

IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2000 DALAM PENDIDIKAN AGAMA ISLAM

SHOLIKAH
STTT MAKHDUM IBRAHIM TUBAN
Jl. Manunggal No 10-12 Tuban
Email: sholihah86@gmail.com

Abstract:

Free provision of education is organized in a system to ensure the process of education through the Quality Management System ISO 9001:2000. These systems are widely applied in the world of business and industry to ensure the quality of the product that is able to maintain and improve customer satisfaction. Implementation of QMS ISO 9001:2000 in education is expected to guarantee and ensure the quality of graduate education so they can live independently, absorbed in the corporate world and the industrial world and able to compete in a global world which means describe the achievement of National Education Standards.

Implementation of ISO 9001:2000 in Islamic education can be done by preparing educators in accordance with their respective qualifications and their commitment to Islamic religious education. In addition, educators are expected not only to be a teacher in the classroom, but as a guide to Islam, especially for the whole school community and be a good example for all citizens so as to create a good environment and achieved what the goals of Islamic religious education is the formation of perfect man in which insight be able to perform the duties of servant hood, the Caliphate, and the inheritor of the Prophet.

Key word: *Quality Management System ISO 9001:2000, Islamic Education*

Abstrak

Panduan penyelenggaraan pendidikan disusun dalam suatu sistem untuk menjamin proses penyelenggaraan pendidikan melalui Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000. Sistem ini banyak diterapkan dalam dunia usaha dan industri untuk memastikan mutu produk yang mampu menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Penerapan SMM ISO 9001:2000 dalam pendidikan diharapkan mampu menjamin dan memastikan mutu tamatan pendidikan sehingga bisa hidup mandiri, diserap di dunia usaha dan dunia industri serta mampu bersaing di dunia global yang berarti menggambarkan pencapaian Standar Nasional Pendidikan.

Implementasi ISO 9001:2000 dalam pendidikan agama Islam dapat dilakukan dengan menyiapkan pendidik yang sesuai dengan kualifikasinya masing-masing dan komitmen mereka dalam pendidikan agama Islam. Selain itu, pendidik diharapkan tidak hanya menjadi pengajar di kelas, akan tetapi sebagai

pembimbing agama Islam khususnya bagi seluruh warga sekolah dan menjadi teladan yang baik bagi seluruh warga sehingga tercipta lingkungan yang baik dan tercapai apa yang menjadi tujuan dari pendidikan agama Islam yaitu terbentuknya insan kamil yang di dalamnya memiliki wawasan kaffah agar mampu menjalankan tugas-tugas kehambaan, kekhalfahan, dan pewaris Nabi.

Key word: *Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000, Pendidikan Agama Islam*

Pendahuluan

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi menuntut perubahan banyak hal termasuk dalam bidang pendidikan. Lembaga pendidikan termasuk lembaga pendidikan Islam sebagai lembaga sosial yang bersifat terbuka juga sebagai *agen of change* perlu memperhatikan adanya tuntutan perubahan tersebut.

Kualitas manusia Indonesia yang mampu bersaing di dunia global akan sangat ditentukan oleh kualitas pendidikan. Usaha ke arah peningkatan kualitas manusia Indonesia itu telah dilakukan melalui UU Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, PP 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, dan UU tentang guru yang baru ditandatangani DPR tanggal 6 Desember 2005. Implementasi atas semua usaha tersebut harus dijaga prosesnya agar mampu menghasilkan output, outcome, dan dampak yang diharapkan bagi masyarakat.

Proses penyelenggaraan pendidikan ini melibatkan berbagai unsur dari DPR, Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, Lembaga dan organisasi pemerintah maupun nonpemerintah, sekolah, dan masyarakat. Proses yang terkait langsung dengan pendidikan adalah Depdiknas, Dinas Pendidikan Provinsi/Kabupaten/Kota, Perguruan tinggi, dan sekolah. Pihak yang terkait langsung dengan proses penyelenggaraan pendidikan tersebut harus menjamin bahwa proses penyelenggaraan pendidikan akan mampu menghasilkan *output* dan *outcome* untuk memenuhi tuntutan kepuasan masyarakat yang bertindak sebagai pelanggan. Oleh sebab itu, pihak-pihak ini harus mampu meyakinkan masyarakat bahwa mereka menerapkan sistem yang benar-benar bisa menjamin dan memastikan penyelenggaraan pendidikan yang berkualitas. Sehingga penyelenggara pendidikan bisa memenuhi tuntutan masyarakat sesuai PP 19 tahun

2005 terkait dengan *standar kompetensi lulusan yaitu kualifikasi kemampuan lulusan yang mencakup sikap, pengetahuan, dan keterampilan*. Untuk mencapai itu, satuan pendidikan harus mempunyai panduan penyelenggaraan pendidikan.

Panduan penyelenggaraan pendidikan berdasar PP 19/2005 tentang Standar Nasional Pendidikan pasal 52 berisi:

(1) Setiap satuan pendidikan harus memiliki pedoman yang mengatur tentang:

1. Kurikulum tingkat satuan pendidikan dan silabus;
2. Kalender pendidikan/akademik, yang menunjukkan seluruh kategori aktivitas satuan pendidikan selama satu tahun dan dirinci secara semesteran, bulanan, dan mingguan;
3. Struktur organisasi satuan pendidikan;
4. Pembagian tugas di antara pendidik;
5. Pembagian tugas di antara tenaga kependidikan;
6. Peraturan akademik;
7. Tata tertib satuan pendidikan, yang minimal meliputi tata tertib pendidik, tenaga kependidikan dan peserta didik, serta penggunaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana;
8. Kode etik hubungan antara sesama warga di dalam lingkungan satuan pendidikan dan hubungan antara warga satuan pendidikan dengan masyarakat;
9. Biaya operasional satuan pendidikan.

Panduan penyelenggaraan pendidikan itu disusun dalam suatu sistem untuk menjamin proses penyelenggaraan pendidikan melalui Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000. Sistem ini banyak diterapkan dalam dunia usaha dan industri untuk memastikan mutu produk yang mampu menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Sistem ini juga konsisten dalam manajemen, ada sistem pengendalian dan pencegahan, dan ada sistem untuk peningkatan secara berkelanjutan. Penerapan SMM ISO 9001:2000 dalam pendidikan diharapkan mampu menjamin dan memastikan mutu tamatan pendidikan sehingga bisa hidup mandiri, diserap di dunia usaha dan dunia industri serta mampu bersaing di dunia global yang berarti menggambarkan pencapaian Standar Nasional Pendidikan.

Pengertian ISO 9001:2000

ISO dikeluarkan oleh badan standarisasi internasional atau International Organization for Standardization. ISO berasal dari bahasa Yunani “Isos” yang berarti *equal* atau sama atau seragam. Sejak pertama kali dikeluarkan standar-standar ISO 9000 pada tahun 1987, ditetapkan siklus peninjauan ulang setiap lima tahun, guna menjamin bahwa standar-standar ISO 9000 akan menjadi *up to date* dan relevan untuk organisasi.¹

ISO adalah berupa sertifikat yang didasarkan pada pengukuran desain dan implementasinya yang berfokus pada sistem dan proses yang dilakukan oleh perusahaan atau organisasi.

ISO (*International Organization for Standardization*) 9001:2000 adalah suatu standar internasional untuk sistem manajemen mutu.² SMM (Standar Manajemen Mutu) ISO 9001:2000 menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen mutu yang bertujuan untuk menjamin bahwa suatu lembaga akan memberikan pelayanan jasa sesuai kinerja lembaga tersebut.

Sedangkan sertifikat ISO merupakan sebuah pernyataan tertulis diberikan kepada sebuah institusi yang telah menerapkan ISO sebagai standar dalam menyelenggarakan organisasinya setelah melalui proses audit internal dan eksternal.³ Sertifikat dikeluarkan oleh lembaga sertifikasi internasional yang memiliki wewenang terhadap sertifikasi. Sertifikat ini adalah salah satu alternatif yang memberikan harapan bagi upaya penjaminan mutu proses pendidikan di lembaga pendidikan sehingga benar-benar dapat selaras dengan kebutuhannya.

Penerapan Prinsip Manajemen ISO 9001:2000

¹ Vicent Gasperz, *ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003), hlm. 2

² Mulyono, *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2009), Hlm. 168. Baca pula di Mulyono, “Penerapan Prinsip ISO 9001:2000 di Lembaga Pendidikan” dalam *Jurnal El-harakah; Jurnal Studi Islam dan Kebudayaan*, Vol. 63. No. 3, September-Desember 2006, (Malang: UIN Malang, 2006), hlm. 392

³ Mulyono, *Op.Cit.* Hlm. 309

Siapa saja dapat menerapkan manajemen dengan pendekatan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 termasuk di lingkungan lembaga pendidikan. Sistem ini merupakan sistem yang menekankan pada kepuasan pelanggan baik pelanggan internal maupun eksternal.

Penerapan prinsip manajemen ISO 9001:2000 untuk pemenuhan kepuasan pelanggan ini sesuai dengan delapan prinsip dasar manajemen mutu⁴, sebagai berikut:

1. *Customer focus* (perhatian pada pelanggan).

Perhatian sebuah organisasi adalah pelanggan baik pelanggan internal maupun eksternal. Maka, hendaknya organisasi berusaha memahami kebutuhan pelanggannya baik saat ini dan masa yang akan datang, dan selalu berusaha untuk dapat melampaui harapan pelanggan.

Pelanggan lembaga pendidikan secara internal adalah guru dan pegawai yang ada di sekolah dan berhubungan langsung dengan pelaksanaan pendidikan di sekolah. Sedangkan pelanggan eksternal lembaga pendidikan adalah peserta didik, orang tua, masyarakat, instansi lain yang berkaitan dengan pelaksanaan pendidikan di sekolah.

Kedua jenis pelanggan di atas hendaknya menjadi perhatian pengelola lembaga pendidikan dalam pelayanannya, sehingga hasil akhir sebagai produk pendidikan yaitu lulusan sesuai dengan harapan pelanggan. Dengan demikian maka seluruh program, biaya, dan sumber daya lainnya yang ada di lembaga pendidikan adalah untuk keperluan pelayanan terhadap pelanggan.

2. *Leadership* (Kepemimpinan).

Pemimpin sangat penting artinya bagi keberlangsungan manajemen di lembaga pendidikan. Kepala sekolah sebagai pemimpin bersama-sama dengan semua sumberdaya manusia yang ada di sekolah merencanakan, menetapkan sasaran, melaksanakan, melakukan tindakan pencegahan,

⁴ Mulyono, *Manajemen Administrasi.....*, hlm. 306. Baca juga di Mulyono, *Penerapan Prinsip.....*, hlm. 389-390. Saul Purwoyo, *Memahami Persyaratan-Persyaratan ISO 9001:2000*, Bagian 2, artikel diakses pada <http://saulpurwoyo.tripod.com/id3.html>, pada tanggal 19 juni 2011.

melakukan tindakan koreksi, mengevaluasi dan meningkatkan secara berkelanjutan tentang berbagai kegiatan pelayanan terhadap pelanggan.

3. *Involvement of people* (Pelibatan orang).

Pelibatan seluruh civitas lembaga pendidikan mulai dari kepala sekolah sampai penjaga sekolah, memungkinkan kemampuannya dapat digunakan untuk kemanfaatan lembaga secara keseluruhan.

4. *Process approach* (Pendekatan proses).

Suatu hasil yang diinginkan akan tercapai secara efisien, jika kegiatan dan sumberdaya yang ada dikelola sebagai proses yang sinergis. Setiap proses tentu memerlukan kesepakatan aturan main berupa mekanisme kerja yang tertuang dalam satu skema alur kegiatan. Skema selanjutnya dideskripsikan dalam sebuah prosedur instruksi kerja yang memudahkan setiap individu dalam organisasi untuk melaksanakan tugasnya secara baik dalam proses yang telah disepakati.

5. *System approach to management* (Pendekatan sistem pada manajemen).

Pengidentifikasian, pemahaman dan pengelolaan, dari proses-proses yang saling berkaitan sebagai suatu sistem, akan memberikan kontribusi pada efektifitas dan efisiensi organisasi dalam mencapai tujuan-tujuannya. Oleh karena itu, dalam pelaksanaannya sistem yang telah disepakati bersama harus dilaksanakan secara konsisten.

6. *Continual improvement* (Peningkatan terus-menerus).

Peningkatan terus-menerus dari kinerja organisasi secara keseluruhan harus menjadi tujuan tetap dari organisasi. Peningkatan terus-menerus didefinisikan sebagai suatu proses yang berfokus pada upaya terus-menerus meningkatkan efektifitas dan atau efisiensi organisasi untuk memenuhi kebijakan dan tujuan dari organisasi itu. Kekurangan atau kesalahan dalam melaksanakan suatu kegiatan bagi suatu organisasi adalah merupakan hal yang wajar, namun bagaimana organisasi dapat secara terus menerus memperbaikinya sehingga tidak ada sebuah kesalahan atau kekurangan yang sama terjadi berulang-ulang.

7. *Factual approach to decision making* (Pengambilan keputusan berdasarkan fakta).

Keputusan yang diambil sebuah organisasi tidak dapat dilakukan tanpa suatu analisis yang memadai. Untuk itu diperlukan adanya suatu upaya untuk terus menerus melakukan pencatatan atau perencanaan terhadap segala sesuatu yang terkait dalam pelaksanaan kegiatan dalam rangka memenuhi tuntutan pelanggan. Dengan demikian, maka suatu keputusan yang efektif akan dapat diambil didasarkan pada analisis data dan informasi yang telah dikumpulkan melalui rekaman sebelumnya.

8. *Mutually beneficial supplier relationships* (Hubungan pemasok yang saling menguntungkan).

Sebuah organisasi dan pemasoknya saling bergantung satu sama lain. Saling ketergantungan ini didasarkan pada adanya kepentingan yang saling ketergantungan pula. Hubungan keduanya diharapkan dapat menjadi pendorong peningkatan kemampuan keduanya dalam menciptakan nilai masing-masing. Nilai dimaksud seperti adanya saling dipercaya, saling menepati janji, saling menampilkan kejujuran, dan saling menghormati satu sama lain.⁵

Flowchart dari delapan prinsip di atas sebagai berikut:



⁵ Hawignyo dan Budi Susanto, *Menerapkan Prinsip ISO, dalam buku "Pintar Asistensi SMK Berstandar Nasional/Internasional"*, (Jakarta: Depdiknas, Dirjen Pendidikan dasar dan Menengah, Direktorat Pendidikan Menengah Kejuruan, 2004), hlm. 26-27

Gambar 1:
Flowchart 8 Prinsip ISO

Delapan dasar prinsip manajemen mutu tersebut di atas merupakan dasar penerapan sistem manajemen mutu dalam kelompok ISO 9000. Alasan penerapan sistem manajemen mutu adalah membantu organisasi dalam meningkatkan kepuasan pada pelanggannya atas layanan produk dari organisasi. Pelanggan menghendaki produk sesuai dengan karakteristik yang dapat memuaskan kebutuhan dan harapan mereka. Kebutuhan dan harapan dalam spesifikasi produk yang secara terpadu dinamakan persyaratan pelanggan.⁶

Tujuan dan Manfaat Penerapan ISO

Tujuan penerapan mutu ISO 9001:2000 di lingkungan lembaga pendidikan antara lain:

- 1) Meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pelayanan pendidikan.
- 2) Membangun kesadaran tentang perlunya melakukan pelayanan secara prima terhadap pelanggan.
- 3) Mendidik diri sendiri (pengelola lembaga pendidikan) agar taat terhadap sesuatu yang disepakati.
- 4) Menyiapkan dokumen mutu.⁷

Manfaat yang dapat diperoleh dari implementasi prinsip manajemen ISO 9001:2000 di lembaga pendidikan adalah:

- 1) Meningkatkan kepuasan pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal.

⁶ *Ibid*, hlm. 23

⁷ Mulyono, Manajemen Administrasi....., hlm. 307. Mulyono, Penerapan....., hlm. 390

- 2) Terbangunnya kesadaran pengelola lembaga pendidikan dalam melaksanakan pelayanan prima terhadap pelanggan.
- 3) Terdidiknya pengelola lembaga pendidikan dalam mentaati sesuatu yang telah disepakati.
- 4) Tersusunnya dokumen manajemen mutu.⁸

Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 dalam Pendidikan Agama Islam.

Penerapan ISO 9001:2000 dalam pendidikan dimulai dari pertanyaan-pertanyaan berikut: tetapkan siapa pelanggan Anda, siapa yang menerima pelanggan Anda, siapa yang menyusun program, siapa yang melaksanakan program, siapa yang melakukan evaluasi program, siapa yang melakukan verifikasi dan validasi program, siapa yang mendukung proses dari perencanaan sampai evaluasi, siapa yang melakukan *outsourcing* apabila kebutuhan SDM tidak ada di dalam organisasi. Jawaban pertanyaan ini diikuti dengan penyusunan alur bisnis prosesnya. Bisnis proses adalah rangkaian aktivitas yang ada dalam organisasi/institusi, yang merupakan aliran *input* dan *output* yang terkait dari unit kerja satu kepada unit kerja lain atau dari pelanggan kepada organisasi.

Agar dapat mengetahui proses-proses apa yang dilakukan pada organisasi maka diperlukan analisis pemetaan bisnis proses (*Business process mapping*). Untuk dapat melakukan analisa bisnis proses maka harus menjabarkan peran, tugas dan tanggung jawab yang ada pada: [1] Struktur organisasi, [2] Mekanisme dan koordinasi dalam struktur organisasi, [3] Menjabarkan aktivitas yang ada pada struktur meliputi tugas, tanggung jawab dan wewenang. Pemetaan bisnis proses dilakukan untuk menyesuaikan rangkaian kegiatan organisasi dengan pasal-pasal dalam ISO 9001:2000.

Dalam pemetaan bisnis proses maka organisasi akan mampu: [1] Mengidentifikasi proses-proses yang dilakukan di organisasi/sekolah, [2] Mengukur keefektifan proses yang dilakukan dalam melayani kebutuhan pelanggan, [3] Melakukan sinkronisasi pasal-pasal SMM ISO 9001:2000 dalam

⁸ Ibid, hlm. 308.

rangkaian proses di organisasi/sekolah, [4] Mempermudah pihak eksternal dan internal untuk mendapatkan alur proses dan interaksinya yang ada di organisasi/sekolah, [5] Membantu auditor untuk memahami proses-proses yang ada di organisasi/sekolah.⁹

Analisis keterkaitan proses di sekolah dengan Bisnis Proses lain yang dipersyaratkan oleh SMM ISO 9001:2000 perlu dilakukan mulai dari penerimaan siswa baru (PSB), pelaksanaan KBM, sampai ke proses penelusuran tamatan. Proses-proses atau aktivitas yang ada di sekolah antara lain: [1]Penerimaan siswa baru (PSB), [2] Promosi sekolah, [3] Pengembangan kurikulum dan penerapannya, [4] PBM, [5] Ujian akhir sekolah, [6] Uji kompetensi/sertifikasi, [7] Ujian akhir nasional, [8] Pembelajaran di dunia kerja, [9] Penelusuran tamatan, [10] Pengelolaan fasilitas, [11] Pengelolaan unit produksi, [12] Pelatihan SDM sekolah, [13] Bimbingan karir (guru dan siswa), [14] Penyusunan bahan ajar (modul), [15] Kegiatan extra kurikuler, [16] Pengadaan guru tamu/*out sourcing*, [17] Kerjasama antar lembaga, [18] Penyusunan program sekolah dengan komite sekolah, [19] Kegiatan kreativitas siswa.¹⁰

Proses-proses tersebut di atas dijadikan kerangka proses yang menyatu sehingga menjadi alur yang mengalir dari awal sampai akhir dalam satu persepsi, yaitu mulai penerimaan siswa baru sampai menamatkan siswa dan melakukan penelusuran tamatan. Pembuatan kerangka bisnis proses diawali dengan menyusun matrik analisis antara proses yang ada di sekolah dipadankan dengan pasal-pasal SMM ISO 9001:2000 dan dijelaskan dalam uraian dan tugas serta tanggung jawab setiap orang dalam organisasi sekolah.

Pelaksanaan dari keterkaitan proses dengan pasal-pasal ISO 9001:2000 diwujudkan dalam struktur organisasi yang menjalankan semua proses untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Dengan adanya manajemen ISO 9001:2000 dan didukung dengan komitmen sekolah dan semua warga sekolah termasuk guru-guru, apa yang diprogramkan

⁹ Kamil, *Penjaminan Mutu Pendidikan Melalui Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 untuk Mencapai Standar Nasional Pendidikan*, (7 Januari 2006), artikel bisa diakses di penjaminmutu@kompascyber.com pada tanggal 16 Juni 2011.

¹⁰ *Ibid.*

oleh sekolah, maka proses kegiatan belajar mengajar akan sesuai dengan yang diharapkan dan bisa mengena pada sasaran yang dituju dengan maksimal. Khususnya pada proses belajar mengajar PAI. Dengan adanya komitmen ini, para guru hanya meluangkan waktunya untuk lembaga tersebut, artinya waktu dan tenaga serta pikiran para guru hanya berfokus pada pendidikan agama Islam di lembaga tersebut.¹¹

Implementasi ISO 9001:2000 dalam pendidikan agama Islam dapat dilakukan dengan menyiapkan pendidik yang sesuai dengan kualifikasinya masing-masing dan komitmen mereka dalam pendidikan agama Islam. Selain itu, pendidik diharapkan tidak hanya menjadi pengajar di kelas, akan tetapi sebagai pembimbing agama Islam khususnya bagi seluruh warga sekolah dan menjadi teladan yang baik bagi seluruh warga sehingga tercipta lingkungan yang baik dan tercapai apa yang menjadi tujuan dari pendidikan agama Islam yaitu terbentuknya insan kamil yang di dalamnya memiliki wawasan kaffah agar mampu menjalankan tugas-tugas kehambaan, kekhalfahan, dan pewaris Nabi.¹²

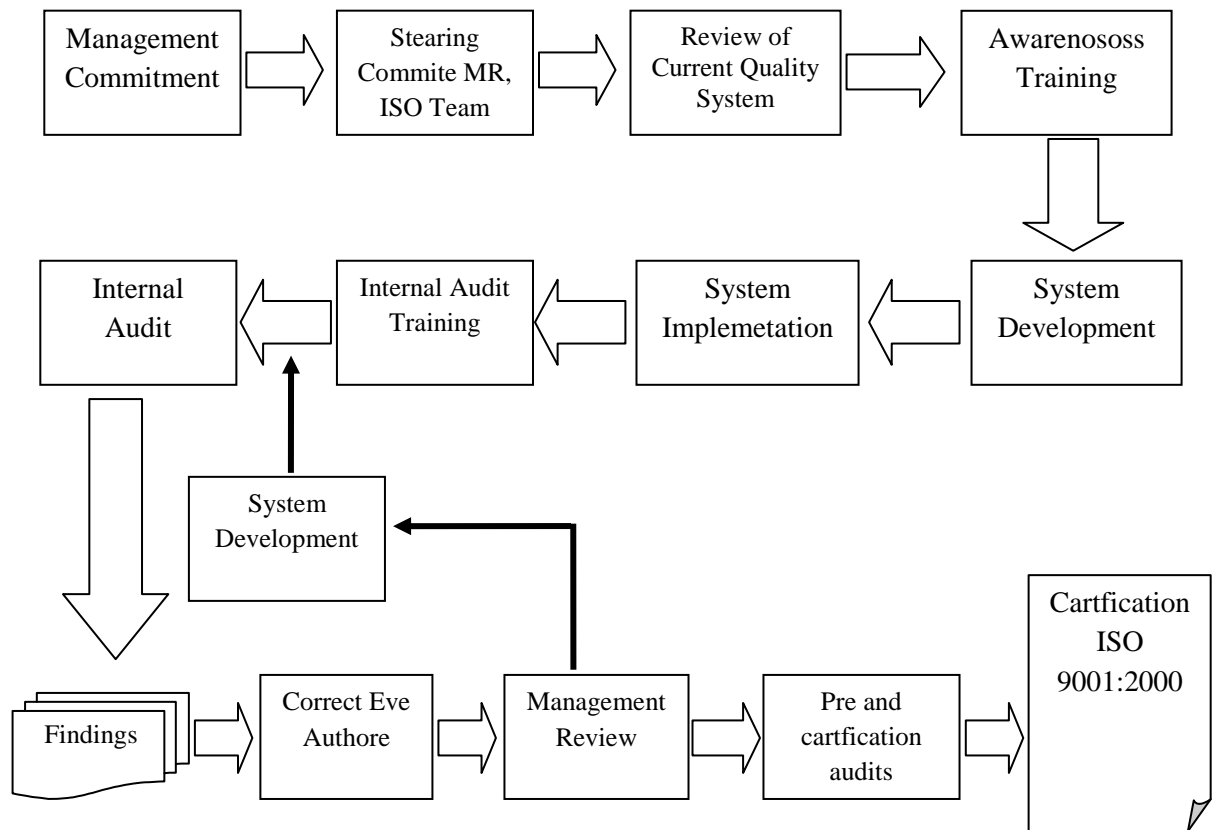
Perencanaan Penerapan Prinsip ISO di Lembaga Pendidikan

1. 10 Langkah Tahap Implementasi ISO 9001:2000

Tahapan penerapan ISO 9001:2000 sebagai berikut:

¹¹ Ahmad Abroza, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 dalam Meningkatkan Kualitas Proses Belajar Mengajar PAI di SMA Islam Kepanjen Malang*, Skripsi Fakultas Tarbiyah UIN MALIKI Malang, (Malang: UIN MALIKI Malang), hlm. 99.

¹² Abdul Mujib dan Yusuf Muzakki, *Ilmu Pendidikan Islam*, (Jakarta: Kencana, 2006), hlm. 83-84



Gambar 2: Tahapan Penerapan ISO 9001:2000

Kesepuluh tahapan di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Komitmen manajemen (kepala sekolah, wakasek, ketua/pembina unit sekolah).

Komitmen dimaksudkan untuk menyepakati bahwa sekolah akan melakukan perubahan terhadap manajemen yang biasa dilakukan menjadi manajemen yang menggunakan pendekatan ISO. Dilakukan dalam suatu rapat yang melibatkan seluruh warga sekolah yang disebut dengan rapat tinjauan manajemen.

- b. Penetapan tim pengembang yaitu Wakil Manajemen Mutu dan tim kerja.

Penetapan dilakukan atas dasar kesepakatan bersama dalam suatu rapat. Wakil Manajemen Mutu (WMM) adalah orang yang mewakili sekolah sebagai komandan dalam merancang dan mengendalikan jalannya

manajemen sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat bersama. Selanjutnya wakil manajemen mutu dan tim kerja melakukan pertemuan guna mempersiapkan penyusunan dokumen mutu.

- c. Pemetaan bisnis proses organisasi (proses kerja dari tupoksi organisasi sekolah).

Sebelum SOP (Standar Operasional) dan IK (Instruksi Kerja) dibuat, bisnis proses dibuat terlebih dulu dengan berpedoman pada tugas pokok dan fungsi sekolah yang tertuang dalam SK pendirian sekolah. Biasanya bisnis proses dituangkan dalam bentuk *chart* yang mudah dipahami oleh orang-orang yang berkepentingan.

- d. Pelatihan kesadaran mutu/pemahaman mutu.

Pelatihan terhadap seluruh warga sekolah agar mereka mendukung penerapan kebijakan penerapan pendekatan manajemen ISO.

- e. Pengembangan sistem dan pelatihan penyusunan dokumentasi mutu.

Pengembangan dan pelatihan dimaksudkan untuk memberikan pemahaman kepada warga sekolah dalam menyusun dokumen mutu. Dokumen mutu dimaksud adalah visi, misi sekolah, sasaran mutu sekolah, standar operasional (SOP), instruksi kerja (IK), dan formulir/blanko-blanko yang diperlukan dalam mencapai sasaran mutu. Sedangkan diklat dimaksudkan untuk mensyaratkan SOP dan IK kepada seluruh warga sekolah, sehingga mereka dapat langsung terlibat dalam penyusunan dokumen mutu sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing.

- f. Implementasi sistem dan dokumentasi mutu.

Implementasi sistem akan lebih monumental apabila dilakukan dengan satu momen tertentu, misalnya awal tahun ajaran atau awal semester sehingga penerapan prosedur ataupun instruksi kerjanya dilaksanakan sejak awal suatu kegiatan. Jika SOP dan IK tidak dapat dilaksanakan atau menimbulkan masalah, maka perlu dilakukan pencatatan sehingga pada saatnya nanti dapat dilakukan revisi. Revisi dapat dilakukan dalam suatu rapat yang dihadiri oleh seluruh warga sekolah terkait agar hasil revisi langsung segera diketahui oleh seluruh warga.

g. Pelatihan internal audit.

Pelatihan internal audit dimaksudkan untuk mempersiapkan tenaga audit di dalam diri sekolah. Materi yang disajikan dalam pelatihan adalah menyangkut dokumen mutu, prosedur teknik wawancara dan pelaporan hasil audit.

h. Internal audit.

Audit adalah suatu kegiatan untuk melihat sejauhmana keterlaksanaan suatu prosedur maupun instruksi kerja dalam suatu kegiatan telah dibuat SOP atau IK-nya, apakah terjadi penyimpangan atau tidak. Audit dilakukan dengan melakukan wawancara terhadap personel yang bertanggungjawab atas pekerjaan dan melihat bukti-bukti rekaman yang seharusnya ada menurut SOP dan IK-nya. Audit internal dilakukan melalui:

- 1) Temuan-temuan hasil audit. Temuan ini ditulis dalam format audit kemudian disampaikan kepada *auditee* (orang yang diaudit) untuk menyamakan persepsi tentang temuannya.
- 2) Tindakan perbaikan hasil audit internal. Selanjutnya *auditee* membuat tanggapan/kesanggupan dalam waktu tertentu untuk memperbaiki kekurangan atau kesalahan yang dibuatnya.

i. Tinjauan manajemen adalah suatu pertemuan antara WMM, tim pengembangan, dan unsur-unsur terkait di sekolah.

Pertemuan akan membicarakan mengenai hasil audit internal dengan berbagai temuan yang ada dan menyepakati tentang rencana perbaikan atau penyempurnaan SOP dan IK.

j. Pre audit dan audit sertifikasi oleh Badan Sertifikasi.

Kegiatan ini dilakukan bagi sekolah yang akan melakukan sertifikasi ISO, sedangkan untuk sekolah yang hanya akan melaksanakan prinsip-prinsip ISO tidak perlu dilakukan. Audit dilakukan oleh satu organisasi

yang memiliki kewenangan untuk melakukan audit eksternal seperti KEMA, TUV, dan sebagainya.¹³

2. Penjabaran 10 langkah menjadi aktivitas dan program¹⁴

No	Aktivitas	Waktu Pelaksanaan	Penanggungjawab
1	Menyepakati rencana penerapan Manajemen ISO dan tim kerja ISO		
2	Pelatihan kesadaran mutu bagi warga sekolah		
3	Penetapan visi dan misi sekolah		
4	Membuat kebijakan mutu oleh manajemen (Kep. Sek, Wakasek, Ketua Unit Sekolah)		
5	Penyusunan sasaran mutu yang dikehendaki		
6	Sosialisasi kebijakan mutu kepada warga sekolah		
7	Review struktur organisasi, diadakan perubahan jika perlu		
8	Penerapan struktur organisasi sesuai SMM ISO		
9	Penyusunan tugas, tanggungjawab, dan wewenang seluruh personel sekolah		
10	Pemetaan bisnis proses pendidikan di sekolah		
11	Pelatihan penyusunan dokumen		
12	Penyusunan pedoman mutu		

¹³ Mulyono, *Manajemen Administrasi.....*, hlm. 315-318. Dan Mulyono, *Penerapan.....*, hlm. 398-400

¹⁴ Mulyono, *Manajemen Administrasi.....*, hlm. 318-319. Dan Mulyono, *Penerapan.....*, hlm. 400-401

13	Penyusunan prosedur mutu		
14	Penyusunan instruksi kerja		
15	Penyusunan form/formulir mutu		
16	Review dokumen mutu		
17	Penetapan Penerapan prinsip SMM ISO		
18	Implementasi prinsip SMM ISO		
19	Pelatihan internal audit		
20	Internal audit		
21	Tindakan perbaikan (jika ada ketidaksesuaian produk)		
22	Tinjauan manajemen (rapat manajemen untuk evaluasi)		

3. Penyusunan interaksi proses diklat di sekolah dengan prinsip ISO¹⁵

No	Aktivitas Sekolah	Diskripsi	Penanggungjawab
1	Penyusunan program sekolah dengan komite sekolah		
2	Promosi sekolah		
3	Penerimaan siswa baru		
4	Pengembangan kurikulum		
5	Proses pembelajaran di sekolah		
6	Proses pembelajaran di lembaga magang (PPL)		
7	Ujian akhir sekolah		
8	Uji kompetensi/sertifikasi		
9	Ujian akhir nasional		
10	Pengelolaan fasilitas		
11	Pengelolaan perpustakaan		

¹⁵ *Ibid*, hlm. 319-320. Dan Majalah El-harakah, *Op.Cit*, hlm. 401-402.

12	Pengelolaan unit produksi		
13	Pengelolaan UKS		
14	Organisasi kesiswaan		
15	Koperasi sekolah		
16	Pelatihan SDM sekolah		
17	Bimbingan karier/bimbingan dan penyuluhan		
18	Penyusunan bahan ajar		
19	Kegiatan ekstrakurikuler		
20	Pengadaan guru tamu (<i>out sourcing</i>)		
21	Kerjasama antar lembaga		
22	Pemasaran tamatan		
23	Penelusuran tamatan		

Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa ISO (*International Organization for Standardization*) 9001:2000 adalah suatu standar internasional untuk sistem manajemen mutu. Sedangkan sertifikat ISO merupakan sebuah pernyataan tertulis diberikan kepada sebuah institusi yang telah menerapkan ISO sebagai standar dalam menyelenggarakan organisasinya setelah melalui proses audit internal dan eksternal.

Penerapan prinsip manajemen ISO 9001:2000 untuk pemenuhan kepuasan pelanggan ini sesuai dengan delapan prinsip dasar manajemen mutu, yaitu: *Customer focus, Leadership, Involvement of people, Process approach, System approach to management, Continual improvement, Factual approach to decision making, dan Mutually beneficial supplier relationships.*

Tujuan dan manfaat penerapan ISO 9001:2000 dalam pendidikan yaitu: meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pelayanan pendidikan, membangun kesadaran tentang perlunya melakukan pelayanan secara prima terhadap pelanggan, mendidik diri sendiri (pengelola lembaga pendidikan) agar taat terhadap sesuatu yang disepakati, dan menyiapkan dokumen mutu.

Implementasi ISO 9001:2000 dalam pendidikan agama Islam dapat dilakukan dengan menyiapkan pendidik yang sesuai dengan kualifikasinya masing-masing dan komitmen mereka dalam pendidikan agama Islam. Selain itu, pendidik diharapkan tidak hanya menjadi pengajar di kelas, akan tetapi sebagai pembimbing agama Islam khususnya bagi seluruh warga sekolah dan menjadi teladan yang baik bagi seluruh warga sehingga tercipta lingkungan yang baik dan tercapai apa yang menjadi tujuan dari pendidikan agama Islam yaitu terbentuknya insan kamil yang di dalamnya memiliki wawasan kaffah agar mampu menjalankan tugas-tugas kehambaan, kekhalfahan, dan pewaris Nabi.

Daftar Rujukan

- Abroza, Ahmad. *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 dalam Meningkatkan Kualitas Proses Belajar Mengajar PAI di SMA Islam Kepanjen Malang*, Skripsi Fakultas Tarbiyah UIN MALIKI Malang. Malang: UIN MALIKI Malang. 2011.
- Depag, Dirjen Pendidikan Islam, *UU RI No 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen serta UU RI No 20 Tahun 2003 tentang SISDIKNAS dilengkapi Permendiknas No 11/05, PP RI No 28 Tahun 2003, PP RI No 19 Tahun 2005*. Tahun 2006.
- Gasperz, Vicent. *ISO 9001:2000 and Continual Quaiity Improvement*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2003.
- Hawignyo dan Budi Susanto. *Menerapkan Prinsip ISO*, dalam buku “Pintar Asistensi SMK Berstandar Nasional/Internasional”. Jakarta: Depdiknas, Dirjen Pendidikan dasar dan Menengah, Direktorat Pendidikan Menengah Kejuruan. 2004.
- Kamil. *Penjaminan Mutu Pendidikan Melalui Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 untuk Mencapai Standar Nasional Pendidikan*, (7 Januari 2006). Artikel bisa diakses di penjaminmutu@kompascyber.com pada tanggal 16 Juni 2011.
- Mujib, Abdul dan Yusuf Muzakki. *Ilmu Pendidikan Islam*. Jakarta: Kencana. 2006.
- Mulyono. “Penerapan Prinsip ISO 9001:2000 di Lembaga Pendidikan” dalam Jurnal El-harakah; Jurnal Studi islam dan Kebudayaan, Vol. 63. No. 3, September-Desember 2006. Malang: UIN Malang. 2006.
- _____. *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media. 2009.
- Purwoyo, Saul. *Memahami Persyaratan-Persyaratan ISO 9001:2000*, Bagian 2. Artikel diakses pada <http://saulpurwoyo.tripod.com/id3.html>, pada tanggal 19 juni 2011.