

PENERAPAN PRINSIP ISO 9001: 2000 DI LEMBAGA PENDIDIKAN

Mulyono

Dosen Fakultas Tarbiyah dan Staff Lemlitbang Universitas Islam Negeri (UIN) Malang

Abstract

The fast development of science and technology and rapid change in this life has recently been an inevitable phenomenon. Education institution as open social institution regarded as agent of change is demanded to respond this change. The decree No. 20, 2003 about National Education System Section 50 article 3 conceded that the central government and/or local government should conduct at least one education unit to all education levels in which it is later projected to be education unit with international standard. One of the efforts to reach education with either national or international standard is by the implementation of quality management ISO. One of characteristics of education institution with national standard is by the implementation of the principles of management ISO 9001:2000, while one of the characteristics of education institution with international standard is the implementation of management ISO 9001:2000. This article will deal with the implementation of management ISO 9001:2000 in education institution.

Keywords: implementation, principle, education institution

A. Latar Belakang

Tuntutan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi serta kecepatan perubahan yang saat ini tidak terelakkan sudah barang tentu tidak dapat dianggap sesuatu yang dapat diabaikan. Lembaga pendidikan sebagai lembaga sosial yang bersifat terbuka juga sebagai agen perubahan (*agen of change*) perlu memperhatikan adanya tuntutan perubahan tersebut.

Seiring dengan hal tersebut, terbukanya Asian Free Trade Area (AFTA), sejak 1 Januari 2003 lalu itu mengindikasikan gong kompetisi SDM dalam perspektif global sudah mulai ditabuh. Di mana saat ini mulai terjadi kompetisi SDM global akan merambah memasuki relung kehidupan masyarakat mulai dari pusat kota hingga pelosok desa. Saat kompetisi SDM dan pendidikan

terjadi, lembaga pendidikan formal maupun nonformal akan mengisi setiap kota dan kabupaten. Kita akan disuguhkan dengan *franchise-franchise* lembaga pendidikan dari negara-negara Asean, Amerika, Eropa, Cina, Korea, Jepang termasuk dari Timur Tengah. Saat ini pendidikan di negara-negara tersebut sudah merambah seperti jamur di musim hujan, yang tentu saja, sasaran utamanya kota besar seperti Jakarta, Bandung, Surabaya, Jogjakarta, dan Jambi. Sebentar lagi akan merambah menguasai wilayah-wilayah kota/kabupaten di Indonesia.

Lembaga-lembaga pendidikan asing yang diminati masyarakat, dilihat dari sudut pembiayaan, justru relatif lebih mahal, melampaui standar biaya pendidikan yang terbaik di Indonesia. Besarnya minat masyarakat menyerbu pendidikan *franchise* ini, kata kuncinya ternyata adalah lembaga-lembaga pendidikan tersebut melahirkan *output*nya benar-benar dapat diharapkan sesuai dengan kebutuhan (*need*) dan keinginan (*want*) masyarakat, sehingga output pendidikan mereka, belum selesai pun sudah di-*order* oleh pihak pengguna, baik dalam pemenuhan SDM lokal, nasional bahkan global (Mukhtar, 2004, 268-269).

Kasus pendidikan *Franchise* (pendidikan asing) yang saat ini sudah merambah di kota-kota besar Indonesia, justru telah menjadi *trend* bagi anak-anak kota untuk berlomba-lomba memasukinya. Hal ini disebabkan, karena lembaga pendidikan *Franchise* sangat pandai mengemas pendidikan persekolahannya dengan kualitas/mutu, kompetensi, keunggulan, kompetitif dan profesionalitas (Mukhtar, 2004, 270).

Yang menjadi pertanyaan kita, bagaimana mengupayakan agar lembaga-lembaga pendidikan kita memiliki mutu bertaraf nasional bahkan internasional agar mampu bersaing dengan lembaga-lembaga *Franchise* yang mulai berkembang pesat di Indonesia?

Salah satu upaya yang secepatnya ditangani oleh para penyelenggara pendidikan adalah perlu adanya transformasi dan inovasi sistem manajemen kelembagaan persekolahan, yang meliputi: (1) birokrasi pendidikan persekolahan; (2) pembiayaan; (3) *reward* dan *punishment* yang jelas; (4) budaya sekolah/akademis; (5) jaringan/jalinan sekolah (NW/WW); (6) teknologi informasi pendidikan; (7) *entrepreneurship* (kewirausahaan); (8) kemandirian; dan (9) *marketing*. Bahkan transformasi dan inovasi sistem manajemen

persekolahan sedapat mungkin diarahkan pada penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2000.

Direktorat Pendidikan Menengah Kejuruan misalnya, sejak beberapa tahun terakhir telah mencanangkan adanya satu identitas bagi sekolah-sekolah menengah kejuruan di seluruh Indonesia. Identitas dimaksud adalah sebagai sekolah bertaraf nasional atau bertaraf internasional. Sekolah bertaraf nasional salah satu cirinya adalah dengan diterapkannya prinsip-prinsip manajemen ISO 9001: 2000. Sedangkan untuk sekolah bertaraf internasional salah satu cirinya adalah diterapkannya manajemen ISO 9001: 2000. Artikel ini secara singkat membahas penerapan manajemen ISO 9001: 2000 di lembaga pendidikan.

B. Penerapan Prinsip Manajemen ISO 9001: 2000

Secara prinsip sebenarnya siapa saja dapat menerapkan manajemen dengan pendekatan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2000 termasuk di lingkungan lembaga pendidikan (sekolah, madrasah dan perguruan tinggi). Sistem ini merupakan sistem manajemen yang menekankan kepada kepuasan pelanggan. Pelanggan pada sistem manajemen mutu adalah pelanggan internal, pelanggan eksternal dan pihak yang berkepentingan (*interested parties*).

Dalam menerapkan prinsip manajemen ISO 9001: 2000 guna pemenuhan kepuasan pelanggan maka dikenal **delapan prinsip dasar manajemen mutu** yaitu:

1. *Customer Focus* (Perhatian pada pelanggan)
2. *Leadership* (Kepemimpinan)
3. *Involvement of people* (Pelibatan orang)
4. *Process approach* (Pendekatan proses)
5. *System approach to management* (Pendekatan sistem pada manajemen)
6. *Continual improvement* (Perbaikan berkelanjutan)
7. *Factual approach to decision making* (Pengambilan keputusan berdasar fakta)

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

Delapan dasar prinsip manajemen mutu tersebut di atas merupakan dasar penerapan sistem manajemen mutu dalam kelompok ISO 9000. Alasan penerapan sistem manajemen mutu adalah untuk 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 dinyatakan dalam spesifikasi produk yang secara terpadu dinamakan persyaratan pelanggan (Hawignyo dan Budi, 2004: 23).

Persyaratan pelanggan dapat ditentukan melalui kontrak oleh pelanggan atau dapat ditetapkan oleh organisasi sendiri. Dalam kedua hal tersebut apabila dapat dipenuhi oleh organisasi maka pelanggan menetapkan keberterimaan produk. Karena kemajuan teknologi dan kebutuhan serta harapan pelanggan yang senantiasa meningkat dan berubah serta tekanan persaingan yang ketat, maka untuk dapat selalu memuaskan pelanggannya, organisasi didorong untuk selalu memperbaiki proses produknya secara terencana dan terukur.

Pendekatan sistem manajemen mutu (SMM) mengajak organisasi untuk menganalisis persyaratan pelanggan, menetapkan proses yang mampu memberi sumbangan bagi produk yang dapat diterima oleh pelanggan dan supaya konsisten dalam menjaga kualitas produk maka proses-proses tersebut harus terkendali.

C. Tujuan Penerapan ISO

Penerapan prinsip manajemen mutu ISO 9001:2000 di lingkungan lembaga pendidikan bertujuan untuk:

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.

D. Manfaat Penerapan ISO

Manfaat yang dapat diambil dari penerapan prinsip manajemen ISO 9001: 2000 di lembaga pendidikan adalah:

1. Meningkatkan kepuasan pelanggan baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal.
2. Terbangunnya kesadaran pengelola lembaga pendidikan dalam melaksanakan pelayanan prima terhadap pelanggan.
3. Terdidiknya pengelola lembaga pendidikan dalam menaati sesuatu yang telah disepakati.
4. Tersusunnya dokumen manajemen mutu.

E. Pengertian ISO 9001: 2000

1. ISO

ISO diartikan sebagai “The International Organization for Standardization” (Organisasi Internasional untuk Standardisasi) adalah merupakan badan federasi dunia yang berkenaan dengan standar.

2. Manajemen Mutu

Manajemen didefinisikan sebagai suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan dan pengarahan suatu kelompok orang-orang untuk mencapai satu tujuan organisasional (G.R. Terry dan L.W. Rue, 1988). Sedangkan manajemen memiliki fungsi dasar sebagai *planning, organizing, staffing, directing, and controlling*. (Afsaneh Nahavandi, *The art and Science of Leadership*, Arizona State University-West).

Mutu didefinisikan sebagai kemampuan untuk memenuhi persyaratan-persyaratan. Kebutuhan atau harapan yang ditetapkan secara langsung/eksplisit atau tidak langsung/implisit, oleh organisasi atau perorangan yang menerima suatu produk (pelanggan) berdasarkan karakteristik yang dimiliki oleh suatu produk.

3. Pelanggan

Pelanggan atau *customer* adalah seseorang atau sekelompok orang yang menerima layanan jasa atau barang dari produsen.

4. Sertifikat ISO

Sertifikat ISO adalah sebuah pernyataan pengakuan tertulis diberikan kepada sebuah institusi yang telah menerapkan ISO sebagai standar dalam menyelenggarakan organisasinya setelah melalui proses audit internal dan eksternal. Sertifikat dikeluarkan oleh lembaga sertifikasi internasional yang memiliki wewenang terhadap sertifikasi.

F. Delapan Langkah Prinsip ISO 9001: 2000

1. Pusat Perhatian Pada Pelanggan (*Customer Focus*)

Perhatian utama sebuah organisasi adalah kepada pelanggan. Organisasi bergantung pada pelanggannya dan oleh sebab itu hendaknya organisasi berusaha memahami kebutuhan saat ini dan masa yang akan datang dari pelanggannya, dan selalu berusaha untuk dapat melampaui harapan pelanggan. Berkembang tidaknya sebuah organisasi tergantung pada ada tidaknya pelanggan yang dilayani.

Siapa pelanggan lembaga pendidikan? Pelanggan lembaga pendidikan secara internal adalah guru dan pegawai yang ada di sekolah dan berhubungan langsung dengan pelaksanaan pendidikan di sekolah. Sedangkan secara eksternal pelanggan lembaga pendidikan adalah peserta didik, orangtua siswa, instansi lain yang terkait 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 tamatan 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. Kepemimpinan (*Leadership*)

Pemimpin menetapkan kesatuan tujuan dan arah suatu organisasi. Mereka hendaknya menciptakan dan memelihara lingkungan internal tempat orang dapat melibatkan dirinya secara penuh dalam pencapaian tujuan organisasi.

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

3. Pelibatan Orang (*Involvement of People*)

Orang pada semua tingkatan mulai dari penjaga sekolah, tenaga administrasi, guru, asisten (guru magang), pembina kegiatan sekolah, ketua unit sekolah, wakil kepala sekolah, dan kepala sekolah itu sendiri adalah inti sebuah organisasi sehingga pelibatan mereka secara penuh memungkinkan kemampuannya dapat dipakai untuk kemanfaatan organisasi secara keseluruhan.

4. Pendekatan Proses (*Process Approach*)

Agar hasil yang dikehendaki tercapai lebih efisien, maka kegiatan dan sumberdaya yang ada seperti sumberdaya manusia, bangunan, peralatan dan infrastruktur lainnya yang tersedia di sekolah dikelola sebagai suatu proses yang sinérgis. Setiap proses tentunya memerlukan satu

kesepakatan aturan main berupa mekanisme kerja yang tertuang dalam satu skema alur kegiatan. Skema selanjutnya dideskripsikan dalam sebuah prosedur atau instruksi kerja yang memudahkan setiap individu dalam organisasi untuk melaksanakan tugasnya secara baik dalam suatu proses yang disepakati.

5. Pendekatan Sistem pada Manajemen (*System Approach To Management*)

Mengetahui, memahami dan mengelola proses yang saling terkait sebagai sistem memberi sumbangan pada keefektifan dan efisiensi organisasi dalam mencapai tujuannya. Untuk itu dalam pelaksanaannya sistem yang telah disepakati bersama harus dilaksanakan secara konsisten

6. Perbaikan Berlanjut (*Continual Improvement*)

Sebuah organisasi yang baik akan memperhatikan suatu perbaikan yang berlanjut, artinya bahwa organisasi secara menyeluruh hendaknya menjadikan perbaikan sebagai tujuan tetap bagi organisasi. 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. Pendekatan Fakta dalam Pengambilan Keputusan (*Factual Approach To Decision Making*)

Keputusan yang diambil oleh sebuah organisasi tidak dapat dilakukan tanpa suatu analisis yang memadai. Untuk itu diperlukan adanya suatu upaya untuk secara terus menerus melakukan pencatatan atau perekaman 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. Hubungan Pemasok Yang Saling Menguntungkan (*Mutually Beneficial Supplier Relationship*)

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 (Hawignyo dan Budi, 2004: 26-27).

G. Pendekatan Proses Dalam ISO 9001: 2000

Pendekatan proses yang dilakukan dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 ditekankan pada:

- 1) Proses adalah suatu aktivitas dengan menggunakan sumberdaya untuk mengubah input menjadi output.
- 2) Pemahaman dan pemenuhan persyaratan.
- 3) Pertimbangan akan nilai tambah yang diberikan oleh suatu proses.
- 4) Perolehan hasil atas kinerja proses dan keefektifannya.
- 5) Perbaikan berlanjut dari proses yang mengacu pada pengukuran yang obyektif.
- 6) Pihak berkepentingan (*interested parties*) memainkan peran penting dalam menetapkan persyaratan sebagai masukan pada organisasi.
- 7) Pemantauan kepuasan pihak berkepentingan menghendaki penilaian informasi yang berkaitan dengan persepsi pihak berkepentingan tentang sejauhmana kebutuhan dan harapan mereka telah terpenuhi (Hawignyo dan Budi, 2004: 31-32).

H. Proses di Organisasi

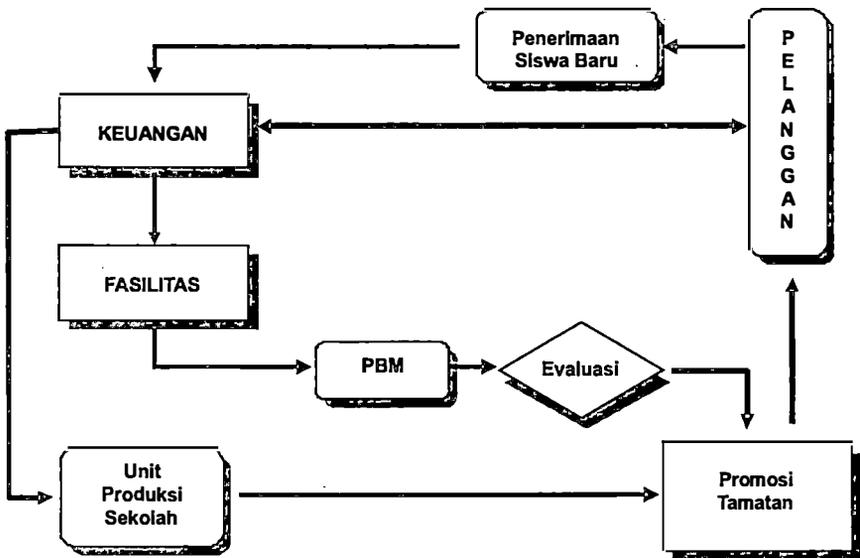
Proses di dalam organisasi adalah suatu aktivitas dan interaksi dari banyak proses. Proses-proses tersebut dapat dibagi dalam tiga (3) jenis berdasarkan cakupannya, yaitu: (1) Proses Utama, (2) Proses Lintas Departemen/

Fungsi dan (3) Proses Internal. Rincian ketiga proses tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Proses Utama

- 1) Proses yang menggambarkan urutan secara umum bagaimana suatu organisasi memenuhi persyaratan pelanggan.
- 2) Proses tersebut dimulai dari sejak penerimaan order sampai produk diterima oleh pelanggan.

Contoh: Proses Utama di Sekolah



(Diadopsi dari Hawignyo dan Budi, 2004: 33)

2. Proses Lintas Departemen/Fungsi

- 1) Proses yang menggambarkan interaksi antar departemen/instalasi/jurusan/fungsi.
- 2) Proses ini dapat melibatkan 2 departemen/fungsi atau lebih dalam rangka menghasilkan output.
- 3) Dapat menggambarkan proses yang tidak dicakup pada proses utama.

3. Proses Internal

- 1) Menggambarkan proses yang dilakukan oleh satu atau lebih personel serta interaksinya dalam satu departemen/fungsi.
- 2) Proses dan atau interaksi yang terjadi antar satu proses internal dengan proses internal lainnya sangat menentukan kinerja departemen/fungsi tersebut.
- 3) Personel dalam departemen/fungsi dapat menetapkan "Cycle time" untuk setiap proses (Hawignyo dan Budi, 2004: 33-34).

I. Perencanaan Penerapan Prinsip ISO di Lembaga Pendidikan

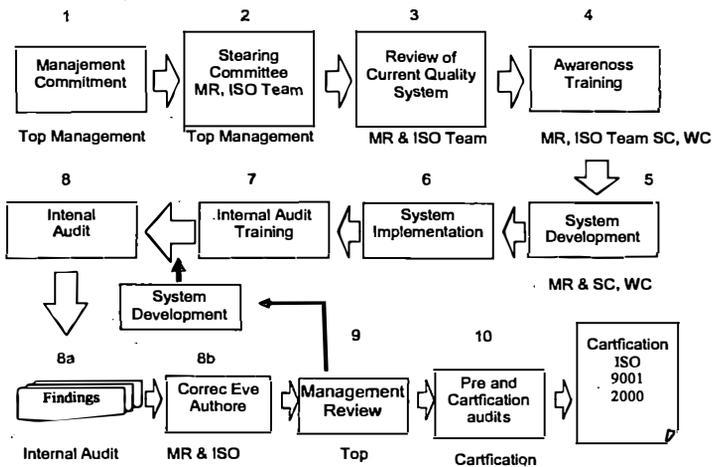
Tahapan selanjutnya setelah memahami fungsi dan manfaat penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2000, adalah berlanjut ke tahap perencanaan untuk melakukan adopsi dan penerapan pada sistem manajemen di lembaga pendidikan.

Adapun tahapan-tahapan untuk melakukan proses penerapan tersebut ada beberapa langkah yang harus dipersiapkan yaitu:

1. Langkah 10 Tahap Implementasi Prinsip SMM ISO 9001: 2000

Tahapan Penerapan SMM ISO 9001: 2000 sebagai berikut:

Kesepuluh langkah tersebut di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:
10 Step of Obtaining the QMS Certification



(Diadopsi dari Hawignyo dan Budi, 2004: 35)

1) 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.

2) Penetapan Tim Pengembang yaitu Wakil Manajemen Mutu dan Tim Kerja

Penetapan dilakukan atas dasar kesepakatan bersama dalam suatu rapat. Wakil manajemen mutu adalah orang yang mewakili sekolah sebagai koordinator 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.

3) Pemetaan Bisnis Proses Organisasi (proses kerja dari tupoksi organisasi sekolah)

Sebelum SOP dan IK dibuat, bisnis proses dibuat terlebih dahulu dengan berpedoman pada tugas pokok dan fungsi sekolah yang tertuang dalam SK pendirian sekolah (SK pendirian biasanya berisi tentang mandat yang diberikan pemerintah dan atau yayasan kepada pengelola sekolah). Biasanya bisnis proses dituangkan dalam bentuk *chart* yang mudah dipahami oleh orang-orang yang berkepentingan.

4) Pelatihan Kesadaran Mutu/Pemahaman Mutu

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

5) 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 (dapat menggunakan yang telah ada dalam renstra sekolah), sasaran mutu sekolah, standar operasional (SOP), instruksi kerja (IK), dan formulir/blanko-blanko yang diperlukan dalam mencapai sasaran mutu. Sedangkan diklat dimaksudkan untuk memasyarakatkan SOP dan IK kepada seluruh warga sekolah, sehingga mereka dapat langsung terlibat dalam penyusunan dokumen mutu sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing.

6) 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 suatu SOP atau IK tidak dapat dilaksanakan atau menimbulkan masalah maka perlu dilakukan pencatatan, sehingga pada saatnya 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.

7) 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.

8) Internal Audit

Audit adalah satu kegiatan untuk melihat sejauh mana keterlaksanaan suatu prosedur maupun instruksi kerja dalam suatu kegiatan yang telah dibuat SOP atau IK-nya, apakah terjadi penyimpangan atau tidak. Audit dilakukan dengan melakukan wawancara

terhadap personil yang bertanggungjawab atas pekerjaan dan melihat bukti-bukti rekaman yang seharusnya ada menurut SOP dan IK-nya. Audit internal dilakukan melalui:

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

9) **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.

10) **Pre Audit dan Audit Sertifikasi oleh Badan Sertifikasi.**

Kegiatan ini hanya 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 misalnya KEMA, TUV dsb.

2. Penjabaran 10 Langkah Menjadi Aktivitas dan Program

No.	Aktivitas	Waktu Pelaksanaan	Penanggung Jawab
1	Menyepakati rencana penerapan Manajemen ISO, Penetapan WMM dan Tim Kerja ISO		
2	Pelatihan Kesadaran Mutu bagi Warga sekolah		
3	Penetapan Visi dan Misi sekolah		
4	Membuat Kebijakan Mutu oleh Manajemen (Ka. Sek, Wakasek, Ketua Unit Sekolah)		
5	Penyusunan sasaran mutu yang dikehendaki		
6	Sosialisasi Kebijakan mutu kepada warga sekolah		

7	Review Struktur Organisasi, diadakan perbuahan jika perlu		
8	Penetapan 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	Penyusunan Prosedur Mutu		
14	Penyusun 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 ketidak sesuaian produk)		
22	Tinjauan Manajemen (Rapat manajemen untuk evaluasi)		

3. Penyusunan Interaksi Proses Diklat di Sekolah dengan Prinsip ISO

No.	Aktivitas Sekolah	Diskripsi	Penanggung Jawab
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 industri/lembaga magang (PPL)		
7	Ujian Akhir Sekolah		
8	Uji Kompetensi/Sertifikasi		
9	Ujian Akhir Nasional		
10	Pengelolaan Fasilitas		

11	Pengelolaan Perpustakaan		
12	Pengelolaan Unit Produksi		
13	Pengelolaan UKS		
14	Organisasi Kesiswaan		
15	Koperasi Sekolah		
16	Pelatihan SDM Sekolah		
17	Bimbingan Karir/ Bimbingan & Penyuluhan		
18	Penyusunan Bahan Ajar		
19	Kegiatan ekstra kurikuler		
20	Pengadaan guru tamu		
21	Kerjasama antar Lembaga		
22	Pemasaran tamatan		
23	Penelusuran tamatan		

J. Penutup

UU Nomer 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 50 ayat 3 mengamanatkan bahwa pemerintah dan/atau pemerintah daerah menyelenggarakan sekurang-kurangnya satu satuan pendidikan pada semua jenjang pendidikan untuk dikembangkan menjadi satuan pendidikan yang bertaraf internasional. Salah satu upaya untuk menuju satuan pendidikan bertaraf nasional dan bertaraf internasional maka perlu diterapkan prinsip-prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000. Pada tahun terakhir ini sudah ada beberapa lembaga pendidikan negeri yang telah mengimplementasikan prinsip-prinsip ISO dalam sistem manajemen persekolahan, antara lain: SMKN 1 Surabaya untuk tingkat SLTA dan VEDC Arjosari Malang untuk tingkat perguruan tinggi.

Dalam waktu dekat kita berharap dan berupaya agar semakin bertambah lembaga-lembaga pendidikan baik negeri maupun swasta yang mampu untuk mengimplementasikan ISO 9001: 2000 termasuk lembaga pendidikan Islam dan lebih khusus lagi di berbagai jurusan dan program studi di lingkungan UIN Malang. Keberadaan Unit KJM (Kantor Jaminan Mutu) sejak 2004 di lingkungan UIN Malang misalnya, yang berperan sebagai lembaga audit internal kampus merupakan langkah awal untuk merintis penerapan ISO 9001: 2000 di UIN Malang sebagai salah satu langkah untuk mewujudkan cita-cita besar menjadi PTAIN bertaraf internasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Nomer 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- ISO/TC 176/SC 2/N 434, ISO 9001: 2000 *Quality Management System Requirement*, ISO, Switzerland, 2000.
- Gaspersz, Vincent, *ISO 9001: 2000 and Continual Quality Improvement*, Jakarta: Gramedia, 2001.
- Koesalamwardi, H., *ISO 9001: 2000*, Edisi Terjemahan Bahasa Indonesia, Jakarta: PE, Januari 2001.
- Hawignyo, Agung Budi Susanto, Menerapkan Prinsip ISO, dalam *Buku Pintar Asistensi SMK Berstandar Nasional/Internasional*, Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional, Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah, Direktorat Pendidikan Menengah Kejuruan, 2004
- Mukhtar, *Inovasi Sekolah Dalam Perspektif Era Global: Harapan dan Tantangan*, *Media Akademika*, Jurnal Kajian Ilmu-Ilmu Keislaman, Vol. 19, No. 4, Oktober 2004, Pusat Penelitian IAIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.