikan dan sebagainya yang merupakan komponen input yang menentukan keberhasilan raw input.[20]

[18] Aminatul Zahroh, Total Quality Manajemen Teori dan Praktik Manajemen untuk Mendongkrak Mutu Pendidikan(Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2014), 28.
[19]Komariah dan Cepi Triatna, Visionary, 2.
[20]Ibid., 3.

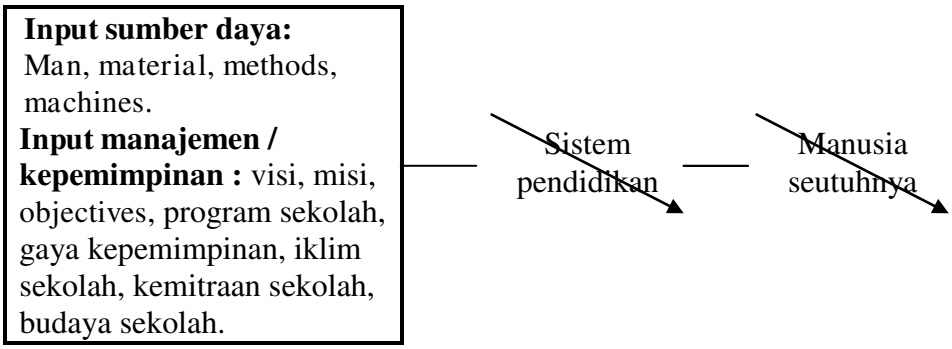
STAIN PONOROGO

Uang (money) merupakan masukan yang melancarkan pemrosesan raw input. Keuangan sekolah berasal dari pemerintah, masyarakat, dan orang tua atau wali murid. Barang-barang atau bahan-bahan (materials) adalah bahan fisik yang diperlukan untuk menunjang terjadinya proses pembelajaran di sekolah. Barang-barang tersebut berupa sarana dan prasarana, alat-alat pendidikan atau media, dan sumber pendidikan. Secara umum disebut dengan site (tanah), building (bangunan), dan equipment (perlengakapan). Metode-metode (methods) dalam pendidikan yaitu cara-cara, teknik, dan strategi yang dikembangkan sekolah dalam melaksanakan proses pendidikan. Mesin-mesin (machines) adalah perangkat yang mendukung terjadinya proses pembelajaran yaitu berupa komputer, radio, televisi, mobil, atau media-media yang menggunakan teknologi.

Input manajemen menurut Hadjisarosa adalah seperangkat tugas (disertai fungsi, kewenangan, tanggung jawab, kewajiban, dan hak), rencana, program, ketentuan-ketentuan (limitasi), untuk menjalankan tugas, pengendalian (tindakan turun tangan), dan kesan positif yang ditanamkan oleh kepala sekolah kepada warga sekolah.[21]

[21]Ibid., 4.

STAIN PONOROGO



Gambar 2.1 Input Sistem pendidikan

Karakteristik Input pendidikan dikatakan bermutu menurut Veithzal Rivai dan Syilviana Murni meliputi hal-hal berikut :

a) Memiliki kebijakan, tujuan, dan sasaran mutu yang jelas.
b) Sumber daya yang tersedia dan siap.
c) Staf yang berkompeten dan berdedikasi tinggi.
d) Memiliki harapan prestasi yang tinggi.
e) Fokus pada pelanggan.[22]

2) Proses Pendidikan

Proses pendidikan merupakan kejadian berubahnya sesuatu menjadi sesuatu yang lain. Sesuatu yang berpengaruh terhadap berlangsungnya proses disebut input, sedangkan sesuatu dari hasil proses disebut output. Dalam pendidikan berskala mikro (tingkat sekolah), proses yang dimaksud meliputi proses pengambilan keputusan, pengelolaan kelembagaan, pengelolaan program, proses belajar mengajar serta proses menitoring dan evaluasi, dengan

[22] Veithzal Rivai dan Sylviana Murni, Education Management Analisis Teori dan Praktik (Jakarta : PT RajaGrafindo Persada, 2009), 156.

STAIN PONOROGO

catatan bahwa proses belajar mengajar memiliki tingkat kepentingan tertinggi dibandingkan dengan proses-proses lainnya.[23]

Proses dikatakan bermutu tinggi apabila pengoordinasian dan penyerasian serta pemaduan input sekolah dilakukan secara harmonis dan terpadu sehingga mampu menciptakan situasi pembelajaran yang menyenangkan, mendorong motivasi dan minat belajar, dan benar-benar mampu memberdayakan peserta didik. Kata memberdayakan mengandung arti bahwa peserta didik tidak sekedar menguasai pengetahuan yang diajarkan akan tetapi pengetahuan tersebut juga telah menjadi muatan nurani peserta didik, dihayati, diamalkan dalam kehidupan sehari-hari, dan yang lebih penting lagi, peserta didik tersebut mampu belajar secara mandiri.[24]

Mutu proses pembelajaran mengandung makna bahwa kemampuan sumber daya sekolah mentransformasikan multi jenis masukan dan situasi untuk mencapai derajat nilai tambah tertentu bagi peserta didik. Hal-hal yang termasuk dalam kerangka mutu proses pendidikan ini adalah derajat kesehatan, keamanan, disiplin, keakraban, saling menghormati, kepuasan dan lain-lain dari subjek selama memberikan dan menerima jasa layanan.[25]

Menurut Veithzal Rivai dan Syilviana Murni, sekolah yang efektif memiliki karakteristik proses sebagai berikut :

a) Proses belajar mengajar yang efektivitasnya tinggi.

[23] Rohiat, Manajemen, 52.
[24] Ibid., 53.
[25] Danim, Visi, 53.

STAIN PONOROGO

b) Kepemimpinan sekolah yang kuat.

c) Lingkungan sekolah yang aman dan tertib.

d) Pengelolaan tenaga pendidikan yang efektif.

e) Sekolah memiliki budaya mutu.

f) Sekolah memiliki teamwork yang kompak, cerdas, dan dinamis.

g) Sekolah memiliki kewenangan atau kemandirian.

h) Partisipasi yang tinggi dari warga sekolah dan masyarakat.

i) Sekolah memiliki keterbukaan manajemen.

j) Sekolah memiliki kemauan untuk berubah.

k) Sekolah melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan.

l) Sekolah dan antisipatif terhadap kebutuhan.

m) Komunikasi yang baik.

n) Sekolah memiliki akuntabilitas.[26]

3) Output Pendidikan

Output sekolah adalah prestasi sekolah yang dihasilkan melalui proses pembelajaran dan manajemen di sekolah. Pada umumnya, output dapat diklasifikasikan menjadi dua, yaitu output berupa prestasi akademik (academic achievement). Output prestasi akademik misalnya Ujian Akhir Nasioanal (UAN), lomba karya ilmiah remaja, cara berpikir (kritis, kreatif divergen, nalar, rasional, induktif, deduktif, dan ilmiah). Output non-akademik, misalnya akhlak atau budi pekerti, dan perilaku sosial yang baik seperti bebas

[26]Veithzal Rivai dan Sylviana Murni, Education, 156.

STAIN PONOROGO

narkoba, kejujuran, kerjasama yang baik, rasa kasih sayang yang tinggi terhadap sesama, solidaritas yang tinggi, toleransi, kedisiplinan, kepramukaan, prestasi olahraga.[27]

Output sekolah secara mudah dapat dikatakan sebagai siswa yang berhasil keluar sebagai pemenang dari ajang pergulatan ilmu yang diakhiri dengan ujian-ujian dan menghasilkan suatu nilai penghargaan, berupa angka-angka nilai. Sebutan bagi penyandangnya, yaitu siswa lulus dengan terpuji atau siswa lulus dengan biasa-biasa saja. Output sekolah memang fokusnya pada siswa, tetapi siswa yang memiliki kompetensi yang dipersyaratkan. Kompetensi itu tidak hanya kompetensi nalar, tetapi juga kompetensi lain yang dipersyaratkan dalam kehidupan, yaitu kompetensi intelektual, agama, sosial-budaya, ekonomi, dan politik.[28]

Hasil pendidikan dikatakan bermutu jika mampu melahirkan akademik dan ekstrakurikuler pada peserta didik yang dinyatakan lulus untuk satu jenjang pendidikan atau menyelesaikan program pembelajaran tertentu. Keunggulan akademik dinyatakan dengan nilai yang dicapai oleh peseta didik.Keunggulan ekstrakurikuler dinyatakan dengan aneka jenis keterampilan diperoleh siswa mengikuti program ekstrakurikuler.

Mutu sebuah sekolah juga dapat dilihat dari tertib administrasinya. Salah satu bentuk tertib administrasi adalah adanya

[27] Rohiat, Manajemen, 58.
[28]Komariah dan Cepi Triatna, Visionary, 6.

STAIN PONOROGO

mekanisme kerja yang efektif dan efisian, baik secara vertical maupun horinzontal. Dilihat dari perspektif operasional, manajemen sekolah dikatakan bermutu jika sumber daya manusianya bekerja secara efektif dan efisien. Mereka bekerja bukan karena ada beban atau diawasi secara ketat. Proses pekerjaannya pun dilakukan benar dari awal, bukan mengatasi aneka masalah yang timbul secara rutin karena kekeliruan yang tidak disengaja.[29]

c. Karakteristik Mutu Pendidikan

Kedewasaan dalam bekerja menjadi ciri lain dari manajemen sekolah yang bermutu. Tenaga akademik dan staf administratif bekerja bukan karena diancam, diawasi, atau diperintah oleh pimpinan atau atasannya. Mereka bekerja karena memiliki rasa tanggung jawab akan tugas pokok dan fungsinya. Sikap mental (mind set) tenaga kependidikan di sekolah menjadi prasyarat bagi upaya meningkatkan mutu.[30] Mutu memiliki 13 karakteristik sebagai berikut :[31]

1) Kinerja (performa), berkaitan dengan aspek fungsional sekolah. misalnya, kinerja guru dalam mengajar baik, memberikan penjelasan menyakinkan, sehat dan rajin mengajar, dan menyiapkan bahan pelajaran lengkap. Pelayanan administratif dan edukatif sekolah baik yang ditandai hasil belajar tinggi,

[29] Danim, Visi, 54.
[30] Ibid., 54.
[31] Usman, Manajemen, 480-482.

STAIN PONOROGO

lulusannya banyak, putus sekolah sedikit, dan yang lulus tepat waktu banyak.

2) Waktu wajar (timeliness), selesai dengan waktu yang wajar. Misalnya, memulai dan mengakhiri pelajaran tepat waktu.
3) Keandalan (reliability), usia pelayanan prima bertahan lama. Misalnya, pelayanan prima yang diberikan sekolah bertahan dari tahun ke tahun, mutu sekolah tetap bertahan dari tahun ke tahun.
4) Daya tahan (durability), yaitu tahan banting. Misalnya, meskipun krisis moneter sekolah tetap bertahan tidak tutup. Siswa dan guru tidak putus asa dan selalu sehat.
5) Indah (aestetics), misalnya eksterior dan interior sekolah ditata menarik. Guru-guru membuat media pendidikan yang menarik. Warga sekolah berpenampilan rapi.
6) Hubungan manusiawi (personal interface), menjunjung tinggi nilai-nilai moral dan profesionalisme. Misalnya, warga sekolah saling menghormati baik warga intern maupun ekstern sekolah, demokratis, dan menghargai profesionalisme.
7) Mudah penggunaanya (easy of use), sarana dan prasarana dipakai. Misalnya, aturan-aturan sekolah mudah diterapkan. Buku-buku perpustakaan mudah dipinjam dan dikembalikan tepat waktu.

STAIN PONOROGO

8) Bentuk khusus (feature), keunggukan tertentu. Misalnya, sekolah unggul dengan hampir semua lulusannya diterima di universitas bermutu.

9) Standar tertentu (conformance to specification), memenuhi standar tertentu. Misalnya, sekolah sudah memenuhi standar pelayanan minimal (SPM), sekolah sudah memenuhi standar minimal ujian nasional atau sekolah sudah memenuhi ISO 9001.

10) Konsistensi (consistency), keajegan, konstan, atau stabil. Misalnya, mutu sekolah dari dahulu sampai sekarang tidak menurun seperti harus mengontrol nilai siswa-siswinya. Warga sekolah konsisten antara perkataan dengan perbuatan.

11) Seragam (uniformity), tidak variasi, tidak tercampur. Misalnya, sekolah menyeragamkan pakaian sekolah dan pakaian dinas. Sekolah melaksanakan aturan, tidak pandang bulu atau pilih kasih.

12) Mampu melayani (serviceability), mampu memberikan pelayanan prima. Misalnya, sekolah menyediakan kotak saran dan saran-saran yang masuk mampu dipenuhi dengan sebaik-baiknya. Sekolah mampu memberikan pelayanan primanya kepada pelanggan sekolah sehingga semua pelanggan merasa puas.

13) Ketepatan (accuracy), ketepatan dalam pelayanan. Misalnya, sekolah mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang

STAIN PONOROGO

diinginkan pelanggan sekolah, guru-guru tidak salah dalam menilai siswa-siswanya.

Sebenarnya banyak sekali aspek yang turut menentukan mutu pendidikan di sekolah. Edward Sallis mengemukakan bahwa yang menentukan mutu pendidikan mencakup aspek-aspek berikut "well-mainted building, outstanding teacher, high moral value, excellent examination results, specialization, the support of parents, business adn local community, plentiful resources, the application of the leatest technology, strong and purposeful leadership, the care and concern for pupils and students, a well balanced curriculum, or some combination of these factors".

Yang menentukan mutu pendidikan mencakup aspek-aspek sebagai berikut, pembinaan yang terpelihara / berkelanjutan, guru yang liuar biasa, nilai-nilai moral yang luhur, hasil ujian yang gemilang, pengkhususan, dukungan orang tua, komunitas bisnis, dan komunitas lokal, sumber daya yang berlimpah, penerapan teknolgi yang mutakhir, kepemimpinan yang tangguh dan berarah tujuan, kepedulian dan perhatian pada anak didik, kurikulum yang seimbang, atau kombinasi dari faktor-faktor tersebut.[32]

[32] Eti Rochaety dkk, Sistem Informasi Manajemen Pendidikan (Jakarta : Bumi Aksara, 2008), 124.

STAIN PONOROGO

d. Total Quality Manajemen dalam Pendidikan

1) Perbaikan Mutu Terus-Menerus

Total Quality Management (TQM) adalah sebuah pendekatan praktis, namun strategis dalam menjalankan roda organisasi yang memfokuskan diri pada kebutuhan pelanggan dan klienya.[33] Istilah TQM di Indonesia adalah Manajemen Mutu Terpadu (MMT). Manajemen Mutu Terpadu (MMT) menurut menurut Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana ialah suatu pendekatan dalam usaha memaksimalkan daya saing melalui perbaikan terus-menerus atas jasa, manusia, produk, dan lingkungan. Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan (MMTP) menurut West-Burnham ialah semua fungsi dari organisasi sekolah kedalam falsafah holistis yang dibangun berdasarkan konsep mutu, kerja tim, produktivitas, dan prestasi serta kepuasan pelanggan.[34]

a) Kaizen

Jepang memiliki satu kata yang menjelaskan pendekatan perbaikan terus-menerus yaitu kaizen.Terjemahan bebas dari istilah ini adalah perbaikan sedikit demi sedikit (step by step improvement). Esensi kaizen adalah proyek kecil yang berupaya untuk membangun kesuksesan dan kepercayaan diri, dan mengembangkan dasar peningkatan selanjutnya.[35]

[33] Sallis, Total, 76.
[34] Usman, Manajemen, 458-459.
[35] Sallis, Total, 77.

STAIN PONOROGO

b) Perubahan Budaya Sekolah

Peningkatan yang berkelanjutan sebagai bagian dari mutu total di sekolah benar-benar penting, karena ia mengharapkan setiap orang untuk belajar dan ikut serta bersama anggota dewan sekolah, administrasi, orang tua, komunitas, guru, pembantu sekolah, penjaga sekolah, personel pendukung, setiap orang.[36]

Total Quality Management memerlukan perubahan kultur. Perubahan kultur tidak hanya bicara tentang merubah perilaku staf, tapi juga memerlukan perubahan dalam metode mengarahkan sebuah institusi. Perubahan metode tersebut ditandai dengan sebuah pemahaman bahwa orang menghasilkan mutu.Ada dua hal penting untuk menghasilkan mutu.

Pertama, staf membutuhkan sebuah lingkungan yang cocok untuk bekerja. Mereka membutuhkan alat-alat ketrampilan dan mereka harus bekerja dengan sistem dan prosedur yang sederhana dan membantu pekerjaan mereka. Kedua,untuk melakukan pekerjaan dengan baik, staf memerlukan lingkungan yang mendukung dan menghargai kesuksesan dan prastasi yang mereka raih. Mereka memerlukan pemimpin yang menghargai prestasi mereka dan membimbing mereka untuk meraih sukses yang lebih besar. Motivasi untuk

[36]Veithzal Rivai dan Sylviana Murni, Education, 501.

STAIN PONOROGO

melakukan pekerjaan yang baik adalah hasil dari sebuah gaya kepemimpinan dan dari atmosfir lingkungan yang dapat meningkatkan kepercayaan diri serta memberdayakan setiap individu di dalamnya.[37]

c) Menjaga Hubungan dengan Pelanggan

Misi utama dari sebuah institusi TQM adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Akan tetapi, fokus terhadap pelanggan saja bukan berarti telah memenuhi tuntutan dan persyaratan mutu terpadu. Organisasi TQM memerlukan strategi yang berjalan untuk memenuhi keperluan pelanggan.[38]

Pendidikan menghadapi tantangan yang cukup besar dalam hubungannya dengan pelanggan eksternal. Sebagian besar pelanggan pada mulanya tidak menerima informasi yang cukup tentang layanan yang ditawarkan dan hal apa yang mengindikasikan mutunya. Selain itu, harapan-harapan para pelanggan sangat beraneka dan kadangkala bertentangan satu sama lainnya. Untuk mengatasi beberapa masalah tersebut, diperlukan adanya suatu motivasi terhadap para pelajar dan staf yang melayani mereka. Hal terpenting lainnya adalah

[37] Sallis, Total, 79-80.
[38] Ibid., 82.

STAIN PONOROGO

memperjelas apa yang ditawarkan institusi dan apa yang diharapkan pelajar.[39]

2. Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan

a. Konsep Penjaminan Mutu Pendidikan

Penjaminan mutu (quality assurance) adalah istilah umum yang digunakan sebagai kata lain untuk semua bentuk kegiatan monitoring, evaluasi, atau kajian (review) mutu. Kegiatan penjaminan mutu tertuju pada proses untuk membangun kepercayaan dengan cara melakukan pemenuhan persyaratan atau standar minimum pada komponen input, komponen proses, dan hasil sesuai dengan yang diharapkan stakeholder. Lebih lanjut dinyatakan bahwa penjaminan mutu memiliki dua bentuk, yaitu pertama dalam bentuk desain kegiatan proses perbaikan dan pengembangan mutu secara berkelanjutan (continous quality improvement), kedua dalam bentuk budaya mutu (quality culture) yang mengandung tata nilai (value) yang menjadi keyakinan stake holders pendidikan dan prinsip atau asas-asas yang dianutnya.[40]

Secara kelembagaan, sistem penjaminan mutu pendidikan diposisikan sebagai bagian dari keseluruhan fungsi manajemen pendidikan.Sistem penjaminan mutu pendidikan sebagai salah satu fungsi manajemen pendidikan mengemban tugas dan tanggung jawab dalam mengukur dan menilai pemenuhan standar mutu

[39]Ibid., 83.
[40] Nanang Fattah, Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2013), 2.

STAIN PONOROGO

sebagaimana yang telah ditetapkan dalam kebijakan atau regulasi. Sistem penjaminan mutu pendidikan dalam kegiatannya fokus terhadap peningkatan mutu secara berkelanjutan dengan cara mengukur dan menilai mutu sistem pendidikan, kinerja mutu pendidikan, dan mutu program studi.[41]

b. Standar Acuan Mutu dan Evaluasi Mutu Pendidikan

Pengukuran ketercapaian standar acuan dan evaluasi mutu pendidikan dilakukan terhadap satuan atau program pendidikan melalui :

1) Akreditasi

Akreditasi merupakan salah satu pengukuran ketercapaian standar acuan mutu pendidikan yang dilakukan secara eksternal oleh Badan Akreditasi Nasional Satuan / program pendidikan atau madrasah (BAN S/M) dan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN PT).Pengukuran dilakukan secara berkala untuk mengetahui pencapaian standar acuan mutu satuan atau program pendidikan. Pemeringkatan akreditasi dilakukan jika hasil akreditasi memenuhi kriteria status sebagai berikut :

a) Peringkat akreditasi A, satuan / program pendidikan termasuk kategori sangat baik.

[41] Ibid,. 3.

STAIPONOROGO

b) Peringkat akreditasi B, satuan / program pendidikan termasuk kategori baik.

c) Peringkat akreditasi C, satuan / program pendidikan termasuk kategori cukup baik.[42]

2) Sertifikasi

Sertifikasi dalam hal ini sertifikasi pendidik, merupakan pengukuran yang dilakukan untuk mengetahui pencapaian standar mutu acuan terkait dengan standar pendidik. Sertifikasi adalah proses pemberian sertifikat bagi pendidik. Sertifikat pendidik adalah bukti formal sebagai pengakuan yang diberikan kepada pendidik dengan kategori lulus dan tidak lulus. Pendidik yang lulus artinya pendidik tersebut telah memenuhi standar nasional pendidikan. Sementara kategori tidak lulus, artinya pendidik tersebut belum memenuhi standar nasional pendidikan.Data yang diperoleh dari hasil pengukuran sertifikasi adalah kompetensi dan kualifikasi pendidik.[43]

3) Ujian Nasional

Ujian Nasional merupakan pengukuran ketercapaian standar acuan mutu pendidikan terkait dengan pencapaian standar kompetensi lulusan. Pengukuran tersebut akan menghasilkan tingkat kelulusan peserta didik secara nasional.

[42]Ibid., 30.
[43]Ibid., 31.

STAIN PONOROGO

Data yang diperoleh pada pengukuran ini adalah data kinerja dan prestasi peserta didik.

4) Penjaminan Mutu dengan International Standards organization (ISO) 9000

International Standards Organization (ISO) 9000 adalah suatu sistem terpadu untuk mengoptimalkan efektivitas mutu suatu perusahaan dengan menciptakan sebuah kerangka kerja untuk peningkatan atau perbaikan secara berkesinambungan. Sistem manajemen kualitas formal yang berlaku secara internasional adalah sistem manajemen kualitas ISO 9000.[44]

Mutu dibangun dalam setiap tahap dari perencanaan hingga pengadaan bahan, produksi, pemasaran, dan distribusi melalui sebuah sistem manajemen yang teliti dan formal untuk menjamin kesesuaian produk atau layanan dengan spesifikasinya.Tujuannya adalah memproduksi hasil konsisten yang sesuai dengan tujuan.Apabila sistem mutu disesuaikan dengan ISO 9000, maka seluruh aktivitas produksi barang atau layanan memerlukan prosedur terndokumentasikan.Sebagai contoh, pendidikan memerlukan pendokumentasian setiap aktivitas menyangkut penyampaian programnya, termasuk seleksi, wawancara, induksi, disiplin, penilaian, catatan prestasi, nasehat dan bimbingan, dan seterusnya. International Standards

[44] M. N. Nasution, Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality management) (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2005), 299-300.

STAIN PONOROGO

Organization (ISO) 9000 menetapkan sebuah disiplin bagi mereka yang siap menggunakannya. Melaksanakan sebuah sistem memang bukan sebuah hal yang mudah. Melaksanakan sebuah sistem membutuhkan sebuah investasi sumber daya dan waktu para staf.Setiap orang dalam institusi perlu memahami implikasi sistem tersebut dan menjalankan prosedur yang telah ditetapkan.[45]

Perlu diketahui, bahwa ISO 9000 bukan merupakan suatu standar produk, karena ISO 9000 tidak memuat persyaratan spesifik yang harus dipenuhi oleh produk (barang atau jasa). ISO merupakan standar sistem manajemen kualitas internasional, karena ISO 9000 memuat persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh sistem manajemen dalam menghasilkan suatu produk. Karena ISO 9000 bukan merupakan standar produk, maka apabila suatu perusahaan memperoleh pengakuan berupa sertifikat ISO 9000, nama ISO 9000 tidak boleh dicantumkan pada papan nama perusahaan, kepala surat perusahaan, dan lain-lain asalkan bukan pada produk yang dibuat oleh perusahaan tersebut.[46]

[45] Sallis, Total, 124.
[46] Nasution, Manajemen, 301.

c. Standar Nasional Pendidikan

1) Pengertian Standar Nasional Pendidikan

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia standar berarti ukuran tertentu yang dipakai sebagai patokan.[47] Nasional adalah bersifat kebangsaan, berkenaan, atau berasal dari bangsa sendiri, meliputi suatu bangsa.[48]

Ki Hajar Dewantara sang tokoh pendidikan Nasional pendidikan yaitu usaha yang dilakukan dengan penuh keinsyafan yang ditunjukkan untuk keselamatan dan kebahagiaan manusia.[49] Al-Syaibani menjelaskan bahwa pendidikan adalah mengubah tingkah laku individu dalam mengubah hal pribadinya sebagai bagian dari kehidupan masyarakat dan kehidupan alam sekitarnya.[50] Jadi standar nasional pendidikan adalah kriteria minimal tentang sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia.[51]

2) Lingkup Standar Nasional Pendidikan

Untuk mewujudkan cita-cita Negara, pemerintah menetapka delapan standar nasional pendidikan Indonesia yang menjadi pedoman pendidik dan tenaga kependidikan untuk

[47] Tim Penyusunan Kamus, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta : Balai Pustaka, 1989)
[48] Ibid.,
[49] Abuddin Nata, Filsafat Pendidikan Islam (Jakarta : Gaya Media Pratama, 2005), 10.
[50] Omar Muhammad al-Toumy Al-Syabani, Filsfat Pendidikan Islam.Terj. Hasan Langgulung (Jakarta : Bulan Bintang, 1979), 399.
[51] Khairuddin dkk, Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) Konsep dan Implementasinya di Madrasah (Semarang : Madrasah Development Center (MDC) Pilar Media Jateng, 2007), 271.

STAIN PONOROGO

mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa. Kedelapan lingkup standar nasional pendidikan itu meliputi sebagai berikut :

a) Standar Isi

Standar isi adalah ruang lingkup materi dan tingkat kompetensi yang dituangkan dalam kriteria tentang kompetensi tamatan, kompetensi bahan kajian, kompetensi mata pelajaran, dan silabus pembelajaranyang harus dipenuhi oleh peserta didik pada jenjang dan jenis pendidikan tertentu.[52]

Standar isi mencakup lingkup materi dan tingkat kompetensi untuk mencapai kompetensi lulusan pada jenjang dan jenis pendidikan tertentu.Standar isi tersebut memuat kerangka dasar dan struktur kurikulum, beban belajar, kurikulum tingkat satuan pendidikan, dan kalender pendidikan / akademik.Dan standar isi disusun tentu saja sesuai dengan Standar Kompetensi Lulusan (SKL).

b) Standar Kompetensi Lulusan

Standar kompetensi lulusan adalah kriteria mengenai kualifikasi kemampuan lulusan yang mencakup sikap,

[52]Permendiknas Nomor 22 Tahun 2006 tentang Standar Isi untuk Satuan Pendidikan dasar dan Menengah.

STAIN PONOROGO

pengetahuan, dan keterampilan.[53] Standar kompetensi lulusan terdiri atas kriteria kualifikasi kemampuan peerta didik yang diharapkan dapat dicapai setelah menyelesaikan belajarnya di satuan pendidikan pada jenjang pendidikan dasar dan menengah.

c) Standar Proses

Standar proses adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan pelaksanaan pembelajaran pada satu satuan pendidikan untuk mencapai standar kompetensi lulusan.[54]

Dari pengertian di atas ada beberapa hal yang perlu digaris bawahi pertama, standar nasional pendidikan yang berarti standar ini berlaku untuk setiap lembaga pendidikan formal pada jenjang pendidikan tertentu dimanapun pendidikan itu berada secara nasional.[55] Dengan demikian seluruh sekolah seharusnya melaksanakan proses pembelajaran seperti yang dirumuskan dalam standar proses pendidikan ini.

Kedua, standar proses pendidikan berkaitan dengan pelaksanaan pembelajaran, yang berarti dalam standar proses

[53]Permendikbud Nomor 54 Tahun 2013 tentang Standar Kompetensi Lulusan untuk Satuan Pendidikan Dasar dan Menengah.
[54] Permendiknas Nomor 41 Tahun 2007 tentang Standar Proses untuk Satuan Pendidikan Dasar dan Menengah.
[55] Wina Sanjaya, Strategi Pembeajaran Berorientasi Standar Proses Pendidikan (Jakarta : Kencana, 2001), 4.

STAIN PONOROGO

pendidikan berisi tentang bagaimana seharusnya proses pembelajaran berlangsung.[56] Dengan demikian, standar proses pendidikan tersebut bisa dijadikan pedoman bagi guru dalam pengelolaan pembelajaran.

Ketiga, standar proses pendidikan diarahkan untuk mencapai standar kompetensi lulusan.[57] Dengan demikian standar kompetensi lulusan merupakan sumber atau rujukan utama dalm menentukan standar proses pendidikan.

d) Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan

Standar pendidik dan tenaga kependidikan adalah kriteria pendidikan prajabatan dan kelayakan maupun mental, serta pendidikan dalam jabatan.[58] Standar pendidik akan menentukan kualifikasi setiap guru sebagai tenaga profesional yang dapat menunjang keberhasilan tujuan pencapaian pendidikan. Dengan demikian jabatan guru hanya dapat dipegang oleh orang yang telah memiliki kualifikasi tertentu.

e) Standar Sarana dan Prasarana

Standar sarana dan prasarana adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan kriteria minimal ruang belajar, tempah berolahraga, tempat beribadah,

[56] Ibid., 4.
[57] Ibid., 4.
[58] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, 3.

STAIN PONOROGO

peerpustakaan, laboratorium, bengkel kerja, tempat bermain, tempat kreasi dan berekreasi serta sumber belajar lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran, termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.[59] Standar sarana merupakan standar yang cukup penting karena standar proses pendidikan hanya mungkin dapat dilakukan manakala ada standar sarana yang memadahi.

f) Standar Pengelolaan

Standar pengelolaan adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan kegiatan pendidikan pada tingkat satuan pendidikan, kabupaten / kota, provinsi, atau nasional agar tercapai efesien dan efektivitas penyelenggaraan pendidikan.[60]

g) Standar Pembiayaan

Standar pembiayaan adalah standar yang mengatur komponen dan besarnya biaya operasi satuan pendidikan yang berlaku selama satu tahun.[61]

h) Standar Penilaian Pendidikan

Standar penilaian pendidikan adalah standar nasional pendidikan yang berkaitan dengan mekanisme, prosedur, dan instrumen penilaian hasil belajar peserta didik.[62]

[59] Ibid., 3.
[60] Ibid., 3.
[61] Ibid., 3.

STAIN PONOROGO

3. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001

a. Pengertian ISO 9001:2008

ISO 9000 merupakan suatu seri dari standar-standar internasional untuk sistem manajemen kualitas, yang menspesifikasikan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen mutu dengan tujuan untuk menjamin bahwa pemasok (perusahaan) akan menyerahkan barang dan atau jasa yang memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan.[63]

Sistem manajemen mutu ISO 9000, merupakan bagian seri sistem manajemen mutu ISO 9001, 9002, 9003 dan 9004.Sistem manajemen mutu ISO 9000 sebagai petunjuk menuju pada keseluruhan seri sistem manajemen mutu.Sistem manajemen mutu ISO 9001 sebagai sistem manajemen mutu paling komprehensif. Berlaku bagi desain dan pengembangan, produksi pemberian layanan kepada pelanggan, melalui panduan bagaimana proses produksi.[64] Adapun tulisan 2008 menunjukkan tahun revisi maka yang dimaksud ISO 9001:2008 adalah sistem manajemen mutu ISO 9001, hasil revisi tahun 2008.

Awalnya, sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 hanya diterapkan dalam dunia industri manufaktur.Namun, kemudian dunia pendidikan juga merasa perlu untuk mengimplementasikannya.Pada

[62]Ibid., 3.
[63]Ibid., 300.
[64] Sobana, Tips, 10.

STAIN PONOROGO

tanggal 23 Desember 2008, Badan Standar Nasional menerbitkan persyaratan sistem manajemen mutu ISO 9001 berdasarkan Standar Nasional Indonesia.Sehingga jika semula masyarakat mengenal sistem manajemen mutu ISO 9001:2000, kini berubah menjadi sistem manajemen mutu 9001:2008.[65]

Adapun perbedaan antara versi 2000 dengan 2008, secara signifikan lebih menekankan pada efektivitas proses yang dilaksanakan dalam organisasi atau lembaga tersebut. Jika versi 2000 mengatakan harus dilakukan corrective dan preventive action, maka versi 2008 menetapkan bahwa proses corrective dan preventive action yang dilakukan harus secara efektif berdampak positif pada perubahan yang terjadi dalam organisasi atau lembaga.[66]

b. Persyaratan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001

Sejalan dengan perkembangannya SMM ISO 9001 yang semula lebih dikenal dengan SMM ISO 9001:2000, berubah menjadi SMM ISO 9001:2008. Ada delapan persyaratan SMM ISO 9001 yang saling berkaitan.[67] Persyaratan tersebut adalah :[68]

STAIN PONOROGO

[65]Ibid., 12.
[66] S. Soimatul Ula, Buku Pintar Teori-Teori Manajemen Pendidikan Efektif (Jogjakarta : Berlian, 2013), 125.
[67] Sobana, Tips Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001, 22.
[68] Vincen Gaspersz, All-in-One Bundle of ISO (Jakarta : Gramedia Pustaka, 2013), 36-38.

Tabel 2. 2 Delapan Persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001

Kode	Keterangan
1	RUANG LINGKUP 1.1.Umum 1.2. Aplikasi
2	ACUAN NORMATIF
3	ISTILAH DAN DEFINISI
4	SISTEM MANAJEMEN MUTU 3.1. Persyaratan Umum 3.2. Persyaratan Dokumentasi 3.2.1. Umum 3.2.2. Panduan Mutu 3.2.3. Pengendalian Dokumen 3.2.4. Pengendalian Rekaman
5	TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN 5.1. Komitmen Manajemen 5.2. Fokus Pelanggan 5.3. Kebijakan Mutu 5.4. Perencanaan Mutu 5.4.1. Sasaran Mutu 5.4.2. Perencanaan Sistem Manajemen Mutu 5.5. Tanggung Jawab, Wewenang Dan Komunikasi 5.5.1. Tanggung Jawab Dan Wewenag 5.5.2. Wakil Manajemen 5.5.3. Komunikasi Internal 5.6. Tinjauan Manajemen 5.6.1. Umum 5.6.2. Masukan Untuk Tinjauan Manajemen 5.6.3. Keluaran dari Tinjauan Manajemen
6	MANAJEMEN SUMBER DAYA 1.1. Penyediaan Sumber Daya 1.2. Sumber Daya Manusia 6.2.1 Umum 6.2.2 Kompetensi, Pelatihan Dan Kepedulian 1.3. Infrastruktur 1.4. Lingkungan Kerja
7	REALISASI PRODUK 7.1. Perencanaan realisasi produk 7.2. Proses yang berkaitan dengan pelanggan 7.2.1. Persyaratan yang berkaitan dengan produk 7.2.2. Persyaratan yang berkaitan dengan pelanggan 7.2.3. Komunikasi pelanggan

STAIN PONOROGO

	7.3. Desain dan pengembangan 7.3.1. Perencanaan desain dan pengembangan 7.3.2. Masukan desain dan pengembangan 7.3.3. Keluaran desain dan pengembangan 7.3.4. Tinjauan desain dan pengembangan 7.3.5. Verivikasi desain dan pengembangan 7.3.6. Validasi desain dan pengembangan 7.3.7.Pengendalian perubahan desain dan pengembangan 7.4. Pembelian 7.4.1 proses pembelian 7.4.2. Informasi pembelian 7.4.3. Verifikasi produk yang dibeli 7.5. Produksi dan penyediaan jasa 7.5.1. Pengendalian produksi dan penyediaan jasa 7.5.2. Validasi proses produksi dan penyediaan jasa 7.5.3. Identifikasi dan kemampuan telusur 7.5.4. Hak milik pelanggan 7.5.5. Preservasi produk 7.6. Pengendalian sarana pemantauan dan pengukuran
8	PENGUKURAN ANALISIS PERBAIKAN 8.1. Umum 8.2. Pemantauan dan pengukuran 8.2.1. Kepuasan pelanggan 8.2.2. Audit internal 8.2.3. Pemantauan dan pengukuran proses 8.2.4. Pemantauan dan pengukuran produk 8.3. Pengendalian produk tidak sesuai 8.4. Analisis data 8.5. Perbaikan 8.5.1. Perbaikan berkesinambungan 8.5.2. Tindakan korektif 8.5.3. Tindakan pencegahan

Di dalam ISO 9001:2008 yang menjadi persyaratan adalah pasal 4 : sistem manajemen mutu, pasal 5 : tanggung jawab manajemen, pasal 6 : manajemen sumber daya, pasal 7 : realisasi produk, pasal 8 : pengukuran, analisa dan perbaikan. Jadi suatu

STAIN PONOROGO

perusahaan jika ingin menerapkan ISO 9001 harus memenuhi kelima pasal tersebut.[69]

c. Prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001

Sistem manajemen kualitas Internasional ISO 9001 disusun berlandaskan pada delapan prinsip manajemen kualitas. Delapan prinsip manajemen kualitas yang menjadi landasan penyusunan ISO 9001 adalah :[70]

1) Fokus pelanggan

Organisasi tergantung pada pelanggan mereka, oleh karena itu manajemen organisasi harus memahami kebutuhan pelanggan sekarang dan akan datang, harus memenuhi kebutuhan pelanggan dan giat berusaha melebihi ekspektasi pelanggan.

2) Kepemimpinan

Pemimpin organisasi menetapkan kesatuan tujuan dan arah dari organisasi.Mereka harus menciptakan dan memelihara lingkungan internal agar orang-orang dapat menjadi terlibat secara penuh dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi.

3) Keterlibatan Orang

Artinya semua personil yang berada dalam institusi secara bersama-sama menjalankan pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

[69]Ibid., 39.
[70]Ibid., 14-20.

STAIN PONOROGO

4) Pendekatan Proses

Suatu hasil yang diinginkan akan tercapai secara lebih efisien, apabila aktivitas dan sumber-sumber daya yang berkaitan dikelola sebagai suatu proses. Suatu proses dapat didefinisikan sebagai integrasi sekuensial dari orang, material, metode, peralatan dalam suatu lingkungan guna menghasilkan nilai tambah output bagi pelanggan.

5) Pendekatan Sistem terhadap Manajemen

Pengidentifikasian, pemahaman, dan pengelolaan, dari proses-proses yang saling berkaitan sebagai suatu sistem, akan memberikan kontribusi pada efektivitas dan efesiensi organisasi dalam mencapai tujuan-tujuannya.

6) Peningkatan Terus-Menerus

Peningkatan terus-menerus dari kinerja organisasi secara keseluruhan harus menjadi tujuan tetap dari organisasi. Peningkatan terus-menerus didefinisikan sebagai suatu proses yang berfokus pada upaya terus-menerus meningkatkan efektivitas atau efisiensi organisasi untuk memenuhi kebijakan dan tujuan dari organisasi itu.

7) Pendekatan Faktual dalam Pembuatan Keputusan

Keputusan yang efektif adalah berdasarkan pada analisis data dan informasi untuk menghilangkan akar penyebab masalah, sehingga masalah-masalah kualitas dapat terselesaikan secara

STAIN PONOROGO

efektif dan efisien.Keputusan manajemen organisasi, seyogyanya ditujukan untuk meningkatkan kinerja organisasi dan efektivitas implementasi sistem manajemen mutu.

8) Hubungan Pemasok yang Saling Menguntungkan

Tidak ada suatu institusi yang dalam melaksanakan pekerjaannya tanpa membutuhkan pihak lain. Kebutuhan barang pada suatu institusi memerlukan institusi lain sebagai pemasok.[71]

d. Prosedur Sistem Manajemen Mutu ISO 9001

Penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 tidaklah semudah membalikkan telapak tangan, ada banyak hal yang perlu dipersiapkan serta dipahami oleh seluruh lapisan dan personil dalam lembaga pendidikan. Berikut tahap-tahap dan langkah dalam menerapkan ISO 9001 :

1) Tahap Sertifikasi

a) Langkah Persiapan

(1) Orientasi Kelembagaan

Langkah awal bagi instansi yang akan menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001, dengan memastikan bahwa instansi tersebut memiliki kelengkapan dokumen kelembagaan seperti : dasar hukum organisasi, perkembangan organisasi, dan dokumen-dokumen sebagai landasan operasionalisasi kelembagaan.

[71] Ula, Buku Pintar, 129.

STAIN PONOROGO

(2) Keputusan Mengadopsi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001

Untuk mengadopsi manajemen mutu harus memperhatikan delapan prinsip manajemen mutu yaitu fokus pelanggan, komitmen pimpinan puncak, keterlibatan semua pihak, pendekatan fakta, pendekatan proses, pendekatan sistem, keterlibatan pemasok, dan peningkatan terus-menerus (improvement).[72]

(3) Pembentukan Tim Inti

Untuk optimalisasi penerapan ISO 9001, instansi harus menetapkan tim inti sebagai pelaksana teknis operasional, melalui surat keputusn tentang susunan personalia organisasi pengelola ISO 9001. Susunan personalia disesuaikan dengan kondisi instansi yang bersangkutan.

Pada dasarnya tim inti tersebut adalah top management selaku penanggung jawab dalam penerapan ISO di lingkungan instansi yang bersangkutan; Management Representative (MR) sebagai sekretaris atau kepala bagian tata usaha yang ditunjuk sebagai penanggung jawab pelaksanaan ISO 9001 di lingkungan instansi tersebut, bertanggung jawab langsung kepada top

[72] Sobana, Tips, 48.

STAIN PONOROGO

management; wakil MR bertugas sebagai pelaksana teknis implementasi ISO dan bertanggung jawab kepada MR; sekretaris MR bertugas membantu kelancaran tugas administratit MR dan bertanggung jawab langsung kepada MR; pusat pengendalian dokumen yang bertugas mengendalikan dokumen, menyimpan, mendistribusikan, dan memelihara dokumen; audit panel bertugas melakukan audit mutu internal yang bertanggung jawab kepada top management melalui MR; pengembang sistem manajemen mutu bertugas menindaklanjuti rekomendasi top management dan mengembangkan sistem manajemen mutu ISO sesuai dengan dinamika internal atau eksternal; pengendali mutu bertugas melaksanakan pengendalian mutu pada unti kerjanya.[73]

Susunan personalia pengelola sistem manajemen mutu ISO 9001 ditetapkan setiap tahun sekali melalui keputusan kepala instansi yang bersangkutan.Personil-personil tersebut berkewajiban menjalankan tugas fungsinya serta melaporkan pelaksanaan tugasnya pada pelaksanaan kegiatan Rapat Tinjauan Manajemen (RTM).

[73]Ibid., 49.

STAIN PONOROGO

(4) Penyusunan Program Kerja

Program kerja disusun oleh tim inti untuk dijadikan panduan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001. Program kerja disesuaikan dengan tahapan-tahapan pengenalan, implementasi, sertifikasi dan pemeliharaan.

(5) Identifikasi Dokumen Standar

Dokumen terdiri atas Dokemen Standar Eksternal (DSE) dan Dokumen Standar Internal (DSI).DSE merupakan dokumen yang diterima dari pihak luar, diperlukan instansi untuk melaksanakan kegiatan dalam penerapan ISO 9001.Sedangkan DSI merupakan dokumen yang diterbitkan oleh instansi yang bersangkutan untuk operasionalisasi di lapangan.

(6) Pelatihan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001

Pelatihan dilakukan terhadap tim inti dan personil kunci dilingkungan instansi. Pelatihan berisikan materi umum tentang pemahaman ISO 9001dan materi khusus sesuai substansi tugas masing-masing anggota tim inti. Materi umum diberikan kepada semua anggota tim inti, sedangkan materi substantif diberikan kepada mereka yang bertugas sebagai pengendali dokumen, auditor,

STAIN PONOROGO

pengendali mutu dan pengembang sistem manajemen mutu.[74]

(7) Penyusunan Dokumen Sistem Mutu

Penyusunan dokumen sistem mutu dilakukan berdasarkan prinsip write what you do and do what you write yaitu dokumentasikan proses-proses prosedur yang sudah biasa dikerjakan dan kerjakan sesuai dengan dokumentasi prosedur yang tersedia pada unit kerja masing-masing.[75]

(8) Sosialisasi Dokumen Sistem Mutu

Sosialisasi dilakukan secara terpadu. Langkah pertama, sosialisasi dilakukan kepada top manajemen kepada seluruh pegawai dengan menghadirkan narasumber konsultan sistem manajemen mutu ISO 9001. Langkah kedua, sosialisasi dilakukan intensif dan berkesinambungan kepada seluruh pegawai melalui tim inti pada unit kerjanya masing-masing.[76]

b) Langkah Implementasi

(1) Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001

Pada tahap awal, prosedur dan tata cara kerja diterapkan sebagai bentuk uji coba disetiap unti kerja sesuai tugas pokok dan fungsinya.

[74]Ibid., 50.
[75]Ibid., 51.
[76]Ibid., 56.

STAIN PONOROGO

(2) Pelatihan Auditor Mutu Internal (AMI)

Pelatihan auditor internal dilakukan oleh konsultan sistem manajemen mutu ISO 9001 kepada auditor yang ditunjuk oleh top manajamen. Pelatihan ini dalam rangka memberikan wawasan tentang prinsip dan teknik audit sistem manajemen mutu ISO 9001, dan mengoperasionalkan prosedur AMI. Pada pelatihan ini diberikan teori dan praktek AMI meliputi cara penyusunan audit checklist dan menyimpulkan temuan. AMI bukan pemeriksaan tapi lebih bersifat pembinaan, ketaatan terhadap prosedur yang ditetapkan.[77]

(3) Pelaksanaan Auditor Mutu Internal (AMI)

Audit mutu internal dilaksanakan empat kali dalam satu tahun. Tim audit terbagi atas beberapa tim. AMI dilaksanakan pula terhadap tim inti, dan terhadap top manajemen. Tidak ada pengecualian subyek audit. Pelaksanaan AMI yang menghasilkan laporan tidak kesesuaian harus segera dilakukan tindakan perbaikan.

(4) Tindakan Koreksi

Audit tidak mencari kesalahan, pada dasarnya audit dilakukan dalam rangka pembinaan.

[77]Ibid., 57.

STAIN PONOROGO

(5) Tindakan Pencegahan

Untuk mencegah terjadinya ketidaksesuaian produk masing-masing unit kerja, setiap kepala unit kerja melakukan pencegahan dini terhadap penyimpangan prosedur. Pencegahan dilakukan kepala unit kerja selaku pengendali mutu.

(6) Rapat Tinjauan Manajemen (RTM)

Setelah AMI dilaksanakan, top manajemen menyelenggarakan RTM. Kepala instansi sebagai top manajemen menetapkan serangkaian keputusan untuk tindak lanjut yang harus diselesaikan oleh masing-masing unit kerja.[78]

c) Langkah Pemeriksaan Asesman

(1) Persiapan Asesmen

Persiapan yang baik dikonotasikan 50 % keberhasilan. Persiapan yang dimaksud dalam hal ini berupa langkah kongkrit menghadapi pemeriksaan dari pihak assesor tentang konsistensi penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001. Persiapan di lingkungan instansi antara lain, penataan dokumen atau bukti kerja untuk kemudahan pemeriksaan. Pemeriksaan juga

[78]Ibid., 58.

STAIN PONOROGO

dilakukan untuk menyerasikan jadwal kegiatan rutin unit kerja dengan kegiatan pemeriksaan.

(2) Asesmen

Langkah pemeriksaan diawali dengan komitmen jadwal pemeriksaan pada rapat pembukaan asesmen. Asesmen dilakukan oleh assesor konsultan sistem manajemen mutu ISO 9001 kepada top manajemen, tim inti dan unit kerja. Pemeriksaan mendadak on the spot ditentukan sendiri oleh assesor setelah mempelajari dokumen AMI. Hasil temuan assesor disampaikan pada saat rapat penutupan asesmen. Hasil pemeriksaan terbagi atas tiga kriteria yaitu ketidaksesuaian, perintah perbaikan dan catatan observasi. Hasil temuan tersebut harus ditindaklanjuti oleh unit terkait yang selanjutnya menjadi bahan closing out temuan asesmen.[79]

(3) Closing Out Temuan Asesmen

Temuan asesmen merupakan pemicu bagi perbaikan terus-menerus. Top manajemen harus mengecek tindak lanjut perbaikan hasil temuan asesmen melaui RTM. Perbaikan dilakukan secara menyeluruh baik temuan yang bersifat tidak kesesuaian, perintah perbaikan, maupun temuan catatan observasi.

[79]Ibid., 59.

STAIN PONOROGO

Titik kulminasi penerapan sistem manajemen mutu 9001 adalah diterimanya sertifikat Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001. Sertifikat SMM ISO bukan merupakan tujuan akhir, diterimanya sertifikat ISO 9001 menandai keharusan seluruh jajaran instansi untuk secara konsisten memelihara keefeitifan dokumen sistem manajemen.[80]

d) Langkah Pemeliharaan

(1) Penguatan Kelembagaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001

Prinsip kedelapan dalam manajemen mutu adalah improvement. Peningkatan terus-menerus sejalan dengan kebijakan mutu. Seluruh jajaran instansi bertekad meningkatkan mutu pelayanan. Penguatan kelembagaan dilakukan instansi melalui berbagai akselerasi atau pengembangan kapasitas sumber daya.

(2) Konsistensi Penerapan Dokumen Sistem Mutu (DSM)

Masa pemeliharaan selama tiga tahun menjadi tantangan berat. Benar kata pepatah mempertahankan kejuaraan akan lebih berat daripada merebut kejuaraan itu sendiri. Oleh sebab itu, komitmen top manajemen dan seluruh jajaran instansi tidak henti-hentinya terus

[80]Ibid., 60.

STAIN PONOROGO

dikomunikasikan. Pada setiap pertemuan kebijakan mutu menjadi acuan pembicaraan. Profesionalisme seluruh jajaran instansi perlu terus ditingkatkan sesuai dengan kompetensinya.[81]

(3) Audit Mutu Internal

Audit mutu internal pada masa pemeliharaan dimaksudkan untuk, memverifikasi bahwa dokumen sistem mutu yang diterapkan instansi telah memenuhi persyaratan SMM 9001 dan telah dilaksanakan serta dipelihara secara konsisten; memverifikasi bahwa pelaksanaan kegiatan telah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam dokumen sistem mutu; memverifikasi keefektifan dokumen sistem mutu untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan; mengevaluasi perlunya peningkatan atau perbaikan sistem manajemen mutu guna mencapai tujuan dan sasaran mutu instansi dengan optimal; memastikan bahwa ketidaksesuaian dan penyimpangan yang ditemukan dalam pemeriksaan sebelumnya telah dikoreksi dan dapat dicegah agar tidak terulang lagi.

(4) Surveillance

[81]Ibid., 61.

STAIN PONOROGO

Pada masa pemeliharaan, kepercayaan penuh diserahkan kepada instansi untuk mengoperasionalkan dokumen sistem mutu secara berkelanjutan. Kewajiban instansi adalah menyampaikan secara periodik pemeliharaan kepada lembaga sertifikasi paling sedikit satu kali dalam setahun.

(5) Closing Out Temuan Surveillance

Lembaga sertifikasi melakukan surveillance untuk memastikan konsistensi penerapan dokumen sistem mutu. Tindak lanjut ini sebagai langkah kongkrit dalam mempertahankan sertifikat sistem manajemen mutu ISO 9001 sekaligus sebagai komitmen mutu berkelanjutan.

2) Tahap Resertifikasi

a) Langkah Persiapan

(1) Reorientasi Kelembagaan

Resertifikasi merupakan penilaian ulang atas konsistensi penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 sesuai kebijakan mutu, sasaran mutu, dan prosedur yang ditetapkan pada periode sertifikasi. Langkah-langkah pengemasan periode resertifikasi tidak jauh berbeda dengan langkah-langkah yang dilaksanakan pada saat

STAIN PONOROGO

sertifikasi yakni persiapan asesmen, asesmen, dan closing out temuan asesmen serta pemeliharaan.[82]

Pengemasan periode sertifikasi dilakukan pada seluruh unit kerja. Namun demikian, dokumen sistem mutu unggulan menjadi fokus pemeriksaan tahapan resertifikasi ini. Fokus Dokumen Sistem Mutu (DSM) yang akan dilakukan asesmen akan tergantung usulan dari instansi yang bersangkutan.

(2) Audit Mutu Internal (AMI)

Dengan berbekal pengalaman pada periode sertifikasi, AMI dilakukan lebih professional. Auditor melakukan pemeriksaan intensif dengan tujuan melakukan pembinaan melalui verifikasi terhadap Dokumen Sistem Mutu (DSM) (kebijakan mutu, sasaran mutu, panduan mutu, prosedur, tata cara kerja dan bukti kerja) yang diterapkan instansi; memverifikasi bahwa pelaksanaan kegiatan telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam DSM, memverifikasi keefektifan DSM untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan; mengevaluasi perlunya peningkatan atau pernaikan sistem manajemen mutu guna mencapai tujuan dan sasaran dan kebijakan mutu instansi lebih optimal; memastikan bahwa

[82]Ibid., 62.

STAIN PONOROGO

ketidaksesuaian dan penyimpangan yang ditemukan dalam pemeriksaan sebelumnya telah dikoreksi dan dapat dicegah agar tidak terulang lagi.[83]

b) Langkah Surveillance

Satu kali dalam satu tahun lembaga sertifikasi melakukan surveillance untuk memastikan konsistensi penerapan DSM pada setiap unit kerja di lingkungan instansi.

(1) Closing Out Temuan Surveillance

Surveillance melakukan pencermatan atas audit sebelumnya apakah temuan sudah ditindaklanjuti atau belum. Tindak lanjut perbaikan harus dilakukan sebagai bukti komitmen penerapan DSM secara konsisten. Konsistensi melakukan tindak lanjut atas temuan surveillance melahirkan sertifikat resertifikasi.

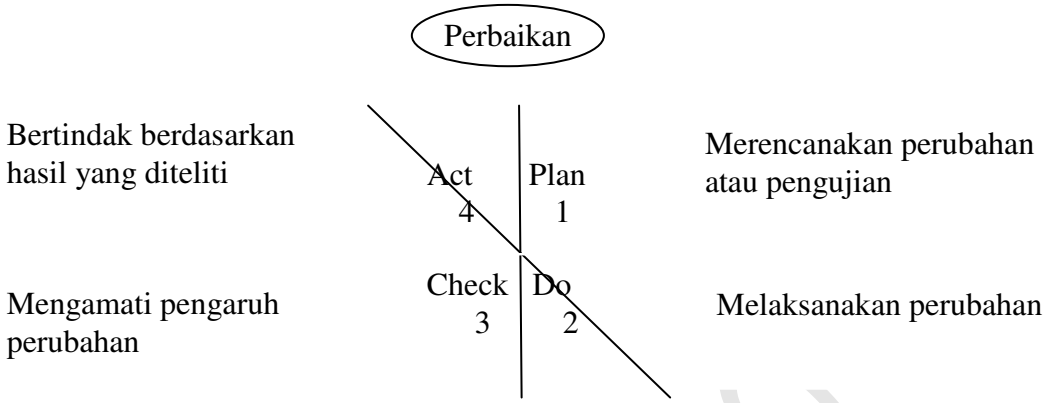
e. Peningkatan Terus-Menerus Sistem Manajemen Mutu ISO 9001

1) Pengertian Plan-Do-Check-Act (PDCA)

Banyak yang menganggap Deming adalah bapak Total Quality Management. Siklus Deming adalah model perbaikan berkesinambungan yang dikembangkan oleh W. Edward Deming yang terdiri atas empat komponen utama secara berurutan yaitu PDCA, seperti pada gambar 2:[84]

[83]Ibid., 63.
[84] Nasution, Manajemen, 32-34.

STAIN PONOROGO



Gambar 2.2 Siklus PDCA

Standar Internsional ISO 9001 didasarkan pada metodologi peningkatan terus-menerus yang dikenal sebagai Plan-Do-Check-Act (PDCA).[85] PDCA dapat dijelaskan sebagai berikut :

a) Rencanakan (Plan)

Menetapkan tujuan-tujuan dan proses-proses yang diperlukan untuk memberikan hasil sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan kebijakan organisasi.

b) Melaksanakan Rencana (Do)

Rencana yang telah disusun diimplementasikan secara bertahap, mulai dari skala kecil dan pembagian tugas secara merata sesuai dengan kapasitas dan kemampuan dari setiap personil. Selama dalam melaksanakan rencana harus dilakukan pengendalian, yaitu mengupayakan agar seluruh rencana

[85]Gaspersz, All-in-One, 39.

STAIN PONOROGO

dilaksanakan dengan sebaik mungkin agar sasaran dapat dicapai.[86]

c) Periksa (Check)

Memonitor atau memantau dan mengukur proses-proses beserta produk terhadap kebijakan, tujuan-tujuan dan persyaratan produk dan melaporkan hasil-hasil.

d) Bertindak (Act)

Melakukan tindakan untuk meningkatkan terus-menerus kinerja proses. Banyak organisasi mengelola operasi mereka melalui penerapan sistem proses dan interaksinya, yang dapat disebut sebagai pendekatan proses.[87]

2) Aplikasi Plan-Do-Check-Act (PDCA) dalam Model Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001

Aplikasi metodologi peningkatan terus-menerus PDCA (Plan-Do-Check-Act dalam model sistem manajemen kualitas akan memungkinkan organisasi untuk menetapkan, menerapkan dan memelihara kabijakan kualitasnya (klausul 5.3) yang didasarkan pada kepemimpinan manajemen puncak dan komitmen terhadap sistem manajemen kualitas (klausul 4.1). setelah organisasi telah dievaluasi posisi saat ini dalam kaitannya dengan sistem manajemen kualitas (klausul 4.1), maka langkah-

[86] Nasution, Manajemen, 32.
[87] Gaspersz, All-in-One, 40.

STAIN PONOROGO

langkah dari proses yang sedang berlangsung dapat mengikuti PDCA (Plan-Do-Check-Act) sebagai berikut :[88]

a) Rencanakan (Plan = P)

Menetapkan proses perencanaan sistem manajemen kualitas yang sedang berlangsung (klausul 5.4) akan memungkinkan organisasi untuk :

(1) Menetapkan proses-proses beserta sekuens dan interaksi diantara proses-proses, termasuk menetapkan kriteria dan metode yang dibutuhkan untuk operasi dan pengendalian proses (klausul 4.1).

(2) Mengidentifikasi tujuan-tujuan kualitas (klausul 5.4.1).

(3) Menetapkan sumber-bumber daya yang ditetapkan (klausul 6.1).

(4) Menetapkan kompetensi, pelatihan, dan kesadaran dari sumber daya manusia yang diperlukan (klausul 6.2.2).

(5) Menetapkan sumber daya infrastruktur yang dibutuhkan (klausul 6.3).

(6) Menetapkan lingkungan kerja yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian terhadap persyaratan produk (klausul 6.4).

[88] Ibid., 71-72.

STAIN PONOROGO

(7) Mengidentifikasi persyaratan-persyaratan dokumentasi yang diperlukan dalam sistem manajemen kualitas (klausul 4.2).

b) Laksanakan (Do = D)

Menerapkan dan mengoperasikan sistem manajemen kualitas melalui :

(1) Menciptakan struktur manajemen, menetapkan tanggung jawab dengan kewenangan yang memadai (klausul 5.5.1).

(2) Mengangkat secara formal seorang wakil manajemen yang bebas dari tugas-tugas lain dan bertanggung jawab penuh terhadap sistem manajemen kualitas (5.5.2).

(3) Menetapkan dan melakukan proses komunikasi internal tentang sistem manajemen kualitas ke seluruh organisasi (klausul 5.5.3).

(4) Memberikan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan dan memelihara sistem manajemen kualitas serta secara terus-menerus meningkatkan efektifitasnya dalam memuaskan pelanggan melalui memenuhi kebutuhan pelanggan (klausul 6.1).

(5) Menyediakan sumber daya yang memiliki kompetensi, pelatihan yang cukup dan kesadaran untuk mempromosikan dan melaksanakan sistem manajemen kualitas (klausul 6.2.2).

STAIN PONOROGO

(6) Memberikan infrastruktur yang dibutuhkan untuk mencapai kesesuaian terhadap persyaratan produk (klausul 6.3).

(7) Mengelola lingkungan kerja yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian terhadap persyaratan produk (6.4).

(8) Melaksanakan realisasi produk dengan memperhatikan perencanaan realisasi produk (klausul 7.1), proses-proses terkait pelanggan (klausul 7.2), desain dan pengembangan produk (klausul 7.3), persyaratan kualitas dalam proses pembelian (klausul 7.4), melaksanakan ketentuan produksi dan pelayanan di bawah kondisi terkendali (klausul 7.5), serta mengendalikan pemantauan dan peralatan pengukuran (klausul 7.6).[89]

c) Periksa (Check = C)

Menilai proses sistem manajemen kualitas melalui :[90]

(1) Melakukan pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan (klausul 8.2.1).

(2) Melakukan audit internal secara beerkala (klausul 8.2.2).

(3) Melakukan pemantauan dan pengukuran proses-proses (klausul 8.2.3).

(4) Melakukan pemantauan dan pengukuran produk (klausul 8.2.4).

[89] Ibid., 73.
[90] Ibid., 74.

STAIN PONOROGO

(5) Mengevaluasi status kesesuaian dan mengendalikan produk-produk yang tidak memenuhi persyaratan (klausul 8.3).

(6) Melakukan analisis data yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan, kesesuaian terhadap persyaratan produk, kinerja proses dan produk, serta kinerja pemasok (klausul 8.4).

(7) Mengidentikasi penyebab ketidaksesuaian dan mengambil tindakan korektif (klausul 8.5.2) dan atau tindakan pencegahan (klausul 8.5.3).

(8) Mengendalikan dokumen-dokumen yang diperlukan untuk efektifitas sistem manajemen kualitas (klausul 4.2.3).

(9) Mengendalikan catatan-catatan atau rekaman-rekaman yang berkaitan dengan sistem manajemen kualitas (4.2.4).

Organisasi harus menentukan catatan-catatan (records) yang diperlukan untuk mengelola sistem manajemen kualitas secara efektif. Catatan atau rekaman harus mencakup :

(1) Hasil-hasil peninjauan ulang manajemen (klausul 5.6.1).

(2) Hasil-hasil dari pendidikan dan pelatihan, keterampilan dan pengalaman, kompetensi personil (klausul 6.2.2).

(3) Bukti-bukti bahwa realisasi proses dan produk yang dihasilkan telah memenuhi persyaratan (klausul 7.1).

STAIN PONOROGO

(4) Hasil-hasil dari peninjauan ulang persyaratan-persyaratan yang terkait dengan produk dan tindak lanjut tindakan-tindakan dari hasil peninjauan ulang itu (klausul 7.2.2).

(5) Hasil-hasil dari input desain dan pengembangan yang terkait dengan persyaratan produk (klausul 7.3.2).

(6) Hasil-hasil peninjauan ulang desain dan pengembangan beserta tindakan-tindakan yang diperlukan (klausul 7.3.4).

(7) Hasil-hasil verifikasi desain dan tindakan beserta tindakan-tindakan yang diperlukan (klausul 7.3.5).

(8) Hasil-hasil validasi desain dan pengembangan beserta tindakan-tindakan yang diperlukan (klausul 7.3.6).

(9) Hasil-hasil peninjauan ulang perubahan desain dan pengembangan beserta tindakan-tindakan yang diperlukan (klausul 7.3.7).

(10) Hasil-hasil evaluasi pemasok beserta tindak lanjut yang diperlukan berdasarkan hasil evaluasi itu (klausul 7.4.1).

(11) Apabila diperlukan oleh organisasi guna menunjukkan bahwa hasil validasi dari proses yang menghasilkan output tidak dapat diverifikasi oleh subsekuens pemantauan atau pengukuran (klausul 7.5.2).

(12) Identifikasi unik dari produk, apabila kemampuan telusur (traceability) produk itu diperlukan (klausul 7.5.3).[91]

[91] Ibid., 75.

STAIN PONOROGO

(13) Barang-barang milik pelanggan yang hilang, rusak, atau lainnya yang ditemukan menjadi tidak sesuai untuk penggunaan (klausul 7.5.4).

(14) Kriteria-kriteria dasar yang digunakan untuk kalibrasi atau verifikasi peralatan pengukuran apabila tidak ada standar pengukuran nasional atau internasional (klausul 7.6).

(15) Validasi dari hasil-hasil pengukuran terdahulu apabila peralatan pengukuran yang ditemukan tidak sesuai dengan persyaratan (klausul 7.6).

(16) Hasil-hasil dari kalibrasi dan verifikasi peralatan pengukuran (klausul 7.6).

(17) Hasil-hasil audit internal beserta tindak lanjut yang dilakukan berdasarkan hasil audit internal itu (klausul 8.2.2).

(18) Pernyataan dari orang yang berwenang mengeluarkan atau meluluskan produk (klausul 8.2.4).

(19) Keadaan dari ketidaksesuaian produk beserta tindakan-tindakan yang diambil, termasuk konsesi atau kelonggaran yang diperoleh (klausul 8.3).

(20) Hasil-hasil dari tindakan korektif (klausul 8.5.2).

(21) Hasil-hasil dari tindakan pencegahan (klausul 8.5.3).

Pengendalian catatan-catatan yang efektif merupakan hal penting untuk keberhasilan implementasi sistem

STAIN PONOROGO

manajemen kualitas. Pengendalian catatan-catatan kualitas (quality records) meliputi identifikasi, pengumpulan, pengindeksan, pengarsipan, penyimpanan, pemeliharaan, pengambilan kembali dan retensi.

d) Bertindak (Act = A)

Mengambil tindakan untuk memperbaiki atau meningkatkan terus-menerus sistem manajemen kualitas melalui :

(1) Melakukan peninjauan ulang manajemen terhadap sistem manajemen kualitas pada interval waktu yang tepat (klausul 5.6).

(2) Mengidentifikasi area untuk perbaikan atau peningkatan terus-menerus (klausul 8.5.1).

(3) Melakukan tindakan-tindakan korektif untuk menghilangkan penyebab-penyebab ketidaksesuaian agar mencegah pengulangan kembali ketidaksesuaian itu (klausul 8.5.2).

(4) Melaksanakan tindakan-tindakan pencegahan untuk menghilangkan penyebab-penyebab potensial dari ketidaksesuaian sehingga mencegah terjadinya ketidaksesuaian (klausul 8.5.3).

Aplikasi PDCA dalam model (Plan-Do-Check-Act) dalam model sistem manajemen kualitas ISO 9001 di atas,

STAIN PONOROGO

akan memungkinkan organisasi untuk terus-menerus meningkatkan sistem manajemen kualitas beserta kinerja organisasi secara keseluruhan seperti ditunjukkan dalam gambar berikut :

STAINPONOROGO

STAINPONOROGO

f. Manfaat Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001

Keuntungan penerapan ISO pada lembaga pendidikan menurut Sendari adalah dengan diperolehnya sertifikat oleh suatu sekolah, berarti sekolah tersebut terbukti telah menerapkan sistem penjaminan mutu. Secara detail keuntungan yang diperoleh dengan diterapkan sistem penjaminan mutu ISO 9001 dapat dirasakan baik oleh sekolah maupun warga sekolah.[92]

1) Keuntungan Bagi Sekolah

(a) Mendapatkan pengakuan secara internasional mengenai sistem penjaminan mutu.

(b) Rework (pekerjaan berulang) produk yang gagal mulai berkurang sehingga terjadinya penghematan dan mengurangi keluhan pemberi tugas.

(c) Struktur semakin jelas tanggung jawab dan wewenang dan tanggung jawab kerjanya.

(d) Cara kerja semakin tertib, semua tugas ada penanggungjawabnya.

(e) File-file penyimpanan data lebih mudah dicari dan terkendali.

(f) Dikarenakan seluruh kegiatan proses konstruksi terdokumentasi dan terevaluasi, serta setiap langkah kegiatan dapat ditelusuri maka jika terjadi ketidaksesuaian prosedur mudah dicari tindakan perbaikannya.

[92] Usman, Manajemen, 513.

STAIN PONOROGO

2) Keuntungan Bagi Warga Sekolah

(1) Memperoleh kepuasan bekerja dengan adanya sistem yang baik dan berkurangnya pekerjaan yang ulang.

(2) Memperoleh keyakinan bahwa pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.

(3) Memperoleh kejelasan mengenai tugas dan tanggung jawab.

(4) Memunculkan personil yang potensial ke permukaan karena adanya sistem yang baik dan lebih memahami sistem manajemen mutu ISO 9001.

Adapun manfaat penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 adalah :[93]

a) Meingkatkan kepercayaan pelanggan.

b) Jaminan kualitas produk dan proses.

c) Meningkatkan produktivitas lembaga pendidikan.

d) Meningkatkan motivasi, moral, dan kinerja semua personil lembaga pendidikan.

e) Meningkatkan hubungan saling menguntungkan dengan supplier dan pelanggan.

f) Meningkatkan komunikasi internal.

g) Meningkatkan image positif lembaga pendidikan.

h) Sistem terdokumentasi.

[93] Ula, Buku Pintar, 133-134.

STAIN PONOROGO

Menurut Vincent Gaspersz manfaat penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 adalah meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan melalui jaminan kualitas yang terorganisasi dan sistemik, proses dokumetasi kebijakan, prosedur, dan instruksi yang berkaitan dengan kualitas telah direncanakan dengan baik. Demikian pula produsen yang telah memperoleh sertifikat ISO 9001 secara otomatis terdaftar pada lembaga registrasi, jika nama instansi telah terdaftar pada lembaga registrasi bertaraf Inernasional, maka hal itu terbuka kesempatan pasar baru.[94]

Manfaat lain dari penerapan ISO 9001 yaitu memberikan pelatihan secara sistematik kepada seluruh pegawai melalui seluruh prosedur-prosedur dan instruksi yang terdefinisi secara baik, terjadinya perubahan positif dalam hal mutu, karena pimpinan dan pegawai terdorong untuk mempertahankan sertifikat ISO yang umumnya hanya berlaku selama tiga tahun.[95]

STAIN PONOROGO

[94] Sobana, Tips, 18.
[95] Ibid., 19.