MANAJEMEN MUTU PENDIDIKAN
(Studi Analisis Implementasi Sistem Penjaminan Mutu ISO 9001:2008 Di SD Al Falah Surabaya)

Abstract

Quality management in education is a way to direct and control an organization/institution in establishing policies, objectives, plans and processes/procedures quality and achievements on an ongoing basis. So, there are three important terms of quality management of education that must be understood, namely quality assurance, quality control, and quality improvement.

From the findings of the study and discussion of this thesis it can be concluded that: First, the implementation of quality assurance system ISO 900:2008 in SD Al Falah implemented through strategies and procedures have been defined in SD Al Falah refer eight clauses SPM ISO 9001:2008 applies SD Al Falah Surabaya; Secondly, the sustainability of SPM ISO 9001:2008 in SD Al Falah Surabaya refers to the last requirement in clause 8.5 related to the repair or improvement, encompasses continuous improvement, corrective and preventive actions against potential or possible incompatibility of components clause SPM ISO 9001:2008 in SD Al Falah Surabaya. Improvements in question is the actions taken to correct the mismatches are found, and actions taken to eliminate the causes of nonconformities in order not reoccur. Manifestations of sustainability SPM ISO 9001:2008, the principal through the head of quality assurance have applied IWA-2 as an implementation guide of quality management system (QMS) ISO 9001 which consists of eight national education standards (SNP).

Keywords: *Quality Assurance ISO 9001:2008, Quality Management in Education.*

Pendahuluan

Upaya lembaga dalam meningkatkan mutu pendidikan ini sesuai dengan apa yang telah dilakukan Depdiknas, yaitu usaha peningkatan mutu pendidikan melalui pendekatan pemberdayaan sekolah dalam mengelola institusinya. Era otonomi daerah yang secara implisit dinyatakan dalam Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999, dan diberlakukan secara efektif mulai tanggal 1 Januari 2001.[1] Dengan adanya otonomi daerah sekolah lebih bebas dalam melakukan pengembangan melalui inisiatif, kreatifitas, inovatif dan selanjutnya kompetitif atau mampu bersaing dengan sekolah-sekolah lain yang secara khusus dipersiapkan untuk dapat meningkatkan mutu sekolah tersebut dan secara umum untuk meningkatkan mutu pendidikan nasional.

[1] B. Suryosubroto, *Manajemen Pendidikan Di Sekolah* (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), 194.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selanjutnya seluruh komponen manajemen pendidikan harus senantiasa berorientasi pada pencapaian mutu. Semua program dan kegiatan pendidikan serta pembelajaran di lembaga pendidikan pada hakikatnya harus dapat diarahkan pada pencapaian mutu. Walau hingga sekarang ini, persoalan mutu masih menjadi realitas dalam lembaga pendidikan. Maka, perlu dikerahkan semua pikiran, tenaga, dan strategi untuk dapat mewujudkan mutu tersebut dalam lembaga pendidikan.[2]

Mutu pendidikan dimaksudkan di sini adalah kemampuan lembaga pendidikan dalam mendayahgunakan sumber-sumber pendidikan untuk meningkatkan kemampuan belajar secara optimal.[3] Dalam konteks pendidikan, menurut Departemen Pendidikan Nasional, sebagaimana dikutip Mulyasa, pengertian mutu mencakup *input*, proses, dan *output* pendidikan.[4]

Dalam sistem penjaminan mutu pendidikan, ditetapkan pula standar pelayanan minimal bidang pendidikan, yaitu jenis dan tingkat pelayanan pendidikan minimal yang harus disediakan oleh satuan atau program pendidikan, penyelenggara satuan atau program pendidikan, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten atau kota sebagaimana diatur dalam PP. nomor 38 tahun 2007 tentang pembagian urusan pemerintah antara pemerintah, pemerintah daerah provinsi, dan pemerintah daerah kabupaten/kota.[5]

Model sistem penjaminan mutu standar internasional ISO9000 dan standar mutu Inggris BS5750, baru-baru ini mendapatkan perhatian serius dari dunia pendidikan. Dua standar tersebut mendapatkan perhatian serius dari Amerika dan Eropa. Sekitar 17.000 perusahaan di Inggris sudah terdaftar pada standar BS5750. Hal ini tidak mengejutkan bahwa para ahli pendidikan di sana memiliki kesadaran untuk menerapkan standar tersebut ke dalam institusi mereka. Pertumbuhan gerakan kerjasama pendidikan dan bisnis (*Education Business Partnership*) telah berhasil merangsang ketertarikan dan perhatian masyarakat terhadap berbagai metodologi

---

[2] Mujamil Qomar, *Manajemen Pendidikan Islam: Strategi baru pengelolaan lembaga pendidikan Islam,* (Erlangga: PT. Gelora Aksara Pratama, Malang 2007), 203.
[3] Ace Suryadi dan H.A.R. Tilaar, *Analisis Kebijakan Pendidikan Suatu Pengantar,* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1993), 159.
[4] E. Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional dalam Konteks Menyukseskan MBS dan KBK,* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2003), 76.
[5] Dedy Mulyasana, *Pendidikan Bermutu dan Berdaya Saing,* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011), 129.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bisnis, termasuk BS5750.[6] Melalui model sistem penjaminan mutu standar internasional ISO9000 dan BS5750 sebagai alat pemasaran yang sangat jitu bagi organisasi, dengan menunjukkan logo registrasinya.

Berpijak dari literatur dan latar belakang deskripsi penelitian dengan judul "Manajemen Mutu Pendidikan (Studi analisis implementasi penjaminan mutu ISO 9001:2008 di SD Al Falah Surabaya)", dapat dirumuskan untuk diteliti sebagai berikut: *Pertama*; Bagaimana implementasi sistem penjaminan mutu ISO 9001:2008 di SD Al Falah Surabaya? Dan kedua; Bagaimana keberlanjutan (*sustainability*) sistem penjaminan mutu ISO 9001:2008 di SD Al Falah Surabaya?

Problematika yang terkait dalam pengkajian ini berkenaan dengan unsur-unsur perencanaan dan implementasi SPMP (Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan) ISO 9001:2008 di SD Al Falah Surabaya, sebagai bahan pertimbangannya dan pihak-pihak yang berperan. Substansi perencanaan mutu dan SPMP ISO 9001:2008 di SD Al Falah Surabaya dalam penelitian ini merupakan bagian dari pengembangan manajemen mutu pendidikan. Adapun analisis perencanaan dan implementasi SPMP ISO 9001:2008 di SD Al Falah Surabaya difokuskan pada alur proses perencanaan dan implementasi SPMP dan pola pengembangan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yang membawa implikasi terhadap *sustainability* pengembangan mutu lembaga.

Untuk menjawab kedua rumusan masalah di atas, maka dalam penelitian ini digunakan metode penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif,[7] dengan karakteristik-karakteristik (a) berpijak pada konsep naturalistik, (b) kenyataan berdimensi jamak, kesatuan utuh, terbuka, berubah, (c) hubungan peneliti dengan obyek berinteraksi, penelitian dari luar dan dalam, peneliti sebagai instrumen, bersifat subyektif, *judgment,* (d) *setting natural* (penelitian alamiah), terkait tempat dan waktu, (e) analisis subyektif, intuitif, rasional, (f) hasil penelitian berupa deskripsi, interpretasi, tentatif, situasional.

Manajemen Mutu Pendidikan

Manajemen mutu pendidikan adalah suatu cara dalam mengarahkan dan mengendalikan suatu organisasi/institusi dalam penetapan kebijakan, sasaran, rencana

---

[6] Edward Sallis, *Total Quality Management in Education:Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan: Peran strategis pendidikan di era globalisasi modern,* (IRCiSoD, alih bahasa A. Ali Riyadi dan Fahrurrozi, Jogjakarta Cet. Ke II, 2011), 119-123.

[7] Nana Syaodih Sukmadinata, *MetodePenelitian Pendidikan* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), 60-61.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan proses/prosedur mutu serta pencapaiannya secara berkelanjutan. Adapun sasaran yang dituju dari manajemen mutu adalah meningkatkan mutu pekerjaan, memperbaiki produktivitas dan efisiensi melalui perbaikan kinerja dan peningkatan mutu kerja agar menghasilkan produk yang memuaskan atau memenuhi kebutuhan pelanggan. Jadi, manajemen mutu adalah seperangkat prosedur proses untuk memperbaiki kinerja dan meningkatkan mutu kerja.[8]

Dalam manajemen mutu pendidikan ada tiga istilah penting yang harus dipahami, yaitu penjaminan mutu pendidikan (*Quality Assurance*), pengendalian mutu (*Quality Control*), dan peningkatan mutu (*Quality Improvement*). Ketiga istilah tersebut memiliki perbedaan arti meskipun ketiganya memiliki keterkaitan dalam manajemen mutu pendidikan. Berikut ini akan dijelaskan satu persatu perbedaan dari ketiga istilah tersebut:[9]

Penjaminan mutu pendidikan, berdasarkan Permen Nomor 63 Tahun 2009 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan adalah kegiatan sistemik dan terpadu oleh satuan atau program pendidikan, penyelenggara satuan atau program pendidikan, pemerintah daerah, Pemerintah, dan masyarakat untuk menaikkan tingkat kecerdasan kehidupan bangsa melalui pendidikan. Berdasarkan peraturan di atas, tujuan akhir penjaminan mutu pendidikan adalah tingginya kecerdasan kehidupan manusia dan bangsa sebagaimana dicita-citakan oleh Pembukaan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang dicapai melalui penerapan SPMP. Adapun tujuan pada penjaminan mutu pendidikan adalah terbangunnya SPMP yang di dalamnya termasuk; terbangunnya budaya mutu pendidikan formal, nonformal, dan/atau informal;

Pengendalian mutu (*Quality Control*) lembaga pendidikan sebagai penyedia produk jasa pendidikan dituntut menjaga mutu jasa pendidikan baik berdasarkan konsep absolut maupun berdasarkan konsep relatif, baik terhadap pelanggan eksternal maupun terhadap pelanggan internal. Sejalan dengan karakter mutu, sebagaimana ditegaskan oleh Domingo, bahwa mutu harus tetap menjadi nomor satu dalam menjaga kepuasan pelanggan, maka perbaikan yang berkesinambungan (*continuous improvement*) terhadap mutu produk merupakan tuntutan yang sangat mendasar. Upaya perbaikan

---

[8] Mohammad Ali, "*Penjaminan Mutu Pendidikan*" dalam Mohammad Ali, Ibrahim, R., Sukmadinata, N.S., Sudjana, D., dan Rasjidin, W. (Penyunting), Ilmu dan Aplikasi Pendidikan. Jilid II., Bandung: Pedagogiana Press. 2007. 344.
[9] Ibid. Hanun Asrohah, 81-82

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mutu yang berkesinambungan disebut pengendalian mutu terpadu atau *Total Quality Management* (TQM) dalam bahasa Inggris atau Kaizen dalam bahasa Jepang.[10]

Selanjutnya peningkatan mutu (*Quality Improvement*), keberhasilan suatu lembaga mencapai sasaran mutu dan kinerjanya tergantung pada mutu dan kinerja tenaga kerjanya yang menuntut pengembangan pada setiap tingkat organisasi.[11] Dua hal tersebut merupakan bagian dari *Quality Circle*.[12]

Menyadari bahwa mutu adalah kepuasan pelanggan, maka perlu adanya kejelasan kedudukan tenaga pengajar diantara para pelanggan pendidikan, Perguruan tinggi selaku penyedia jasa pendidikan. Sebagaimana dikemukakan oleh Edward Sallis, tenaga pengajar merupakan salah satu pelanggan internal lembaga pendidikan yang dihadapkan dengan kelompok pelanggan eksternal primer, sekunder dan tertier. Dalam kaitannya dengan penyediaan: produk jasa pendidikan, tenaga pengajar terikat untuk menyediakan jasa pengajaran yang merupakan bagian terpadu dari jasa pendidikan kepada pelanggan eksternal primer, yaitu peserta didik. Tenaga pengajar terikat untuk memenuhi dan menjamin kepuasan peserta didik setiap saat, baik di dalam proses pengajaran yaitu kegiatan kelas maupun dalam kaitannya dengan tuntutan kepuasan pelanggan eksternal sekunder dan tertier. Sehubungan dengan hal tersebut, maka pengembangan mutu tenaga pengajar perlu dilaksanakan secara berkesinambungan dan komprehensif, sehingga dapat mengikuti dinamika perkembangan tuntutan pelanggan.[13]

Model Sistem Penjaminan Mutu ISO 9001:2008

Model sistem penjaminan mutu eksternal ISO 9001:2008-*Quality Management Systems Requirements,* ditujukan untuk digunakan di organisasi manapun yang merancang, membangun, memproduksi, memasang dan atau melayani produk apapun atau memberikan bentuk jasa apapun. Standar ini memberikan daftar persyaratan yang harus dipenuhi oleh sebuah organisasi apabila mereka hendak memperoleh kepuasan pelanggan sebagai hasil dari barang dan jasa yang secara konsisten memenuhi permintaan pelanggan tersebut. Implementasi standar ini adalah satu-satunya yang

[10] Rene T Domingo. *Nonstop Improvement Quality Redefined*, The Asian Manager Journal, August 1992. 27.
[11] Ibid. Tom Hinton & Winni Schaeffer. 250.
[12] Joseph & Susan Berk. *Total Quality Management, Implementing Continous Improvement, 50100* Kuala Lumpur, S. Abdul Majeed & Co., Publishing Division. 1995. 9.
[13] Ibid. Edward Sallis, 35.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bisa diberikan sertifikasi oleh pihak ketiga.[14]

Sistem penjaminan mutu ISO 9001:2008 merupakan sistem penjaminan mutu yang berfokus pada proses dan pelanggan, maka pemahaman terhadap persyaratan-persyaratan standar dari ISO 9001:2008 ini akan membantu organisasi dalam menetapkan dan mengembangkan sistem manajemen mutu secara sistematik untuk memenuhi kepuasan pelanggan (*customers' satisfaction*) dan peningkatan proses terus-menerus (*continuous processes improvement*).[15] Interpretasi persyaratan-persyaratan standar dari ISO 9001:2008 didasarkan pada paper ISO 9001:2008,[16] yang dikeluarkan oleh lembaga ISO. Adapun klausul-klausul ISO 9001:2008 yang penting dan harus diperhatikan oleh manajemen organisasi sebagai berikut:

Klausul 1. ruang lingkup, k.1.1 umum, k.1.2 aplikasi, k.2. acuan normatif, k.3. tujuan dan definisi, k.4. Sistem manajemen mutu, k.4.1 persyaratan umum, k.4.2 persyaratan dokumentasi, k.4.2.1 umum, k.4.2.2 manual mutu/pedoman, k.4.2.3 pengendalian dokumen, k.4.2.4 pengendalian catatan mutu, k.5. tanggung jawab manajemen, k.5.1 komitmen manajemen, k.5.2 fokus pelanggan, k.5.3 kebijakan mutu, k.5.4 perencanaan, k.5.4.1 tujuan mutu, k.5.4.2 perencanaan sistem manajemen mutu, k.5.5 tanggung jawab, wewenang dan komunikasi, k.5.5.1 tanggung jawab dan wewenang, k.5.5.2 wakil manajemen, k.5.5.3 komunikasi internal, k.5.6 peninjauan ulang manajemen, k.5.6.1 umum, k.5.6.2 *input* peninjauan ulang, k.5.6.3 *output* peninjauan ulang, k.6. manajemen sumber daya, k.6.1 penyediaan sumber daya, k.6.2 sumber daya manusia, k.6.2.1 umum, k.6.2.2 kompetensi, kesadaran dan pelatihan, k.6.3 infrastruktur, k.6.4 lingkungan kerja, k.7. realisasi produk, k.7.1 perencanaan realisasi produk, k.7.2 proses yang terkait dengan pelanggan, k.7.2.1 identifikasi persyaratan yang terkait dengan produk, k.7.2.2 peninjauan ulang persyaratan yang terkait dengan pelanggan, k.7.2.3 komunikasi pelanggan, k.7.3 desain dan pengembangan, k.7.3.1 perencanaan desain dan pengembangan, k.7.3.2 input desain dan pengembangan, k.7.3.3 *output* desain dan pengembangan, k.7.3.4 peninjauan ulang desain dan pengembangan, k.7.3.5 verifikasi desain dan pengembangan, k.7.3.6 validasi desain dan pengembangan, k.7.3.7 pengendalian perubahan desain dan

---

[14] Edward Sallis, *Total Quality Management in Education-Manajemen Mutu Pendidikan*, (IRCiSoD: Jogjakarta, 2007), 94.
[15] Ibid. Vincent Gaspersz, 26-27
[16] *http://www.iso.ch*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pengembangan, k.7.4 pembelian, k.7.4.1 proses pembelian, k.7.4.2 informasi pembelian, k.7.4.3 verifikasi produk yang dibeli, k.7.5 ketentuan produksi dan pelayanan, k.7.5.1 ketentuan pengendalian produksi dan pelayanan, k.7.5.2 validasi dari proses untuk pengoperasian produksi dan pelayanan, k.7.5.3 identifikasi dan kemampuan telusur (*traceability*), k.7.5.4 hak milik pelanggan, k.7.5.5 penjagaan/ pemeliharaan produk, k.7.6 pengendalian peralatan pengukuran dan pemantauan, k.8. pengukuran, analisis dan peningkatan, k.8.1 umum, k.8.2 pengukuran dan pemantauan, k.8.2.1 kepuasan pelanggan, k.8.2.2 audit internal, k.8.2.3 pengukuran dan pemantauan proses, k.8.2.4 pengukuran dan pemantauan produk, klausul 8.3 pengendalian produk nonkonformans, k.8.4 analisis data, k.8.5 peningkatan, k. 8.5.1 peningkatan terus-menerus, k.8.5.2 tindakan korektif.

Penutup

Setelah dilakukan penelitian tentang manajemen mutu pendidikan studi analisis implementasi sistem penjaminan mutu ISO 9001:2008 di SD Al Falah Surabaya dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut; Pertama, implementasi sistem penjaminan mutu ISO 9001:2008 di SD Al Falah dilaksanakan dengan melalui strategi dan prosedur yang sudah ditetapkan di SD Al Falah merujuk delapan klausul Sistem Penjaminan Mutu ISO 9001:2008 yang berlaku di SD Al-Falah Surabaya yang berkedudukan di Jln. Taman Mayangkara 2-4 Surabaya. Kedua, keberlanjutan SPM ISO 9001:2008 di SD Al Falah Surabaya merujuk pada persyaratan terakhir dalam klausul 8.5 terkait perbaikan atau peningkatan, mencakup kegiatan peningkatan yang berkesinambungan, tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap potensi atau kemungkinan ketidaksesuaian yang terjadi di SD Al Falah Surabaya dalam memenuhi persyaratan SPM ISO 9001:2008 di SD Al Falah Surabaya. Perbaikan dimaksud adalah tindakan yang dilakukan untuk memperbaiki ketidaksesuaian yang ditemukan, dan tindakan yang diambil untuk menghilangkan penyebab-penyebab ketidaksesuaian agar tidak terulang kembali. Dari upaya tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap potensi atau kemungkinan ketidaksesuaian dalam memenuhi persyaratan sistem penjaminan mutu ISO 9001:2008 di SD Al Falah Surabaya, kepala sekolah melalui kepala penjaminan mutu di SD Al Falah Surabaya sudah menerapkan IWA-2 sebagai panduan penerapan sistem manajemen mutu (SMM) ISO 9001 yang terdiri dari delapan standar nasional pendidikan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id