# BAB II

# KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

Upaya peningkatan mutu pendidikan merupakan titik strategis dalam upaya menciptakan pendidikan yang berkualitas. Pendidikan yang berkualitas merupakan salah satu pilar pembangunan bagi suatu bangsa melalui pengembangan potensi individu. Karenanya, dapat dikatakan bahwa masa depan suatu bangsa terletak pada mutu dan kualitas pendidikan yang dilaksanakan. Untuk menjamin mutu dan kualitas pendidikan, diperlukan perhatian yang serius, baik oleh penyelenggaran pendidikan, pemerintah, maupun masyarakat. Sebab, dalam sistem pendidikan nasional sekarang ini, konsentarasi terhadap mutu dan kualitas bukan semata-mata tanggungjawab sekolah dan pemerintah, tetapi merupakan sinergi antara berbagai komponen termasuk masyarakat. Oleh karena itu, masyarakat harus sadar dan berkonsentrasi terhadap peningkatan mutu pendidikan. Untuk melaksanakan penjaminan mutu tersebut, diperlukan kegiatan yang sistematis dan terencana dalam bentuk manajemen mutu.

## A. Manajemen Mutu Pendidikan

### 1. Pengertian Manajemen Mutu Pendidikan

Pendidikan bermutu lahir dari sebuah proses panjang. Proses itu mencakup keseluruhan tahapan dalam sebuah tata kelola atau yang lebih *masyhur* (dikenal) dengan kata manajemen. Manajemen mutu telah lama menjadi kata yang *booming* (membumi) di banyak organisasi baik



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

organisasi pemerintah maupun organisasi non-pemerintah (NGO). Beberapa ahli mendefinisikan manajemen sebagai berikut:

James A.F Stoner dan Charles Wankel mendefinisikan manajemen dengan istilah "*The art of getting things done through people*", dalam bahasa sederhana manajemen dapat didefinisikan sebagai seni mendapatkan sesuatu dengan memberdayakan sumber daya manusia yang ada.[1]

Luther Gulick dalam disertasi Latifah memahami manajemen sebagai pengetahuan sistemik dengan berusaha memahami mengapa dan bagaimana orang bekerja sama. Kata sistemik pada definisi Gulick ditafsirkan sebagai rangkaian kegiatan yang dilaksanakan secara teratur, tertib dan dengan tinjauan analisa segala macam resiko yang akan terjadi.[2]

Dalam bukunya "*Principles of management an analysis of managerial function*" Harold Koontz dan mendefinisikan manajemen "*as the accomplishment of desired objectives by establishing an environment favorable to performance by people operating in organized group".*[3] Dalam bahasa Indonesia kira-kira dapat disederhanakan dengan memberikan batasan manajemen sebagai usaha pencapaian tujuan yang diinginkan dengan membangun suatu lingkungan (suasana) yang *favorable*

---

[1] James A.F Stoner dan Charles Wankel. *Management* (*Third Edition*), (Prentice Hall International, Englewood Cliffs, N.J. 1986), 3.

[2] Luther Gulick, Morphet dkk. "*Efektivitas Manajemen Mutu Pesantren (Studi Kasus pada Pesantren Yayasan Bhakti Sarjana dan Pemuda Babakan, Pesantren Kebon Jambu Al-Islamy dan Pesantren Al-Ikhlas di Babakan Ciwaringin Kabupaten Cirebon Periode 2005-2010)",* dalam (Latifah, UPI Bandung: Disertasi Administrasi Pendidikan, 2012), 27.

[3] Harold Kaoontz, and C.O Donnel. *Principles of management an analysis of managerial function*. Eight Edition. (New York: Mc Graw-Hill Book Campany. 1984), 1.

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

terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh orang-orang dalam kelompok terorganisir.[4]

Menurut Moefti Wiriadihardja, manajemen adalah mengarahkan atau memimpin suatu daya usaha melalui perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian dan pengendalian sumber daya manusia dan bahan ditujukan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.[5] Sedang Syafaruddin mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses pengaturan dan pemanfaatan sumber daya yang dimiliki organisasi melalui kerjasama para anggota untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.[6]

Adapun konsepsi mutu menurut para pakar berbeda pandangan. Namun, pada dekade ini terdapat tiga konsepsi mutu yang paling populer yaitu, W. Edwards Deming, Philip B. Corsby, dan Josep M. Juran. Edwards Deming mendefinisikan mutu adalah semua kebutuhan dan keinginan pelanggan. Philip Corsby mendefinisikan mutu sebagai kesesuaian terhadap persyaratan. Sedangkan Josep M. Juran mendefinisikan mutu sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi.[7]

Pada dasarnya, mutu atau kualitas didefinisikan sebagai kemampuan barang atau jasa untuk memuaskan kebutuhan konsumen. Sejalan dengan hal ini, mutu merupakan sistem yang berfokus pada proses dan pelanggan,

---

[4] Burhanudin. *Analisis Administrasi Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1994). 15.
[5] Wiriadihardja, Moefti, *Dimensi Kepemimpinan dalam Manajemen*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1987). 30.
[6] Syafaruddin, *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam*, Jakarta: Ciputat Press, 2005. 42
[7] Hanun Asrohah, *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Surabaya: FITK UIN Sunan Ampel Supported by: Government of Indonesia (GoI) and Islamic Development Bank (IDB), 2014. 80.

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

maka pemahaman terhadap persyaratan-persyaratan standar akan membantu organisasi dalam menetapkan dan mengembangkan mutu secara sistematik untuk memenuhi kepuasan pelanggan (*customers' satisfaction*) dan peningkatan proses terus-menerus (*continuous processes improvement*).[8]

Unterberger dalam Sallis mengemukakan pendapatnya, bahwa *"quality equals customer satisfaction"* yang sepenuhnya berorientasi pada kepuasan pelanggan,[9] oleh karena itu mutu harus didefinisikan dari perspektif pelanggan, sebab mutu didefinisikan di dalam pasar.[10] Berkenaan dengan hal ini, Domingo yang melakukan redefinisi terhadap mutu, berpendapat bahwa mutu harus menjamin kepuasan pelanggan lebih baik dari pada sebelumnya dan lebih baik dari pada jaminan kepuasan yang diberikan oleh pihak lain. Menurut pendapatnya, mutu bukan saja harus menjaga menjadi nomor satu akan tetapi harus menjaga tetap menjadi nomor satu dalam mengutamakan kepuasan konsumen secara berkesinambungan.[11]

Selanjutnya, Domingo mengintisarikan bahwa paradigma mutu bergeser menjadi dua tahapan proses yang lebih sederhana, yaitu (1) *"doing the right things right the first time,* (2) *doing it better and better"*.

---

[8] Joseph T. Froomkin, et.al, *Education As An Industry*, (Cambridge: MassBallinger Publishing Company, 1976), 351

[9] Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, (London N 1 9JN: Kogan Page Limited, 2002), 12.

[10] Frederick E. Webster Jr., *Market-Driven Management*, (New York: John Willey & Sons, Inc., 1994), 68.

[11] Rene T Domingo, *Nonstop Improvement Quality Redefined*, (The Asian Manager Journal, August 1992), 7.

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

Secara bebas hal ini dapat diartikan, bahwa sejak awal harus melaksanakan hal-hal yang benar secara benar dan selalu meningkatkannya menjadi lebih baik. Menyadari akan pentingnya pelanggan, maka Webster yang telah mengemukakan bahwa:[12]

> *"Quality is meeting and exceeding customer expectation",* memandang *"The three C's of strategy-customers-company and competitors, become the three C's of quality: the customer's dynamic needs and wants-the company's promise and delivery of superior performance-competitors promises that they can do even better".*

Menurut pendapat Sallis, konsep mutu merupakan gagasan yang bersifat dinamis yang didalamnya terkandung dua macam konsep, yaitu konsep absolut dan konsep relatif. Dalam pengertian sehari-hari, konsep mutu lebih merupakan konsep absolut, yang mengandung kebaikan, keindahan dan kebenaran, bersifat ideal tanpa kompromi, dengan standar tertinggi sehingga dikagumi sebagian besar orang, dan hanya sebagian kecil orang yang mampu memilikinya.[13]

Mutu menurut konsep ini, merupakan kesempurnaan yang memberikan keterhormatan bagi pemiliknya. Kelangkaan dan harganya yang mahal merupakan ciri mutu dalam konsep absolut. Dalam hal ini, mutu digunakan untuk mengantarkan status dan posisi yang menguntungkan, yang membedakannya dengan pihak yang tidak memilikinya. Dalam bidang pendidikan, konsep mutu absolut secara mendasar menciptakan kelompok elit. Pada kenyataannya, hanya sedikit lembaga pendidikan yang dapat menawarkan pendidikan dengan pengalaman belajar yang

[12] Ibid. Webster, 69.
[13] Ibid. Sallis, 22.

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

berkualitas tinggi dan hanya sebagian kecil lembaga pendidikan yang tertarik untuk menyelenggarakannya, dan sebagian besar anggota masyarakat tidak mampu membayarnya. Dari konsep *Total Quality Management* (TQM), konsep absolut mengandung *"Luxury and status"*. Kualitas menunjukkan kelas. Secara keseluruhan konsep ini berkenaan dengan penampilan standar tertinggi.

Dalam pengertian konsep relatif, mutu tidak dipandang sebagai atribut atau service melainkan sesuatu yang dimilikinya, yang tidak harus *"experionsive and exclusive"*. Mungkin indah, akan tetapi tidak harus istimewa, bahkan mungkin biasa saja. Dalam konsep ini, mutu adalah manakala suatu produk memenuhi spesifiksi yang telah ditetapkan.

Berdasarkan konsep ini mutu ada dua aspek yakni; 1) sesuai dengan ukuran spesifiksi yang telah ditetapkan (*Fitnees For Purpose*), yang merupakan kualitas dalam kenyataanya menurut keinginan produsen. 2) memenuhi kebutuhan konsumen dengan pemuasan terbaik dan melebihi kebutuhannya. Dalam konsep ini, mutu berupa persepsi. Sejalan dengan konsep ini, Hinton dan Schaefer berpendapat bahwa; *"customer drive quality"*.[14]

Dari pengertian di atas, dapat dipahami bahwa manajemen merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam sebuah organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Sedangkan mutu, secara essensial digunakan untuk menunjukkan kepada

[14] Tom Hinton dan Winni Schaeffer, *Customer Focused Quality*, (Englewood Cliffs NJ07632, Prentice-Hall,1994), 248.

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

suatu ukuran penilaian atau penghargaan yang diberikan atau dikenakan kepada barang (*product*) dan/atau jasa (*service*) tertentu berdasarkan pertimbangan obyektif atas bobot dan/atau kinerjanya.[15]

Jasa/pelayanan atau produk tersebut dikatakan bermutu apabila minimal menyamai bahkan melebihi harapan pelanggan. Dengan demikian, mutu suatu jasa maupun barang selalu berorientasi pada kepuasaan pelanggan. Apabila kata mutu digabungkan dengan kata pendidikan, berarti menunjuk kepada kualitas *product* yang dihasilkan lembaga pendidikan atau sekolah. Yaitu dapat diidentifikasi dari banyaknya siswa yang memiliki prestasi, baik prestasi akademik maupun yang lain, serta lulusannya relevan dengan tujuan.[16]

Lima pengertian manajemen di atas mensiratkan makna terjadinya suatu proses dalam mencapai tujuan dengan didasari pemberdayaan sumber daya yang ada baik sumber daya manusia (SDM) maupun sumber daya lainnya.

Manajemen pendidikan sasarannya adalah tercapaianya tujuan pendidikan dengan memberdayakan sumber daya manusia (dalam hal ini adalah tenaga pendidik dan kependidikan). Sumberdaya manusia itu tidak hanya terbatas pada guru namun segenap komponen lainnya seperti staf tata usaha, dewan pendidikan, komite sekolah, konsultan pendidikan dan lainnya.

---

[15] Aan Komariah dan Cepi Tiratna, Visionary Leadership, *Menuju Sekolah Efektif*. Jakarta: Bumi Aksara, 2005. 9.
[16] Ibid. 8.

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

Pengelolaan SDM pendidikan pada dasarnya merupakan fungsi-fungsi suatu rangkaian proses administrasi atau manajemen pendidikan yang saling berkaitan guna mengarahkan perilaku anggota kepada tujuan-tujuan individu maupun organisasi. Morphet dan kawan-kawan mengidentifikasi fungsi-fungsi tersebut kedalam proses: "*Human resources planning, compensation, recruitment, selection, induction, appraisal, development, maintaining and improving performance, security, union relation, and information*".[17] Sementara Randall mengidentifikasi fungsi-fungsi tersebut sebagai: "*planning, staffing, appraising, compensation, and training.*".[18]

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen mutu pendidikan adalah suatu cara dalam mengarahkan dan mengendalikan suatu organisasi/institusi dalam penetapan kebijakan, sasaran, rencana dan proses/prosedur mutu serta pencapaiannya secara berkelanjutan (*continous improvement*). 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.[19]

---

[17] Morphet dkk. "*Efektivitas Manajemen Mutu Pesantren (Studi Kasus pada Pesantren Yayasan Bhakti Sarjana dan Pemuda Babakan, Pesantren Kebon Jambu Al-Islamy dan Pesantren Al-Ikhlas di Babakan Ciwaringin Kabupaten Cirebon Periode 2005-2010)",* dalam Latifah, Disertasi Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia: Bandung, 2012. 28.

[18] Randall S. Schuler, *Personnel and Human Resource Management*. St. Paul USA: West Publishing Company. 1987, 29.

[19] 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.

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

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:[20]

1. Penjaminan Mutu Pendidikan (*Quality Assurance*)

   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 antara pada penjaminan mutu pendidikan adalah terbangunnya SPMP yang di dalamnya termasuk:

   a. Terbangunnya budaya mutu pendidikan formal, nonformal, dan/atau informal;

[20] 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

b. Pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas dan proporsional dalam penjaminan mutu pendidikan formal dan/atau nonformal pada satuan atau program pendidikan, penyelenggara satuan atau program pendidikan, pemerintah kabupaten atau kota, pemerintah provinsi, dan Pemerintah;
c. Ditetapkannya secara nasional acuan mutu dalam penjaminan mutu pendidikan formal dan/atau nonformal;
d. Terpetakannya secara nasional mutu pendidikan formal dan nonformal yang dirinci menurut provinsi, kabupaten atau kota, dan satuan atau program pendidikan;
e. Terbangunnya sistem informasi mutu pendidikan formal dan nonformal berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang andal, terpadu, dan tersambung yang menghubungkan satuan atau program pendidikan, penyelenggara satuan atau program pendidikan, pemerintah kabupaten atau kota, pemerintah provinsi, dan Pemerintah.

Berdasarkan pada ketentuan di atas, kegiatan penjaminan mutu pendidikan pada lingkungan pendidikan formal dan jenjang pendidikan dasar dan menengah secara umum meliputi kegiatan:

a. Pengisian evaluasi diri sekolah oleh satuan pendidikan. Proses ini menghasilkan profil mutu sekolah;
b. Penyusunan rencana pemenuhan SNP atau rencana peningkatan mutu sekolah, baik dalam kurun waktu jangka menengah (4

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

tahunan) atau tahunan dalam bentuk rencana kegiatan dan anggaran sekolah (RKAS);

c. Sekolah melaksanakan rencana pemenuhan SNP atau rencana peningkatan mutu sekolah berdasarkan situasi dan kondisi sekolah;

d. Kepala sekolah dan pihak terkait mengevaluasi proses pememuhan SNP oleh satuan pendidikan atau kegiatan peningkatan mutu yang dilakukan oleh sekolah. Dari proses ini, sekolah mendapatkan informasi mengenai tingkat ketercapaian, faktor pendukung dan penghambat upaya pemenuhan SNP;

e. Kepala sekolah dan pihak terkait melakukan perencanaan ulang kegiatan pemenuhan SNP untuk kemudian dilakukan perbaikan berkelanjutan.

Tahapan kegiatan ini dilakukan secara berulang. Pada waktu sekolah sudah memenuhi SNP, sekolah harus meningkatkan standar mutu sekolah di atas SNP.[21]

2. 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

[21] Pusat Penjaminan Mutu Pendidikan, *Pedoman Pemenuhan Standar Nasional pendidikan Pada Sekolah Menangah Kejuruan (SMK)/Madrasah Aliyah Kejuruan (MAK),* (Badan Pengembangan Sumberdaya Manusia, Pendidikan dan kebudayaan dan penjaminan mutu pendidikan: Kementerian pendidikan dan kebudayaan, 2012), 24-25.

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

menjadi nomor satu dalam menjaga kepuasan pelanggan, maka perbaikan yang berkesinambungan (*continuous improvement*) terhadap mutu produk merupakan tuntutan yang sangat mendasar. Upaya perbaikan mutu yang berkesinambungan disebut pengendalian mutu terpadu atau *Total Quality Management* (TQM) dalam bahasa Inggris atau Kaizen dalam bahasa Jepang.[22]

Dalam buku Total Quality Management in Education, Sallis mengungkapkan bahwa *Total Quality Management* biasanya juga digunakan untuk mendeskripsikan dua gagasan yang sedikit berbeda, namun saling berkaitan. Yang pertama adalah filosofi perbaikan terus-menerus. Kedua, untuk mendeskripsikan alat-alat dan teknik-teknik, seperti *brainstorming* dan analisa lapangan, yang digunakan untuk membawa peningkatan mutu.[23]

Menurut pendapat Sallis, pengendalian mutu terpadu pada lembaga pendidikan merupakan filosofi tentang perbaikan yang berkesinambungan yang dapat menyediakan setiap lembaga-lembaga pendidikan seperangkat alat-alat praktis untuk memenuhi dan meningkatkan kebutuhan, tuntutan dan harapan seluruh pelanggan untuk masa kini dan masa mendatang.[24] Mengenai hal ini, Hinton dan Schaeffer mengemukakan, bahwa perbaikan yang berkesinambungan itu harus diarahkan pada perbaikan yang meningkatkan manfaat

---

[22] Rene T Domingo. *Nonstop Improvement Quality Redefined*, The Asian Manager Journal, August 1992. 27.
[23] Ibid. E. Sallis. 75-76.
[24] Ibid. 34.

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

(*incremental*) dan melaiui perubahan cepat yang bersifat dinamis (*breaktrough*).[25] Menurut pendapat mereka perbaikan tersebut dapat tampil dalam berbagai bentuk. Bentuk-bentuk tersebut adalah (1) meningkatkan nilai kegunaan bagi pelanggan melalui produk baru atau produk lama yang telah disempurnakan, (2) mengurangi kesalahan, kegagalan dan pemborosan, (3) meningkatkan sikap cepat tanggap dan kinerja, (3) meningkatkan produktivitas dan efektivitas dalam menggunakan sumber daya, (5) memperbaiki kinerja lembaga pendidikan dan kepemimpinan dalam pertanggungjawaban dan pelayanan kemasyarakatan.

Untuk menggambarkan perlunya landasan yang luas mengenai pengendalian mutu terpadu Bill Crech mengemukakan adanya lima pilar pengendalian mutu terpadu, yaitu *"prodift, process, organization, leadership and commitment"*. Kerangka pemikirannya adalah bahwa produk merupakan titik arah pencapaian tujuan organisasi. Mutu dalam produk tidak mungkin dicapai tanpa mutu dalam proses. Mutu dalam proses adalah tidak mungkin tanpa organisasi yang benar, dan organisasi tidak memiliki arti apa-apa tanpa leadership yang baik. Komitmen timbal balik atas-bawah merupakan pilar untuk semuanya. Setiap pilar tergantung pada empat pilar yang lain (salah satu pilar lemah maka pilar yang lain juga lemah).[26]

---

[25] Tom Hinton & Winni Schaeffer. *Customer Focused Quality*, (Englewood Cliffs NJ07632, Prentice-Hall. 1994). 249.

[26] Bill Crech, "*Implementasi Kebijakan Pola Pengadaan Dan Pola Pengembangan Dosen PGMI Di Perguruan Tinggi Islam* (Studi Pada Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah: UIN Jakarta, UIN

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

3. 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.[27] Dua hal tersebut merupakan bagian dari *Quality Circle*.[28]

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

---

Yogjakarta dan IAIN Surabaya)", dalam Syamsul Maarif, UPI Bandung: Disertasi Administrasi Pendidikan, 2012. 82.

[27] Ibid. Tom Hinton & Winni Schaeffer. 250.

[28] Joseph & Susan Berk. *Total Quality Management, Implementing Continous Improvement, 50100* Kuala Lumpur, S. Abdul Majeed & Co., Publishing Division. 1995. 9.

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

berkesinambungan dan komprehensif, sehingga dapat mengikuti dinamika perkembangan tuntutan pelanggan.[29]

Dalam kaitan ini, Sallis menganjurkan agar masing-masing melakukan "*next in line analysis*" yaitu mengenali pelanggan langsung, baik pelanggan eksternal maupun pelanggan internal, agar dapat memahami secara luas dan nendalam kebutuhan, tuntutan dan harapannya.[30]

Selaras dengan hal tersebut perlu pula dikenali karakteristik penyediaan jasa dibandingkan dengan penyediaan benda mengingat bahwa tenaga pengajar adalah salah satu penyedia jasa pendidikan. Karakteristik tersebut dikemukakan oleh Sallis sebagai berikut ini:[31]

a. Jasa melibatkan kontak langsung antara penyedia dan pemakai melalui hubungan yang erat antara orang dengan orang yang terkait;
b. Waktu merupakan unsur yang sangat penting karena jasa harus diserahkan tepat pada waktunya;
c. Jasa tidak dapat diperbaiki. Oleh karena itu, standar jasa harus benar setiap saat;
d. Jasa tidak berwujud. Oleh karena itu, sulit untuk dialihkan;
e. Jasa pada umumnya disampaikan oleh staf junior, oleh karena itu perlu ditemukan cara untuk pengembangan kemampuan kerjanya;

[29] Ibid. Edward Sallis, 35.
[30] Ibid. 40.
[31] Ibid. 29.

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

f. Sangat sulit untuk dapat mengukur keberhasilan *output* dan produktivitas jasa. Satu-satunya indikator adalah kepuasan pengguna dengan menggunakan indikator lunak berupa: kepedulian (*care*), kejujuran (*coviesy*), perhatian *(concern),* keakraban *(friendliness)* dan saling membantu *(helpfullness)*.

Zeithami dan kawan-kawan, mengidentifikasikan 10 dimensi umum kriteria penilaian pelanggan terhadap mutu jasa. Dimensi-dimensi tersebut adalah sebagai berikut:[32]

a. *Tangibles*, yaitu: penampilan fisik sarana, perlengkapan, guru/dosen, dan bahan-bahan komunikasi;
b. *Reliability*, yaitu: Kemampuan menepati jasa yang dijanjikan secara tepat dan cermat;
c. *Responsiveness*, yaitu: itikad untuk selalu membantu pelanggan dan menyediakan jasa yang tepat;
d. *Competence*, yaitu: pemilikan kepakaran dan ilmu pengetahuan yang diperlukan untuk menyajikan jasa;
e. *Courtesy*, yaitu: kesopanan, rasa hormat, penuh pertimbangan dan keramahan yang dimiliki petugas;
f. *Credibility,* yaitu: keterpercayaan, kewajaran untuk dipercaya dan kejujuran;
g. *Security*, yaitu: kebebasan dan bahaya, risiko dan keragu-raguan;

[32] Valarie Zeithami, et. All. *Delivering Quality Services, Balancing Customer Perceptions and Expectations*, New York, The Free Press, A Devision of Macmillan. 1990. 21.

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

h. *Acces*, yaitu: kemampuan untuk mengadakan pendekatan dan kemudahan untuk dihubungi;

i. *Communication*, yaitu: menjaga agar pelanggan tetap mendapatkan informasi dalam bahasa yang dapat dipahaminya;

j. *Understanding the customer*, yaitu: melakukan berbagai upaya untuk memahami pelanggan serta kebutuhannya.

**2. Dasar Hukum dan Hakekat Mutu Pendidikan**

Merujuk pada buku Pedoman Pemenuhan Standar Nasional pendidikan Pada Sekolah Menangah Kejuruan (SMK)/Madrasah Aliyah Kejuruan (MAK) tentang dasar hukum penjaminan mutu pendidikan, maka dapat dijelaskan sebagai berikut[33]:

a. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301),

b. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4496),

c. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 22 Tahun 2006 Tentang Standar Isi (SI),

d. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Standar Kompetensi Lulusan Untuk Satuan

[33] Pusat Penjaminan Mutu Pendidikan, *Pedoman Pemenuhan Standar Nasional pendidikan Pada Sekolah Menangah Kejuruan (SMK)/Madrasah Aliyah Kejuruan (MAK),* (Badan Pengembangan Sumberdaya Manusia, Pendidikan dan kebudayaan dan penjaminan mutu pendidikan: Kementerian pendidikan dan kebudayaan, 2012), 6-7.

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

Pendidikan Dasar Dan Menengah, dan

e. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 12/2007 Tentang Standar Pengawas Sekolah/Madrasah,
f. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 13/2007 Tentang Standar Kepala Sekolah/Madrasah,
g. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 16/2007 Tentang Standar Kualifikasi Akademik Dan Kompetensi Guru,
h. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 19/2007 Tentang Standar Pengelolaan Oleh Satuan Pendidikan Dasar Dan Menengah,
i. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2007 Tentang Standar Penilaian Pendidikan,
j. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Standar Sarana Dan Prasarana Untuk Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah (SD/MI), Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah (SMP/MTs), Dan Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah (SMA/MA),
k. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 41 Tahun 2007 Tentang Standar Proses Untuk Satuan Pendidikan Dasar Dan Menengah,
l. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah,
m. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 25/2008 Tentang Standar Tenaga Perpustakaan Sekolah/Madrasah,
n. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 26/ 2008 Tentang Standar

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

Tenaga Laboratorium Sekolah/Madrasah,

o. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 27/2008 Tentang Standar Kualifikasi Akademik Dan Kompetensi Konselor,

p. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 63 Tahun 2009 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan,

q. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 69 Tahun 2009 Tentang Standar Biaya Operasi Non Personalia Tahun 2009.

Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 tentang Otonomi Daerah membawa dampak pada pengelolaan pendidikan di daerah, dengan diberlakukannya desentralisasi pendidikan. Dengan diberlakukannya otonomi pendidikan, diharapkan akan berpengaruh positif terhadap tumbuhnya lembaga pendidikan yang berkualitas. Setiap lembaga pendidikan diharapkan mampu menggali sumber daya dan potensi daerah berbasis keunggulan lokal.

Konsekuensi yang tidak bisa dihindarkan dari desentralisasi pendidikan tersebut, karena budaya dan potensi daerah yang sangat beragam, adalah lulusan yang bervariasi. Oleh karena itu, upaya standarisasi mutu dan jaminan bahwa penyelenggaraan pendidikan memenuhi standar mutu harus menjadi fokus perhatian dalam upaya memelihara dan meningkatkan mutu pendidikan secara nasional.

Mohammad Ali memaparkan, bahwa untuk menjamin terselenggaranya pendidikan sesuai dengan standar mutu, diperlukan penilaian secara terus menerus dan berkesinambungan terhadap kelayakan

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 kinerja yang dilakukan dalam rangka melakukan pebaikan dan peningkatan mutu sekolah. Penilaian terhadap kelayakan dan kinerja secara berkesinambungan tesebut tidak dapat dilepaskan kaitannya dengan manajemen, khususnya manajemen mutu sekolah, yang mempunyai tujuan utama mencegah dan mengurangi resiko terjadinya kesalahan dalam proses produksi, dengan cara mengusahakan agar setiap langkah yang dilaksankan selama proses produksi dapat berjalan sebaik-baiknya sesuai standar.[34]

Dari paparan di atas, dapat ditarik pemahaman bahwa untuk menjamin pelaksanaan standarisasi mutu dan kualitas pendidikan, manajemen mutu mempunyai peranan penting. Sebab, kegiatan dalam manajemen mutu bukan sekedar berupaya agar produk yang dihasilkan memenuhi standar mutu, tetapi lebih difokuskan pada bagaimana proses produksi bisa terlaksana dengan baik, sesuai dengan prosedur yang seharusnya dilakukan agar dapat menghasilkan produk yang memuaskan pelanggan, khususnya masyarakat pengguna jasa pendidikan.[35]

---

[34] 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, 342.

[35] Kebutuhan dan pandangan para pelanggan tersebut tidak selalu sejalan, terutama pada lembaga yang luas dan kompleks. Di dalam setiap lembaga akan selalu terdapat benturan kepentingan, baik secara aktual maupun potensial. Salah satu cara untuk rnengatasinya, menurut pendapat Sallis (2002:34), adalah dengan memahami keberadaannya dan menemukan inti permasalahan untuk mempersatukan semua kelompok yang masing-masing ingin didengar dan diperhatikan kepentingannya secara adil. Menurut pendapatnya, banyak bukti menunjukkan bahwa mutu dan keadilan berjalan seiring. Dalam hal ini, Hinton dan Schaefer (1994:4) mengemukakan bahwa diantara langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapai organisasi yang dinamis dan sukses adalah menghargai guru dan pelanggan diatas segala-galanya serta mengkomunikasikan visi organisasi dan membudayakannya untuk sukses.

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

## B. Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan

Sistem Penjaminan Mutu (*Quality Assurance System*) atau SPM adalah proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan secara konsisten dan berkelanjutan sehingga organisasi memenuhi idealismenya dan *stakeholders* memperoleh kepuasan. SPM merupakan tata kelola yang baik, akuntabel dan peningkatan mutu yang terdiri dari serangkaian langkah yang terencana dan sistematis yang dilakukan untuk memenuhi harapan pelanggan akan layanan dan produk/jasa yang disediakan. Dengan Sistem Penjaminan Mutu, akan tumbuh budaya mutu; menetapkan dan memiliki standar; melaksanakan standar; mengevaluasi pelaksanaan standar; dan meningkatkan standar secara berkelanjutan (*Continuous Quality Improvement*). System Penjaminan Mutu Pendidikan atau SPMP dalam Permendiknas Nomor 63 Tahun 2009 adalah subsistem dari Sistem Pendidikan Nasional yang fungsi utamanya meningkatkan mutu pendidikan.

Penerapan system penjaminan mutu dalam manajemen mutu pendidikan diharapkan dapat memperkecil jurang kesenjangan mutu antar berbagai daerah. Lembaga pendidikan sebagai lembaga pelayanan atau jasa, dituntut untuk memberikan jaminan mutu kepada pelanggan eksternalnya yaitu masyarakat, dunia usaha, dan dunia industry. Secara historis, sekolah merupakan lembaga pendidikan modern yang dikembangkan untuk membantu keluarga dan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan pendidikan. Sekolah diharapkan dapat menyediakan layanan pendidikan yang tidak dapat dilakukan oleh keluarga dan masyarakat. Keluarga dan masyarakat menaruh harapan

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

besar kepada sekolah agar generasi mudanya dapat memiliki kemampuan-kemampuan yang dibutuhkan dalma menjalani kehidupan sebagai anggota masyarakat.

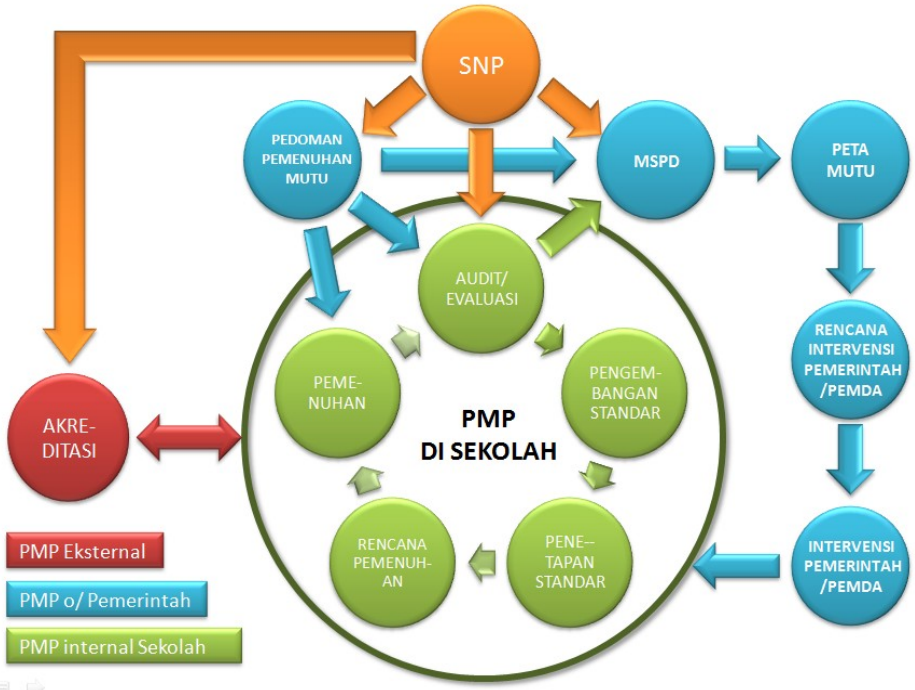
Penilaian terhadap kelayakan dan kinerja yang dilakukan secara terus menerus dalam rangka melakukan secara berkesinambungan perbaikan dan peningkatan mutu sekolah tidak dapat dilepaskan dengan manajemen, khususnya manajemen mutu sekolah. Semua fungsi manajemen yang dijalankan oleh manajer pendidikan di sekolah diarahkan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Semua ini dilaksanakan agar penyelenggara pendidikan dapat memberi jaminan kepada para pelanggannya bahwa pendidikan yang diselenggarakannya adalah pendidikan bermutu.[36]

Adapun alur Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan (SPMP) merupakan siklus yang terpadu dan berkelanjutan. Siklus tersebut dapat menyatukan dan mengarahkan pelaksanaan penjaminan mutu secara internal dan eksternal. Adapun skema alur penjaminan mutu pendidikan adalah sebagai berikut:[37]

[36] Hanun Asrohah, *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Surabaya: FITK UIN Sunan Ampel Supported by: Government of Indonesia (GoI) and Islamic Development Bank (IDB), 2014. 85-86.

[37] Pusat Penjaminan Mutu Pendidikan, *Pedoman Pemenuhan Standar Nasional pendidikan Pada Sekolah Menangah Kejuruan (SMK)/Madrasah Aliyah Kejuruan (MAK),* (Badan Pengembangan Sumberdaya Manusia, Pendidikan dan kebudayaan dan penjaminan mutu pendidikan: Kementerian pendidikan dan kebudayaan, 2012), 9-11.

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




Gambar 2.3: Alur Siklus Penjaminan Mutu Pendidikan

Bagan alir di atas dapat diterangkan sebagai berikut:

1. Lingkaran besar merupakan siklus Penjaminan Mutu Pendidikan (PMP) di sekolah. Kegiatan yang esensialnya terdiri dari lima langkah yaitu pengembangan standar mutu, penetapan standar, perencanaan pemenuhan, pemenuhan standar, dan auidit/evaluasi.
2. Pada langkah pemenuhan standar, pihak sekolah tidak mampu melakukannya sendiri karena banyak komponen yang bukan merupakan kewenangannya dan perlunya ketentuan standarisasi dari pihak eksternal. Oleh karena itu dalam pemenuhan standar dan audit/evaluasi dibutuhkan pedoman pemenuhan mutu yang mengacu pada Standar Nasional Pendidikan (SNP).

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

3. Pedoman pemenuhan mutu menjadi acuan dalam melakukan Monitoring Sekolah oleh Pemerintah daerah (MSPD). Kerangka kegiatan MSPD juga didasarkan pada SNP dan hasil Audit/evaluasi internal pihak sekolah. Hasil MSPD dapat dijadikan peta mutu dan atau profil mutu yang dapat digunakan untuk rencana intervensi pemerintah dan pemerintah daerah.
4. Intervensi pemerintah dan pemerintah daerah meliputi semua tahapan penjaminan mutu di sekolah sebagaimana terlihat dalam lingkaran besar pada gambar di atas.
5. Ketika sinergitas kegiatan penjaminan mutu telah dilakukan oleh sekolah di satu sisi dan intervensi pemerintah di pihak lain, maka pada dasarnya sekolah layak mendapat status terakreditasi.

1. Pembagian Peran dan Tanggung Jawab Penjaminan Mutu Pendidikan

Satuan pendidikan merupakan pelaksana penjaminan mutu memiliki tugas dan kewenangan sebagai berikut:[38]

a. Melakukan evaluasi diri sebagai dasar perencanaan program pemenuhan dan peningkatan mutu secara internal, dan sebagai informasi bagi unit lain guna mendukung pemenuhan standar mutu pendidikan.
b. Melaksanakan proses pemenuhan Standar Nasional Pendidikan sebagai perwujudan dari penjaminan mutu pendidikan.

[38] Ibid. 26-27.

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

c. Menyusun pelaporan pemetaan mutu satuan pendidikan kepada pemangku kepentingan di tingkay satuan pendidikan, pengelola program, dan Dinas pendidikan Kabupaten/Kota.

d. Menyediakan data bagi pihak lain guna kepentingan akreditasi, kebijakan peningkatan mutu pendidikan, fasilitasi, pemenuhan standar, perencanaan program, dan audit kinerja.

Penjaminan mutu pendidikan tidak hanya menjadi tanggung jawab satuan pendidikan atau lembaga pendidikan, seperti sekolah, madrasah, atau perguruan tinggi, tetapi pemerintah juga memiliki peran dan tanggung jawab dalam meningkatkan mutu pendidikan. Oleh karena itu, perlu sinergi;

a. Penyelenggara satuan atau program pendidikan masyarakat.

Penyelenggara satuan atau program pendidikan mensupervisi, mengawasi, dan dapat memberi fasilitas, saran, arahan, dan/atau bimbingan kepada satuan atau program pendidikan dalam penjaminan mutu pendidikan.

b. Pemerintah kabupaten atau kota

Pemerintah kabupaten atau kota wajib mensupervisi, mengawasi, dan dapat memberi fasilitas, saran, arahan, dan/atau bimbingan kepada penyelenggara satuan pendidikan sesuai kewenangannya berkaitan dengan penjaminan mutu satuan 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

c. Pemerintah provinsi

Pemerintah provinsi wajib mensupervisi, mengawasi, dan dapat memberi fasilitas, saran, arahan, dan/atau bimbingan kepada pemerintah kabupaten atau kota dan/atau penyelenggara satuan pendidikan sesuai kewenangannya berkaitan dengan penjaminan mutu satuan pendidikan.

d. Pemerintah

Pemerintah provinsi wajib mensupervisi, mengawasi, dan dapat memberi fasilitas, saran, arahan, dan/atau bimbingan kepada pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten atau kota dan/atau penyelenggara satuan pendidikan sesuai kewenangannya berkaitan dengan penjaminan mutu satuan pendidikan.[39]

2. Acuan Penjaminan Mutu Pendidikan

Acuan mutu yang digunakan untuk pencapaian atau pemenuhan mutu pendidikan pada satuan pendidikan adalah Standar Nasional Pendidikan (SNP) dan standar-standar lain yang disepakati oleh kelompok masyarakat. Standar nasional pendidikan adalah standar yang dibuat oleh pemerintah, sedangkan standar lain adalah standar yang dibuat oleh satuan pendidikan dan/atau lembaga lain yang dijadikan acuan oleh satuan pendidikan. Standar-standar lain yang disepakati oleh kelompok masyarakat digunakan setelah SNP dipenuhi oleh satuan pendidikan

[39] Ibid. 86-87.

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

sesuai dengan kekhasan jalur, jenjang, dan jenis pendidikan.[40]

SNP sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan dan peraturan perundangan lain yang relevan yaitu kriteria minimal tentang sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia. SNP dipenuhi oleh satuan atau program pendidikan dan penyelenggara satuan atau program pendidikan secara sistematis dan bertahap dalam kerangka jangka menengah yang ditetapkan dalam rencana strategis satuan atau program pendidikan.

Terdapat delapan SNP yaitu:

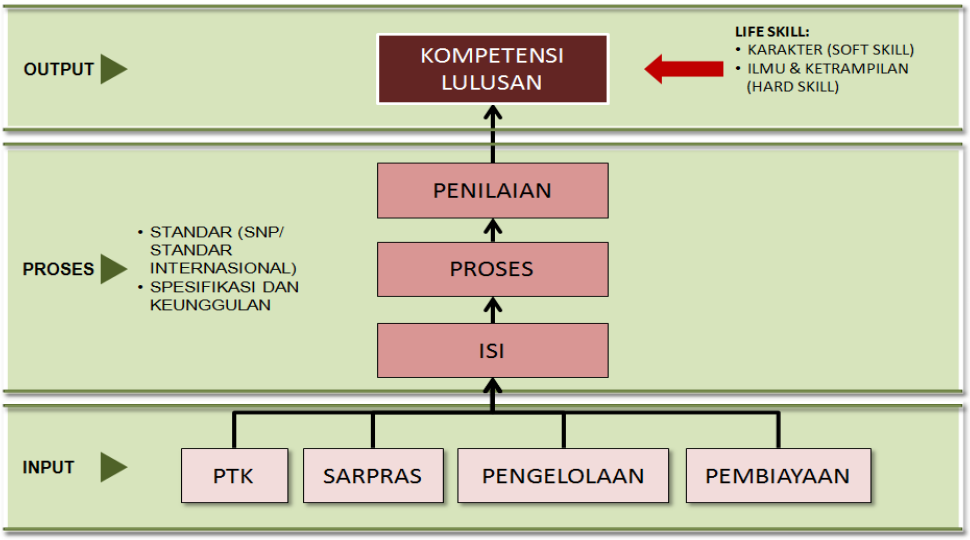
a. Standar Isi
b. Standar Proses
c. Standar Kompetensi Lulusan
d. Standar Kompetensi Pendidik dan Tenaga Kependidikan
e. Standar Sarana dan Prasarana
f. Standar Pengelolaan
g. Standar Pembiayaan
h. Standar Penilaian

Delapan SNP di atas memiliki keterkaitan satu sama lain dan sebagian standar menjadi prasyarat bagi pemenuhan standar yang lainnya. Dalam kerangka sistem, komponen input sistem pemenuhan SNP adalah Standar Kompetensi Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PTK), Standar

[40] Ibid. Pusat Penjaminan Mutu Pendidikan, 11-12.

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

Pengelolaan, Standar Sarana dan Prasarana (Sarpras), dan Standar Pembiayaan. Bagian yang termasuk pada komponen proses adalah Standar Isi, Standar Proses, dan Standar Evaluasi, sedangkan bagian yang termasuk pada komponen *output* adalah Standar Kompetensi Lulusan (SKL). Berikut ini disajikan kaitan antara SNP.




Gambar 2.4: Kaitan antar Standar Nasional Pendidikan (SNP)[41]

3. Tanggung Jawab, Koordinasi dan Pemenuhan Standar Mutu Pendidikan

Pemenuhan SPM menjadi tanggung jawab:

a. Satuan atau program pendidikan formal atau nonformal;
b. Penyelenggara satuan atau program pendidikan formal atau nonformal;
c. Pemerintah kabupaten atau kota; dan
d. Pemerintah provinsi.

Pemenuhan standar isi, standar proses, standar kompetensi lulusan, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana,

[41] Ibid. 14

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

standar pengelolaan, standar pembiayaan, dan standar penilaian pendidikan, masing-masing dalam SNP dan standar mutu di atas SNP, menjadi tanggung jawab satuan pendidikan formal. Pemenuhan standar isi, standar proses, dan standar kompetensi lulusan dalam SNP dan standar mutu di atas SNP menjadi tanggung jawab satuan atau program pendidikan nonformal yang lulusannya ditujukan untuk mendapatkan kesetaraan dengan pendidikan formal. Pemenuhan SNP dan standar mutu di atas SNP menjadi tanggung jawab satuan atau program pendidikan nonformal yang lulusannya tidak ditujukan untuk mendapatkan kesetaraan dengan pendidikan formal.[42]

Untuk pemenuhan standar pendidikan penyelenggaraan satuan atau program pendidikan bertanggung jawab terhadap penyediaan sumber daya program koordinasi penjaminan mutu pendidikan secara nasional dituangkan dalam rencana strategis pendidikan nasional yang menetapkan target-target terukur capaian mutu pendidikan secara tahunan.

Program koordinasi penjaminan mutu pendidikan pada tingkat kabupaten atau kota dituangkan dalam rencana strategis pendidikan kabupaten atau kota yang menetapkan target-target terukur capaian mutu pendidikan secara tahunan dan sejalan dengan rencana strategis pendidikan provinsi dan rencana strategis pendidikan nasional.

Program koordinasi penjaminan mutu pendidikan pada tingkat penyelenggara satuan atau program pendidikan dituangkan dalam rencana

[42] Ibid. Hanun Asrohah, 88-89.

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

strategis penyelenggara satuan atau program pendidikan yang menetapkan target-target terukur capaian mutu pendidikan secara tahunan dan sejalan dengan rencana strategis pendidikan kabupaten atau kota yang bersangkutan, rencana strategis pendidikan provinsi yang bersangkutan, dan rencana strategis pendidikan nasional. Program penjaminan mutu pendidikan oleh satuan atau program pendidikan dituangkan dalam rencana strategis satuan atau program pendidikan yang menetapkan target-target terukur capaian mutu pendidikan secara tahunan dan sejalan dengan rencana strategis pendidikan penyelenggara satuan atau program pendidikan yang bersangkutan, rencana strategis pendidikan kabupaten atau kota yang bersangkutan, rencana strategis pendidikan provinsi yang bersangkutan, dan rencana strategis pendidikan nasional.

4. Tahapan Kegiatan Penjaminan Mutu Pendidikan di Satuan Pendidikan

Satuan pendidikan sebagai pelaksana penjaminan mutu melakukan penjaminan mutu sesuai dengan tahapan-tahapan sebagai berikut:[43]

a. Pemetaan Mutu

Pemetaan mutu pendidikan di tingkat satuan pendidikan, diartikan sebagai informasi tentang pencapaian delapan standar nasional pendidikan, dimulai dengan:

1) Menjaring dan mengumpulkan informasi mutu pendidikan pada tingkat satuan pendidikan, dengan tahapan sebagai berikut:

[43] Ibid. 27-31

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

a) Membentuk tim untuk penjaringan atau pengumpulan data mutu pendidikan atau data pencapaian delapan standar nasional pendidikan;
b) Mengisi instrument untuk menjaring data tentang mutu pendidikan seperti instrumen Evaluasi Diri Sekolah (EDS);
c) Memasukan data dari instrument ke format data mutu pendidikan;
d) Memelihara data yaitu mengecek kebenaran data mutu pendidikan yang dilengkapi dengan bukti-bukti, dan menjaga kemutahiran data;
e) Mengolah data mutu pendidikan menjadi informasi mutu pendidikan di tingkat satuan pendidikan, untuk dijadikan dasar dalam penyusunan Rencana Pengembangan Sekolah (RPS);
f) Menyiapkan data mutu pendidikan kepada unit/instansi yang memerlukan untuk membantu pengembangan satuan pendidikan; dan
g) Menyampaikan data mutu pendidikan pada tingkat satuan pendidikan kepada penyelenggara sekolah ke dinas pendidikan kabupaten/kota; MA ke kementerian agama kabupaten/kota).

2) Menyusun profil mutu SD/MI dengan tahapan berikut:
   a) Satuan Pendidikan menentukan acuan mutu pendidikan sebagai acuan atau patok duga (*benchmark*), baik Standar Pelayanan Minimal dan atau 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

b) Mengolah data mutu pendidikan menjadi profil mutu pendidikan pada tingkat satuan pendidikan;

c) Profil mutu pendidikan pada tingkat satuan pendidikan berisi kesenjangan antara keadaan nyata posisi setiap Standar di satuan pendidikan dengan 8 (delapan) Standar Nasional Pendidikan; dan

d) Menyampaikan laporan profil mutu pendidikan pada tingkat satuan pendidikan kepada dinas pendidikan kabupaten/kota; MA ke kementerian agama kabupaten/kota.

b. Pemenuhan Standar Nasional Pendidikan

1) Menggunakan profil mutu pendidikan sebagai dasar penyusunan program peningkatan mutu pendidikan atau upaya pemenuhan standar mencapai standar yang dijadikan acuan, dan tertuang dalam Rencana Kegiatan Sekolah (4 tahunan) dan/atau RKAS. Minimal berisi komponen standar yang akan dipenuhi oleh satuan pendidikan dan komponenyang akan diusulkan pemenuhannya oleh penyelenggara pendidikan dan/atau pemerintah kabupaten/kota, provinsi, dan pemerintah;

2) Melakukan perbaikan mutu pendidikan atau upaya pemenuhan standar mencapai standar yang dijadikan acuan berdasarkan program yang telah direncanakan (RKS atau RKAS).

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

c. Pemantauan

1) Pemantauan dilakukan oleh satuan pendidikan dengan cara pengecekan keterlaksanaan pemenuhan standar, dan mencatat penyebab berbagai kendala dalam pemenuhan standar;
2) Melakukan penilain internal terhadap pelaksanaan program peningkatan mutu pendidikan.

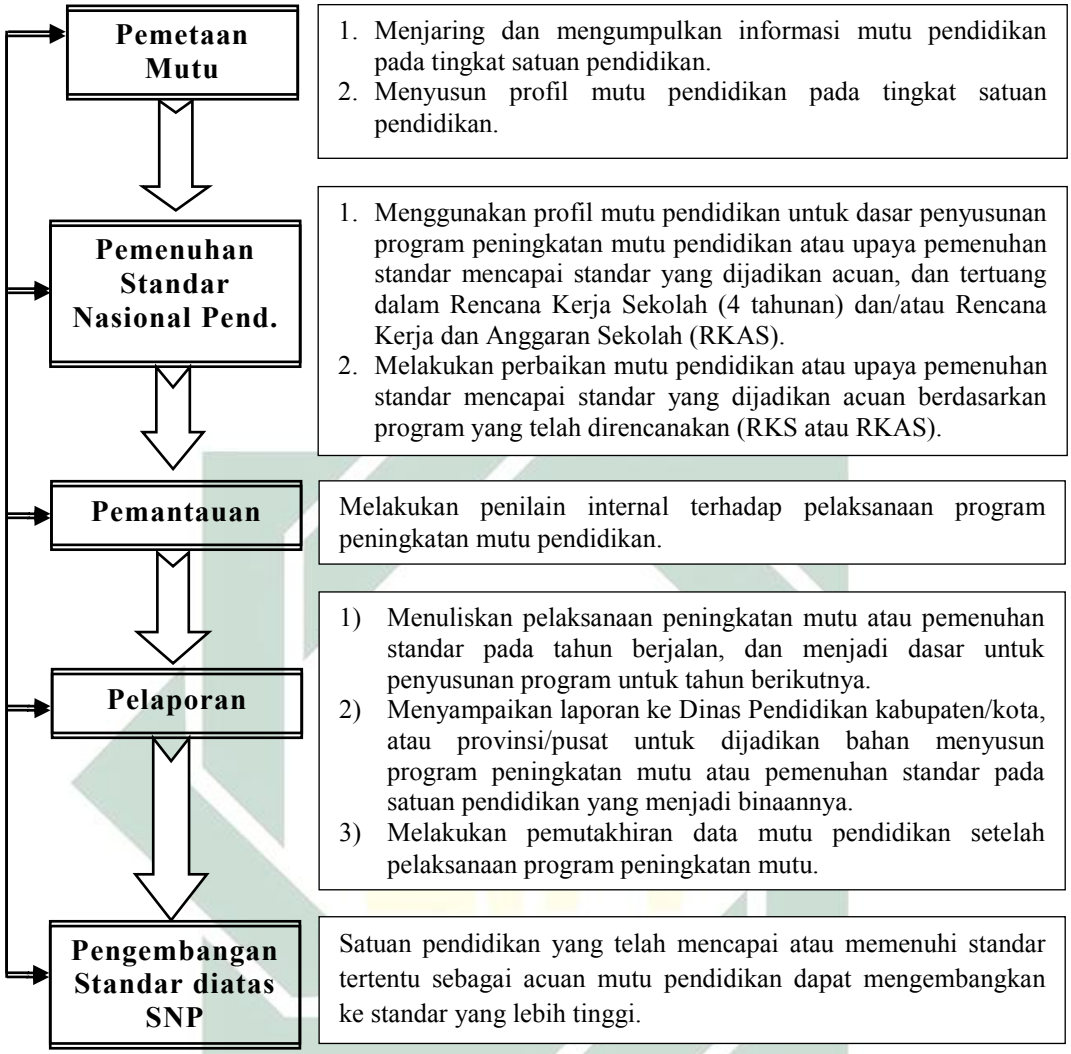
d. Pelaporan

1) Menuliskan pelaksanaan peningkatan mutu atau pemenuhan standar pada tahun berjalan, dan menjadi dasar untuk penyusunan program untuk tahun berikutnya;
2) Menyampaikan laporan ke Dinas Pendidikan Kabupaten/kota, atau provinsi/pusat untuk dijadikan bahan menyusun program peningkatan mutu atau pemenuhan standar pada satuan pendidikan yang menjadi binaannya;
3) Melakukan pemutakhiran data mutu pendidikan setelah pelaksanaan program peningkatan mutu.

e. Pengembangan Standar di atas SNP

Satuan pendidikan yang telah mencapai atau memenuhi standar tertentu sebagai acuan mutu pendidikan ini dapat mengembangkan ke standar yang lebih tinggi. Sebagai contoh, dari SNP menjadi SNP plus atau standar lainnya sebagai acuan mutunya yang sesuai dengan kemampuan dan visi satuan 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




Gambar 2.5: Tahapan Kegiatan PMP di Satuan Pendidikan

## C. Penjaminan Mutu Internal Dan Eksternal

Penjaminan mutu merupakan suatu sistem dalam pengelolaan mutu. Pengelolaan mutu adalah suatu prosedur dalam mengelola suatu organisasi yang bersifat komprehensip dan terintegrasi, Tujuan utama dari sistem pengelolaan mutu adalah mencegah terjadinya kesalahan dalam proses dengan cara mengusahakan agar setiap langkah yang dilaksanakan sejak permulaan dipantau dan dikendalikan secara berkelanjutan. Dalam pengelolaan mutu,

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

sistem ini akan menjamin mutu *out put*.

Adapun sasaran yang dituju oleh pengelolaan mutu adalah meningkatkan mutu, produktivitas, dan effisiensi melalui perbaikan kinerja dan peningkatan kualitas kerja. Dengan demikian, hakekat pengelolaan mutu adalah adalah suatu sistem pengelolaan secara terus menerus yang diarahkan untuk memberikan kepuasan pelanggan.

Dalam bidang pendidikan, pengelolaan mutu merupakan cara mengatur semua sumber daya pendidikan yang diarahkan agar semua orang yang terlibat di dalamnya melaksanakan tugas dengan penuh semangat dan berpartisipasi dalam perbaikan pelaksanaan pekerjaan sehingga menghasilkan jasa yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.

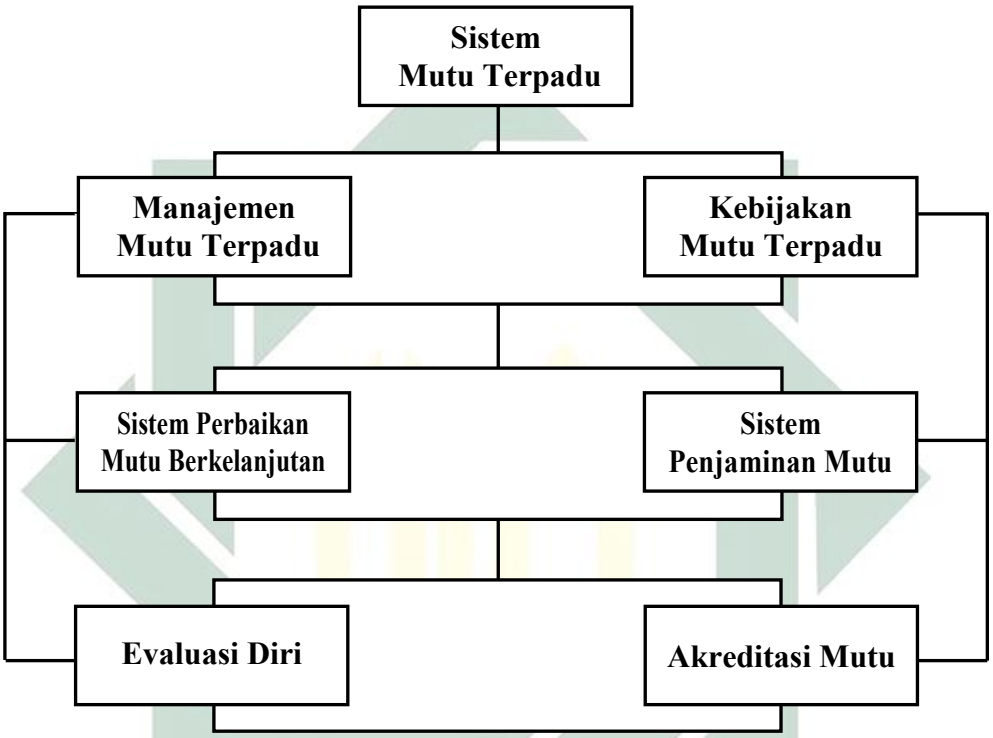
Sistem penjaminan mutu pendidikan ada dua, yaitu penjaminan mutu internal dan penjaminan mutu eksternal. Pertama, penjaminan mutu pendidikan internal dilakukan oleh lembaga pendidikan secara internal. Tujuan penjaminan mutu internal adalah memperbaiki kinerja dan khususnya memberikan akuntabilitas dan kepuasan kepada pelanggan atau stakeholder internal lembaga pendidikan, Penjaminan mutu pendidikan terpadu perlu dijabarkan secara sistematis dan terencana.

Kedua, penjaminan mutu eksternal (*external quality assurance*) dari lembaga di luar yang independen, memiliki kredibilitas, profesionalitas, dan kewenangan untuk melakukan akreditasi. Dengan demikian, penjaminan mutu eksternal adalah kegiatan penjaminan mutu melalui akreditasi.

Menurut sistem penjaminan mutu terpadu, penjaminan mutu internal dan

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

eksternal harus terintegrasi dan terkait yang dipadukan dengan sistem perbaikan mutu berkelanjutan atau disebut siklus/daur ulang. Hubungan dua sistem dalam satu daur ulang perbaikan mutu berkelanjutan dapat digambarkan sebagai berikut:




Gambar 2.6. Hubungan Sistem Mutu Terpadu Dan Sistem Penjaminan Mutu Dalam Satu Daur Perbaikan Mutu Berkelanjutan

1. Penjaminan Mutu Internal

   Pelaksanaan penjaminan mutu adalah manifestasi dari akuntabilitas lembaga pendidikan terhadap hak-hak masyarakat, terutama stakeholdernya sendiri, seperti guru atau pendidik, peserta didik, dan orang tua peserta didik. Penjaminan mutu bertujuan menjamin hak-hak masyarakat karena masyarakatlah yang memberikan kontribusi dan masukan sumber daya kepada lembaga 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

Untuk melindungi masyarakat dalam mendapatkan hak-hak mereka atas kinerja lembaga pendidikan dalam memenuhi baku mutu pendidikan, pemerintah menetapkan kebijakan penjaminan mutu pendidikan internal.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 menetapkan, setiap Satuan Pendidikan pada jalur formal dan nonformal wajib melakukan penjaminan mutu pendidikan. Penjaminan mutu pendidikan tersebut bertujuan untuk memenuhi atau melampaui Standar Nasional Pendidikan.[44]

Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan memperkenalkan sebuah pergesaran dari paradigma yang bertumpu kepada tanggung jawab tiap pemangku kepentingan pendidikan untuk menjamin dan meningkatkan mutu pendidikan. Satuan Pendidikan wajib melakukan penjaminan mutu pendidikan untuk memenuhi atau melampaui SNP (PP No. 19 Tahun 2005 Pasal 91). Penjaminan mutu internal oleh satuan pendidikan adalah pengelolaan satuan pendidikan pada jenjang pendidikan dasar dan menengah menerapkan manajemen berbasis sekolah: kemandirian, kemitraan, partisipasi, keterbukaan, dan akuntabilitas (PP No. 19 Tahun 2005 Pasal 49). Satuan Pendidikan mengembangkan visi dan misi dan evaluasi kinerja masing-masing (PP No. 19 Tahun 2005 Pasal 65).[45]

Dengan demikian, penjaminan mutu internal pendidikan di lembaga pendidikan (sekolah dan perguruan tinggi) bentuknya berupa evaluasi diri yang dilakukan oleh lembaga pendidikan. Tujuannya adalah untuk

[44] Ibid. Hanun Asrohah, 102
[45] Ibid. 106

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

memperbaiki kinerja dan memberlakukan penjaminan mutu internal, khususnya kepada stakeholder lembaga pendidikan, seperti guru atau dosen, siswa atau mahasiswa, pimpinan dan karyawan.

Sebelum diberlakukan evaluasi diri (ED), bentuk akuntabilitas public dan pengendalian mutu adalah sistem pelaporan kepada atasan. Sampai sekarang sistem pelaporan masih berlaku dalam manajemen organisasi modern. Secara rutin unit terkecil sampai administrasi pusat diwajibkan membuat laporan pada unit yang lebih tinggi. Namun, sering laporan ini hanya sekadar membuat laporan dan tidak ditindaklanjuti dengan memberikan umpan balik (*feedback*).[46]

Selain pelaporan ada juga sistem evaluasi. Menurut Hanief, penjaminan mutu internal, bahkan juga eksternal akan berdampak signifikan pada peningkatan mutu apabila disatupadukan dengan sistem perbaikan mutu da menjadi satu daur ulang atau siklus. Sistem perbaikan mutu yang berbentuk siklus perbaikan mutu berkelanjutan dapat dijadikan sebagai perencanaan mutu stratejik yang dilibatkan sejak awal dalam membuat perencanaan dan merumuskan kebijakan mutu pendidikan.[47]

Adapun pelaksanaan sistem penjaminan mutu dalam satu daur perbaikan mutu berkelanjutan dapat dilakukan melalui empat tahap kegiatan, yaitu; (1) memperbaiki perencanaan mutu; (2) mempertegas komitmen kebijakan mutu yang implementatif; (3) melakukan pengorganisasian mutu dengan tata kelola yang baik; dan (4) melakukan

[46] Hanif Saha Ghafur, *Manajemen Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi di Indonesia: Suatu Analisis Kebijakan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 102.
[47] Ibid. 90.

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

evaluasi dan pemantauan. Empat kegiatan ini dibutuhkan untuk perbaikan mutu sebagai jaminan kepada masyarakat, khususnya stakeholder.

Penjaminan mutu internal dilakukan oleh masing-masing satuan pendidikan.

a. Pengelolaan satuan pendidikan pada jenjang pendidikan dasar dan menengah menerapkan manajemen berbasis sekolah/madrasah yang ditunjukkan dengan kemandirian, kemitraan, partisipasi, keterbukaan, dan akuntabilitas;[48]
b. Satuan pendidikan mengembangkan visi dan misi;[49]
c. Satuan pendidikan mengembangkan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP);[50]
d. Satuan pendidikan melakukan penilaian hasil belajar termasuk ujian sekolah/madrasah;[51]
e. Satuan pendidikan melakukan evaluasi kinerja pendidikan sebagai bentuk akuntabilitas penyelenggaraan pendidikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan;[52]
f. Satuan pendidikan wajib melakukan penjaminan mutu pendidikan, untuk memenuhi atau melampaui SNP.[53]

Butir-butir tersebut merupakan rambu-rambu dan amanat bahwa pada setiap satuan pendidikan perlu dilakukan penjaminan mutu dengan

[48] Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, Pasal 49 Ayat 1.
[49] Permendiknas Nomor 22 Tahun 2006.
[50] Permendiknas Nomor 41 Tahun 2007.
[51] Permendiknas Nomor 20 Tahun 2007.
[52] Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, Pasal 78.
[53] Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, Pasal 91 ayat (2).

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

memerhatikan masukan dari unsur eksternal. Meskipun demikian keputusan untuk mempertimbangkan ada pada satuan pendidikan yang bersangkutan. Kedua peran penjaminan mutu baik eksternal ataupun internal tersebut, sungguhpun dapat dibedakan, memiliki keterkaitan satu sama lain termasuk keterkaitan antar unsur eksternal dimaksud. Peningkatan mutu pendidikan akan dapat dilaksanakan dengan baik apabila sekolah terbiasa melaksanakan Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan (SPMP) dalam implementasi manajemen di sekolah atau madrasah.[54]

Secara singkat, implementasi SPMP terdiri dari rangkaian prosestahapan yang secara siklik dimulai dari (1) pengumpulan data, (2) analisis data, (3) pelaporan/pemetaan, (4) penyusunan rekomendasi, dan (5) upaya pelaksanaan rekomendasi dalam bentuk program peningkatan mutu pendidikan. Tahapan-tahapan proses SPMP ini merupakan suatu siklus yang saling terkait dan berlangsung secara berkelanjutan (*sustainability*). Pelaksanaan tahapan-tahapan di atas perlu dilaksanakan secara kolaboratif oleh berbagai *stakeholders* sekolah sesuai dengan amanat MBS (PP No. 19 Tahun 2005).

Oleh sebab itu, sekolah perlu membentuk Tim Pengembang Sekolah (TPS) yang terdiri dari berbagai unsur *stakeholders* yaitu; kepala sekolah, pengawas sekolah, perwakilan guru, komite sekolah, orang tua, dan perwakilan lain dari kelompok masyarakat yang memang dipandang layak

[54] Ibid. Hanun Asrohah, 108.

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

untuk diikutsertakan karena kepedulian yang tinggi pada sekolah. Dalam melaksanakan SPMP, pengawas pendidikan yang bertugas sebagai pembina sekolah juga harus dilibatkan dalam TPS, sebagai wakil dari pemerintah.

SPMP tidak akan dapat dilaksanakan dengan baik tanpa pelibatan dan pemberdayaan berbagai *stakeholders* sekolah, termasuk wakil pemerintah. Melalui SPMP, sekolah dapat melaksanakan program manajemen yang berbasis data. Pola manajemen ini pada kenyataannya masih belum dilakukan oleh banyak sekolah sebagai suatu buda kerja. Data yang valid, secara empiric dan akurat, akan selalu menjadi landasan utama dalam pengambilan keputusan dan penyusunan berbagai rencana pengingkatan mutu pendidikan di sekolah/madrasah. Dengan demikian, 5 (lima) rangkaian tahapan SPMP yang berbasis data ini akan menjadi bagian vital dan utama dalam proses Manajemen Berbasis Sekolah (MBS). Implementasi tahapan-tahapan SPMP ini kemudian diharapkan menjadi budaya pengikatan mutu di sekolah/madrasah. Dari berbagai data yang valid yang dapat dikumpulkan sekolah (data dari hasil akreditasi sekolah, sertifikasi guru, ujian nasional, profil sekolah, dan lain-lain), Evaluasi Diri Sekolah (EDS) merupakan salah satu instrumen implementasi SPMP yang wajib dilaksanakan oleh setiap satuan pendidikan sebagai salah satu program akseleratif dalam pengingkatan kualitas pengelolaan layanan pendidikan.[55]

[55] Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010; Prioritas Nomor 2. 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

Instrumen utama dalam pelaksanaan SPMPI adalah Evaluasi Diri Sekolah (EDS). Dalam implementasinya, EDS akan ditindaklanjuti dengan program Monitoring Sekolah oleh Pemerintah Daerah (MSPD) yang dilaksanakan oleh para pengawas pendidikan. MSPD merupakan instrumen utama Evaluasi Diri Kota/Kabupaten (EDK) sebagai dasar penyusunan program peningkatan mutu pendidikan di wilayah tersebut dengan demikian, SPMP, yang diimplementasikan dalam kegiatan EDS, akan menjadi komponen utama dalam lingkup implementasi MBS sebagai upaya pembudayaan peningkatan mutu pendidikan di sekolah yang berkelanjutan.[56]

Sistem evaluasi yang pertama dikenal dalam dunia pendidikan adalah sistem pelaporan yang ditujukan pada atasan. Sistem evaluasi yang pertama dikenal dalam dunia pendidikan adalah sistem evaluasi hasil belajar siswa. Setelah itu dikenal sistem evaluasi terhadap kinerja guru, dan selanjutnya dikenal sistem evaluasi administrasi dan penyelenggaraan pendidikan di sekolah.[57]

Evaluasi diri adalah bagian dari sistem evaluasi mutu internal. Sistem evaluasi diri buka sebagaimana evaluasi biasa yang banyak dikenal dan dilakukan berbagai organisasi selama ini. Evaluasi diri membutuhkan *feedback* dari hasil evaluasi dan tindak lanjut tentang apa yang perlu dilakukan.

[56] Ibid. Hanun Asrohah, 109.
[57] Ibid. Hanief Saha Ghafur, 102-104.

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

Di tingkat sekolah juga dikenal Evaluasi Diri Sekolah (EDS), yaitu suatu proses evaluasi yang bersifat internal dengan melibatkan pemangku kepentingan untuk melihat kinerja sekolah berdasarkan Standar Nasional Pendidikan (SNP) yang digunakan sebagai dasar penyusunan Rencana Kerja Sekolah (RKS) dan RKAS dalam meningkatan mutu pendidikan di sekolah secara konsisten dan berkelanjutan, serta sebagai masukan bagi perencanaan investasi pendidikan tingkat kabupaten/kota.

Tujuan EDS adalah: (1) menilai kinerja sekolah berdasarkan Standar Nasional Pendidikan (SNP), (2) mengetahuai tahapan pengembangan dalam pencapaian SNP sebagai dasar peningkatan mutu pendidikan, dan (3) menyusun RKS/RKAS sesuai kebutuhan nyata dalam rangka pemenuhan SNP.

Di tingkat sekolah EDS memiliki manfaat, antara lain: sekolah dapat mengidentifikasi kelebihan dan kekurangannya sendiri dan merencanakan pengembangan dan peningkatan kedepan. Sekolah dapat memiliki data dasar yang akurat sebagai dasar untuk pengembangan dan peningkatan di masa mendatang. Sekolah dapat mengidentifikasi peluang untuk meningkatkan mutu pendidikan, mengkaji peningkatan tersebut berjalan dengan baik dan menyesuaikan program sesuai dengan hasilnya. Sekolah dapat memberikan laporan formal kepada pemangku kepentingan demi meningkatkan akuntabilitas sekolah. Sedangkan manfaat EDS untuk tingkat lain dalam sistem, diantaranya: menyediakan data informasi yang penting untuk perencanaan, pembuatan keputusan, dan perencanaan

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

anggaran pendidikan pada tingkat kabupaten/kota, provinsi, dan nasional. Mengidentifikasi bidang prioritas untuk memenuhi kebutuhan sarana dan prasarana pendidikan. Mengidentifikasi jenis dukungan yang dibutuhkan terhadap sekolah. Mengidentifikasi pelatihan serta kebutuhan program pengembangan lainnya. Dan mengidentifikasi keberhasilan sekolah berdasarkan berbagai indikator pencapaian sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan Standar Nasional Pendidikan (SNP).

2. Penjaminan Mutu Eksternal

Berikut ini akan dijelaskan penjaminan mutu eksternal yang dalam Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Nasional di Indonesia menggunakan mekanisme akreditasi. Namun, terlebuh dahulu kita pahami pengertian dari akreditasi.

Akreditasi berasal dari Bahasa Inggris dikenal dengan *accreditation*, berasal dari Bahasa Latin *credito* yang berarti kepercayaan (*trust*). Keberadaan akreditasi dipandang penting karena menunjukkan kepercayaan masyarakat memilih lembaga pendidikan sebagai tempat anak-anak mereka menempuh pendidikan. Sistem yang memberikan jaminan mutu masyarakat disebut akreditasi.[58]

Menurut Badan Akreditasi Sekolah Nasional, akreditasi merupakan suatu proses yang memperlihatkan pengakuan masyarakat umum terhadap suatu institusi pendidikan yang memenuhi standar tertentu.[59] Menurut

[58] Jeffrey W. Alstete, *College Accreditation: Managing Internal Revitalization and Public Respect.* (New York: Pallgrave Macmillan, 2007). 11.
[59] Departemen Pendidikan Nasional, *Badan Akreditasi nasional* (BASNAS). (Tanpa Penerbit, 2003), 33.

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

Badan Akreditasi Perguruan Tinggi (BAN-PT), akreditasi merupakan salah satu bentuk penilaian (evaluasi) mutu dan kelayakan institusi,[60] Undang-Undang RI, Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 60 Ayat 1, bahwa akreditasi dilakukan untuk menentukan kelayakan program dan satuan pendidikan. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 Pasal 1 ayat 21 dijelaskan bahwa Akreditasi adalah kegiatan penilaian kelayakan program dan/atau satuan pendidikan berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan, Sedangkan pada Pasar 86 Ayat 3 dijelaskan lebih lanjut bahwa Akreditasi merupakan bentuk akuntabilitas publik dilakukan secara obyektif, adil, transparan, dan komprehensif dengan menggunakan instrumen dan kriteria yang mengacu kepada Standar Nasional Pendidikan.

Dalam proses akreditasi, satuan pendidikan dievaluasi secara mendalam kaitannya dengan dasar filosofi dan tujuannya, serta berdasarkan standar tertentu sebagai gambaran totalitas identitas satuan pendidikan sebagai institusi belajar. Semua satuan pendidikan dievaluasi berdasarkan standar pendidikan yang akan mendorong bagi perkembangan satuan pendidikan dan menjadi arahan untuk evaluasi berkelanjutan untuk mencapai tujuan prestasi yang tinggi.

Menurut Badan Akreditasi Sekolah Nasional, pengertian akreditasi dapat dilihat dari dua aspek, yaitu dari segi proses dan hasil. Sebagai sebuah proses, akreditasi merupakan bentuk pengamatan lapangan dengan

[60] BAN PT, *Buku 2:Standard an Prosedur Akreditasi Program Studi.* (Jakarta; Tanpa Penerbit, 2010), 2.

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

menggunakan perangkat kriteria dan prosedur dalam rangka mendorong lembaga pendidikan mencapai standar kualitas pendidikan yang lebih tinggi. Sementara itu, sebagai hasil, akreditasi merupakan suatu bentuk sertifikasi atau status formal yang diakui oleh sebuah institusi atau badan akreditasi terhadap suatu institusi pendidikan yang telah memenuhi standar kualitas yang lebih baik dari pada sekedar memenuhi kebutuhan minimal yang telah ditetapkan oleh pemerintah.[61] Menurut Permendiknas Nomor 29 Tahun 2005 Pasal 1 Ayat 5 tentang Badan Akreditasi Sekolah dan Madrasah, akreditasi sekolah atau madrasah adalah suatu kegiatan penilaian kelayakan suatu sekolah alau madrasah berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan dan dilakukan oleh BAN-S/M yang hasilnya diwujudkan dalam bentuk pengakuan peringkat kelayakan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa akreditasi adalah sistem penilaian yang mendalam terhadap satuan pendidikan dengan menggunakan perangkat dan kriteria dalam rangka memenuhi standar pendidikan untuk menentukan mutu dan peringkat kelayakan institusi pendidikan. Akreditasi dapat dikatakan sebagai janji institusi pendidikan untuk menyediakan layanan pendidikan yang berkualitas. Akreditasi memberikan keyakinan kepada peserta didik khususnya dan masyarakat pada umumnya bahwa dalam basis pembiayaan pendidikan, institusi pendidikan akan melaksanakan berbagai program dengan sumber daya manusia yang berkualitas, fasilitas dan peralatan yang memadai, serta

[61] Depdiknas, *Badan Akreditasi*...l, 33-34

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

melaksanakan semua program yang dimiliki dengan sungguh-sungguh.

Akreditasi membuktikan kualitas satuan pendidikan dalam kaitannya dengan pemahaman setiap orang. Untuk mengatakan bahwa satuan pendidikan telah terakreditasi adalah dengan mengatakan bahwa satuan pendidikan tersebut telah memenuhi jaminan dan standar kualitas yang diakui oleh masyarakat. Akreditasi yang telah dicapai oleh lembaga pendidikan bukanlah sekedar status belaka, melainkan bersifat dinamis. Oleh karena itu, akreditasi membutuhkan komitmen dan perhatian terus menerus. Dengan kata lain, akreditasi merupakan suatu proses yang tidak berhenti dengan satu tindakan untuk mencapai status akreditasi, tetapi proses yang menjamin bahwa satuan pendidikan berlanjut untuk mencari peningkatan mutu pendidikan. Dengan akreditasi, satuan pendidikan akan memiliki percaya diri dan dapat meningkatkan rasa kepercayaan diri, Dengan demikian, akreditasi secara tidak langsung menyatakan perkembangan untuk menuju peningkatan kualitas melebihi standar pendidikan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Akreditasi sangat berarti bagi lembaga pendidikan karena memiliki makna untuk mendorong dan mempercepat perkembangan lembaga pendidikan untuk mencapai kualitas yang lebih baik, relevan, dan efektif. Akreditasi juga dapat memotivasi lembaga pendidikan untuk mencapai standar nasional pendidikan. Karena akreditasi merepresentasikan suatu komitmen terhadap kualitas pendidikan, ia menjadi sangat dibutuhkan oleh berbagai pihak, seperti orang tua, pengawas, pembuat kebijakan, termasuk

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

Badan Akreditasi itu sendiri dalam rangka:

a. Memberikan informasi tentang kelayakan satuan pendidikan atau program pendidikan berdasarkan Standar Nasional Pendidikan.
b. Memberikan pengakuan peringkat kelayakan.
c. Memberikan rekomendasi tentang penjaminan mutu pendidikan kepada program dan/atau satuan pendidikan yang diakreditasi dan pihak terkait (rekomendasi tindak lanjut).

Sedangkan manfaat akreditasi adalah sebagai:

a. Acuan dalam upaya peningkatan mutu satuan pendidikan dan rencana pengembangan satuan pendidikan.
b. Motivator agar satuan pendidikan terus meningkatkan mutu pendidikan secara. bertahap, terencana, dan kornpetitif baik di tingkat kabupaten/kota, provinsi, nasional bahkan regional dan internasional.
c. Umpan balik dalam usaha pemberdayaan dan pengembangan kinerja warga lembaga pendidikan dalam rangka menerapkan visi, misi, tujuan, sasaran, strategi, dan program lembaga pendidikan.
d. Membantu mengidentifikasi lembaga pendidikan dan program dalam rangka pemberian bantuan pemerintah, investasi dana swasta dan donatur atau bentuk bantuan lainnya.
e. Bahan informasi bagi lembaga pendidikan sebagai masy. belajar untuk rneningkatkan dukungan dan pemerintah, masy, maupun sektor swasta dalam hal profesionalisme, moral, tenaga, dan dana.

Akreditasi pendidikan memiliki fungsi sebagai berikut, yaitu:

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

a. Akuntabilitas, yaitu sebagai bentuk pertanggung-jawaban lembaga pendidikan kepada publik, apakah layanan yang dilakukan dan diberikan oleh lembaga pendidikan telah memenuhi harapan atau keinginan masyarakat.
b. Pengetahuan, yaitu sebagai informasi bagi semua pihak tentang kelayakan lembaga pendidikan dilihat dari berbagai unsur terkait yang mengacu pada standar minimal beserta indikator-indikatornya.
c. Pembinaan dan pengembangan, yaitu sebagai dasar bagi lembaga pendidikan, pemerintah, dan masyarakat dalam upaya peningkatan atau pengembangan mutu lembaga pendidikan.

Sesuai dengan peraturan yang berlaku, penjaminan mutu pendidikan dilakukan atas dasar prinsip:[62] a) Berbasis pada hasil pemetaan, b) Terencana dan sistematis, c) Dalam kerangka waktu yang rasional dan pasti, d) Memiliki target capaian mutu yang jelas dan terukur, e) Terbuka dan disempurnakan secara berkelanjutan, serta f) Menghormati otonomi satuan pendidikan;

Adapun prinsip-prinsip akreditasi adalah:

a. Objektif

Akreditasi S/M pada hakikatnya merupakan kegiatan penilaian tentang kelayakan penyelenggaraan pendidikan yang ditunjukkan oleh suatu S/M. Pelaksanaan penilaian ini berbagai aspek yang terkait

[62] Pusat Penjaminan Mutu Pendidikan, *Pedoman Pemenuhan Standar Nasional pendidikan Pada Sekolah Menangah Kejuruan (SMK)/Madrasah Aliyah Kejuruan (MAK),* (Badan Pengembangan Sumberdaya Manusia, Pendidikan dan kebudayaan dan penjaminan mutu pendidikan: Kementerian pendidikan dan kebudayaan, 2012), 26.

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

dengan kelayakan itu diperiksa dengan jelas dan benar untuk memperoleh informasi tentang keberadaannya. Agar hasil penilaian itu dapat menggambarkan kondisi yang sebenamya untuk dibandingkan dengan kondisi yang diharapkan maka dalam prosesnya digunakan indikator-indikator terkait dengsn kriteria-kriteria yang ditetapkan.

b. Komprehensif

Dalam pelaksanaan akreditasi S/M, fokus penilaian tidak hanya terbatas pada aspek-aspek tertentu saja tetapi juga meliputi berbagai komponen pendidikan yang bersifat menyeluruh. Dengan demikian hasil yang djperoleh dapat menggambarkan secara utuh kondisi kelayakan S/M tersebut.

c. Transparan

Data dan informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan akreditasi S/M seperti kriteria, mekanisme kerja, jadwal serta sistem penilaian akreditasi dan lainnya harus disampaikan secara terbuka dan dapat diakses oleh siapa saja yang memerlukannya,

d. Akuntabel

Pelaksanaan akreditasi S/M harus dapat dipertanggungjawabkan baik dari sisi penilaian maupun keputusannya sesuai aturan dan prosedur yang telah ditetapkan.

e. Adil

Dalam melaksanakan akreditasi, semua S/M harus diperlakukan sama dengan tidak membedakan S/M atas dasar kultur, keyakinan,

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

sosial budaya, dan tidak memandang status S/M baik negeri ataupun swasta, S/M harus dilayani sesuai dengan kriteria dan mekanisme kerja secara adil dan/atau tidak diskriminatif.

Peningkatan mutu pendidikan merupakan sebuah komitmen Pemerintah Republik Indonesia yang diterapkan melalui berbagai peraturan perundangan terkait sistem pendidikan nasional. Salah satu peraturan sebagai pelaksana Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan Nasional sebagai kriteria minimal tentang sistem pendidikan di seluruh Indonesia.

Akreditasi dilakukan untuk menentukan kelayakan program dan satuan pendidikan atau mutu pendidikan. Oleh karena itu, dalam akreditasi dilakukan penilaian terhadap kinerja dan kelayakan satuan pendidikan yang mengacu pada Standar Nasional Pendidikan (SNP). Dengan demikian, diharapkan setiap sekolah dapat melakukan penjaminan mutu sekolah masing-masing.

Pada PP Nomor 19 Tahun 2005 tentang SNP Pasal 86 Ayat I dijelaskan bahwa Pemerintah melakukan akreditasi pada setiap jenjang dan satuan pendidikan untuk menentukan kelayakan program dan/atau satuan pendidikan. Untuk menjaga akuntabilitas publik, selain menetapkan aturan-aturan pelaksanaannya, akreditasi terhadap program dan satuan pendidikan harus dilakukan sendiri oleh pemerintah dan/atau iembaga mandiri yang berwenang sebagai mana dijelaskan dalam UU No. 20/2003

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

tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 60 ayat 2 bahwa akreditasi terhadap program dan satuan pendidikan dilakukan oleh Pemerintah dan/atau lembaga mandiri yang berwenang sebagai bentuk akuntabilitas publik. Dalam hal ini yang diberi kewenangan melakukan akreditasi terhadap sekolah adalah Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah (BAN-S/M).

Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah (BAN-S/M) dan Badan Akreditasi Provinsi Sekolah/Madrasah (BAP-S/M). Apabila diperlukan BAP-SM dapat membentuk Unit Pelaksana Akreditasi Sekolah/Madrasah (UPA-S/M) Kabupaten/Kota. BAN-S/M berkedudukan di ibukota negara, BAP-S/M berkedudukan di ibukota provinsi, UPA-S/M dibentuk oleh BAP-S/M sesuai keperluan dan kondisi pada masing-masing provinsi.

Sedangkan untuk Perguruan Tinggi, yang diberi kewenangan melakukan akreditasi adalah Badan Akreditasi Nasional untuk Perguruan Tinggi atau BAN-PT sesuai yang dijejaskan dalam Permendikbud No. 59/2012 ketentuan yang sama dengan Permendiknas No. 28/2005.

Menurut Permendikbud No. 59/2012 Pasal 12 Ayat 2 ketentuan yang sama dengan Permendiknas No. 28/2005, fungsi BAN-PT adalah:

a. Merumuskan kebijakan dan menetapkan akreditasi perguruan tinggi;
b. Merumuskan kriteria dan perangkat akreditasi perguruan tinggi untuk diusulkan kepada Menteri;
c. Melaksanakan sosialisasi kebijakan, kriteria, dan perangkat akreditasi perguruan tinggi;

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

d. Melaksanakan dan mengevaluasi pelaksanaan akreditasi perguruan tinggi;
e. Memberikan rekomendasi tentang tindak lanjut hasil akreditasi;
f. Mengumumkan hasil akreditasi perguruan tinggi secara nasional;
g. Melaporkan hasil akreditasi perguruan tinggi kepada Menteri;
h. Melaksanakan ketatausahaan BAN-PT.

Dari berbagai paparan di atas, maka pada bagian ini dapat dikerucutkan dalam beberapa kesimpulan; Dalam bidang pendidikan, pengelolaan mutu merupakan cara mengatur semua sumber daya pendidikan yang diarahkan agar semua orang yang terlibat di dalamnya melaksanakan tugas dengan penuh semangat dan berpartisipasi dalam perbaikan pelaksanaan pekerjaan sehingga menghasilkan jasa yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Penjaminan mutu eksternal (*external quality assurance*) dari lembaga di luar yang independen, memiliki kredibilitas, profesionalitas, dan kewenangan untuk melakukan akreditasi. Dengan demikian, penjaminan mutu eksternal adalah kegiatan penjaminan mutu melalui akreditasi. Menurut sistem penjaminan mutu terpadu, penjaminan mutu internal dan eksternal harus terintegrasi dan terkait yang dipadukan dengan sistem perbaikan mutu berkelanjutan atau disebut siklus/daur ulang.

Menurut Badan Akreditasi Sekolah nasional, akreditasi merupakan suatu proses yang memperlihatkan pengakuan masyarakat umum terhadap suatu institusi pendidikan yang memenuhi standar tertentu. Akreditasi

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

dapat dikatakan sebagai janji institusi pendidikan untuk menyediakan layanan pendidikan yang berkualitas. Akreditasi memberikan keyakinan kepada peserta didik khususnya dan masyarakat pada umumnya bahwa dalam basis pembiayaan pendidikan, institusi pendidikan akan melaksanakan berbagai program dengan sumber daya manusia yang berkualitas, fasilitas dan peralatan yang memadai, serta melaksanakan semua program yang dimiliki dengan sungguh-sungguh.

Akreditasi sangat berarti bagi lembaga pendidikan karena memiliki makna untuk mendorong dan mempereepat perkembangan lembaga pendidikan untuk mencapai kualitas yang lebih baik, relevan, dan efektif. Akreditasi juga dapat memotivasi lembaga pendidikan untuk mencapai standar nasional pendidikan. Karena akreditasi merepresentasikan suatu komitmen terhadap kualitas pendidikan, ia menjadi sangat dibutuhkan oleh berbagai pihak, seperti orang tua, pengawas, pembuat kebijakan, termasuk Badan Akreditasi itu sendiri.

Oleh sebab itu, satuan atau program pendidikan yang telah memenuhi SNP, dapat mengembangkan standar yang lebih tinggi lagi yaitu berupa:

a. Standar mutu di atas SNP yang dapat diadopsi dan/atau diadaptasi dari standar internasional.
b. Standar mutu di atas SNP yang berbasis pada keunggulan dan spesifikasi tertentu.[63]

[63] Ibid. 23.

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

## D. Model Penjaminan Mutu ISO (International Standardization for Organization)

1. Sejarah ISO

ISO Didirikan pada 23 Februari 1947, pada awalnya singkatan dari nama lembaga tersebut adalah IOS, bukan ISO. Tetapi sekarang lebih sering memakai singkatan ISO, karena dalam bahasa Yunani isos berarti sama (*equal*). Penggunaan ini dapat dilihat pada kata isometrik atau isonomi.

ISO menetapkan standar-standar industrial dan komersial dunia. ISO, yang merupakan lembaga nirlaba internasional, pada awalnya dibentuk untuk membuat dan memperkenalkan standardisasi internasional untuk apa saja. Standar yang sudah kita kenal antara lain standar jenis film fotografi, ukuran kartu telepon, kartu ATM Bank, ukuran dan ketebalan kertas dan lainnya. Dalam menetapkan suatu standar tersebut mereka mengundang wakil anggotanya dari 130 negara untuk duduk dalam Komite Teknis (TC), Sub Komite (SC) dan Kelompok Kerja (WG).[64]

Meski ISO adalah organisasi non-pemerintah (NGO), kemampuannya untuk menerapkan standar yang sering menjadi hukum melalui persetujuan atau standar nasional membuatnya lebih berpengaruh daripada kebanyakan organisasi non-pemerintah lainnya, dan dalam realitasnya ISO menjadi konsorsium dengan hubungan yang kuat dengan pihak-pihak pemerintah. Peserta ISO termasuk satu badan standar nasional dari setiap negara dan

[64] *http://www.iso.com*

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

perusahaan-perusahaan besar.

2. Definisi ISO

ISO adalah Organisasi Internasional untuk Standarisasi (bahasa Inggris: *International Organization for Standardization* disingkat ISO atau Iso) merupakan badan penetap standar internasional yang terdiri dari wakil-wakil dari badan standardisasi nasional setiap negara.[65]

ISO 9001:2008; supplier (wali murid), organisasi (sekolah), pelanggan (siswa), dan fokus ISO 9001:2008 adalah pada "Kepuasan Pelanggan" jadi produk bukan hanya barang tapi juga dapat berarti jasa layanan mutu pendidikan. Untuk itu ISO 9001:2008 diakui serta dijadikan standar prasyarat minimal menuju standar mutu layanan pendidikan yang efektif dan efisien di lembaga pendidikan.[66]

3. Tujuan dan kegunaan ISO 9001:2008

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 bisa diberikan

[65] *http://www.iso.com*
[66] Purwadi, *ISO 9001:2008 Document Development Compliance Manual For Education,* (Nganjuk: Prima Edukasi Konsutan, 2013), 19.

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

sertifikasi oleh pihak ketiga.[67]

Dalam buku Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan (*Total Quality Management in Education*), Edward Sallis mengungkapkan bahwa *Total Quality Management* biasanya juga digunakan untuk mendeskripsikan dua gagasan yang sedikit berbeda, namun saling berkaitan. Yang pertama adalah filosofi perbaikan terus-menerus. Kedua, untuk mendeskripsikan alat-alat dan teknik-teknik, seperti *brainstorming* dan analisa lapangan, yang digunakan untuk membawa peningkatan mutu.[68]

4. Manfaat ISO 9001:2008

Manfaat ISO 9001 adalah sebagai alat pemasaran yang sangat jitu bagi organisasi dengan menunjukkan logo registrasinya. Manfaat lain standar mutu internasional ISO 9001 ialah sebagai tambahan informasi bagi lembaga-lembaga yang berkeinginan untuk membina hubungan atau kontrak internasional. Ada banyak keuntungan yang diraih oleh institusi-institusi pendidikan dari status terdaftar tersebut. Salah satu keuntungan utamanya adalah, lembaga-lembaga tersebut akan mengupayakan disiplin untuk menspesifikasikan dan mendokumentasikan sistem mutu mereka dengan mendapatkan akreditasi dari pihak ketiga.[69]

Dalam buku ISO 9001:2000 And Continual Quality Improvement, Vincent Garpersz menjelaskan manfaat-manfaat penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yang telah diperoleh banyak

[67] Edward Sallis, *Total Quality Management in Education-Manajemen Mutu Pendidikan*, (IRCiSoD: Jogjakarta, 2007), 94.
[68] Ibid. 75-76.
[69] Ibid. Edward Sallis, 121.

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

perusahaan. Beberapa manfaat dapat dicatat sebagai berikut:[70]

a. Meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan melalui jaminan mutu yang terorganisasi dan sistematik. Proses dokumentasi dalam ISO 9001:2008 menunjukkan bahwa kebijakan, prosedur, dan instruksi yang berkaitan dengan kualitas telah direncanakan dengan baik;
b. Organisasi yang telah besertifikat ISO 9001:2008 diijinkan untuk mempublikasikan pada media massa bahwa sistem manajemen mutu dari perusahaan itu telah diakui secara internasional. Hal ini berarti meningkatkan brand perusahaan serta daya saing dalam memasuki pasar global;
c. Audit sistem manajemen kualitas dari institusi pendidikan yang telah memperoleh sertifikat ISO 9001:2008 dilakukan secara periodik oleh registrar dari lembaga registrasi, sehingga pelanggan tidak perlu melakukan audit sistem mutu. Hal ini akan menghemat *cost* dan mengurangi duplikasi audit sistem kualitas oleh pelanggan;
d. Perusahaan atau organisasi yang telah memperoleh sertifikat ISO 9001:2008 secara otomatis terdaftar pada lembaga registrasi, sehingga apabila pelanggan potensial ingin mencari pemasok bersertifikat ISO 9001:2008, akan menghubungi lembaga registrasi. Jika nama perusahaan itu telah terdaftar pada lembaga registrasi bertaraf internasional, maka hal itu berarti terbuka kesempatan pasar baru;

[70] Vincent Gaspersz, *ISO 9001:2000 And Continual Quality Improvement,* (Gramedia Pustaka Utama: Jakarta, 2005), 17-18.

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

e. Meningkatkan kualitas dan produkvititas dari manajemen melalui kerjasama dan komunikasi yang lebih baik, sistem pengendalian yang konsisten, serta pengurangan dan pencegahan pemborosan karena internal menjadi lebih baik;
f. Meningkatkan kesadaran kualitas dalam organisasi atau institusi pendidikan.
g. Memberikan pelatihan secara sistematik kepada seluruh karyawan dan manajer organisasi melalui prosedur-prosedur dan intruksi-intruksi yang terdefinisi secara baik; dan
h. Terjadi perubahan positif dalam hal kultur kualitas dari anggota organisasi, karena manajemen dan karyawan atau staf terdorong untuk mempertahankan sertifikat ISO 9001:2008 yang umumnya hanya berlaku selama tiga tahun.

5. Persyaratan-persyaratan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008

Sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 merupakan sistem manajemen 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*).[71]

[71] Ibid. Vincent Gaspersz, 26-27

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

Interpretasi persyaratan-persyaratan standar dari ISO 9001:2008 didasarkan pada paper ISO 9001:2008,[72] yang dikeluarkan oleh lembaga ISO. Adapun klausul-klausul ISO 9001:2008 yang penting dan harus diperhatikan oleh manajemen organisasi sebagai berikut:

Persyaratan-Persyaratan ISO 9001:2008[73]

| PERSYARATAN-PERSYARATAN | KLAUSUL |
|---|---|
| **Ruang Lingkup** | 1 |
| Umum | 1.1 |
| Aplikasi | 1.2 |
| **Acuan Normatif** | 2 |
| **Tujuan dan Definisi** | 3 |
| **SISTEM MANAJEMEN MUTU** | 4 |
| Persyaratan Umum | 4.1 |
| **Persyaratan Dokumen** | 4.2 |
| Umum | 4.2.1 |
| Pedoman/Manual Mutu | 4.2.2 |
| Pengendalian Dokumen | 4.2.3 |
| Pengendalian Rekaman/Catatan Mutu | 4.2.4 |
| **TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN** | 5 |
| **Komitmen Manajemen** | 5.1 |
| **Fokus pada Pelanggan** | 5.2 |
| **Kebijakan Mutu** | 5.3 |

[72] *http://www.iso.ch*
[73] Ibid. Purwadi, 34-36.

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

| | |
|---|---|
| **Perencanaan** | 5.4 |
| Tujuan Mutu | 5.4.1 |
| Perencanaan Sistem Manajemen Mutu | 5.4.2 |
| **Tanggung Jawab, Wewenang, dan Komunikasi** | 5.5 |
| Tanggung Jawab dan Wewenang | 5.5.1 |
| Wakil Manajemen | 5.5.2 |
| Komunikasi Internal | 5.5.3 |
| **Tinjauan Manajemen** | 5.6 |
| Umum | 5.6.1 |
| Input Tinjauan | 5.6.2 |
| Output Tinjauan | 5.6.3 |
| **MANAJEMEN SUMBERDAYA** | 6 |
| **Penyediaan Sumberdaya** | 6.1 |
| **Sumberdaya Manusia** | 6.2 |
| Umum | 6.2.1 |
| Kompetensi, Kesadaran, dan Pelatihan | 6.2.2 |
| **Infrastruktur** | 6.3 |
| **Lingkungan Kerja** | 6.4 |
| **REALISASI PRODUK (JASA LAYANAN MUTU PENDIDIKAN)** | 7 |
| **Perencanaan Realisasi Produk** | 7.1 |
| **Proses yang terkait dengan Pelanggan** | 7.2 |
| Penentuan Persyaratan yang Berkaitan dengan Produk | 7.2.1 |

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

| | |
|---|---|
| Tinjauan Persyaratan yang Berkaitan dengan Produk | 7.2.2 |
| Komunikasi dengan Pelanggan | 7.2.3 |
| **Desain dan Pengembangan** | 7.3 |
| Perencanaan Disain dan Pengembangan | 7.3.1 |
| *Input* Desain dan Pengembangan | 7.3.2 |
| *Output* Desain dan Pengembangan | 7.3.3 |
| Tinjauan Desain dan Pengembangan | 7.3.4 |
| Verifikasi desain dan Pengembangan | 7.3.5 |
| Validasi Desain dan Pengembangan | 7.3.6 |
| Pengendalian Perubahan Disain dan Pengembangan | 7.3.7 |
| **Pembelian** | 7.4 |
| Proses Pembelian | 7.4.1 |
| Informasi Pembelian | 7.4.2 |
| Verifikasi Produk (barang maupun jasa) yang Dibeli | 7.4.3 |
| **Penyediaan Produksi dan Jasa** | 7.5 |
| Pengendalian Penyediaan Produk (barang) dan Jasa | 7.5.1 |
| Validasi Proses untuk Penyediaan Produk dan Jasa | 7.5.2 |
| Identifikasi dan Mampu Telusur | 7.5.3 |
| Kepemilikan Pelanggan | 7.5.4 |
| Pengawetan Produk | 7.5.5 |
| **Pengendalian Peralatan Monitoring dan Pengukuran** | 7.6 |
| **PENGUKURAN, ANALISA, DAN PERBAIKAN** | 8 |

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

| | |
|---|---|
| **Umum** | 8.1 |
| **Monitoring dan Penngukuran** | 8.2 |
| Kepuasan Pelanggan | 8.2.1 |
| Internal Audit | 8.2.2 |
| Monitoring dan Pengukuran Proses | 8.2.3 |
| Monitoring dan Pengukuran Produk | 8.2.4 |
| **Pengendalian Produk Tidak Sesuai** | 8.3 |
| **Analisa Data** | 8.4 |
| **Perbaikan** | 8.5 |
| Perbaikan Berkelanjutan | 8.5.1 |
| Tindakan Koreksi | 8.5.2 |
| Tindakan Pencegahan | 8.5.3 |

Interpretasi persyaratan-persyaratan standar dari ISO 9001:2008 dapat dijabarkan sebagai berikut:

**Klausul 1. RUANG LINGKUP**

**Klausul 1.1 Umum**

Ruang lingkup ISO 9001 : 2008 telah dikembangkan atau diperluas. Dalam hal ini persyaratan-persyaratan standar menekankan untuk memenuhi kepuasan pelanggan melalui efektivitas dari aplikasi sistem mutu, termasuk proses-proses untuk peningkatan terus-menerus dan jaminan kesesuaian.

**Klausul 1.2 Aplikasi**

Klausul ini merupakan klausul baru dan merupakan suatu deskripsi

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

umum tentang aplikasi dari ISO 9001:2008. Apabila ada persyaratan-persyaratan ISO 9001:2008 yang tidak dapat diterapkan karena keadaan organisasi dan produknya, maka persyaratan itu dapat dipertimbangkan untuk dikeluarkan. Bagaimana juga, persyaratan-persyaratan yang tidak dapat diterpakan itu hanya dibatasi pada persyaratan-persyaratan dalam klausul 7 (Realisasi Produk), dan harus dibuktikan bahwa persyaratan yang tidak dapat diterapkan itu tidak akan mempengaruhi kemampuan organisasi, atau tanggungjawabnya, untuk memberikan produk yang memenuhi kebutuhan pelanggan dan peraturan-peraturan yang dapat diterapkan. Jika ditemukan ada persyaratan-persyaratan di luar klausul 7 (Realisasi Produk) yang tidak diterapkan, maka sistem manajemen mutu dari organisasi dianggap tidak memenuhi persyaratan-persyaratan ISO 9001:2008.

**Klausul 2. ACUAN NORMATIF**

Klausul ini hanya memuat referensi-referensi dari ISO 9001:2008.

**Klausul 3. TUJUAN DAN DEFINISI**

Klausul ini menyatakan bahwa istilah dan definisi-definisi yang diberikan dalam ISO 9000:2000 (*Quality Management Systems Fundamentals and Vocabulary*), diterapkan pada ISO 9001:2008. Istilah "organisasi" menggantikan istilah "pemasok", yang digunakan dalam ISO 9001:1994, dan mengacu pada unit di mana Standar Internasional ISO 9001:2008 ini diterapkan. Demikian pula, istilah "pemasok" menggantikan istilah "subkontraktor". Istilah produk dalam Standar

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

Internasional ISO 9001:2008 dapat berarti barang dan atau jasa (*good and/or service*).

**Klausul 4. SISTEM MANAJEMEN MUTU**

**Klausul 4.1 Persyaratan Umum**

Klausul ini lebih menekankan pada kebutuhan untuk peningkatan terus- menerus (*continual improvement*). Manajemen organisasi harus menetapkan langkah-langkah untuk implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dan kebutuhan peningkatan terus-menerus, melalui:[74]

a. Mengidentifikasi proses yang dibutuhkan untuk sistem manajemen mutu, dan aplikasinya pada keseluruhan organisasi.
b. Menetapkan sekuens dan interaksi dari proses-proses ini.
c. Menetapkan kriteria dan metode-metode yang dibutuhkan untuk menjamin efektivitas operasional dan pengendalian proses di atas.
d. Menjamin ketersediaan sumber daya dan informasi yang diperlukan guna mendukung operasional pemantauan dari proses-proses ini.
e. Mengukur, memantau dan menganalisis proses-proses ini.
f. Menerapkan tindakan-tindakan yang diperlukan untuk mencapai hasil-hasil yang direncanakan dan peningkatan terus-menerus dari proses-proses ini.

**Klausul 4.2 Persyaratan Dokumentasi**

**Klausul 4.2.1 Umum**

[74] Ibid. *Vincent* Gaspersz, 28-32.

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

Klausul ini menyatakan bahwa sistem manajemen mutu membutuhkan dokumentasi. Dokumentasi merupakan proses untuk menghsilkan dokumen-dokumen, dimana dokumen dalm ISO 9001:2008 didefinisikan sebagai informasi dan medium pendukungnya. Dokumentasi sistem manajemen mutu harus mencakup:

a. Pernyataan tertulis tentang mutu dan tujuan mutu.
b. Manual (buku panduan) mutu. Manual mutu merupakan dokumen yang menspesifikasikan sistem manajemen mutu dari suatu organisasi. Spesifikasi di sini didefinisikan sebagai dokumen yang menyatakan persyaratan-persyaratan.
c. Prosedur-prosedur tertulis yang dibutuhkan oleh Standar Internasional ISO 9001:2008. Prosedur didefinisikan sebagai cara yang dispesifikasikan untuk melaksanakan suatu aktivitas atau proses. Prosedur dapat didokumentasikan atau tidak. Beberapa prosedur tertulis standar yang dibutuhkan oleh ISO 9001:2008 adalah: pengendalian dokumen (4.2.3), pengendalian catatan (4.2.4), audit internal (8.2.2), penendalian produk (8.3), tindakan korektif (8.5.2), dan tindakan preventif (8.5.3).
d. Dokumen-dokumen yang dibutuhkan oleh organisasi agar menjamin efektivitas perencanaan, operasional dan pengendalian proses-proses, termasuk proses-proses di luar organisasi (*outsource*), apabila prose situ mempengaruhi kualitas produk sesuai persyaratan yang ditetapkan.

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

e. Catatan-catatan yang dibutuhkan oleh Standar Internasional ISO 9001:2008. Catatan didefinisikan sebagai dokumen yang menyatakan hasil-hasil yang dicapai atau memberikan bukti dari aktivitas yang dilakukan. Catatan-catatan yang diperlukan oleh ISO 9001:2008 akan dibahas kemudian (Klausul 4.2.4).

**Klausul 4.2.2 Manual Mutu/Pedoman**

Klausul ini telah dikembangkan dan mencakup persyaratan untuk suatu organisasi menspesifikasikan dan mempertimbangkan persyaratan yang tidak dapat diterapkan dalam manual mutu organisasi (klausul 1.2 dari ISO 9001:2008). Manual mutu harus merupakan suatu deskripsi dari sekuens dan interaksi proses-proses yang tercakup dalam sistem manajemen mutu. Manual mutu juga harus menjadi referensi terhadap prosedur-prosedur sistem manajemen mutu dan *outline* dari struktur pendokumentasian yang digunakan dalam sistem manajemen mutu. Dengan demikian, manual mutu harus memperhatikan hal-hal berikut:

a. Ruang lingkup dari sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.
b. Hal-hal yang berkaitan dengan klausul 7 (Realisasi Produk) yang dikeluarkan berdasarkan pertimbangan karena tidak dapat diterapkan di organisasi.
c. Prosedur-prosedur tertulis atau referensi-referensi yang terkait dengan prosedur-prosedur.
d. Deskripsi dari sekuens dan interaksi dari proses yang tercakup dalam sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008, berkaitan dengan

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

relevansi terhadap aktivitas organisasi, cakupannya, kompleksitas operasional dan kompetensi personel.

**Klausul 4.2.3 Pengendalian Dokumen**

Klausul ini menyatakan bahwa organisasi harus menetapkan dan memelihara prosedur tertulis untuk pengendalian semua dokumen yang dibutuhkan untuk manajemen dari proses-proses. Dokumentasi harus dapat dibaca, revisi harus dikendalikan dan dapat diidentifikasi dengan segera, dipelihara dalam susunan yang teratur dan dipertahankan untuk suatu periode waktu yang ditentukan. Prosedur dan tanggungjawab harus ditetapkan dan dipelihara berkaitan dengan pembuatan dan modifikasi dari berbagai jenis dokumen.

Prosedur tertulis untuk pengendalian dokumen harus memperhatikan hal-hal berikut:

a. Persetujuan dokumen sebelum diterbitkan.
b. Peninjauan ulang, pembaharuan apabila diperlukan, dan persetujuan ulang dokumen-dokumen.
c. Identifikasi status revisi dari dokumen-dokumen.
d. Menjamin bahwa versi yang relevan dari dokumen yang diterapkan itu tersedia pada tempat-tempat yang diperlukan.
e. Menjamin bahwa dokumen-dokumen yang tersedia itu dapat dibaca, teridentifikasi dan mudah untuk ditemukan kembali.
f. Menjamin bahwa dokumen-dokumen yang berasal dari eksternal adalah teridentifikasi dan pendistribusiannya terkendali.

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

g. Mencegah penggunaan dokumen-dokumen yang usang atau tidak berlaku lagi, dan menerapkan cara identifikasi yang tepat untuk dokumen-dokumen itu apabila masih dipertahankan untuk suatu maksud tertentu.

**Klausul 4.2.4 Pengendalian Catatan Mutu**

Klausul ini menyatakan bahwa organisasi harus menetapkan dan memelihara prosedur tertulis untuk pengendalian semua catatan mutu yang dibutuhkan untuk manajemen mutu dari proses-proses. Prosedur tertulis itu harus menetapkan untuk keperluan identifikasi, penyimpanan, pengambilan kembali, pemeliharaan dan disposisi dari catatan-catatan mutu. Catatan mutu diperlukan untuk memberikan bukti kesesuaian terhadap persyaratan-persyaratan dan efektivitas operasional dari sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

Beberapa catatan mutu yang dibutuhkan oleh standar internasional ISO 9001:2008, adalah:

a. Hasil-hasil peninjauan ulang manajemen (5.6.1)
b. Hasil-hasil dari pendidikan dan pelatihan, keterampilan dan pengalaman, kompetensi personel (6.2.2).
c. Bukti-bukti bahwa realisasi proses dan produk yang dihasilkan telah memenuhi persyaratan (7.1d).
d. Hasil-hasil dari peninjauan ulang persyaratan-persyaratan yang terkait dengan produk dan tindak lanjut tindakan-tindakan dari hasil peninjauan ulang itu (7.2.2).

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

e. Hasil-hasil dari input desain dan pengembangan yang terkait dengan persyaratan produk (7.3.2).
f. Hasil-hasil peninjauan ulang desain dan pengembangan beserta tindakan-tindakan yang diperlukan (7.3.4).
g. Hasil-hasil verifikasi desain dan pengembangan beserta tindakan-tindakan yang diperlukan (7.3.5).
h. Hasil-hasil validasi desain dan pengembangan beserta tindakan-tindakan yang diperlukan (7.3.6).
i. Hasil-hasil peninjauan ulang perubahan desain dan pengembangan beserta tindakan-tindakan yang diperlukan (7.3.7).
j. Hasil-hasil evaluasi pemasok beserta tindak lanjut yang diperlukan berdasarkan hasil evaluasi itu (7.4.1).
k. Apabila diperlukan oleh organisasi guna menunjukkan bahwa validasi dari proses yang menghasilkan *output* tidak dapat diperifikasi oleh subsekuens pemantauan atau pengukuran (7.5.2).
l. Identifikasi unik dari produk, apabila kemampuan telusur (*traceability*) produk itu diperlukan (7.5.3).
m. Barang-barang milik pelanggan yang hilang, rusak, atau lainnya yang ditemukan menjadi tidak sesuai untuk penggunaan (7.5.4).
n. Kriteria-kriteria dasar yang digunakan untuk kalibrasi atau klarifikasi peralatan pengukuran apabila tidak ada standar pengukuran nasional atau internasional (7.6a).
o. Validasi dari hasil-hasil pengukuran terdahulu apabila peralatan

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

pengukuran yang ditemukan tidak sesuai dengan persyaratan (7.6).

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

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

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

s. Keadaan dan ketidak sesuaian produk beserta tindakan-tindakan yang diambil, termasuk konsesi atau kelonggaran yang diperoleh (8.3).

t. Hasil-hasil dan tindakan korektif (8.5.2).

u. Hasil-hasil dan tindakan pencegahan (8.5.3).

**Klausul 5. TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN**

**Klausul 5.1 Komitmen Manajemen**

Klausul ini menekankan pada komitmen manajemen puncak (*top management commitment*). Manajemen organisasi harus memberikan komitmen menuju pengembangan dan peningkatan sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2008 melalui hal-hal berikut:[75]

a. Memiliki kesadaran yang cukup terhadap persyaratan-persyaratan dan peraturan-peraturan yang ada serta diterapkan pada lingkup organisasi dari produk yang ditawarkan (nilai jual).

b. Memulai atau mengajukan tindakan serta mengkomunikasikannya ke seluruh organisasi tentang pentingnya memenuhi kebutuhan

[75] Ibid. Vincent Gaspersz, 33-39

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

pelanggan.

c. Menetapkan kebijakan mutu (*Quality Policy*) dan tujuan mutu (*Quality Objectives*).

d. Meninjau ulang persyaratan-persyaratan sumber daya, memiliki ukuran-ukuran dan data serta pada saat yang sama menyediakan sumber-sumber daya guna mencapai tujuan-tujuan mutu.

e. Memberi bukti bahwa telah menerapkan prinsip-prinsip manajemen berdasarkan ISO 9001:2008.

f. Melakukan peninjauan ulang manajemen (*Management Review*) pada sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

**Klausul 5.2 Fokus Pelanggan**

Klausul ini memaksa (menguatkan) keterlibatan manajemen puncak dengan kebutuhan-kebutuhan pelanggan. Manajemen puncak harus menjamin bahwa kebutuhan pelanggan harus ditetapkan dan dipenuhi dengan tujuan peningkatan kepuasan pelanggan. Manajemen organisasi harus memiliki metodologi yang menjamin bahwa kebutuhan-kebutuhan dan ekspetasi pelanggan telah ditetapkan melalui sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dan dikonversikan kedalam persyaratan-persyaratan serta sesuai dengan tujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Demikian pula tanggungjawab yang terkait dengan produk, termasuk persyaratan-persyaratan hukum dan peraturan-peraturan telah diidentifikasi dan ukuran-ukuran telah ditetapkan untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

**Klausul 5.3 Kebijakan Mutu**

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

Klausul ini telah dikembangkan agar menjamin bahwa manajemen puncak menetapkan kebijakan untuk mutu. Kebijakan mutu yang dirumuskan harus memberikan perhatian utama pada komitmen manajemen untuk memenuhi persyaratan-persyaratan dan meningkatkan terus-menerus efektivitas dari sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 serta memberikan suatu kerangka kerja untuk penetapan dan peninjauan ulang tujuan kualitas. Manajemen organisasi harus memperhatikan hal-hal berikut agar memenuhi persyaratan dalam klausul 5.3 tentang kebijakan mutu.

a. Memiliki kebijakan mutu dari organisasi.
b. Kebijakan mutu itu ditandatangani oleh manajemen puncak.
c. Kebijakan mutu itu sesuai dengan tujuan dari organisasi memenuhi persyaratan-persyaratan, kepuasan pelanggan dan peningkatan terus-menerus.
d. Kebijakan mutu itu dikomunikasikan dan dipahami pada tingkat yang tepat dalam organisasi melalui ukuran-ukuran yang sesuai.
e. Menetapkan mekanisme untuk meninjau kembali kesesuaian kebijakan mutu.
f. Mengendalikan kebijakan mutu (4.2.3).

**Klausul 5.4 Perencanaan**

**Klausul 5.4.1 Tujuan Mutu**

Klausul ini menyatakan bahwa manajemen organisasi harus menetapkan tujuan-tujuan mutu, pada fungsi dan tingkat (level) yang

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

relevan di dalam organisasi yang menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Tujuan-tujuan mutu harus dapat diukur dan konsistens dengan kebijakan mutu untuk peningkatan terus-menerus. Vincent Gaspersz dalam bukunya menyarankan untuk menggunakan konsep SMART (*Spesific, Measurable, Achiveable, Result-oriented, Timely*) ketika menetapkan tujuan-tujuan mutu, yang berarti bahwa tujuan-tujuan mutu harus ditetapkan secara:

bukunya menyarankan untuk menggunakan konsep SMART (*Specific, Measurable, Achiveable, Result-oriented, Timely*) ketika menetapkan tujuan-tujuan mutu, yang berarti: tujuan- tujuan mutu harus ditetapkan secara:

a. Spesifik (bukan bersifat umum)
b. Dapat diukur
c. Dapat dicapai
d. Berorientasi pada pencapaian hasil
e. Tepat waktu untuk mencapai tujuan itu (ada batas waktu yang jelas untuk pencapaian tujuan mutu).

**Klausul 5.4.2 Perencanaan Sistem Manajemen Mutu**

Klausul ini telah diperbaiki untuk kejelasan dan menjamin bahwa manajemen perubahan telah dimasukkan dalam perencanaan. Manajemen puncak harus menjamin bahwa perencanaan sistem manajemen mutu dilakukan agar memenuhi persyaratan yang diberikan klausul 4.1, tujuan tujuan mutu, dan integritas dari sistem manajemen mutu ISO 9001:2008

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

tetap terpelihara apabila perubahan-perubahan pada system manajemen mutu itu direncanakan dan dilaksanakan.

Perencanaan kualitas harus konsisten dengan semua persyaratan lain dari sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dan didokumentasikan dalam suatu format yang sesuai dengan praktek pengoperasian organisasi. Pimpinan organisasi bisa menggunakan konsep RHUMBA (*Realistic, Humanistic, Understandable, Measurable, Behavioral, Attainable*) ketika merencanakan mutu organisasi; yang berarti bahwa perencanaan mutu harus bersifat:

a. Realistik-ambisius yang menantang (bukan angan-angan).
b. Humanistik-memperhatikan aspek sumber daya manusia.
c. Dapat dipahami oleh seluruh anggota organisasi.
d. Memiliki ukuran-ukuran (indikator-indikator pengukuran) yang jelas.
e. Dapat ditindaklanjuti sampai pada rencana tindakan (*action plan*) menggunakan 5*W*-2*H* *(What, Where, When, Who, Why, How, and How much).*
f. Dapat dicapai apabila rencana itu dilaksanakan.

Organisasi itu harus memberikan pertimbangan pada isu-isu berikut, secara tepat ketika melakukan perencanaan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008, agar mampu memenuhi persyaratan-persyaratan mutu yang dispesifikasikan:

a. Tujuan-tujuan mutu dan rencana-rencana mutu.

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

b. Alokasi sumber daya sepesifik, tanggung jawab dan wewenang yang dibutuhkan.
c. Proses-proses yang merupakan praktek pengoperasioan organisasi dan prosedur-prosedur beserta intruksi-intruksi tertulis spesifik mana yang diterapkan, termasuk mempertimbangkan proses-proses dari persyaratan-persyaratan dalam klausul 7 (Realisasi Produk) dari ISO 9001:2008 yang dikeluarkan karena tidak dapat diterapkan dalam organisasi (Klausul 1.2 dari ISO 9001 : 2008).
d. Identifikasi dan akuisisi (tambahan) dari setiap peralatan, sumber daya dan keterampilan yang mungkin dibutuhkan.
e. Identifikasi dan verifikasi (pengujian) yang sesuai pada tahap-tahap yang tepat selama realisasi dan penyerahan produk agar memenuhi kebutuhan pelanggan.
f. Klarifikasi (penjelasan atau uraian) dari standar-standar penerimaan untuk semua persyaratan mutu, termasuk pertimbangan-pertimbangan subyektif.
g. Keperluan untuk dan penyiapan catatan-catatan mutu.
h. Peningkatan terus-menerus dari sistem manajemen mutu.

**Klausul 5.5 Tanggung Jawab, Wewenang dan Komunikasi**

**Klausul 5.5.1 Tanggung Jawab dan Wewenang**

Klausul ini menyatakan bahwa manajemen organisasi harus memperhatikan hal-hal berikut:

a. Mengidentifikasi fungsi-fungsi dan hubungan keterkaitannya guna

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

memudahkan pencapaian efektivitas sistem manajemen mutu.

b. Mendefinisikan komposisi dari manajemen organisasi.

c. Membuat struktur organisasi yang secara tegas dan jelas mengidentifikasi berbagai hubungan keterkaitan fungsional.

d. Mendefinisikan tanggung jawab dan wewenang serta mengkomunikasikan kepada mereka yang terlibat dalam operasional dari system manajemen mutu ISO 9001:2008.

**Klausul 5.5.2 Wakil Manajemen**

Klausul ini secara tegas menyatakan bahwa manajemen puncak harus mengangkat secara formal seorang anggota manajemen, yang bebas dari tanggung jawab lain, serta memiliki wewenang yang didefinisikan secara tegas dan jelas, untuk menjamin efektivitas dari sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Dengan demikian seorang wakil manajemen harus memiliki tanggung jawab dan wewenang yang meliputi:

a. Jaminan bahwa proses-proses dari sistem manajemen mutu ditetapkan dan dipelihara.

b. Laporan kepada manajemen tentang kinerja dari sistem manajemen mutu, termasuk kebutuhan-kebutuhan untuk peningkatan.

c. Promosi kesadaran tentang usaha-usaha memenuhi kebutuhan pelanggan ke seluruh organisasi.

**Klausul 5.5.3 Komunikasi Internal**

Klausul ini merupakan klausul baru yang menyatakan bahwa manajemen puncak harus dapat menjamin bahwa proses komunikasi

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

yang tepat ditetapkan dalam organisasi dan bahwa komunikasi ini berkaitan dengan upaya-upaya pencapaian efektivitas dari sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

**Klausul 5.6 Peninjauan Ulang Manajemen**

**Klausul 5.6.1 Umum**

Klausul ini menyatakan bahwa manajemen puncak harus meninjau ulang sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 serta menetapkan dan merencanakan periode waktu peninjauan ulang manajemen agar menjamin keberlangsungan kesesuaian, kelengkapan, dan efektivitas dari sistem manajemen mutu.

**Klausul 5.6.2 *Input* Peninjauan Ulang**

Klausul ini menyatakan bahwa *input* peninjauan ulang manajemen harus meliputi kinerja sekarang dan kesempatan untuk peningkatan terus-menerus, yang berkaitan dengan:

a. Hasil-hasil audit
b. Umpan balik pelanggan
c. Kinerja proses dan kesesuaian produk
d. Status dari tindakan korektif dan preventif
e. Tindak lanjut dari peninjauan ulang manajemen yang lalu
f. Perubahan-perubahan yang dapat mempengaruhi sistem manajemen mutu.

**Klausul 5.6.3 *Output* peninjauan Ulang**

Klausul ini menyatakan bahwa *output* peninjauan ulang manajemen

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

harus mencakup tindakan-tindakan yang berkaitan dengan:

a. Peningkatan sistem manajemen mutu ISO 9001:20008 beserta proses-prosesnya.
b. Peningkatan produk yang terkait dengan kebutuhan pelanggan.
c. Sumber-sumber daya yang diperlukan.

**Klausul 6. MANAJEMEN SUMBER DAYA**

**Klausul 6.1 Penyediaan Sumber Daya**

Klausul ini menyatakan bahwa suatu organisasi harus menetapkan dan memberikan sumber-sumber daya yang diperlukan secara tepat untuk menerapkan dan mempertahankan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 serta meningkatkan efektivitasnya terus-menerus, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.[76]

**Klausul 6.2 Sumber Daya Manusia**

**Klausul 6.2.1 Umum**

Klausul ini menyatakan bahwa personel yang bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas harus didefinisikan dalam sistem manajemn mutu ISO 9001:2008 serta memiliki kompetensi yang berkaitan dengan pendidikan yang relevan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman.

**Klausul 6.2.2 Kompetensi, Kesadaran dan Pelatihan**

Ruang lingkup dari klausul ini telah dikembangkan sehingga mencakup tidak hanya kebutuhan pelatihan, tetapi juga kompetensi dan kesadaran. Manajemen organisasi harus memperhatikan hal-hal berikut:

[76] Ibid. 39-40.

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

a. Mengidentifikasi dan menetapkan kebutuhan kompetensi untuk personel yang melaksanakan pekerjaan yang dapat mempengaruhi mutu produk.
b. Memberikan pelatihan atau tindakan lain yang diambil untuk memenuhi kebutuhan kompetensi itu serta evaluasi efektivitas dari tindakan yang telah dilakukan.
c. Menjamin bahwa para tenaga pekerja sadar akan relevansi serta pentingnya aktivitas mereka dan bagaimana mereka dapat berkontribusi pada pencapaiaan tujuan-tujuan mutu.
d. Memelihara catatan-catatan pendidikan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman kerja dari personel (6.2.2).

**Klausul 6.3 Infrastruktur**

Klausul ini menyatakan bahwa manajemen organisasi harus menetapkan, menyediakan dan memelihara infrastruktur yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian terhadap persyaratan produk. Infrastruktur mencakup:

a. Bangunan, ruang kerja dan fasilitas yang sesuai.
b. Peralatan proses (perangkat keras dan perangkat lunak).
c. Pelayanan pendukung (seperti transportasi dan komunikasi).

**Klausul 6.4 Lingkungan Kerja**

Klausul ini menyatakan bahwa organisasi harus mendefinisikan lingkungan kerja yang sesuai serta menetapkan dan mengelola lingkungan kerja itu untuk mencapai kesesuaian terhadap persyaratan produk.

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

**Klausul 7. REALISASI PRODUK**

**Klausul 7.1 Perencanaan Realisasi Produk**

Klausul ini menyatakan bahwa organisasi harus menjamin bahwa proses realisasi produk berada di bawah pengendalian, agar memenuhi persyaratan produk. Manajemen organisasi harus memperhatikan aspek-aspek berikut:[77]

a. Menetapkan hal-hal berikut secara tepat dalam perencanaan proses untuk realisasi produk:
   1) Tujuan kualitas untuk produk.
   2) Kebutuhan menetapkan proses-proses dan dokumentasi serta memberikan sumber-sumber daya dan fasilitas yang spesifik terhadap produk.
   3) Aktivitas-aktivitas verifikasi dan validasi serta kriteria untuk penerimaan produk.
   4) Catatan-catatan yang diperlukan agar memberikan keyakinan akan kesesuaian dari proses-proses dan produk yang dihasilkan.
b. Merencanakan agar realiasai produk konsisten dengan persyaratan-persyaratan lain dari sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, serta telah didokumentasikan dalam bentuk yang sesuai dengan metode-metode operasional yang digunakan oleh organisasi.

[77] Ibid. 41-51

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

c. Memperhatikan apabila ada persyaratan-persyaratan dalam klausul 7. (Realisasi Produk) dari ISO 9001: 2008 yang tidak dapat diterapkan oleh organisasi dan telah dipertimbangkan untuk dikeluarkan (tidak diterapkan), maka persyaratan itu telah dinyatakan dan didefinisikan dalam manual mutu (4.2.2).

**Klausul 7.2 Proses yang Terkait dengan Pelanggan**

**Klausul 7.2.1 Identifikasi Persyaratan yang Terkait dengan Produk**

Di bawah klausul ini, tiga persyaratan baru telah ditambahkan dalam proses penentuan kebutuhan pelanggan. Persyaratan-persyatan baru itu, adalah:

a. Persyaratan-persyaratan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan, tetapi dianggap perlu untuk dispesifikasikan atau diterapkan dalam penggunaan, seperti: ketersediaan, penyerahan, petunjuk penggunaan produk, dukungan teknikal, dan lain-lain.
b. Persyaratan-persyaratan hukum dan peraturan-peraturan yang terkait dengan produk.
c. Persyaratan tambahan lain yang ditentukan oleh organisasi.

**Klausul 7.2.2 Peninjauan Ulang Persyaratan yang Terkait dengan Pelanggan.**

Klausul ini menyatakan bahwa manajemen organisasi harus melakukan hal-hal berikut:

a. Meninjau ulang persyaratan-persyaratan dari pelanggan dan persyaratan lain yang ditentukan oleh organisasi sebelum

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

memberikan komitmen untuk menawarkan produk.

b. Menetapkan tahap-tahap peninjauan ulang (seperti pengajuan tender, penerimaan kontrak atau pesanan).

c. Menjamin bahwa proses peninjauan ulang memperhatikan hal-hal berikut:

1) Persyaratan produk telah didefinisikan secara tepat. Dalam hal pelanggan memberikan persyaratan berbentuk pernyataan tidak tertulis, persyaratan itu telah dikonfirmasikan sebelum penerimaan persyaratan, dan seyogianya persyaratan itu dicatat.

2) Persyaratan kontrak atau pesanan yang berbeda dari persyaratan-persyaratan terdahulu yang dispesifikasikan (misalnya dalam tender) telah diselesaikan kembali.

3) Organisasi memiliki kemampuan untuk memenuhi persyaratan yang didefinisikan.

d. Menjamin bahwa proses peninjauan ulang terhadap perubahan persyaratan-persyaratan produk telah dilakukan dan disadari oleh personel yang relevan dalam organisasi.

e. Mencatat dan mendokumentasikan hasil-hasil peninjauan ulang dan tindak lanjut yang berkaitan.

**Klausul 7.2.3 Komunikasi Pelanggan**

Kalusul ini merupakan persyaratan baru. Organisasi harus menetapkan dan menerapkan peraturan-peraturan yang efektif untuk

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

mengkomunikasikan dengan pelanggan. Komunikasi dengan pelanggan harus berkaitan dengan:

a. Informasi produk
b. Pencarian informasi, kontrak atau penanganan pesanan termasuk tambahan persyaratan-persyaratan yang ada.
c. Umpan balik (*feedback*) dari pelanggan, termasuk keluhan-keluhan pelanggan.

**Klausul 7.3 Desain dan Pengembangan**

**Klausul 7.3.1 Perencanaan Desain dan Pengembangan**

Klausul ini menyatakan bahwa manajemen organisasi harus memperhatikan hal-hal berikut:

a. Merencanakan dan mengendalikan desain dan pengembangan produk.
b. Menetapkan perencanaan desain dan pengembangan yang memperhatikan:
    1) Tahap-tahap proses desain dan pengembangan. yang tepat pada setiap tahap desain dan pengembangan.
    2) Tanggung jawab dan wewenang untuk melakukan aktivitas desain dan pengembangan.
c. Mengelola keterkaitan antara kelompok-kelompok yang berbeda yang terlibat dalam aktivitas desain dan pengembangan, agar menjamin efektivitas komunikasi dan kejelasan tanggung jawab.
d. Memperbaharui *output* dari aktivitas perencanaan desain dan

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 itu, demikian pula dengan kemajuannya.

**Klausul 7.3.2 Input Desain dan Pengembangan**

Klausul ini mengharuskan manajemen organisasi untuk melakukan hal-hal berikut:

a. Mendefinisikan, mendokumentasikan, dan meninjau ulang secara tepat terhadap *output* yang berkaitan dengan persyaratan produk.
b. Memberikan perhatian utama pada aspek berikut:
   1) Persyaratan-persyaratan fungsional dan kinerja
   2) Persyaratan hukum dan peraturan-peraturan yang dapat diterapkan.
   3) Informasi relevan yang diturunakan dari desain dan pengembangan produk serupa terdahulu.
   4) Persyaratan lain yang penting untuk desain dan pengembangan.
c. Mengidentifikasi dan menyeleksi kembali semua ketidak lengkapan, ketidak jelasan atau persyaratan-persyaratan yang saling bertentangan selama peninjauan ulang.

**Klausul 7.3.3 *Output* Desain dan Pengembangan**

Menurut klausul ini, *output* dari proses desain dan pengembangan harus didokumentasikan dan dinyatakan dalam suatu cara yang memungkinkan untuk verifikasi (pengujian) terhadap persyaratan *input* desain dan pengembangan yang relevan. *Output* dan pengembangan harus meliputi:

a. Memenuhi persyaratan-persyaratan *input* desain dan

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.

b. Memberikan informasi yang tepat untuk pengoperasian produksi dan layanan.

c. Memiliki kriteria penerimaan (*acceptance criteria*) produk.

d. Mendefinisikan karakteristik produk yang penting berkaitan dengan keselamatan atau keamanan dan penggunaan yang tepat dari produk. Dokumen-dokumen *output* desain dan pengembangan harus menjadi subyek terhadap peninjauan ulang dan persetujuan terlebih dahulu sebelum dikeluarkan atau diterbitkan untuk penggunaan.

**Klausul 7.3.4 Peninjauan Ulang Desain dan Pengembangan**

Menurut klausul ini, peninjauan ulang desain dan pengembangan harus sistematik dalam menjamin kesesuaian dengan persyaratan input desain dan pengembangan. Adapun proses peninjauan ulang harus memperhatikan:

a. Kesesuaian dari *output* desain dan pengembangan terhadap persyaratan *input* desain dan pengembangan.

b. Area masalah dan kelemahan potensial.

c. Setiap kekurangan atau kelemahan yang teridentifikasi dalam *setup* proyek atau operasi dari proses desain dan pengembangan.

d. Tindakan-tindakan yang diperlukan sebagai suatu hasil dari peninjauan ulang.

Personel yang terlibat dalam proses peninjauan ulang desain dan pengembangan, harus merupakan wakil-wakil dari semua fungsi yang

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

berkaitan dengan tahap-tahap desain dan pengembangan yang sedang ditinjau ulang. Catatan-catatan dari peninjauan ulang desain dan pengembangan beserta tindakan-tindakan yang mengikuti (*follow up action*) harus tetap dipelihara.

**Klausul 7.3.5 Verifikasi Desain dan Pengembangan**

Pada tahap-tahap yang tepat dari desain dan pengembangan, verifikasi harus dilakukan untuk menjamin bahwa *output* desain dan pengembangan itu memenuhi persyaratan input desain dan pengembangan. Hasil-hasil verifikasi desain dan pengembangan beserta tindak lanjut yang sesuai harus dicatat dan disimpan. Sebagai catatan tambahan dalam melakukan peninjauan ulang desain dan pengembangan, verifikasi desain dan pengembangan boleh memasukkan aktivitas-aktivitas seperti:

a. Membandingkan desain dan pengembangan baru dengan desain dan pengembangan serupa yang telah terbukti baik, jika tersedia.
b. Melakukan uji coba dan demonstrasi.
c. Melakukan metode-metode analisis alternatif.
d. Meninjau ulang dokumen-dokumen pada tahap desain dan pengembangan sebelum dikeluarkan atau diterbitkan.

**Klausul 7.3.6 Validasi Desain dan Pengembangan**

Validasi dan pengembangan harus dilakukan untuk menjamin bahwa produk yang dihasilkan sesuai dengan persyaratan-persyaratan pengguna. Pada dasarnya validasi desain dan pengembangan diperlukan untuk menegaskan bahwa produk akhir yang dihasilkan adalah mampu

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

memenuhi kebutuhan pelanggan di bawah kondisi-kondisi yang diantisipasi. Apabila memungkinkan, maka validasi itu harus didefinisikan, direncanakan dan diselesaikan sebelum penyerahan produk. Hasil-hasil validasi desain dan pengembangan harus dicatat dan didokumentasikan. Apabila tidak memungkinkan untuk dilakukan validasi secara penuh, maka validasi sebagian (*partial validation*) dari *output* desain atau pengembangan diperlukan untuk memberikan jaminan tentang kesesuaian penggunanya dalam produksi, konstruksi atau penyerahan. Validasi sebagian boleh menggunakan metode-metode seperti:

a. Meninjau ulang *stakeholders* lain yang terlibat.
b. Studi pemodelan dan simulasi.
c. Percobaan produksi, konstruksi atau penyerahan yang berkaitan dengan aspek-aspek kunci dari produk.

**Klausul 7.3.7 Pengendalian Perubahan Desain dan Pengembangan**

Klausul ini sekarang menuntut organisasi untuk menentukan dampak dari perubahan-perubahan desain pada komponen utama dan produk yang telah diserahkan. Perubahan-perubahan desain dan pengembangan harus ditinjau ulang, diverifikasi, divalidasi, dan disetujui sebelum implementasi. Hasil-hasil dari peninjauan ulang perubahan-perubahan desain dan pengembangan beserta tindak lanjut yang sesuai harus dicatat dan didokumentasikan.

**Klausul 7.4 Pembelian**

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

**Klausul 7.4.1 Proses Pembelian**

Klausul ini menyatakan, manajemen organisasi harus melakukan hal-hal berikut:

a. Mengendalikan proses pembeliannya agar menjamin produk yang dibeli sesuai dengan persyaratan.
b. Mengevaluasi dan memilih pemasok berdasarkan kemampuan mereka menawarkan produk berkaitan dengan persyaratan-persyaratan organisasi.
c. Mendefinisikan kriteria untuk pemilihan dan evaluasi periodik terhadap pemasok.
d. Mencatat dan mendokumentasikan hasil-hasil dari evaluasi pemasok dan tindak lanjut yang sesuai.

**Klausul 7.4.2 Informasi Pembelian**

Menurut klausul ini, organisasi harus mendefinisikan hal-hal pokok dan penting dalam dokumen pembelian. Dokumen pembelian harus berisi informasi yang secara jelas menjabarkan produk yang dibeli, persyaratan-persyaratan untuk persetujuan atau kualifikasi dari produk, prosedur, peralatan, personel, dan proses. Organisasi harus meninjau ulang dan menyetujui dokumen-dokumen pembelian untuk kesesuaian terhadap persyaratan-persyaratan yang ditetapkan sebelum dikeluarkan atau diterbitkan untuk dipergunakan.

**Klausul 7.4.3 Verifikasi Produk yang Dibeli**

Menurut klausul ini, organisasi harus mengidentifikasi dan

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

menerapkan aktivitas-aktivitas yang diperlukan untuk verifikasi produk-produk yang dibeli, serta menspesifikasikan peraturan verifikasi yang diinginkan (melalui organisasi atau pelanggan) dan metode pengeluaran produk.

**Klausul 7.5 Ketentuan Produksi dan Pelayanan**

**Klausul 7.5.1 Ketentuan Pengendalian Produksi dan Pelayanan**

Menurut klausul ini, organisasi harus mengendalikan produksi dan pelayanan melalui:

a. Menyediakan informasi yang menspesifikasikan karakteristik dari produk.
b. Apabila diperlukan, menyediakan instruksi-instruksi kerja.
c. Menggunakan dan memelihara peralatan yang sesuai untuk produksi dan pelayanan.
d. Menyediakan dan menggunakan peralatan pengukuran dan pemantauan.
e. Menerapkan aktivitas pemantauan.
f. Menerapkan proses-proses yang didefinisikan untuk pengeluaran produk, penyerahan dan aktivitas setelah penyerahan apabila diterapkan.

**Klausul 7.5.2 Validasi dari Proses untuk Pengoperasian Produksi dan Pelayanan**

Menurut klausul ini, organisasi harus mentapkan peraturan-peraturan untuk validasi proses, yang meliputi hal-hal berikut apabila diterapkan:

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

a. Kriteria yang didefinisikan untuk peninjauan ulang dan persetujuan dari proses-proses.
b. Persetujuan peralatan dan kualifikasi personel.
c. Penggunaan prosedur dan metode yang dispesifikasikan.
d. Kebutuhan untuk catatan-catatan.
e. Validasi ulang.

**Klausul 7.5.3 Identifikasi dan Kemampuan Telusur (*Traceability*)**

Menurut klausul ini, organisasi harus melakukan hal-hal berikut:

a. Mengidentifikasi produk, apabila diterapkan melalui cara-cara yang tepat sepanjang proses-proses produksi dan pelayanan.
b. Mengidentifikasi status dari produk yang berhubungan dengan pengukuran dan pemantauan.
c. Mengendalikan dan mencatat identifikasi yang unik dari produk, jika kemampuan telusur (*traceability*) merupakan suatu persyaratan yang diterapkan.

**Klausul 7.5.4 Hak Milik Pelanggan**

Menurut klausul ini, organisasi harus melakukan hal-hal berikut:

a. Mentapkan proses-proses untuk memelihara hak milik pelanggan apabila itu berada dibawah pengendalian organisasi atau sedang digunakan oleh organisasi.
b. Memperhatikan proses-proses yang ditetapkan berkaitan dengan hak milik pelanggan, untuk keperluan verifikasi, proteksi dan pemeliharaan.

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

c. Menjamin bahwa kejadian yang terkait dengan hak milik pelanggan seperti: kehilangan, kerusakan, atau hal lain yang ditemukan tidak sesuai untuk penggunaan, itu dicatat dan dilaporkan kepada pelanggan.

**Klausul 7.5.5 Penjagaan/Pemeliharaan Produk**

Menurut klausul ini, organisasi harus melakukan hal-hal berikut:

a. Menetapkan metode dan pengendalian agar menjaga kesesuaian produk dengan persyaratan pelanggan selama pemrosesan internal dan penyerahan sampai tujuan yang diinginkan.
b. Metode dan pengendalian yang ditetapkan harus mencakup identifikasi, penyimpanan, penanganan, proteksi, dan pengepakan.
c. Jika dapat diterapkan, maka pengendalian itu diperluas sampai pada komponen utama dari produk.

**Klausul 7.6 Pengendalian Peralatan Pengukuran dan Pemantauan**

Menurut klausul ini, organisasi harus melakukan hal-hal berikut:

a. Mengidentifikasi pengukuran-pengukuran yang dibuat berserta peralatan-peralatan dan pemantauan yang diperlukan untuk menjamin kesesuaian produk terhadap persyaratan-persyaratan yang dispesifikasikan.
b. Menggunakan dan mengendalikan peralatan pengukuran dan pemantauan, agar menjamin bahwa kapabilitas pengukuran konsisten dengan persyaratan pengukuran.
c. Apabila dapat diterapkan, maka alat-alat pengukuran dan

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

pemantauan itu harus:

1) Dikalibrasi dan disesuaikan secara periodik atau sebelum dipergunakan terhadap alat-alat yang memiliki standar nasional dan internasional; dalam hal tidak ada standar kalibrasi yang sesuai, maka landasan yang digunakan untuk kalibrasi itu harus dicatat dan didokumentasikan.
2) Dijaga dari penyesuaian-penyesuaian yang dapat mengakibatkan kalibrasi menjadi tidak valid.
3) Dijaga dari kerusakan dan penurunan keandalan (kemerosotan) selama penanganan, pemeliharaan dan penyimpanan.
4) Memiliki catatan tentang hasil-hasil kalibrasi.
5) Memiliki validitas dari hasil-hasil terdahulu yang dinilai ulang, jika pada peralatan pengukuran dan pemantauan itu ditemukan bahwa waktu kalibrasi telah lewat atau jatuh tempo serta melakukan tindakan korektif.

d. Melakukan validasi terhadap perangkat lunak (*softwares*) yang digunakan untuk pengukuran dan pemantauan terhadap persyaratan yang dispesifikasikan.

**Klausul 8. PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENINGKATAN**

**Klausul 8.1 Umum**

Menurut klausul ini, organisasi harus menetapkan rencana-rencana dan menerapkan proses-proses pengukuran, pemantauan, analisis dan peningkatan yang diperlukan agar menjamin dari kesesuaian produk,

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

menjamin kesesuaian dari sistem manajemen mutu, dan meningkatkan terus-menerus efektivitas dari sistem manajemen mutu. Hal ini dapat dicapai melalui penentuan metode-metode yang dapat diterapkan, termasuk teknik-teknik statistika, dan lainnya.

**Klausul 8.2 Pengukuran dan Pemantauan**

**Klausul 8.2.1 Kepuasan Pelanggan**

Menurut klasul ini, organisasi harus memantau informasi yang berkaitan dengan persepsi pelanggan agar mengetahui apakah organisasi telah memenuhi kebutuhan pelanggan.

**Klausul 8.2.2 Audit Internal**

Menurut klausul ini, organisasi harus melaksanakan audit terhadap sistem manajemen mutu, agar menjamin bahwa sistem manajemen mutu telah sesuai dengan persyaratan-persyaratan, serta telah diimplementasikan dan dipelihara secara efektif.

Kesesuaian dan efektivitas dari sistem manajemen mutu merupakan tanggungjawab manajemen; bagaimanapun implementasi yang efektif dari persyaratan-persyaratan dalam standar internasional ISO 9001:2008, harus diuji lebih sering daripada hanya mengandalkan peninjauan ulang oleh manajemen.

Program audit internal organisasi, termasuk setiap jadwal, harus berdasarkan pada status dan kepentingan dari aktivitas yang diaudit, hasil-hasil audit terdahulu, dan ukuran-ukuran sistem yang lain. Program audit internal harus mencakup hal-hal berikut agar sesuai:

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

a. Perencanaan dan penjadualan aktivitas-aktivitas spesifik dan area yang diaudit, juga berdasarkan pada *input* lain termasuk perubahan-perubahan organisasional, umpan balik pelanggan termasuk keluhan-keluhan pelanggan, laporan-laporan nonkonformans, dan survei.
b. Penugasan personel, bebas dari tanggung jawab langsung terhadap aktivitas yang diaudit, dengan kualifikasi yang tepat untuk melakukan audit.
c. Suatu daftar periksa yang digunakan, guna memberikan landasan yang konsisten untuk proses audit.
d. Menindaklanjuti (*follow up*) hasil-hasil dari audit terdahulu.
e. Laporan audit berisi hasil-hasil audit. Laporan audit internal mencakup:
   1) Aktivitas dan area yang diaudit.
   2) Ketidaksesuaian atau kekurangan-kekurangan yang ditemukan
   3) Tindakan korektif yang diambil sebagai hasil dari audit sistem mutu terdahulu yang menemukan ketidaksesuaian.
   4) Kesempatan-kesempatan untuk peningkatan (*improvement*).

**Klausul 8.2.3 Pengukuran dan Pemantauan Proses**

Menurut klausul ini, organisasi harus menetapkan metode-metode yang sesuai untuk pengukuran dan pemantauan dari proses-proses realisasi produk yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, serta metode-metode ini harus dapat menunjukkan kemampuan dari proses

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

untuk mencapai hasil-hasil yang direncanakan.

**Klausul 8.2.4 Pengukuran dan Pemantauan Produk**

Menurut klausul ini, organisasi harus memperhatikan hal-hal berikut:

a. Menetapkan tahap-tahap yang tepat untuk mengukur dan memantau karakteristik produk.
b. Memiliki bukti-bukti yang mengkonfirmasikan bahwa karakteristik produk memenuhi persyaratan untuk produk itu.
c. Memiliki bukti-bukti kesesuaian dengan kriteria penerimaan yang didokumentasikan.
d. Menjamin bahwa catatan-catatan pengukuran dan pemantauan menunjukkan kewenangan personel yang bertanggungjawab untuk mengeluarkan atau meluluskan produk.
e. Menjamin bahwa produk akan diserahkan kepada pelanggan, apabila semua aktivitas yang dispesifikasikan telah diselesaikan secara memuaskan kecuali hal-hal lain yang disetujui oleh pelanggan.

**Klausul 8.3 Pengendalian Produk Nonkonformans**

Menurut klausul ini, organisasi harus memperhatikan aspek-aspek berikut:

a. Menetapkan prosedur tertulis yang mendefinisikan proses-proses yang dilibatkan dalam pengendalian nonkonformans (ketidaksesuaian).
b. Menjamin bahwa produk yang tidak sesuai dengan persyaratan,

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

diidentifikasi dan dikendalikan untuk mencegah dari penggunaan yang tidak diinginkan atau penyerahan.

c. Produk nonkonformans yang diperbaiki ulang, maka hasil perbaikan ulang itu diverifikasi kembali agar menjamin kesesuaian.
d. Menjamin bahwa tindakan yang tepat dilakukan, berkaitan dengan konsekuensi dari ketidaksesuaian itu, apabila produk nonkonformans itu diketahui setelah penyerahan atau setelah dimulainya penggunaan produk itu oleh pihak-pihak yang berkepentingan.
e. Apabila diperlukan, melaporkan untuk memperoleh konsesi (kelonggaran-kelonggaran) kepada pelanggan, pengguna akhir, lembaga hukum atau lembaga lainnya berkaitan dengan perbaikan yang diajukan dari produk yang tidak sesuai.

**Klausul 8.4 Analisis Data**

Sebagai penambahan terhadap persyaratan teknik-teknik statistika dalam ISO 9001:2000, maka klausul 8.4 dalam ISO 9001:2008, memfokuskan perhatian pada analisis data yang tepat sebagai satu alat untuk menentukan di mana peningkatan terus-menerus dari sistem manajemen mutu dapat dilakukan. Organisasi harus menganalisa data untuk memberikan informasi tentang:[78]

a. Kepuasan pelanggan
b. Kesesuaian terhadap persyaratan produk

[78] Ibid. 55

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

c. Karakteristik dan kecenderungan dari proses dan produk, termasuk kesempatan untuk tindakan preventif.

d. Pemasok-pemasok

**Klausul 8.5 Peningkatan**

**Klausul 8.5.1 Peningkatan Terus-Menerus**

Menurut klausul ini, organisasi harus meningkatkan terus-menerus efektivitas dari sistem manajemen mutu melalui penggunaan kebijakan mutu, tujuan-tujuan mutu, hasil-hasil audit, analisis data, tindakan korektif dan preventif, dan peninjauan ulang manajemen. Manajemen puncak harus menunjukkan bukti bahwa terlibat secara intensif dalam upaya peningkatan terus-menerus.[79]

**Klausul 8.5.2 Tindakan Korektif**

Menurut klausul ini, organisasi harus menetapkan prosedur tertulis untuk melakukan tindakan korektif dengan persyaratan-persyaratan yang didefinisikan untuk:[80]

a. Mengidentifikasi ketidaksesuaian, termasuk keluhan pelanggan.

b. Menentukan penyebab-penyebab dari ketidaksesuaian.

c. Mengevaluasi kebutuhan untuk mengambil tindakan agar menjamin bahwa ketidaksesuaian itu tidak akan terjadi (terulang) lagi.

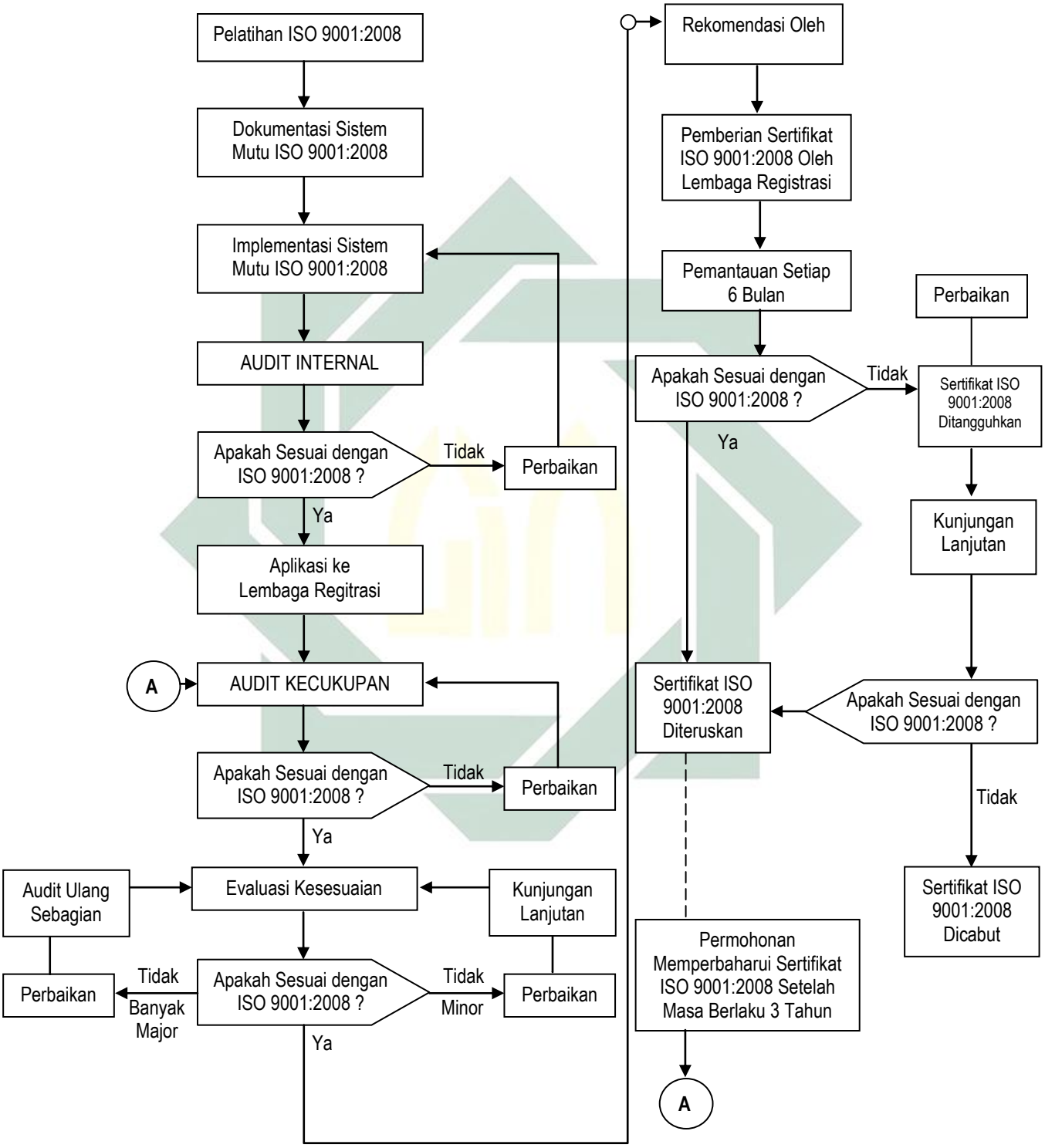
d. Menentukan dan menerapkan tindakan korektif yang diperlukan.

e. Meninjau ulang tindakan korektif yang dilakukan.

[79] Ibid. 55
[80] Ibid. 56

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

6. Alur Implementasi Penjaminan Mutu ISO 9001:2008




Gambar 2.6 Diagram Alir Proses Manajemen Mutu Pendidikan Pada Implementasi Penjaminan Mutu ISO 9001:2008

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