

penting dalam upaya pencapaian tujuan pendidikan. Kebutuhan ruang yang cukup, kondisi dan situasi ruang yang nyaman dan memadai, perlengkapan yang baik yang ditunjang dengan perpustakaan, laboratorium, workshop, ruang kesenian, kebun percobaan, gymnasium dan lapangan olah raga yang lengkap akan lebih mempercepat dan mempermudah pencapaian tujuan pendidikan.

Untuk memenuhi kebutuhan tersebut LPF memerlukan dana yang cukup besar yang bersumber dari wali murid yang berupa SPP, infak/sadaqah, dan zakat atau wakaf. Juga dari masyarakat muslim berupa infak/sadaqah, dan zakat atau wakaf. Dan dari pemerintah berupa buku-buku paket.

Saat ini, Lembaga Pendidikan Al Falah memiliki tiga lokasi pendidikan yaitu KB-TK Al Falah terletak di jalan Siak 2 Surabaya (disertai foto gedung), SD Al Falah terletak di jalan Taman Mayangkara 2-4 Surabaya (disertai foto gedung), dan SMP Al Falah Deltasari yang terletak di Perum Deltasari Indah, jalan Anggrek VI/ 40, Waru, Sidoarjo (disertai foto gedung).

Adapun fasilitas yang dimiliki SD Al Falah saat ini adalah Gedung Sekolah yang representatif, Ruang Kelas ber-AC, Ruang Lab. Komputer, Ruang Lab. IPA, Ruang Lab. Bahasa, Ruang Perpustakaan, Ruang Pertemuan, Halaman Olahraga, Kantin Sekolah, Masjid Al Falah, dan Kamar Mandi/ WC.

proses, melakukan pengukuran, pemantauan dan menganalisa proses-proses tersebut, menerapkan tindakan-tindakan yang dibutuhkan untuk mencapai hasil yang direncanakan dengan melakukan perbaikan proses secara berkelanjutan, dan SD Al Falah Surabaya juga mengatur serta mengendalikan proses-proses yang dilakukan menurut persyaratan SPM ISO 9001:2008.³

Untuk tanggung jawab dan wewenang dalam pelaksanaan sistem manajemen mutu, dengan merujuk sistem penjaminan mutu ISO 9001:2008 pertama adalah top management dalam hal ini adalah kepala sekolah. Kepala sekolah menetapkan dan memastikan penerapan kebijakan mutu, sasaran mutu, dan prosedur terkait dengan SMM ISO 9001:2008 dalam peningkatan kinerja dan produktifitas. Kedua adalah MR (Management Representative), MR memiliki tanggung jawab mengidentifikasi, menyusun dan mendokumentasikan proses yang ada dalam SMM, mengkoordinasikan penerapan SMM yang efektif di SD Al Falah Surabaya diseluruh fungsi dan tingkatan, dan memantau, mengevaluasi penerapan dan meningkatkan SMM dengan melakukan perbaikan secara terus menerus. Ketiga adalah koordinator bagian terkait dengan tanggung jawab menyusun, menerapkan dan memelihara dokumen SMM yang terkait pada masing-masing bagian terkait semua dokumen ISO 9001:2008 di SD Al Falah Surabaya.⁴

³ Dokumen ISO SD Al Falah. No. Dok. MM-4.1. dokumen ini belum ada tindakan revisi.

⁴ Interview langsung dengan kepala sekolah SD Al Falah Surabaya pada hari Selasa tanggal 4 Pebruari 2015. dan dibantu oleh Management Representative yang bekerjasama dengan koordinator terkait.

Adapun tanggung jawab wewenang dan komunikasi mencakup penetapan tanggung jawab dan wewenang serta media komunikasi internal di SD Al Falah Surabaya dalam rangka memenuhi persyaratan sistem penjaminan mutu ISO 9001:2008. Kebijakan yang diambil dalam hal ini adalah SD Al Falah Surabaya memastikan bahwa tanggung jawab dan wewenang ditetapkan dan dikomunikasikan pada semua personel yang kegiatannya terkait dengan mutu disemua tingkatan organisasi dalam uraian deskripsi tanggung jawab dan wewenang.

Kepala SD Al Falah Surabaya menunjuk seorang anggotanya sebagai *management representative* (MR) yang mempunyai tanggung jawab dan wewenang meliputi: memastikan proses yang dibutuhkan untuk SMM yang ditetapkan, diterapkan dan dipelihara; melaporkan kepada pimpinan organisasi tentang kinerja SMM, termasuk kebutuhan untuk perbaikan; dan memastikan kesadaran pemahaman atas pentingnya persyaratan pelanggan dalam organisasi. Selanjutnya kepala sekolah memastikan komunikasi yang tepat disetiap tingkatan dan fungsi, ditetapkan agar proses dalam SMM berjalan efektif.

Dalam hal ini tugas dan tanggung jawab kepala sekolah menetapkan tanggung jawab dan wewenang sesuai dengan struktur organisasi dan menunjuk serta menetapkan wakil manajemen (*management representative*) sebagai penanggung jawab penerapan ISO 9001:2008. *Management representative* kemudian memastikan penerapan proses-proses yang diperlukan dalam SMM, melaporkan efektifitas penerapan

SMM kepada kepala sekolah, dan memastikan komunikasi internal untuk menerapkan SMM sudah ditetapkan dan dipelihara. *Management representative* dibantu oleh koordinator bagian terkait dalam menerapkan komunikasi antar fungsi dan tingkatan dalam penerapan SMM.¹⁷

Tinjauan manajemen mencakup pelaksanaan tinjauan manajemen di SD Al Falah Surabaya dalam rangka memenuhi persyaratan sistem penjaminan mutu ISO 9001:2008. Kebijakan yang diambil oleh SD Al Falah Surabaya adalah meninjau kembali SMM organisasi secara berkala minimal setiap 6 (enam) bulan sekali untuk memastikan kesesuaian, kecukupan dan efektivitasnya, serta mengevaluasi keperluan untuk perbaikan SMM termasuk kebijakan mutu dan sasaran mutu, dan memelihara catatan mutu tinjauan manajemen.

SD Al Falah Surabaya menetapkan masukan untuk tinjauan manajemen mutu, termasuk informasi tentang hasil audit, saran dan keluhan pelanggan, kinerja proses dan kesesuaian produk, status tindakan perbaikan dan pencegahan, tindak lanjut dari tinjauan manajemen sebelumnya, perubahan yang berdampak terhadap SMM, dan merekomendasikan untuk peningkatan proses dan produk.

SD Al Falah Surabaya membuat laporan hasil dari tinjauan manajemen termasuk segala keputusan dan tindakan yang berhubungan dengan peningkatan efektivitas dari SMM dan prosesnya, peningkatan produk sesuai persyaratan pelanggan, dan kebutuhan sumber daya yang diperlukan.

Dalam melaksanakan tinjauan manajemen, *top management* dalam hal ini adalah kepala sekolah memastikan dan memimpin pelaksanaan rapat tinjauan manajemen, mengevaluasi dan memberi rekomendasi terhadap efektivitas

¹⁷ Wawancara langsung dengan kepala sekolah SD Al Falah Surabaya pada hari Rabu tanggal 5 Pebruari 2015. Dengan merujuk pada dokumen ISO SD Al Falah. No. Dok. MM-5.5. dokumen ini belum ada tindakan revisi.

penerapan SMM. Kemudian *management representative* (MR) yang sudah ditunjuk oleh kepala sekolah bertanggung jawab menetapkan, menerapkan dan memelihara prosedur tinjauan manajemen, membuat dan menyiapkan materi sesuai agenda rapat tinjauan manajemen, dalam rangka melaporkan penerapan SMM, dan membuat dan memeriksa laporan hasil rapat tinjauan manajemen, tugas dan tanggung jawab ini dibantu oleh koordinator bagian terkait dalam melaksanakan hasil rapat atau rekomendasi tinjauan manajemen.¹⁸

3. Persyaratan Manajemen Sumber Daya (6)

Persyaratan manajemen sumber daya mencakup penyediaan seluruh sumber daya yang dibutuhkan untuk penerapan dan peningkatan sistem manajemen mutu di SD Al Falah Surabaya dalam rangka memenuhi persyaratan sistem penjaminan mutu ISO 9001:2008. Adapun kebijakan yang diambil oleh SD Al Falah Surabaya dalam menentukan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk menerapkan, memelihara dan meningkatkan SMM secara berkesinambungan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi persyaratan pelanggan. Tanggung jawab kepala sekolah menyediakan kebutuhan sumber daya, yang diperlukan dalam kaitannya dengan SMM dengan dibantu oleh koordinator bagian terkait dalam menggunakan dan memelihara sumber daya pada bagiannya masing-masing.¹⁹

¹⁸ Wawancara langsung dengan kepala sekolah SD Al Falah Surabaya pada hari Rabu tanggal 5 Pebruari 2015. dengan merujuk pada dokumen ISO SD Al Falah. No. Dok. MM-5.5. dokumen ini belum ada tindakan revisi. Dokumen terkait adalah prosedur tinjauan manajemen (POS-5.6-MR-01).

¹⁹ Dokumen ISO SD Al Falah. No. Dok. MM-6.1. dokumen ini belum ada tindakan revisi. Dokumen terkait adalah Prosedur Administrasi Kepegawaian (POS-6.2-TU-01), Prosedur Pemeliharaan Gedung dan Peralatan (POS-6.3-SAR-01), dan Prosedur Pemeliharaan Lingkungan (POS-6.4-SAR-01).

bertanggung jawab dalam menetapkan kualifikasi SDM yang memegang jabatan dan berkaitan langsung dengan mutu layanan pendidikan, menetapkan, menerapkan dan memelihara prosedur rekrutmen dan pelatihan, dan memelihara dokumentasi catatan pelatihan yang berkaitan dengan peningkatan keahlian dan kompetensi tenaga pendidik. Kemudian koordinator terkait melakukan proses identifikasi kebutuhan pelatihan dibagian masing-masing dan memantau kompetensi SDM yang tersedia dibagiannya.²¹

Persyaratan selanjutnya adalah infrastruktur mencakup penyediaan, pemeliharaan dan perbaikan infrastruktur yang dibutuhkan untuk mencapai kesesuaian layanan pendidikan dalam penerapan sistem manajemen mutu di SD Al Falah Surabaya dalam rangka memenuhi persyaratan sistem penjaminan mutu ISO 9001:2008.

SD Al Falah Surabaya menentukan, menyediakan, memelihara, memperbaiki dan mengendalikan infrastruktur untuk mencapai kesesuaian layanan pendidikan yang meliputi; Bangunan, tempat belajar dan fasilitas pendukungnya meliputi ruang perkantoran, gudang, ruang lab dan lain-lain. Peralatan proses baik berupa perangkat keras maupun perangkat lunak, meliputi papan tulis, kursi meja, spidol, kapur. Peralatan pendukung, seperti instrumen laboratorium, sarana praktikum, OHP, LCD, Laptop, komunikasi dan Website.

²¹ Wawancara langsung dengan kepala sekolah SD Al Falah Surabaya pada hari Kamis tanggal 6 Pebruari 2015. dengan merujuk pada dokumen ISO SD Al Falah. No. Dok. MM-6.2. dokumen ini belum ada tindakan revisi. Dokumen terkait adalah Prosedur Administrasi Kepegawaian (POS-6.2-TU-01), dan Prosedur Pengembangan SDM (POS-6.2-TU-02).

Kepala sekolah bertanggung jawab terhadap ketersediaan prasarana bangunan, tempat pembelajaran dan fasilitas pendukung, dengan melakukan identifikasi dan pengadaan prasarana yang telah ditetapkan oleh manajemen dengan melakukan koordinasi dan memantau pemeliharaan dan perbaikan prasarana yang telah tersedia dan kecukupan prasarana di bagiannya secara berkala.²²

Persyaratan selanjutnya lingkungan kerja, mencakup identifikasi dan pengelolaan lingkungan pembelajaran untuk mencapai kesesuaian layanan pendidikan optimal di SD Al Falah Surabaya dalam rangka memenuhi persyaratan implementasi sistem penjaminan mutu ISO 9001:2008. Kebijakan yang ditetapkan SD Al Falah Surabaya adalah melakukan identifikasi, mengatur dan mengendalikan lingkungan pembelajaran untuk mencapai persyaratan kesesuaian layanan pendidikan. Dalam hal ini kepala sekolah bertanggung jawab melakukan identifikasi dan pengendalian lingkungan pembelajaran, mengkoordinir dan memantau pemeliharaan dan pengendalian lingkungan pembelajaran. Kepala sekolah dibantu oleh koordinator bagian terkait dalam melakukan identifikasi dan menentukan lingkungan pembelajaran yang dibutuhkan, dan melakukan pemeliharaan atas lingkungan pembelajaran yang dibutuhkan.

²² Wawancara langsung dengan kepala sekolah SD Al Falah Surabaya pada hari Kamis tanggal 6 Pebruari 2015. dengan merujuk pada dokumen ISO SD Al Falah. No. Dok. MM-6.3. Dokumen terkait adalah prosedur pemeliharaan gedung dan peralatan (POS-6.3-SAR-01), dan prosedur pemeliharaan lingkungan (POS-6.4-SAR-01).

4. Persyaratan Realisasi Produk/ Jasa Layanan Mutu Pendidikan (7)

Ruang lingkup persyaratan realisasi produk atau jasa mutu layanan pendidikan mencakup pengendalian mutu pendidikan terhadap seluruh rangkaian proses dan sumber daya yang diperlukan di SD Al Falah Surabaya. Kebijakan SD Al Falah Surabaya dalam hal ini adalah merencanakan pengendalian proses-proses yang diperlukan untuk realisasi pendidikan. Perencanaan dari realisasi pendidikan konsisten dengan kebutuhan proses lain dari SMM. SD Al Falah Surabaya dalam perencanaan proses suatu pendidikan menetapkan, sasaran mutu dan persyaratan pendidikan, kebutuhan proses, dokumentasinya dan menyediakan sumber daya yang dibutuhkan, aktifitas verifikasi, validasi, pemantauan, pengukuran, pemeriksaan dan pengujian yang khusus terhadap pendidikan serta kriteria pendidikan yang dapat diterima, catatan mutu yang diperlukan untuk membuktikan kesesuaian realisasi proses dan hasil pendidikan memenuhi persyaratan, dan SD Al Falah Surabaya menetapkan rencana mutu dalam setiap pendidikan untuk memastikan proses-proses pemenuhan persyaratan pendidikan dilakukan dan dikendalikan. Dalam hal ini koordinator bagian terkait mengemban tanggung jawab untuk memastikan rencana realisasi pendidikan yang diperlukan untuk membuktikan kesesuaian realisasi proses dan hasil pendidikan memenuhi persyaratan.²³

²³ Wawancara langsung dengan kepala sekolah SD Al Falah Surabaya pada hari Kamis tanggal 6 Pebruari 2015. dalam hal ini juga, kepala sekolah dibantu oleh koordinator bagian terkait dalam mengemban tanggung jawab untuk memastikan rencana realisasi pendidikan yang diperlukan.

Persyaratan yang terkait dengan peserta didik mencakup seluruh proses yang berhubungan dengan peserta didik dalam penerapan sistem manajemen mutu meliputi identifikasi persyaratan peserta didik, kajian terhadap persyaratan pendidikan, komunikasi dengan Peserta didik di SD Al Falah Surabaya dalam memenuhi persyaratan sistem penjaminan mutu ISO 9001:2008 di SD Al Falah Surabaya.

Adapun kebijakan yang diambil SD Al Falah Surabaya adalah mengidentifikasi persyaratan yang berkaitan dengan pendidikan, yaitu persyaratan pendidikan yang dinyatakan peserta didik seperti tingkat pendidikan, fasilitas, dan biaya. Persyaratan pendidikan yang tidak dinyatakan tetapi perlu ditentukan untuk penggunaan tertentu mengenai semua praktikum (Bahasa, IPS, IPA dan komputer) sudah harus ditempuh, sudah mengikuti praktik, dan perihal penanganan ketidaksesuaian pendidikan dan ketepatan pengiriman dokumen (rapor). Persyaratan hukum dan peraturan terkait dengan pendidikan meliputi Peraturan Menteri Pendidikan Nasional RI No. 23 Th. 2006, Peraturan Menteri Pendidikan Nasional RI No. 1 Th. 2007. Persyaratan peserta didik yang ditentukan oleh organisasi, meliputi batas maksimum masa belajar 6 tahun, dan waktu belajar akan diatur sesuai jadwal persemester.

SD Al Falah Surabaya telah melakukan kajian/tinjauan terhadap persyaratan yang berhubungan dengan pendidikan sebelum memberikan komitmen dengan konfirmasi pembelian dan memastikan bahwa setiap persyaratan pendidikan ditetapkan, perbedaan terhadap persyaratan

sebelumnya harus segera diselesaikan, kepastian terhadap kemampuan untuk memenuhi permintaan peserta didik, memelihara catatan mutu atas tinjauan dan tindakan yang ditimbulkan. SD Al Falah Surabaya memastikan kelengkapan pernyataan persyaratan Peserta didik sebelum diterima, dan harus memastikan dokumen yang mengalami perubahan persyaratan pendidikan ditinjau, disetujui dan dikoordinasikan kebagian terkait serta personil terkait sadar akan persyaratan yang mengalami perubahan.

SD Al Falah Surabaya juga mengidentifikasi dan menerapkan komunikasi yang efektif dengan peserta didik dalam hubungannya dengan informasi pendidikan, peninjauan dan penanganan permintaan, termasuk perubahan, dan umpan balik (*feedback*) dari peserta didik termasuk keluhan peserta didik. Dalam hal ini tanggung jawab guru menetapkan, menerapkan dan memelihara prosedur yang berkaitan dengan proses yang terkait dengan peserta didik, dengan dibantu staf administrasi dalam menindaklanjuti (*follow up*) setiap jadwal pembelajaran dan persyaratannya.²⁴

Persyaratan dalam klausul pengendalian pengembangan pendidikan atau desain dan pengembangan mencakup perencanaan dan pengendalian

²⁴ Dokumen ISO SD Al Falah. No. Dok. MM-7.2. dokumen ini belum ada tindakan revisi. Dokumen terkait adalah Prosedur Perencanaan KBM (POS-7.1-KUR-01), Prosedur Perencanaan Ujian Semester (POS-7.1-KUR-02), Prosedur Perencanaan Ujian Sekolah (POS-7.1-KUR-03), Prosedur Perencanaan Ujian Nasional (POS-7.1-KUR-04), Prosedur Perencanaan KBM Akeselerasi(POS-7.1-KUR-05), Prosedur Perencanaan KBM Cambridge (POS-7.1-KUR-06), Prosedur Perencanaan Ujian Tengah Semester (POS-7.1-KUR-07), Prosedur PSB (POS-7.2-SIS-01), Prosedur Ekstrakurikuler (POS-7.2-SIS-02), Prosedur Penangan Keluhan Peserta didik (POS-7.2-SIS-03), dan Prosedur Kesiapsiagaan (POS-7.2-SIS-04).

pengembangan pendidikan di SD Al Falah Surabaya dalam memenuhi persyaratan sistem penjaminan mutu ISO 9001:2008 di SD Al Falah Surabaya.

Kebijakan SD Al Falah Surabaya dalam hal ini adalah merencanakan pengembangan pendidikan berdasarkan hasil penelitian, dengan menentukan; tahapan pengembangan pendidikan, tinjauan, verifikasi untuk masing-masing tahapan pengembangan pendidikan, dan tanggung jawab serta wewenang dalam pengembangan pendidikan.

SD Al Falah Surabaya menetapkan, meninjau dan mencatat masukan pengembangan pendidikan untuk memenuhi kepuasan pelanggan, termasuk fungsi dan kinerja yang dibutuhkan meliputi persyaratan fungsi dan kinerja, persyaratan perundangan dan peraturan yang berlaku, informasi dari persamaan desain yang diperoleh sebelumnya. Persyaratan lain yang diperlukan dalam pengembangan, seperti peningkatan mutu sekolah, kesiapan tenaga pendidik/kompetensi tenaga pendidik, perangkat pembelajaran, dan pemeliharaan catatan mutu yang berkaitan dengan rencana pengembangan.

SD Al Falah Surabaya meninjau kesesuaian hasil pengembangan harus ditetapkan, diverifikasi, disetujui, dengan masukan pengembangan sebelum diterbitkan, dimana keluaran desain harus memenuhi persyaratan masukan pengembangan, menyediakan informasi yang sesuai untuk penerimaan peserta didik baru, kebutuhan pendidikan dan pelayanan, mengandung kriteria persyaratan pendidikan, dan menetapkan

karakteristik pendidikan yang penting untuk proses pendidikan.

SD Al Falah Surabaya melaksanakan kajian/tinjauan pengembangan pendidikan yang sistematis, dilakukan sesuai dengan persiapan yang direncanakan untuk menilai kemampuan hasil pengembangan dalam memenuhi persyaratan, untuk mengidentifikasi masalah dan tindakan yang diperlukan, dan catatan mutu hasil tinjauan serta tindakan yang diperlukan dipelihara.

Setelah melaksanakan tinjauan pengembangan pendidikan secara sistemik, SD Al Falah Surabaya kemudian melakukan verifikasi pengembangan pendidikan untuk memastikan hasil pengembangan telah memenuhi persyaratan masukan pengembangan memelihara catatan mutu hasil verifikasi dan tindakan yang diperlukan.

Setelah melakukan verifikasi terhadap pengembangan pendidikan, SD Al Falah Surabaya melakukan validasi pengembangan pendidikan dilakukan sesuai rencana untuk memastikan keberhasilan pendidikan dalam memenuhi persyaratan yang ditentukan, dan memelihara catatan mutu hasil validasi dan tindakan yang diperlukan.

Setelah melakukan validasi, SD Al Falah Surabaya melakukan pengendalian atas perubahan-perubahan yang akan ataupun sudah terjadi pada pengembangan pendidikan dengan mengidentifikasi, mencatat perubahan pengembangan termasuk peninjauan, verifikasi kesesuaian perubahan terkait dan pengesahan sebelum diterapkan.

Dalam hal ini, Kepala Sekolah mengemban tanggung jawab dalam

dengan proses pengembangan pendidikan.²⁶

Ruang lingkup dalam persyaratan klausul pembelian ini, mencakup seluruh kegiatan pembelian barang yang memengaruhi mutu pendidikan akhir untuk mendukung proses pendidikan yang ada, mencakup informasi pembelian dan verifikasi sesuai ketentuan mutu di SD Al Falah Surabaya dalam memenuhi persyaratan sistem penjaminan mutu ISO 9001:2008 di SD Al Falah Surabaya.

Kebijakan SD Al Falah Surabaya dalam menetapkan pengendalian proses pembelian dengan memastikan bahwa informasi pembelian, meliputi; persyaratan persetujuan pendidikan, prosedur, peralatan, persyaratan kualifikasi personel, kecukupan terhadap persyaratan pembelian ditentukan sebelum dikomunikasikan kepada rekanan, melakukan verifikasi dengan memastikan bahwa pendidikan yang dibeli sesuai persyaratan dan spesifikasi yang ditentukan, dan verifikasi di tempat pemasok, bila diperlukan akan dijelaskan dalam dokumen pembelian.

Dalam persyaratan klausul ini, kepala sekolah memiliki tanggung jawab dalam mengesahkan dan menyetujui dokumen pembelian, serta memantau pelaksanaan proses pembelian. Kepala sekolah membentuk tim pembelian dengan tugas dan tanggung jawab melakukan koordinasi pelaksanaan proses pembelian, menetapkan, mendokumentasikan dan

²⁶ Wawancara langsung dengan kepala sekolah SD Al Falah Surabaya pada hari Senin tanggal 10 Pebruari 2015. dapat merujuk pada dokumen ISO SD Al Falah. No. Dok. MM-7.3. dokumen ini belum ada tindakan revisi, tentang persyaratan klausul ini mencakup perencanaan desain dan pengembangan, *input* desain dan pengembangan, *output* desain dan pengembangan, tinjauan desain, verifikasi desain, validasi dan pengendalian perubahan desain dan pengembangan.

kekurangannya diketahui setelah produk digunakan, menetapkan pengaturan proses-proses tersebut yang meliputi kriteria yang jelas untuk tinjauan dan pengesahan proses-proses, pengesahan peralatan dan kualifikasi personal, penggunaan metode dan prosedur spesifik, persyaratan catatan/pengarsipan dan validasi ulang.

SD Al Falah Surabaya menetapkan sistem identifikasi dan mampu telusur, melalui identifikasi pendidikan dengan sarana yang memadai pada kegiatan pendidikan dan pelayanan, identifikasi status pendidikan sesuai persyaratan pemeriksaan dan pengukuran, dan pengendalian serta pencatatan identitas pendidikan secara khusus agar mudah ditelusuri.

SD Al Falah Surabaya memelihara milik pelanggan berupa raport, ijazah, transkrip, sertifikat yang berada dalam organisasi berupa verifikasi, perlindungan dan pemeliharaan barang milik pelanggan, beserta dengan catatan mutunya. Apabila terjadi kehilangan atau kerusakan terhadap milik pelanggan, hal ini akan diinformasikan pada pelanggan.

SD Al Falah Surabaya melakukan perlindungan terhadap produk berupa data soft copy dari proses kegiatan belajar mengajar dengan persyaratan selama pemrosesan yang meliputi identifikasi, penanganan/pengolahan, penyimpanan, pengiriman dan perlindungan.

Dalam persyaratan klasul ini, tenaga pendidik (guru) bertanggung jawab dalam menetapkan, mendokumentasikan, menerapkan dan memelihara prosedur pengendalian proses pendidikan. Guru dibantu koordinator bagian terkait dalam menetapkan, mendokumentasikan,

menerapkan dan memelihara prosedur untuk pemeliharaan dan perawatan infrastruktur dan lingkungan kerja. Tim pengembang kurikulum bertanggung jawab dalam menetapkan, mendokumentasikan, menerapkan dan memelihara prosedur terkait dengan proses lulusan (*output*) dan kegiatan pasca lulusan (*outcome*). Menetapkan, mendokumentasikan, menerapkan dan memelihara prosedur terkait dengan proses lulusan dan kegiatan pendidikan. Menetapkan, mendokumentasikan, menerapkan dan memelihara prosedur untuk mengendalikan kegiatan pendidikan.²⁸

Persyaratan klausul pengendalian alat ukur dan pantau, SD Al Falah Surabaya tidak melakukan pengendalian alat ukur disebabkan karena pengukuran dan pemantauan dilakukan dengan berdasarkan data nilai ujian semester ataupun harian yang ditetapkan oleh guru. SD Al Falah Surabaya menetapkan bahwa pengukuran dan pemantauan proses praktikum dilakukan berdasarkan hasil penguasaan materi dan tes awal serta akhir. SD Al Falah Surabaya menetapkan bahwa tugas akhir untuk siswa yang akan menyelesaikan pendidikannya merupakan pengukuran dan pemantauan proses.

²⁸ Wawancara langsung dengan kepala sekolah SD Al Falah Surabaya pada hari Senin tanggal 10 Pebruari 2015. Untuk keselarasan proses yang ada di SD Al Falah dapat merujuk pada beberapa dokumen terkait sebagai berikut: Dokumen terkait adalah Prosedur Perencanaan KBM (POS-7.1-KUR-01), Prosedur Perencanaan Ujian Semester (POS-7.1-KUR-02), Prosedur Perencanaan Ujian Sekolah (POS-7.1-KUR-03), Prosedur Perencanaan Ujian Nasional (POS-7.1-KUR-04), Prosedur Perencanaan KBM Akeselerasi (POS-7.1-KUR-05), Prosedur Perencanaan KBM Cambridge (POS-7.1-KUR-06), Prosedur Perencanaan Ujian Tengah Semester (POS-7.1-KUR-07), Prosedur PSB (POS-7.2-SIS-01), Prosedur Ekstrakurikuler (POS-7.2-SIS-02), Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan (POS-7.2-SIS-03), Prosedur kesiapsiagaan (POS-7.2-SIS-04), Prosedur KORMA (POS-7.5-KORMA-01), Prosedur Layanan Bimbingan Konseling (POS-7.5-BK-01), Prosedur Pengendalian Data Dalam BK (POS-7.5-BK-02), Prosedur Perpustakaan (POS-7.5-PUS-01), Prosedur Pengendalian Lab. IPA (POS-7.5-LMIPA-01), Prosedur Pengendalian Lab. Bahasa (POS-7.5-LBHS-01), dan Prosedur Pengendalian Lab. Komputer (POS-7.5-KOM-01).

kesesuaian tahapan proses serta pemenuhan persyaratan layanan pendidikan, melaksanakan tindakan perbaikan terhadap temuan ketidaksesuaian pendidikan dan tindakan pencegahan agar tidak terjadi ketidaksesuaian pendidikan, dan mencatat bukti kesesuaian dengan kriteria penerimaan pendidikan yang disetujui oleh personel yang berwenang, dan tidak mengirim pendidikan sebelum aktifitas pemeriksaan dilakukan, kecuali atas persetujuan pelanggan.

Tanggung jawab kepala sekolah adalah menetapkan, mendokumentasikan, memelihara dan menerapkan prosedur pemantauan pengukuran kepuasan pelanggan. Kepala auditor & tim internal auditor berwenang dalam mendokumentasikan, memelihara dan menetapkan prosedur pemantauan pelaksanaan internal audit dibantu koordinator bagian terkait dalam menetapkan, mendokumentasikan, memelihara dan menerapkan prosedur pemantauan dan pengukuran proses, dan menerapkan prosedur pemantauan dan pengukuran pendidikan.³¹

Persyaratan dalam klausul pengendalian produk tidak sesuai mencakup pengendalian pendidikan tidak sesuai mulai dari material sampai pendidikan jadi untuk mencegah terjadinya penggunaan yang tidak diharapkan atau terkirim sampai ke pelanggan dalam memenuhi persyaratan sistem penjaminan mutu ISO 9001:2008 di SD Al Falah Surabaya.

³¹ Wawancara langsung dengan kepala sekolah SD Al Falah Surabaya pada hari Selasa tanggal 11 Pebruari 2015. Dalam kaitan ini dapat dilihat pada dokumen terkait tentang Prosedur Pengukuran dan Pemantauan (POS-8.2-MR-01), Prosedur Pengukuran Kepuasan Pelanggan (POS-8.2-HUM-01), dan Prosedur Internal Audit (POS-8.2-MR-01).

SD Al Falah Surabaya memastikan bahwa: (a) ketidaksesuaian material atau pendidikan dengan persyaratan yang telah ditentukan diidentifikasi dan dikendalikan untuk mencegah agar tidak terjadi kesalahan penggunaan atau pengiriman yaitu: remedial, kelas kosong, guru tidak hadir. (b) tanggung jawab dan wewenang untuk memutuskan dan meninjau penanganan pendidikan tidak sesuai ditetapkan dan didokumentasikan, (c) melakukan penanganan pendidikan tidak sesuai dengan mengikuti salah satu atau lebih dari cara berikut: melakukan tindakan untuk menghilangkan atau mengurangi ketidaksesuaian, dan otorisasi penggunaan, pelepasan/penerimaan pendidikan atau material melalui konsensi yang berwenang atau oleh pihak pelanggan, (d) melakukan tindakan untuk menghindari penggunaan ketidaksesuaian, (e) melakukan tindakan yang sesuai dengan akibat, atau akibat potensial, dari ketidaksesuaian tersebut saat ketidaksesuaian layanan pendidikan diketahui setelah atau mulai penggunaan. Catatan mutu sifat ketidaksesuaian dan tindakan yang dilakukan, termasuk konsesi yang diperoleh dan dipelihara.

Tanggung jawab tim pengembang kurikulum memastikan pembuatan, penetapan dan penerapan prosedur pengendalian pendidikan tidak sesuai, memastikan bahwa pendidikan tidak sesuai diidentifikasi dan dikendalikan. Memastikan pendidikan yang tidak sesuai dikendalikan sehingga terhindar dari kesalahan penggunaan atau lulusan, dengan penerapan prosedur pengendalian pendidikan tidak sesuai. Koordinator

mata pelajaran dan wali kelas menerapkan dan memelihara prosedur pengendalian pendidikan tidak sesuai.³²

Persyaratan dalam klausul analisa data mencakup proses analisa data dan evaluasinya dilakukan pada semua data yang dihasilkan dari analisa kepuasan pelanggan, kesesuaian dengan persyaratan pelanggan dengan evaluasi pengendalian proses dan karakteristik pendidikan di SD Al Falah Surabaya dalam memenuhi persyaratan sistem penjaminan mutu ISO 9001:2008 di SD Al Falah Surabaya.

SD Al Falah Surabaya mengumpulkan dan menganalisa data untuk menentukan kesesuaian dan efektivitas SMM dan mengevaluasi perbaikan dan peningkatan SMM yang dapat dilakukan. Menetapkan, mengumpulkan dan menganalisa data yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan, kesesuaian dengan persyaratan pendidikan, efektivitas proses pendidikan dan peluang untuk tindakan perbaikan dan pencegahan, dan berkaitan dengan mutu pemasok.

Tanggung jawab *management representative* (MR) adalah menerima laporan dari masing-masing bagian terkait, memelihara, memantau dan mengevaluasi hasil analisa data mengenai pengukuran kepuasan pelanggan, hasil evaluasi pemasok, pencapaian sasaran mutu di masing-masing bagian, dan pengukuran karakteristik pendidikan dan proses. Bidang Humas dan Kesiswaan bertanggung jawab mengumpulkan dan menganalisa data yang dihasilkan dari aktifitas yang terkait dengan

³² Dokumen ISO SD Al Falah. No. Dok. MM-8.3. dokumen ini belum ada tindakan revisi. Dokumen terkait adalah Prosedur Penanganan Produk Tidak Sesuai (POS-8.3-MR-01) dan Prosedur Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (POS-8.5-MR-01).

pengukuran kepuasan pelanggan, melakukan tindakan perbaikan dan pencegahan sesuai hasil analisa data pengukuran kepuasan pelanggan. Bidang Prasarana bertanggung jawab mengumpulkan dan menganalisa data yang dihasilkan dari aktifitas yang terkait dengan evaluasi kinerja pemasok dan melakukan tindakan perbaikan dan pencegahan sesuai hasil analisa data evaluasi kinerja pemasok. Koordinator bagian terkait bertanggung jawab mengumpulkan dan menganalisa data yang dihasilkan dari aktifitas yang terkait dengan kesesuaian proses dan pendidikan, dan melakukan tindakan perbaikan dan pencegahan sesuai hasil analisa data kesesuaian proses dan pendidikan.³³

Persyaratan terakhir dalam klausul 8.5 adalah terkait perbaikan/peningkatan, mencakup kegiatan peningkatan yang berkesinambungan (*sustainability*), tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap potensi atau kemungkinan ketidaksesuaian di SD Al Falah Surabaya dalam memenuhi persyaratan sistem penjaminan mutu ISO 9001:2008 di SD Al Falah Surabaya. Perbaikan dimaksud adalah tindakan yang dilakukan untuk memperbaiki ketidaksesuaian yang ditemukan, dan tindakan yang diambil untuk menghilangkan penyebab-penyebab ketidaksesuaian agar tidak terulang kembali.

Dalam hal ini, SD Al Falah Surabaya melakukan tindakan kegiatan perbaikan secara berkesinambungan terhadap efektivitas SMM melalui

³³ Dokumen ISO SD Al Falah. No. Dok. MM-8.4. dokumen ini belum ada tindakan revisi. Dokumen terkait adalah Prosedur Seleksi Supplier (Pemasok) (POS-7.4-SAR-01), Prosedur Seleksi Supplier (Pemasok) (POS-7.4-LMIPA-01), dan Prosedur Pengukuran Kepuasan Pelanggan (POS-8.2-HUM-01).

penerapan kebijakan mutu, sasaran mutu, audit mutu internal, hasil audit, analisa data, tindakan perbaikan dan pencegahan serta tinjauan manajemen. Tindakan perbaikan ini sesuai dengan prosedur terkait untuk monitoring ketidaksesuaian, menetapkan penyebab ketidaksesuaian, mengevaluasi tindakan yang dibutuhkan, menetapkan dan menerapkan tindakan perbaikan yang diperlukan, mencatat hasil tindakan yang telah diambil, monitoring efektivitas tindakan yang telah dilakukan.

Tindakan pencegahan sesuai dengan prosedur terkait untuk mengidentifikasi potensi ketidaksesuaian pendidikan dan penyebabnya, mengevaluasi tingkat kepentingan pengambilan tindakan untuk mencegah ketidaksesuaian, menetapkan dan memastikan penerapan tindakan pencegahan yang dibutuhkan, mencatat hasil-hasil dari tindakan yang diambil, dan meninjau efektivitas tindakan pencegahan yang telah dilakukan.

Tanggung jawab *management representative* (MR) adalah menetapkan, mendokumentasikan, memelihara dan menerapkan prosedur tindakan perbaikan dan pencegahan. Mengevaluasi dan melaporkan hasil efektivitas tindakan perbaikan dan pencegahan yang telah dilakukan dalam rapat tinjauan manajemen. Kepala bagian terkait bertanggung jawab merencanakan dan melaksanakan tindakan perbaikan dan pencegahan secara berkesinambungan, konsisten dan efektif dibagiannya. Mengevaluasi tindakan perbaikan dan pencegahan yang telah dilakukan. Dapat dilihat pada dokumen ISO SD Al Falah. No. Dok. MM-8.4.

C. Keberlanjutan (*sustainability*) Sistem Penjaminan Mutu ISO 9001:2008 di SD Al Falah Surabaya

Keberlanjutan sistem penjaminan mutu ISO 9001:2008 di SD Al Falah ini merujuk pada persyaratan terakhir dalam klausul 8.5 adalah terkait perbaikan/peningkatan, mencakup kegiatan peningkatan yang berkesinambungan (*sustainability*), tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap potensi atau kemungkinan ketidaksesuaian di SD Al Falah Surabaya dalam memenuhi persyaratan sistem penjaminan mutu ISO 9001:2008 di SD Al Falah Surabaya. Perbaikan dimaksud adalah tindakan yang dilakukan untuk memperbaiki ketidaksesuaian yang ditemukan, dan tindakan yang diambil untuk menghilangkan penyebab-penyebab ketidaksesuaian agar tidak terulang kembali.

Dalam hal ini, SD Al Falah Surabaya melakukan tindakan kegiatan perbaikan secara berkesinambungan terhadap efektivitas SMM melalui penerapan kebijakan mutu, sasaran mutu, audit mutu internal, hasil audit, analisa data, tindakan perbaikan dan pencegahan serta tinjauan manajemen. Tindakan perbaikan ini sesuai dengan prosedur terkait untuk monitoring ketidaksesuaian, menetapkan penyebab ketidaksesuaian, mengevaluasi tindakan yang dibutuhkan, menetapkan dan menerapkan tindakan perbaikan yang diperlukan, mencatat hasil tindakan yang telah diambil, monitoring efektivitas tindakan yang telah dilakukan.

Tindakan pencegahan sesuai dengan prosedur terkait untuk mengidentifikasi potensi ketidaksesuaian pendidikan dan penyebabnya,

mengevaluasi tingkat kepentingan pengambilan tindakan untuk mencegah ketidaksesuaian, menetapkan dan memastikan penerapan tindakan pencegahan yang dibutuhkan, mencatat hasil-hasil dari tindakan yang diambil, dan meninjau efektivitas tindakan pencegahan yang telah dilakukan.

Tanggung jawab *management representative* (MR) adalah menetapkan, mendokumentasikan, memelihara dan menerapkan prosedur tindakan perbaikan dan pencegahan. Mengevaluasi dan melaporkan hasil efektifitas tindakan perbaikan dan pencegahan yang telah dilakukan dalam rapat tinjauan manajemen. Kepala bagian terkait bertanggung jawab merencanakan dan melaksanakan tindakan perbaikan dan pencegahan secara berkesinambungan, konsisten dan efektif dibagiannya. Mengevaluasi tindakan perbaikan dan pencegahan yang telah dilakukan.³⁴

Dalam hal ini sebagaimana ditegaskan oleh kepala sekolah, bahwa dari upaya tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap potensi atau kemungkinan ketidaksesuaian dalam memenuhi persyaratan sistem penjaminan mutu ISO 9001:2008 di SD Al Falah Surabaya, kepala sekolah melalui kepala penjaminan mutu di SD Al Falah Surabaya ini telah mengikuti workshop IWA-2 dan menerapkan IWA-2 yang panduan penerapan sistem manajemen mutu (SMM) ISO 9001. IWA-2 dimaksud hanya sebatas panduan bukan persyaratan dalam ISO 9001:2008.³⁵

³⁴ Dokumen ISO SD Al Falah. No. Dok. MM-8.4. dokumen ini belum ada tindakan revisi. Dokumen terkait adalah Prosedur Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (POS-8.5-MR-01).

³⁵ Interview langsung dengan Bapak Syahrizal, S.Pd. selaku kepala sekolah SD Al Falah Surabaya pada hari Selasa tanggal 12 Pebruari 2015.

- 6) Prosedur perencanaan KBM Cambridge(POS-7.1-KUR-06)
 - 7) Prosedur perencanaan Ujian Tengah Semester (POS-7.1-KUR-07)
 - 8) Prosedur PSB (POS-7.2-SIS-01)
 - 9) Prosedur ekstrakurikuler (POS-7.2-SIS-02)
 - 10) Prosedur penanganan keluhan peserta didik (POS-7.2-SIS-03)
 - 11) Prosedur kesiapsiagaan (POS-7.2-SIS-04)
- d. Penyediaan produk dan jasa, merujuk klausul 7.5 dokumen terkait:
- 1) Prosedur perencanaan KBM (POS-7.1-KUR-01)
 - 2) Prosedur perencanaan Ujian Semester (POS-7.1-KUR-02)
 - 3) Prosedur perencanaan Ujian Sekolah (POS-7.1-KUR-03)
 - 4) Prosedur perencanaan Ujian Nasional (POS-7.1-KUR-04)
 - 5) Prosedur perencanaan KBM Akeselerasi (POS-7.1-KUR-05)
 - 6) Prosedur perencanaan KBM Cambridge (POS-7.1-KUR-06)
 - 7) Prosedur perencanaan Ujian Tengah Semester (POS-7.1-KUR-07)
 - 8) Prosedur PSB (POS-7.2-SIS-01)
 - 9) Prosedur ekstrakurikuler (POS-7.2-SIS-02)
 - 10) Prosedur penanganan keluhan pelanggan (POS-7.2-SIS-03)
 - 11) Prosedur kesiapsiagaan (POS-7.2-SIS-04)
 - 12) Prosedur KORMA (POS-7.5-KORMA-01)
 - 13) Prosedur layanan Bimbingan Konseling (POS-7.5-BK-01)
 - 14) Prosedur pengendalian data dalam BK (POS-7.5-BK-02)
 - 15) Prosedur perpustakaan (POS-7.5-PUS-01)
 - 16) Prosedur pengendalian Lab. IPA (POS-7.5-LMIPA-01)

- a. Komitmen manajemen merujuk klausul 5.1 dokumen terkait prosedur tinjauan manajemen (POS-5.6-MR-01).
- b. Perencanaan merujuk klausul 5.4 dokumen terkait rencana manajemen mutu (sasaran mutu)
- c. Tinjauan manajemen merujuk klausul 5.6 dokumen terkait prosedur tinjauan manajemen (POS-5.6-MR-01)
- d. Perencanaan realisasi lulusan merujuk klausul 7.1 dokumen terkait:
 - 1) Prosedur perencanaan KBM (POS-7.1-KUR-01)
 - 2) Prosedur perencanaan Ujian Semester (POS-7.1-KUR-02)
 - 3) Prosedur perencanaan Ujian Sekolah (POS-7.1-KUR-03)
 - 4) Prosedur perencanaan Ujian Nasional (POS-7.1-KUR-04)
 - 5) Prosedur perencanaan KBM Akeselerasi(POS-7.1-KUR-05)
 - 6) Prosedur perencanaan KBM Cambridge(POS-7.1-KUR-06)
 - 7) Prosedur perencanaan Ujian Tengah Semester (POS-7.1-KUR-07)
 - 8) Rencana mutu (RM-7.5)
- e. Penyediaan produk dan jasa merujuk klausul 7.5 dokumen terkait:
 - 1) Prosedur perencanaan KBM (POS-7.1-KUR-01)
 - 2) Prosedur perencanaan Ujian Semester (POS-7.1-KUR-02)
 - 3) Prosedur perencanaan Ujian Sekolah (POS-7.1-KUR-03)
 - 4) Prosedur perencanaan Ujian Nasional (POS-7.1-KUR-04)
 - 5) Prosedur perencanaan KBM Akeselerasi (POS-7.1-KUR-05)
 - 6) Prosedur perencanaan KBM Cambridge (POS-7.1-KUR-06)

⁴¹ Dokumen IWA-2 Panduan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 SD Al Falah Surabaya, halaman 146-147.

- 7) Prosedur perencanaan Ujian Tengah Semester (POS-7.1-KUR-07)
 - 8) Prosedur PSB (POS-7.2-SIS-01)
 - 9) Prosedur ekstrakurikuler (POS-7.2-SIS-02)
 - 10) Prosedur penanganan keluhan pelanggan (POS-7.2-SIS-03)
 - 11) Prosedur kesiapsiagaan (POS-7.2-SIS-04)
 - 12) Prosedur KORMA (POS-7.5-KORMA-01)
 - 13) Prosedur layanan Bimbingan Konseling (POS-7.5-BK-01)
 - 14) Prosedur pengendalian data dalam BK (POS-7.5-BK-02)
 - 15) Prosedur Perpustakaan (POS-7.5-PUS-01)
 - 16) Prosedur pengendalian Lab. IPA (POS-7.5-LMIPA-01)
 - 17) Prosedur pengendalian Lab. Bahasa (POS-7.5-LBHS-01)
 - 18) Prosedur pengendalian Lab. Komputer (POS-7.5-KOM-01)
- f. Monitoring dan pengukuran merujuk klausul 8.2 dokumen terkait:
- 1) Prosedur pengukuran dan pemantauan (POS-8.2-MR-01)
 - 2) Prosedur pengukuran kepuasan pelanggan (POS-8.2-HUM-01)
 - 3) Prosedur audit mutu internal (AMI) (POS-8.2-MR-01)
- g. Analisa data merujuk klausul 8.4 dokumen terkait:
- 1) Prosedur seleksi supplier (pemasok) (POS-7.4-SAR-01)
 - 2) Prosedur seleksi supplier (pemasok) (POS-7.4-LMIPA-01)
 - 3) Prosedur pengukuran kepuasan pelanggan (POS-8.2-HUM-01)
- h. Perbaikan merujuk klausul 8.5 dokumen terkait prosedur tindakan perbaikan dan pencegahan (POS-8.5-MR-01).

- 1) Prosedur perencanaan KBM (POS-7.1-KUR-01)
 - 2) Prosedur perencanaan Ujian Semester (POS-7.1-KUR-02)
 - 3) Prosedur perencanaan Ujian Sekolah (POS-7.1-KUR-03)
 - 4) Prosedur perencanaan Ujian Nasional (POS-7.1-KUR-04)
 - 5) Prosedur perencanaan KBM Akeselerasi (POS-7.1-KUR-05)
 - 6) Prosedur perencanaan KBM Cambridge (POS-7.1-KUR-06)
 - 7) Prosedur perencanaan Ujian Tengah Semester (POS-7.1-KUR-07)
 - 8) Prosedur PSB (POS-7.2-SIS-01)
 - 9) Prosedur ekstrakurikuler (POS-7.2-SIS-02)
 - 10) Prosedur penanganan keluhan pelanggan (POS-7.2-SIS-03)
 - 11) Prosedur kesiapsiagaan (POS-7.2-SIS-04)
 - 12) Prosedur KORMA (POS-7.5-KORMA-01)
 - 13) Prosedur layanan Bimbingan Konseling (POS-7.5-BK-01)
 - 14) Prosedur pengendalian data dalam BK (POS-7.5-BK-02)
 - 15) Prosedur Perpustakaan (POS-7.5-PUS-01)
 - 16) Prosedur pengendalian Lab. IPA (POS-7.5-LMIPA-01)
 - 17) Prosedur pengendalian Lab. Bahasa (POS-7.5-LBHS-01)
 - 18) Prosedur pengendalian Lab. Komputer (POS-7.5-KOM-01)
- c. Pengendalian peralatan monitoring dan pengukuran merujuk klausul 7.6 dokumen terkait:
- 1) Prosedur Pengukuran dan Pemantauan (POS-8.2-MR-01)
 - 2) Prosedur Pengukuran Kepuasan Pelanggan (POS-8.2-HUM-01)
 - 3) Prosedur Internal Audit (POS-8.2-MR-01)

- 4) Prosedur Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (POS-8.5-MR-01)
- d. Monitoring dan pengukuran merujuk klausul 8.2 dokumen terkait:
- 4) Prosedur pengukuran dan pemantauan (POS-8.2-MR-01)
 - 5) Prosedur pengukuran kepuasan pelanggan (POS-8.2-HUM-01)
 - 6) Prosedur audit mutu internal (AMI) (POS-8.2-MR-01)
- e. Pengendalian produk tidak sesuai merujuk klausul 8.3 dokumen terkait:
- 1) Prosedur Penanganan Produk Tidak Sesuai (POS-8.3-MR-01)
 - 2) Prosedur Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (POS-8.5-MR-01)
- f. Analisa data merujuk klausul 8.4 dokumen terkait:
- 1) Prosedur seleksi supplier (pemasok) (POS-7.4-SAR-01)
 - 2) Prosedur seleksi supplier (pemasok) (POS-7.4-LMIPA-01)
 - 3) Prosedur pengukuran kepuasan pelanggan (POS-8.2-HUM-01)
- g. Perbaikan merujuk klausul 8.5 dokumen terkait Prosedur Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (POS-8.5-MR-01)
- h. Persyaratan dokumen merujuk klausul 4.2 dokumen terkait:
- 1) Prosedur pengendalian dokumen mutu (POS-4.2-MR-01)
 - 2) Prosedur pengendalian catatan mutu (POS-4.2-MR-02)
- i. Penyediaan produk dan jasa merujuk klausul 7.5 dokumen terkait:
- 1) Prosedur perencanaan KBM (POS-7.1-KUR-01)
 - 2) Prosedur perencanaan Ujian Semester (POS-7.1-KUR-02)
 - 3) Prosedur perencanaan Ujian Sekolah (POS-7.1-KUR-03)
 - 4) Prosedur perencanaan Ujian Nasional (POS-7.1-KUR-04)
 - 5) Prosedur perencanaan KBM Akeselerasi (POS-7.1-KUR-05)

- 6) Prosedur perencanaan KBM Cambridge (POS-7.1-KUR-06)
- 7) Prosedur perencanaan Ujian Tengah Semester (POS-7.1-KUR-07)
- 8) Prosedur PSB (POS-7.2-SIS-01)
- 9) Prosedur ekstrakurikuler (POS-7.2-SIS-02)
- 10) Prosedur penanganan keluhan pelanggan (POS-7.2-SIS-03)
- 11) Prosedur kesiapsiagaan (POS-7.2-SIS-04)
- 12) Prosedur KORMA (POS-7.5-KORMA-01)
- 13) Prosedur layanan Bimbingan Konseling (POS-7.5-BK-01)
- 14) Prosedur pengendalian data dalam BK (POS-7.5-BK-02)
- 15) Prosedur Perpustakaan (POS-7.5-PUS-01)
- 16) Prosedur pengendalian Lab. IPA (POS-7.5-LMIPA-01)
- 17) Prosedur pengendalian Lab. Bahasa (POS-7.5-LBHS-01)
- 18) Prosedur pengendalian Lab. Komputer (POS-7.5-KOM-01)

