



## PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN MUTU LAYANAN SD IT BIAS ASSALAM KOTA TEGAL

Eka Septi Ariyani✉

Jurusan Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Semarang,  
Indonesia

### Info Artikel

*Sejarah Artikel:*

Diterima November 2014  
Disetujui Desember 2014  
Dipublikasikan Januari  
2015

*Keywords:*

*service quality; increase;  
quality management system  
ISO.*

### Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap mutu layanan SDIT BIAS Assalam. Penelitian ini meneliti proses penerapan, pengaruhnya terhadap mutu layanan SDIT BIAS Assalam dan faktor yang mempengaruhi proses penerapan SMM ISO 9001:2008. Dilaksanakan dengan metode kualitatif tipe pengamatan terbuka pemeran serta, keberadaan peneliti diketahui oleh umum dan subyek penelitian. Hasil analisis menunjukkan bahwa penerapan SMM ISO 9001:2008 (1) dilakukan dalam yayasan, bukan hanya dalam SDIT BIAS Assalam, (2) yayasan telah memenuhi persyaratan dokumen atau alat mutu sistem manajemen mutu, (3) dari kedelapan prinsip sistem manajemen mutu, prinsip fokus pada pelanggan dan perbaikan berkesinambungan lebih terlihat kemajuannya, (4) penerapan SMM ISO BIAS Assalam unggul dalam klausul 5, tanggung jawab manajemen, (5) penerapan SMM ISO 9001:2008 masih pada taraf cukup baik. Pengaruh SMM ISO terhadap mutu layanan (1) tidak ada perubahan dalam bentuk layanan, (2) terjadi peningkatan mutu layanan tetapi tidak signifikan, (3) SMM ISO 9001:2008 sesuai dengan PP No. 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, (4) setelah menerapkan SMM ISO 9001:2008, SDIT BIAS Assalam mendapatkan akreditasi A. Faktor yang mempengaruhi penerapan SMM ISO (1) SDM yang tidak loyal dan konsisten, (2) yayasan memiliki cara untuk menjaga komitmen manajemen, (3) pendanaan kuat dari yayasan.

### Abstract

*The aims of this research is to know the effect of the application of the Quality Management System ISO 9001: 2008 for the quality of service in SDIT BIAS Assalam. This research examines the application process, its impact on service quality SDIT Assalam BIAS and the factors that influence the process of implementation of QMS ISO 9001: 2008. The metode of this research is qualitative methods by the observer as participant, where researchers are known by the public and the subject of this research. The result of analysis shows that the application of QMS ISO 9001: 2008 (1) conducted in the foundation, not only in SDIT BIAS Assalam, (2) the foundation has fulfilled the requirements document or the quality of the tools of quality management system, (3) from the eight principles of quality management system, the principles of customer focus and continuous improvement is more visible progress, (4) the implementation of QMS ISO BIAS Assalam excel in clause 5, the responsibility of management, (5) the application of QMS ISO 9001: 2008 is still in fairly good level. ISO QMS influence on the quality of service (1) nothing change in the form of services, (2) an increase in the quality of services but not significantly, (3) QMS ISO 9001: 2008 in accordance with Regulation No. 19 of 2005 on Standards Nasional Education, (4) after applying the QMS ISO 9001: 2008, SDIT BIAS Assalam obtain accreditation A. Factors affecting the implementation of QMS ISO (1) HR are not loyal and consistent, (2) The foundation has a way to maintain management commitment, (3) strong funding from foundations.*

© 2015 Universitas Negeri Semarang

✉ Alamat korespondensi:

Kampus Tegal, Jalan Kompol Suprpto No. 4  
Tegal Jawa Tengah 52114  
E-mail: pgsd.tegal@yahoo.com

## PENDAHULUAN

Sekolah merupakan lembaga pendidikan formal yang memiliki tugas utama mendidik dan mencerdaskan anak bangsa. Tugas tersebut tercantum sebagai tujuan bangsa Indonesia yang tertuang dalam pembukaan UUD 1945. Jenjang pendidikan formal di Indonesia dibagi menjadi pendidikan dasar, menengah dan tinggi. Pasal 1 butir 4 Permendiknas No 78 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Sekolah Bertaraf Internasional pada Jenjang Pendidikan Dasar dan Menengah menjelaskan, pendidikan dasar adalah jenjang pendidikan pada jalur pendidikan formal berbentuk sekolah dasar (SD) dan sekolah menengah pertama (SMP) yang melandasi pendidikan menengah. Sekolah dasar menjadi pijakan pertama dalam jenjang pendidikan. Seseorang tidak dapat naik ke jenjang pendidikan menengah dan tinggi sebelum lulus dari sekolah dasar. Sekolah dasar sebagai jenjang pendidikan yang cukup penting dalam sistem pendidikan nasional haruslah bermutu. Sekolah dasar adalah sebuah institusi atau lembaga, dalam hal ini lembaga pendidikan yang mengemban misi tertentu dalam rangka mencapai tujuan kelembagaan (tujuan institusional pendidikan). Oleh karena itu, sekolah dasar dikatakan bermutu baik apabila mampu mengemban misi dalam rangka mencapai tujuan kelembagaannya.

Mutu yang baik di hasilkan dari manajemen yang baik pula. Sukses- gagalnya dunia pendidikan meraih cita-cita dan tujuan sangat ditentukan sejauh mana manajemen dijalankan dengan baik. Kegagalan manajemen sudah dipastikan penyebab gagalnya upaya pencapaian tujuan pendidikan (Zusnani, 2012). Ibrahim Bafadal (2003) mendefinisikan manajemen sekolah dasar ialah suatu proses, dalam arti serangkaian kegiatan yang diupayakan kepala sekolah untuk kepentingan sekolahnya. Secara esensial, manajemen yang bersifat sentralistik, terpusat pada kepala sekolah tersebut ialah konsekuensi logis dari pengelolaan negara. Sebab, pendidikan yang ada di suatu negara menjadi sub sistem dari pengelolaan negara secara keseluruhan. Ketika sistem

pemerintahan bersifat sentralistis maka manajemen sekolah juga mengarah ke sentralisasi dan selalu bersifat *top-down*. Dikeluarkannya UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan daerah dan UU No. 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah menandakan datangnya era otonomi daerah (desentralisasi). Perubahan ini berpengaruh pada pola manajemen pendidikan, dari yang bersifat kepentingan pusat menuju kepentingan sekolah. Untuk menjamin ketercapaian mutu pendidikan yang diselenggarakan daerah atau sekolah dari hasil desentralisasi, pemerintah melalui Menteri Pendidikan Nasional telah menetapkan Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar, yang dituangkan dalam Permendiknas No. 15 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar di Kabupaten/ Kota (Amri, 2013).

Pola manajemen yang berubah berpengaruh pada usaha peningkatan mutu layanan sekolah. Tercermin dari penerapan teori manajemen sistem pendidikan yang bersifat lebih mikro, dapat menyentuh keseluruhan kebutuhan sekolah. Semula manajemen bersifat *top-down* dari birokrasi pusat yang bersifat *macro oriented* (seluruh daerah) menjadi Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) yang memberikan otoritas kepada sekolah agar bisa memberdayakan diri (otonomi sekolah) disertai partisipasi masyarakat dalam prosesnya. Setelah MBS, muncul Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah (MPMBS) yang merupakan penjabaran dari MBS sehingga memiliki konsep yang tidak jauh berbeda. MPMBS membidik relevansi pendidikan dan peningkatan efisiensi peningkatan sumber daya pendidikan serta peningkatan mutu pendidikan. Muncul Manajemen Mutu Terpadu (MMT) atau *Total Quality Management (TQM)* yang menurut Sallis (2013) ialah menciptakan budaya mutu dengan tujuan setiap anggota ingin menyenangkan pelanggannya dan struktur organisasinya mengizinkan mereka berbuat seperti itu. Jika menimbang peran sekolah sebagai penyedia jasa pelayanan maka MMT tepat digunakan karena berorientasi pada kepuasan pelanggan. Warga

sekolah harus menyadari bahwa mutu pelayanan harus memuaskan pelanggan dan akan mempengaruhi kinerja warga sekolah. Karena hal itu diperlukan untuk memenuhi tuntutan standar mutu. Salah satu standar yang dapat digunakan ialah standar internasional ISO 9001, merupakan model penjamin mutu dalam desain/ pengembangan, produksi instalasi, dan pelayanan. ISO 9001:2008 yang mulanya ditujukan bagi dunia industri manufaktur. Namun dunia pendidikan yang sudah mengadopsi pemerintahan wirausaha dirasa perlu menerapkan dan mendapat pengakuan berupa sertifikat Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 demi tercapainya pelayanan terbaik dengan standar internasional (Ula, 2013).

Berdasarkan observasi awal, Yayasan BIAS Assalam yang memisahkan diri dengan BIAS Yogyakarta pada tahun 2010 berusaha mencari pedoman manajemen baru. Menciptakan sistem budaya mutu untuk meningkatkan mutu pelayanan dan mendapatkan kepercayaan masyarakat. Sejalan dengan penjelasan bahwa sekolah dasar harus memiliki layanan mutu yang baik maka SDIT BIAS Assalam pun melakukan upaya untuk memenuhi kepuasan pelanggan yang semakin meningkat jumlahnya sejak 2001 hingga sekarang. Salah satu caranya dengan menerapkan manajemen mutu. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian dengan judul "Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Layanan SDIT Bias Assalam Kota Tegal" diharapkan mampu menjawab apakah dengan menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 mutu layanan di sekolah tersebut meningkat sehingga menarik calon pelanggan dan memenuhi kepuasan pelanggannya.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif didefinisikan oleh Bogdan dan Taylor (1975) sebagai proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata

tertulis atau lisan dari orang-orang dan data perilaku yang dapat diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik (utuh). Jadi dalam hal ini tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis, tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari suatu keutuhan (Moleong, 2012).

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Data primer berupa hasil wawancara dengan informan yang telah ditetapkan, sementara data sekunder berupa dokumen Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 yang bersumber dari arsip dan dokumen resmi sekolah serta yayasan.

## **Teknik dan Alat Pengumpulan Data**

Data diperoleh melalui teknik pengamatan, wawancara, kajian dokumen dan kepustakaan. Melalui teknik ini diperoleh informasi mengenai proses penerapan SMM ISO 9001:2008, pengaruhnya terhadap mutu layanan dan faktor yang mempengaruhi proses penerapannya.

## **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini ialah teknik analisis kualitatif. Proses analisis dimulai dengan mengamati, mencatat dan merefleksi seluruh data dan informasi yang dihimpun dari lapangan. mereduksi data, mendisplay data yang telah direduksi dengan teks yang bersifat naratif dan membuat simpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Sistem Manajemen Mutu merupakan suatu prosedur sistematis yang dilakukan oleh suatu organisasi perusahaan maupun lembaga pendidikan untuk menerapkan manajemen mutu dalam rangka menjamin kesesuaian suatu produk dari organisasi tersebut terhadap kebutuhan atau persyaratan yang ditentukan oleh pelanggan atau organisasi secara konsisten. Sebuah organisasi, baik organisasi pendidikan maupun suatu perusahaan harus memastikan

sistem manajemen mutu dibuat, didokumentasikan, diimplementasikan dan diperbaiki terus menerus. ISO 9001 merupakan model penjamin mutu dalam desain/ pengembangan, produksi instalasi, dan pelayanan. SMM ISO 9001:2008 diterapkan dalam yayasan BIAS Assalam, bukan hanya dalam SDIT. Pengurus yayasan, pengurus SDIT dan walisantri memahami SMM ISO 9001:2008 secara praktis, tidak teoritis. Berdasarkan data dan temuan, alur penerapan SMM ISO yayasan BIAS Assalam sesuai dengan tahap-tahap penerapan ISO 9001:2008, Menurut Usman (2014), penulisan dan pengesahan dokumen (pedoman mutu, prosedur operasi standar, instruksi kerja, formulir dan sebagainya). Tahun 2010 SDIT mendapat masukan untuk menerapkan SMM ISO dari walisantri yang menjadi MR SMM ISO SMK 3 Kota Tegal. Yayasan selanjutnya menghubungi lembaga konsultan ISO, Nadiya Consoultan, untuk mendapatkan bimbingan membuat alat mutu atau dokumen inti dari SMM ISO. Konsultan membimbing merumuskan prosedur mutu, manual mutu dan SOP dimulai bulan Januari 2011. 2) Pelaksanaan dari semua yang telah dituliskan dalam dokumen. Januari hingga April 2011 sudah mulai pelaksanaan SMM ISO sesuai dengan apa yang dituangkan dalam dokumen ISO, tetapi masih dalam arahan dan bimbingan konsultan. 3) Setelah sekolah yakin bahwa sistem telah tersusun dan berjalan sesuai persyaratan ISO, sekolah dapat mengajukan permohonan kepada sebuah badan sertifikasi yang dipilih untuk mengaudit. Bulan Juli 2011, yayasan sudah mulai berjalan dengan mandiri. Pada bulan ini pula audit pelaksanaan SMM ISO yayasan BIAS dilaksanakan. Lembaga audit yang dipilih ialah Deltapas, lembaga yang berkantor di Bogor, Jawa Barat dan termasuk anggota Komite Akreditasi Nasional (KAN). Akhir tahun 2011 sertifikat resmi diterbitkan oleh Deltapas dan yayasan resmi menjadi lembaga pendidikan dasar yang bersertifikat SMM ISO 9001:2008.

SMM memiliki delapan prinsip manajemen mutu, yaitu fokus pada pelanggan, kepemimpinan, pelibatan sumber daya manusia,

pendekatan proses, pendekatan sistem pada manajemen, perbaikan berkesinambungan, pendekatan fakta pada pengambilan keputusan, dan hubungan yang saling menguntungkan dengan pemasok. Prinsip yang cukup terlihat proses pelaksanaannya dalam SDIT BIAS Assalam ialah prinsip fokus pada pelanggan dan perbaikan berkesinambungan. SMM juga memiliki standar minimal dokumen SMM ISO 9001:2008 yang dipersyaratkan yaitu: (1) Dokumen tingkat I: Pedoman Mutu (Quality Manual), (2) Dokumen tingkat II: Prosedur Mutu (Quality Prosedur), (3) Dokumen tingkat III: Instruksi Kerja (Work Instruction), (4) Dokumen tingkat IV: Dokumen pendukung (Form-form) (Purwadi, 2012). Yayasan telah memenuhi syarat standar minimal SMM ISO tersebut. Selain dokumen, dalam SMM ISO terdapat klausul. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) klausul (/klau-sul/) berarti ketentuan tersendiri dr suatu perjanjian, yg salah satu pokok atau pasalnya diperluas atau dibatasi. Terdapat 8 klausul yang jika dilakukan dengan konsisten maka efek SMM ISO 9001:2005 akan semakin terasa. Dalam menerapkan SMM ISO 9001:2008 yayasan dan SDIT BIAS Assalam unggul dalam klausul 5, tanggung jawab manajemen. Hal tersebut terlihat pada Tahap evaluasi SMM ISO yang sesuai dengan alur. Evaluasi terhadap efektivitas penerapan SMM telah diatur oleh standar internasional melalui proses audit internal, tinjauan manajemen, mendengarkan dan merespon keluhan pelanggan, dan akan selalu di audit oleh lembaga sertifikasi setiap 6 bulan selama 3 tahun.

Mutu ialah produk atau jasa sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan memuaskan pelanggan (costumer). Suatu lembaga pendidikan dikatakan berhasil jika hasil dari lembaga pendidikan tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan yang diharapkan. Baik tidaknya mutu pelayanan bukanlah berdasarkan sudut pandang penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang konsumen sebagai pengguna jasa. Dalam SDIT BIAS Assalam, pengurus yayasan, pengurus SDIT dan walisantri SDIT memiliki sudut

pandangan yang sama mengenai mutu layanan. Berdasarkan data dan temuan, bentuk layanan SDIT tidak mengalami perubahan, karena sejak awal SDIT BIAS Assalam memiliki program kerja dan layanan yang baik. Dengan masuknya SMM ISO, berbagai bentuk layanan didokumentasi dengan lebih tertata. Setiap kegiatan didokumentasikan dengan baik, sehingga dapat dibuktikan ketika akreditasi dan menjadi acuan untuk perubahan. Sebuah organisasi, baik organisasi pendidikan maupun suatu perusahaan harus memastikan sistem manajemen mutu dibuat, didokumentasikan, diimplementasikan dan diperbaiki terus menerus. Hal ini diwajibkan agar senantiasa memenuhi persyaratan Standar Internasional karena dalam SMM, dokumen dan rekaman merupakan persyaratan yang harus dipenuhi dan akan di audit. Tanpa pengendalian dokumen (pedoman mutu, prosedur, instruksi kerja, dan formulir pendukung) dan rekaman yang akurat serta lengkap organisasi akan gagal mendapatkan legalitas berupa sertifikat ISO 9001 (Usman, 2014). Selain berfungsi sebagai bahan audit SMM ISO, pendokumentasian sesuai dengan ilmu SMM ISO berpengaruh baik pada akreditasi sekolah. Pada akreditasi pertama, SDIT BIAS mendapatkan akreditasi B. Setelah mendapat SMM ISO, SDIT Assalam mendapatkan nilai akreditasi A pada tahun 2012. Peningkatan ini terjadi karena apapun yang dibutuhkan dalam penilaian akreditasi, SDIT dapat menjawab dan membuktikannya.

Salah satu prinsip SMM dalam menjalankan manajemen mutu ialah pelibatan sumber daya. Sebuah organisasi membutuhkan anggota dan segala kemampuan yang dimilikinya untuk bekerja bersama mencapai tujuan sekolah. Ketika anggota bekerja secara maksimal maka hasil yang diinginkan dapat tercapai. Keterlibatan sumber daya manusia (SDM) di yayasan dan SDIT BIAS Assalam dalam penerapan SMM ISO menjadi faktor penghambat. Tidak semua anggota loyal dengan pekerjaan dan konsisten dalam sistem dokumentasi SMM ISO 9001:2008. Untuk menjaga komitmen para anggota, yayasan melakukan pembinaan lahir dan ruqyah melalui

pengajian rutin setiap minggu. Yayasan berusaha memenuhi prinsip ke-2 SMM ISO, kepemimpinan. Pemimpin harus dapat menciptakan dan memelihara lingkungan kerja yang menyenangkan. Menjalin komunikasi yang baik dengan bawahan sehingga bawahan bisa bekerja dengan maksimal. Selain menciptakan lingkungan kerja kondusif, yayasan berusaha mendukung kinerja sekolahnya dengan pengelolaan keuangan yang baik. Sehingga dukungan dana yayasan menjadi faktor pendukung penerapan SMM ISO di SDIT BIAS Assalam.

## SIMPULAN

Sistem manajemen mutu (SMM) ISO 9001:2008 diterapkan dalam lingkup yayasan BIAS Assalam. Proses penerapan dilakukan dengan alur yang sesuai dengan aturan. Dalam penerapannya, yayasan khususnya SDIT menjalankan seluruh prinsip SMM, yang cukup terlihat adalah prinsip fokus pada pelanggan dan perbaikan berkesinambungan. Yayasan telah memenuhi syarat dokumen mutu SMM ISO 9001:2008 dan unggul dalam klausul 5, tanggung jawab manajemen. Penerapan SMM ISO pada SDIT BIAS Assalam masih berada di tingkat cukup baik. Hal-hal yang perlu diurus dalam SDIT cukup kompleks, sehingga memerlukan waktu lebih untuk proses penerapan. SMM ISO berpengaruh pada segi pendokumentasian layanan. Dari segi bentuk layanan, SDIT tidak mengalami perubahan. Terjadi peningkatan mutu layanan namun tidak signifikan. Peningkatan yang terjadi karena sistem dokumentasi SMM ISO membantu sekolah mendokumentasikan, mempersiapkan, dan membuktikan bentuk layanannya pada saat penilaian akreditasi sekolah. Akreditasi sekolah meningkat dari akreditasi pertama mendapatkan B menjadi akreditasi A pada penilaian tahun 2012, satu tahun penerapan SMM ISO. SDM yang tidak loyal pada pekerjaan dan tidak konsisten menerapkan sistem dokumentasi SMM ISO menjadi faktor penghambat penerapan SMM ISO dalam yayasan dan SDIT BIAS Assalam khususnya. Mengatasi hal

tersebut, yayasan mengadakan pembinaan untuk karyawan yang bermasalah dan mengadakan pengajian untuk pembinaan ruqyah agar komitmen manajemen terjaga. Selain itu, pendaan yang kuat dari yayasan menjadi faktor pendukung pelaksanaan SMM ISO 9001:2008 dalam SDIT BIAS Assalam.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Moleong, Lexy J. 2012. Metodologi Penelitian Kualitatif edisi Revisi. Remaja Rosdakarya: Bandung
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No.78 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Sekolah Bertaraf Internasional pada Jenjang Pendidikan Dasar dan Menengah. <http://www.pendidikan-diy.go.id/file/mendiknas/permen7809.pdf> (Diunduh 19 Januari 2015)
- Purwadi. 2012. ISO 9001:2008 : Document Development Compliance Manual. Penerbit Media Guru
- Usman, Husaini. 2014. Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan (4th Ed). Jakarta: Bumi Aksara
- Zusnani, Ida. 2012. Manajemen Pendidikan: Berbasis Karakter Bangsa. Yogyakarta: Tugu Publisher.