

**IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU
ISO 9001:2008
(Studi Kasus di SMK Negeri 3 Metro)**

Oleh:

Edi Susanto, Supomo Kandar, Sumadi

FKIP Unila: Jl. Soemantri Brojonegoro No.1, Gedung Meneng, Bandarlampung
e-mail: susanto.edi03@gmail.com
HP. 081369159149

Abstract: Implementation Of Quality Management System ISO 9001:2008 (A Case Study In SMK Negeri 3 Metro). The focus of this study was the implementation of the Quality Management System ISO 9001:2008, a case study in Public Vocational High School (SMKN) 3 Metro, with the following sub-focus: (1) control of documents, (2) control of records, (3) internal audit, (4) control of nonconforming products, (5) corrective actions, and (6) precautions. This study used a qualitative research design. In accordance with the nature of qualitative research, this study stemmed from observations in the field (*field research*) and interviews. This in-depth study focused on the implementation of the quality management system ISO 9001: 2008. The data collected using the observations and interviews were then analyzed, and the results were further interpreted and concluded. Results of this study are: (1) Control of documents were in accordance with the procedures specified in ISO document, that is, in general the documents had been already controlled, every unit had implemented each control; (2) Control of records had not been done completely, seen from control of records which had not applied storage flow of records and there had not been a report for the destruction of documents as required by the ISO; (3) Internal audit had properly followed internal audit steps: establishing an audit team, making an audit program, making an audit schedule, making checklist, collecting audit results and making an audit report; (4) Control of nonconforming products was in accordance with the requirements specified in ISO. If any, nonconforming products were corrected step by step to prevent from findings. (5) Corrective action had been in conformity with the requirements specified in ISO. The school immediately implemented improvements in accordance with the errors found by each unit so that the expected improvements were appropriate and acceptable to all parties; and (6) Precautions in SMKN 3 Metro had been in accordance with ISO procedures so that findings became meaningful lessons, could be prevented and minimized so as not to be repeated in the future.

Keywords: implementation, ISO 9001:2008, quality management system

Abstrak: Fokus penelitian ini adalah Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 (Studi Kasus di SMK Negeri 3 Metro), dengan sub fokus penelitian: (1) Pengendalian dokumen; (2) Pengendalian catatan/rekaman; (3) Audit internal;

(4) Pengendalian produk tidak sesuai; (5) Tindakan perbaikan; dan (6) Tindakan pencegahan di SMK Negeri 3 Metro. Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian kualitatif, sesuai dengan hakekat penelitian kualitatif maka penelitian ini bersumber pada pengamatan dilapangan (*field research*) dan wawancara. Dalam penelitian ini studi yang mendalam dilakukan terhadap implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, data tersebut kemudian dianalisis dan diberikan interpretasi untuk selanjutnya diambil kesimpulan. Hasil penelitian didapat: (1) Pengendalian dokumen, sudah sesuai dengan prosedur yang disyaratkan dalam ISO yaitu pengendalian dokumen secara umum sudah terkontrol diantaranya setiap unit sudah melaksanakan pengendalian masing-masing; (2) Pengendalian catatan/rekaman, belum terlaksana seutuhnya hal ini terlihat dalam pengendalian catatan/rekaman belum melaksanakan alur penyimpanan catatan/rekaman, dan belum ada pembuatan berita acara pemusnahan catatan/rekaman seperti yang disyaratkan dalam ISO; (3) Audit internal, sudah sesuai langkah-langkah dalam audit internal yaitu membentuk tim audit, membuat program audit, membuat jadwal audit, membuat daftar ceklist, mengumpulkan hasil audit dan membuat laporan audit; (4) Pengendalian produk tidak sesuai, sudah sejalan dengan yang disyaratkan dalam ISO. Hal ini dapat dilihat jika ditemukan produk tidak sesuai akan diadakan perbaikan-perbaikan tahap demi tahap sehingga temuan bisa dicegah; (5) Tindakan perbaikan, sudah sesuai dengan yang disyaratkan dalam ISO. Bahwa pihak sekolah dalam tindakan perbaikan langsung melaksanakan perbaikan sesuai dengan kesalahan yang ditemukan oleh masing-masing unit, sehingga perbaikan yang diharapkan memang sesuai dan bisa diterima semua pihak; dan (6) Tindakan pencegahan di SMK Negeri 3 Metro, sudah sesuai dengan prosedur ISO bahwa temuan menjadi pelajaran berarti, sehingga bagaimana caranya temuan-temuan tersebut dapat dicegah dan diminimalisir supaya tidak terulang dimasa datang.

Kata kunci: implementasi, ISO 9001:2008, sistem manajemen mutu,

PENDAHULUAN

Tantangan dunia internasional menunjukkan bahwa Indonesia saat ini akan menghadapi berbagai persaingan global, seiring dengan berlangsungnya globalisasi menghantarkan pada perubahan lingkungan strategis bangsa di mata bangsa-bangsa lainnya di dunia ini. Perubahan strategis pada tataran global tersebut merupakan usaha untuk menghadapi perdagangan bebas dimana pasti akan berlangsung tingkat persaingan yang amat ketat. Seiring dengan era globalisasi seperti sekarang ini

dibarengi dengan perkembangan teknologi informasi juga menjadi tantangan besar bagi bangsa Indonesia, dengan demikian standarisasi manajemen telah menjadi isu utama lebih khusus lagi standarisasi tentang sistem manajemen mutu. Untuk itu suatu lembaga baik pemerintah maupun swasta perlu menyiapkan kerangka sistem untuk lembaganya kearah yang sesuai dengan sasaran atau tujuan akhir yang ditetapkan, dengan keinginan yang diharapkan dari pelanggan atau mitra kerja lembaga tersebut.

Pada era golabalisasi setiap bidang menuntut sumber daya manusia bermutu yang memiliki kemampuan tinggi dan handal disertai kepemilikan akhlak mulia, sehingga persaingan terutama terkait dengan sumber daya manusia sangat ketat. Untuk memenuhi tuntutan ini perbaikan dan pengembangan sistem penyelenggaraan pendidikan di sekolah secara berkesinambungan perlu dilakukan sejalan dengan dinamika perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta dinamika perubahan masyarakat itu sendiri.

Pembangunan bangsa yang seimbang antara jasmani dan rohani akan memberikan kemajuan yang pesat, sebagaimana yang disuratkan dalam pancasila yaitu Ketuhanan Yang Maha Esa. Jawaban untuk tantangan nasional dan internasional adalah "pendidikan yang bermutu". Pendidikan yang bermutu merupakan kunci untuk membangun manusia yang kompeten dan beradab. Sekolah sebagai salah satu institusi pendidikan merupakan lembaga yang berfungsi sebagai *agent of change* bertugas untuk membangun peserta didik agar sanggup memecahkan masalah nasional (*internal*) dan memenangkan persaingan internasional (*eksternal*).

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menggariskan, bahwa pendidikan dilaksanakan melalui suatu sistem pendidikan nasional yang berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa. Di antara implikasi penting dari pembukaan Undang-Undang ini adalah bahwa penyelenggaraan pendidikan di wilayah Negara

Republik Indonesia harus sesuai dengan standar yang berlaku di negeri ini. Terkait dengan mutu pendidikan, maka penyelenggaraan pendidikan harus memenuhi standarisasi mutu yang seharusnya dicapai sesuai dengan standar nasional pendidikan, sehingga keluaran dari setiap lembaga pendidikan sekurang-kurangnya memenuhi standar mutu tersebut.

Permendiknas Nomor 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (SNP) pada BAB II Pasal 2 lingkup standar nasional meliputi delapan standar, yaitu standar isi, standar proses, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar kompetensi lulusan, standar pembiayaan, standar pengelolaan, dan standar penilaian. Standar nasional pendidikan dapat diperkaya, dikembangkan, diperluas, diperdalam melalui adaptasi atau adopsi terhadap standar pendidikan yang dianggap reputasi mutunya diakui secara internasional untuk peningkatan mutu maupun manajemen sekolah.

Sumbangan pendidikan terhadap pembangunan bangsa tentu bukan hanya sekedar penyelenggaraan pendidikannya saja, tetapi pendidikan yang bermutu juga diukur dari segi *input*, *proses*, *output* maupun *outcome*. *Input* pendidikan yang bermutu adalah guru-guru yang bermutu, fasilitas pendidikan yang bermutu dan penyelenggaraan yang bermutu. *Proses* pendidikan yang bermutu adalah proses pembelajaran yang bermutu. *Output* pendidikan yang bermutu adalah lulusan yang memiliki kompetensi yang disyaratkan, dan *outcome* pendidikan yang bermutu adalah lulusan yang mampu melanjutkan kejenjang pendidikan yang lebih tinggi atau

terserap pada dunia usaha/dunia industri.

Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 merupakan salah satu standar mekanisme manajemen mutu yang paling menonjol saat ini. Keberhasilan SMM ISO 9001:2008 dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi serta pengembangan mutu di sektor industri menawarkan peluang bagi dunia pendidikan. Penerapan SMM ISO 9001:2008 ini adalah merupakan edisi ke empat diterbitkan pada tanggal 14 November 2008 dan merupakan penyempurnaan dari ISO 9001:2000 yang merupakan standar internasional untuk sistem manajemen kualitas. ISO 9001:2008 menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dalam sistem manajemen kualitas, bertujuan untuk menjamin bahwa organisasi akan memberikan produk (barang dan atau jasa) untuk memenuhi persyaratan yang ditetapkan.

Untuk mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2008 ada dua syarat yang dilakukan sekolah atau lembaga. Pertama, sekolah telah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 sekurang-kurangnya 3 bulan. Kedua, lulus audit sertifikasi. Sertifikat ISO tersebut dikeluarkan oleh lembaga yang disebut badan sertifikasi. Badan sertifikasi yang eksis di Indonesia cukup banyak, diantaranya BV Indonesia, SGS Indonesia, ACM Indonesia, DQS Indonesia, SAI Global Indonesia, Lloyds Register Indonesia, URS Indonesia, TUV NORD Indonesia, TUV Rheinland Indonesia, TUV SUD PSB Indonesia, VNZ Indonesia, Mutu Certification International, BVQI, MSA, dan Sucofindo.

Setelah sekolah menerapkan

ISO 9001 sekurang-kurangnya 3 bulan, sekolah bisa mengajukan diri untuk diaudit ke badan sertifikasi yang dipilih. Badan sertifikasi akan meminta sekolah untuk mengirimkan dokumen ISO 9001 seperti pedoman mutu, 6 prosedur wajib, prosedur kerja departemen/bagian, bukti pelaksanaan audit internal dan rapat tinjauan manajemen. Lamanya waktu audit ditentukan oleh ruang lingkup dan bidang pekerjaan yang diajukan sekolah. Biasanya, audit dilakukan dalam 2 *stage*. *Stage 1* untuk memeriksa pemenuhan persyaratan dokumentasi, *stage 2* untuk memeriksa pemenuhan persyaratan implementasi secara keseluruhan.

Standar kelulusan untuk audit sertifikasi di sekolah dinyatakan lulus jika tidak ada temuan yang bersifat *majour* (fatal). Temuan yang bersifat *majour* terjadi karena adanya sistem yang tidak berjalan sama sekali atau ada persyaratan ISO 9001 yang tidak diterapkan tanpa alasan. Temuan lain disebut *minor* dan observasi. Temuan *minor* terjadi bila organisasi anda hanya tidak konsisten dalam menjalankan sistem atau hanya sebagian persyaratan yang diterapkan dari yang seharusnya. Adapun temuan observasi hanya bersifat saran-saran perbaikan. Temuan minor dan observasi tidak menyebabkan kegagalan melainkan hanya perlu perbaikan-perbaikan kecil saja. Sertifikat ISO 9001 diterima dan dinyatakan lulus apabila sekolah telah melakukan perbaikan terhadap temuan-temuan yang disampaikan terlebih dahulu sebelum proses pencetakan sertifikat. Setiap badan sertifikasi memiliki lama waktu pencetakan sertifikat yang berbeda-beda mengingat ada beberapa badan sertifikasi yang menginduk ke luar

negeri, waktunya berkisar antara 2 minggu sampai 1 bulan.

Masa berlaku sertifikat ISO 9001:2008 berlaku untuk 3 tahun. Setelah 3 tahun, sekolah akan diaudit re-sertifikasi. Dalam masa 3 tahun, sekolah akan diaudit dalam periode tertentu (6 bulan sekali atau setahun sekali) yang disebut dengan *surveillance audit*. Biaya sertifikasi ISO 9001:2008 berbeda-beda bergantung bidang pekerjaan dan besar organisasi sekolah. Setiap badan sertifikasi memiliki standar harga yang berbeda-beda. Ada 2 komponen biaya yang harus dibayar, yaitu: biaya audit sertifikasi (dikeluarkan di awal) dan biaya *surveillance audit* (dikeluarkan dalam jangka waktu tertentu, 6 bulan sekali atau setahun sekali).

Menurut Gaspersz, (2013:303) terdapat beberapa prosedur wajib yang disyaratkan oleh ISO 9001, berikut adalah enam prosedur wajib dalam ISO 9001:2008 yaitu (1) pengendalian dokumen; (2) pengendalian catatan/rekaman; (3) audit internal; (4) Pengendalian produk tidak sesuai; (5) tindakan perbaikan; dan (6) tindakan pencegahan. Enam prosedur wajib tersebut harus ada dan dilaksanakan, apa bila tidak terlaksana atau tidak berjalan akan menjadi temuan dinyatakan *majour* (fatal), maka sertifikat ISO bisa dicabut oleh badan sertifikasi yang mengeluarkan.

Dengan menerapkan ISO 9001:2008 disekolah, keuntungan yang didapat pada lembaga pendidikan menurut Usman (2009:550) adalah dengan diperolehnya sertifikat ISO 9001:2008 oleh suatu sekolah berarti sekolah tersebut telah menerapkan sistem manajemen mutu, dapat menetapkan aturan-aturan dasar untuk sistem kualitas terhadap barang/jasa agar tetap konsisten, terdokumentasi,

dan terevaluasi. Keuntungan lainnya adalah (1) Meningkatkan kepercayaan pelanggan; (2) Meningkatkan citra dan daya saing perusahaan; (3) Meningkatkan peluang untuk masuk pasar global; (4) Meningkatkan performa organisasi (*produktivitas, efisiensi dan efektivitas operasional*); (5) Meningkatkan moral karyawan melalui sistem kerja yang baik dan konsisten; (6) Memberikan rekomendasi terhadap perbaikan sistem organisasi secara berkelanjutan.

Sertifikasi sistem manajemen mutu ISO berbeda dengan akreditasi sekolah. Menurut Sunarya dalam Roysiahan (2013) sertifikasi suatu pernyataan pihak ketiga (badan sertifikasi) berkaitan dengan kesesuaian suatu produk, proses, sistem, atau personil. Penilaian kesesuaian (*conformity assesment*) terhadap sistem manajemen dapat mencakup penilaian terhadap beberapa standar manajemen, termasuk yang paling populer sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Sertifikasi bertujuan memberikan jaminan bahwa suatu organisasi telah menerapkan sistem manajemen tertentu guna mencapai tujuan sesuai dengan kebijakan dan sasaran yang telah ditetapkan organisasi tersebut.

Sedangkan akreditasi adalah sebuah kegiatan pengakuan dan penilaian terhadap suatu lembaga pendidikan tentang kelayakan dan kinerja suatu lembaga pendidikan yang dilakukan oleh Badan Akreditasi Sekolah Nasional (BASNAS)/ Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah (BAN-S/M) yang kemudian hasilnya berbentuk pengakuan peringkat kelayakan. Akreditasi dilakukan karena ada beberapa tujuan dan manfaat yang telah diuraikan di atas. Selain itu juga mempunyai hasil yang

berupa sertifikat peringkat terakreditasi yang bisa diklasifikasikan menjadi tiga, yaitu : A, B, dan C yang masing-masing mempunyai nilai Amat Baik (86-100), Baik (71-85), dan Cukup (56-70).

Pada strategi dan arah kebijakan pembangunan pendidikan nasional tahun 2010-2014, Depdiknas memiliki kebijakan salah satunya disebutkan bahwa jumlah SMK yang mengimplementasikan ISO 9001:2008 pada tahun 2009 berjumlah 357 SMK, tahun 2010 berjumlah 686 SMK, tahun 2011 berjumlah 1.014 SMK, tahun 2012 berjumlah 1.343 SMK, tahun 2013 berjumlah 1.671 dan tahun 2014 ditargetkan berjumlah 2.000 SMK yang mengimplementasikan SMM ISO. (Depdiknas, 2010).

Kota Metro pada tahun 2014 memiliki dua puluh SMK, yang terdiri atas empat SMK negeri dan tujuh belas SMK swasta (Dikbudpora Kota Metro, 2013). Terdapat empat SMK yang telah mengimplementasikan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yakni SMK Negeri 3 Metro, SMKN 2 Metro, SMK KP Gajah Mada 1 Metro dan SMK Muhammadiyah 2 Metro. Sebagai salah satu sekolah yang telah menerapkan ISO, SMK Negeri 3 Metro telah memiliki sertifikat ISO oleh badan sertifikasi SAI Global Indonesia, dengan nomor sertifikat QEC28577 pada tanggal 9 Maret 2011.

Penerapan ISO di SMK Negeri 3 Metro didukung oleh semua komponen yang ada disekolah (*stakeholders*), yang tertuang dalam Visi Misi sekolah sebagai berikut: visi sekolah menjadi SMK unggul berdasarkan iman dan taqwa, disiplin serta berwawasan lingkungan. Misi sekolah: (1) Menumbuhkan disiplin

dan peduli dalam melestarikan lingkungan; (2) Menghindari dan mencegah pencemaran/kerusakan lingkungan; (3) Menciptakan lingkungan belajar yang BERSINAR-ISO (Bersih, Sehat, Indah, Nyaman, Asri dan Religius dengan Manajemen ISO 9001:2008); (4) Meningkatkan kualitas pembelajaran dengan mengintegrasikan lingkungan hidup; (5) Membangun jiwa *entrepreneurship*

Penerapan ISO di SMK Negeri 3 Metro telah dilaksanakan pada masing-masing bidang kompetensi keahlian. Terdapat 8 kompetensi keahlian yaitu: (1) Teknik Konstruksi Batu dan Beton; (2) Teknik Gambar Bangunan; (3) Teknik Pemesinan; (4) Teknik Instalasi Tenaga Listrik; (5) Busana Butik; (6) Teknik Komputer dan Jaringan; (7) Rekayasa Perangkat Lunak; dan (8) Multi Media. Selain itu ISO disekolah juga mencakup bidang kesiswaan, sarana prasarana, hubungan masyarakat (Humas), kurikulum, perpustakaan, bimbingan konseling, tata usaha, unit produksi, guru dan karyawan. Pada tahun pelajaran 2014/2015 jumlah siswa SMK Negeri 3 Metro dari semua kompetensi keahlian adalah 673 siswa, jumlah tenaga pendidik 69 guru, dan jumlah tenaga kependidikan (TU dan karyawan) 18 pegawai.

SMK Negeri 3 Metro memiliki karakteristik diantaranya: 1) SMK Negeri 3 Metro merupakan alih status dari sebelumnya Sekolah Kerajinan Negeri (SKN) tahun 1959-1963 berubah Sekolah Teknik (ST) tahun 1963-1988 berubah kembali menjadi SMPN 7 Metro tahun 1988-1995 dan akhirnya menjadi SMK Negeri 3 Metro tahun 2001 berdasarkan SK Wali Kota Metro No.10.KPTS/-3/2003 Tanggal 10 Februari 2003 dengan Kepala Sekolah Drs. Kayadi;

2) SMK Negeri 3 Metro menerapkan pembelajaran berbasis web, dan sekolah yang menerapkan sistem inklusi; 3). Kondisi sekolah berada pada kawasan pendidikan, guna meningkatkan mutu sekolah secara optimal dengan persaingan yang sehat, sesuai dengan visi Kota Metro yaitu “mewujudkan Kota Metro sebagai kota pendidikan yang unggul dan masyarakatnya yang sejahtera”

Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMK Negeri 3 Metro telah dilaksanakan sejak bulan Maret 2011 sampai dengan saat ini. Sebagai observasi awal penulis melihat terdapat beberapa prosedur ISO yang belum bisa dilaksanakan seutuhnya. Penerapan sistem ISO membawa pengaruh terhadap pengembangan pada sektor lain baik dalam intensitas pekerjaan, tanggung jawab dan berbagai problema yang harus diatasi. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti sejauh mana implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yang telah dilaksanakan di SMK Negeri 3 Metro, dengan judul tesis *“Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008” (Studi kasus di SMK Negeri 3 Metro)*

Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka fokus dari penelitian ini adalah implementasi SMM ISO 9001:2008 di SMK Negeri 3 Metro. Dengan sub fokus dalam penelitian ini sebagai berikut:

- Pengendalian dokumen SMM ISO 9001:2008 di SMK Negeri 3 Metro
- Pengendalian catatan/rekaman SMM ISO 9001:2008 di SMK Negeri 3 Metro
- Audit internal SMM ISO 9001:2008 di SMK Negeri 3 Metro

- Pengendalian produk tidak sesuai SMM ISO 9001:2008 di SMK Negeri 3 Metro
- Tindakan perbaikan SMM ISO 9001:2008 di SMK Negeri 3 Metro
- Tindakan pencegahan SMM ISO 9001:2008 di SMK Negeri 3 Metro

Pengertian Mutu

Pengertian mutu sangat beraneka ragam. Tidak ada definisi yang pasti mengenai mutu karena setiap orang/organisasi memiliki kriteria masing-masing dalam mendefinisikan mutu. Perbedaan ini mengacu pada orientasi masing-masing pihak mengenai barang/jasa yang menjadi objeknya. Satu kata yang menjadi benang merah dalam konsep mutu baik menurut konsumen maupun produsen adalah kepuasan. Barang atau jasanya dikatakan bermutu adalah yang dapat memberikan kepuasan baik pada pelanggan maupun produsennya. (Tim Dosen Adm Pendidikan-UPI, 2011:293)

Menurut Geotchs dan Davis (1994:4) dalam Siswanto (2005:195) mutu merupakan:

Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Definisi ini didasarkan atas elemen sebagai berikut (1) mutu meliputi usaha untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, (2) mutu mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan, (3) mutu merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya sekarang dianggap bermutu, mungkin dianggap kurang bermutu dimasa yang akan datang).

Sedangkan menurut Sallis (2010:51-54), mutu dapat dipandang sebagai sebuah konsep yang absolut sekaligus relatif. Sebagai konsep yang absolut mutu sama hanya dengan sifat baik, cantik, dan benar merupakan suatu idealisme yang tidak dapat dikompromikan, dalam definisi absolut sesuatu yang bermutu merupakan bagian dari standar yang sangat tinggi yang tidak dapat diungguli. Mutu sebagai konsep yang relatif dimaknai sebagai sesuatu yang melekat pada sebuah produk yang sesuai dengan kebutuhan pelanggannya. Definisi relatif tentang mutu tersebut memiliki dua aspek yaitu *pertama* adalah menyesuaikan diri dengan spesifikasi, *kedua* adalah memenuhi kebutuhan pelanggan.

Adapun menurut Joseph Juran dalam Sallis (2010:107) yang termasyhur dengan keberhasilannya menciptakan “*kesesuaian dengan tujuan dan manfaat*” ide ini menunjukkan bahwa produk atau jasa yang dihasilkan mungkin sudah memenuhi spesifikasinya, namun belum sesuai dengan tujuannya. Dalam beberapa hal tertentu memenuhi spesifikasi bisa menjadi sebuah kondisi mutu yang dibutuhkan, tapi itu bukan satu-satunya.

Selanjutnya Usman (2009:514-515) mengemukakan bahwa mutu memiliki 13 karakteristik yaitu :

- a. Kinerja (*performa*): berkaitan dengan aspek fungsional sekolah
- b. Waktu wajar (*timelines*): selesai dengan waktu yang wajar
- c. Handal (*reliability*): usia pelayanan prima bertahan lama
- d. Daya tahan (*durability*): tahan banting.
- e. Indah (*aesthetic*)

- f. Hubungan manusia (*personal interface*) : menjunjung tinggi nilai-nilai moral dan profesional
- g. Mudah penggunaannya (*easy of use*): sarana dan prasarana dipakai
- h. Bentuk khusus (*feature*): keunggulan tertentu
- i. Standar tertentu (*conformance to speeification*): memenuhi standar tertentu
- j. Konsisten (*consistency*): keajegan, konstan, atau stabil
- k. Seragam (*uniformity*): tanpa variasi, tidak tercampur
- l. Mampu melayani (*serviceability*): mampu memberikan layanan prima
- m. Ketepatan (*accuracy*): ketepatan dalam pelayanan

Mutu dapat didefinisikan melalui lima pendekatan utama: (1) *transcendent quality* adalah suatu kondisi ideal menuju keunggulan, (2) *product-based quality* adalah suatu atribut produk yang memenuhi mutu, (3) *user-based quality* adalah kesesuaian atau ketepatan dalam penggunaan produk, (4) *manufacturing-based quality* adalah kesesuaian terhadap persyaratan-persyaratan standar, dan (5) *value-based quality* adalah derajat keunggulan pada tingkat harga yang kompetitif.

Sistem manajemen mutu berlandaskan pada pencegahan kesalahan sehingga bersifat proaktif, bukan pada deteksi kesalahan yang bersifat reaktif. Patut diakui pula bahwa banyak sistem manajemen mutu tidak akan efektif 100% pada pencegahan semata, sehingga sistem manajemen mutu berlandaskan pada tindakan korektif terhadap masalah-masalah yang ditemukan.

Sistem manajemen mutu mencakup elemen-elemen, yaitu: tujuan (*objectives*), pelanggan (*customers*), hasil-hasil (*outputs*), proses-proses (*processes*), masukan-masukan (*inputs*), pemasok-pemasok (*suppliers*), dan pengukuran untuk umpan balik dan umpan maju (*measurements for feedback and feedforward*). Elemen-elemen tersebut dalam akronim bahasa Inggris dapat disingkat menjadi: SIPOCOM (*Suppliers, Inputs, Processes, Outputs, Customers, Objectives, and Measurements*).

Jadi, dari karakteristik tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sistem manajemen mutu tercakup dalam suatu lingkup yang luas yang berfokus pada konsistensi dari proses kerja dan berlandaskan pada pencegahan kesalahan dengan cara perbaikan terus-menerus yang mencakup beberapa elemen.

Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan

Definisi jaminan mutu menurut Sallis (2010:54) adalah pemenuhan spesifikasi produk secara konsisten atau menghasilkan produk yang selalu baik sejak awal. Adapun pendapat lain tentang penjaminan mutu yaitu, (*Quality Assurance*) adalah seluruh kegiatan terencana dan sistematis yang diterapkan dalam sistem manajemen mutu untuk meyakinkan bahwa suatu produk akan memenuhi persyaratan mutu.

Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan (SPMP) dalam Peraturan Menteri nomor 63 tahun 2009 adalah kegiatan sistemik dan terpadu oleh satuan atau program pendidikan, penyelenggara satuan atau program pendidikan, pemerintah daerah, pemerintah dan masyarakat

untuk menaikkan tingkat kecerdasan kehidupan bangsa melalui pendidikan.

Penjaminan mutu pendidikan oleh satuan atau program pendidikan ditujukan untuk memenuhi tiga tingkatan acuan mutu, yaitu: Standar Pelayanan Minimal (SPM), Standar Nasional Pendidikan (SNP) dan standar mutu pendidikan di atas SNP. Dalam peraturan menteri nomor 63 tahun 2009 disebutkan bahwa standar mutu pendidikan di atas SNP dapat berupa standar mutu di atas SNP yang berbasis keunggulan lokal, atau standar mutu di atas SNP yang mengadopsi dan/atau mengadaptasi standar internasional tertentu.

Menurut Usman (2009:547) peneraan ISO 9001:2008 pada bidang pendidikan adalah:

- (1) Komitmen pimpinan puncak lembaga atas mutu;
- (2) sistem mutu;
- (3) penentuan hak-hak dan kewajiban pelanggan (*stakeholders*);
- (4) dokumen pengendalian;
- (5) pembelian;
- (6) kebijakan penerimaan calon, kebijakan pembelian sarana dan prasarana pendidikan;
- (7) pelayanan prima terhadap *stakeholders* terutama peserta didik;
- (8) arsip data induk peserta didik;
- (9) sistem penilaian hasil belajar;
- (10) pengembangan staf edukatif dan administratif.

Mutu bermanfaat bagi dunia pendidikan karena (1) meningkatkan pertanggungjawaban (*akuntabilitas*) sekolah kepada masyarakat dan atau pemerintah yang telah memberikan semua biaya kepada sekolah; (2) menjamin mutu lulusannya; (3) bekerja lebih profesional; (4) meningkatkan

persaingan yang sehat. (Usman, 2009:513)

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008

ISO 9001 merupakan standar mutu yang sangat populer di seluruh dunia. ISO 9001 adalah suatu standar internasional untuk sistem manajemen mutu. Standar tersebut menetapkan persyaratan dan rekomendasi yang mendasar bagi organisasi apapun yang berminat untuk menerapkan standar ini. Berdasarkan definisi tersebut, maka sistem manajemen mutu ISO 9001 dapat didefinisikan sebagai standar sistem manajemen mutu yang mengelola proses pencapaian mutu.

Hadiwardjo (2000:27) mengatakan bahwa model penjaminan mutu dengan sistem ISO adalah model penjaminan mutu untuk standar Internasional yang pada awalnya diterapkan dalam sistem industri manufaktur. Badan ini kemudian disempurnakan sehingga memiliki fleksibilitas lebih tinggi dalam penggunaannya pada versi ISO 9001:2008. Pada versi terbaru ini model penjaminan mutu sistem ISO difokuskan pada dua hal yaitu kepuasan pelanggan dan pengembangan secara terus menerus.

Istilah ISO berasal dari kata Yunani “*ISOS*” yang berarti sama, atau standar. Kata ISO bukan diambil dari singkatan nama sebuah organisasi walau banyak orang awam mengira ISO berasal dari *International Standard of Organization*. ISO 9001 merupakan standar internasional yang mengatur tentang sistem manajemen mutu (*quality management system*), oleh karena itu sering kali disebut sebagai “ISO 9001 QMS” adapun tulisan 2008 menunjukkan tahun revisi, maka ISO 9001:2008 adalah sistem manajemen

mutu ISO 9001 hasil revisi tahun 2008. Versi 2008 ini adalah versi terbaru yang diterbitkan pada Desember 2008 lalu. Organisasi pengelola standar internasional ini adalah *International Organization for Standardization* yang bermarkas di Geneva-Swiss, didirikan pada 23 Februari 1947, kini beranggotakan lebih dari 147 negara yang mana setiap negara diwakili oleh Dewan Standarisasi Nasional (DSN), untuk Indonesia diwakili oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN).

ISO 9001:2008 adalah suatu standar ISO yang paling berhasil dimasyarakatkan dan diakui secara luas diseluruh dunia. ISO 9001 ini merupakan standar internasional tentang manajemen mutu dan penjaminan mutu. ISO 9001 merupakan suatu standar yang diakui secara internasional untuk Sistem Manajemen Mutu (SMM) dan *Quality Management System (QMS)* seri standar tersebut digunakan untuk mendokumentasikan dan menerapkan sistem penjaminan mutu. ISO 9001 menguraikan serangkaian kegiatan terencana dan sistematis yang diimplementasikan kedalam sistem mutu untuk memberikan suatu keyakinan bahwa suatu produk akan memenuhi persyaratan mutu.

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMK Negeri 3 Metro, yang beralamat di jalan kemiri 15A Iring Mulyo, Metro Timur, Kota Metro. Jenis penelitian yang digunakan dalam tesis ini adalah jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif sering pula disebut metode fenomenologis. Menurut Moleong, (1999:9)

Pendekatan fenomenologis merupakan tradisi penelitian kualitatif yang berakar pada filosofi dan psikologis, dan berfokus pada pengalaman hidup manusia (sosiologi). Pendekatan fenomenologis hampir serupa dengan pendekatan *hermeneutics* yang menggunakan pengalaman hidup sebagai alat untuk memahami secara lebih baik tentang sosial budaya, politik atau konteks sejarah dimana pengalaman itu terjadi.

Sesuai dengan hakikat penelitian kualitatif maka penelitian ini bersumber pada pengamatan kualitatif dilapangan (*field research*). Penelitian kualitatif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Ketepatan interpretasi bergantung pada ketajaman analisa, objektivitas, sistematis, dan sistemik maka penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif analitik. Dalam penelitian ini, studi yang mendalam dilakukan terhadap implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Data tersebut akan diselidiki, kemudian dianalisis, dan diberikan interpretasi untuk selanjutnya dapat diambil kesimpulan.

Sumber Data Penelitian

Sumber data dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua yaitu (1) Informan/narasumber, digunakan sebagai pengumpul data utama. Penentuan informan disesuaikan dengan fokus penelitian yang akan digali dan informan yang menguasai permasalahan tersebut. Sesuai dengan rumusan masalah dalam penelitian ini maka peneliti menggunakan *purposive*, yaitu narasumber yang ditentukan terdiri dari Kepala Sekolah, Wakil Manajemen Mutu, Wakil Kepsek Bidang Kurikulum, Wakil Kepsek Bidang Humas, Wakil kepek

Bidang Sarpras, Ka. TU, Guru: 7 orang, Siswa: 2 orang dan Alumni: 2 orang; (2) Dokumentasi, Dokumen-dokumen yang digunakan sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah yang berhubungan dengan ISO 9001:2008, dokumen audit sistem manajemen mutu, dokumen struktur organisasi dan manajemen ISO 9001:2008, dokumen sarana prasarana, dan dokumen keuangan dalam implementasi ISO 9001:2008.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan analisis data dianalisis dengan menggunakan teknik kualitatif. Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2012:335) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu *data reduction, data display, dan conclusion/verification*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam pembahasan ini, disajikan temuan-temuan dilapangan dan analisa secara komprehensif yang didasarkan pada teori-teori sebagai analisis atas rumusan penelitian, yaitu Bagaimanakah Implementasi SMM ISO 9001:2008 studi kasus di SMK Negeri Metro? yang terbagi dalam 6 fokus pembahasan yaitu, 1) Pengendalian dokumen, 2) Pengendalian catatan/rekaman, 3) Audit internal, 4) Pengendalian produk tidak sesuai, 5) Tindakan perbaikan dan 6) Tindakan pencegahan.

Pengendalian Dokumen (Klausul 4.2.3)

Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada dasarnya adalah komitmen untuk melaksanakan siklus P-D-C-A (*Plan-Do-Check-Act*) yang tertuang dalam dokumen mutu. Berdasarkan wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi didapatkan data bahwa dari segi *Plan*, SMK Negeri 3 Metro telah membuat perencanaan yang baik dalam mengimplementasikan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

Berdasarkan studi dokumentasi yang menunjukkan bahwa SMK Negeri 3 Metro telah menyusun dokumen Manual Mutu (MM), dokumen Prosedur Mutu (PM), dan dokumen Intruksi Kerja (IK). Tiga dokumen tersebut yang menjadi pijakan sekolah dalam melaksanakan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Dalam dokumen tersebut memuat seluruh perencanaan mutu (*plan*), bagaimana melakukan aktivitas sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan (*do*), bagaimana mengukur dan menganalisa produk atau jasa (*check*), dan bagaimana memperbaiki kesalahan (*act*).

Berdasarkan hasil observasi, dokumentasi dan wawancara yang dilakukan sudah sesuai dengan prosedur yang disyaratkan dalam ISO yaitu pengendalian dokumen secara umum sudah terkontrol diantaranya setiap unit sudah melaksanakan pengendalian masing-masing, dokumen surat masuk dan keluar serta dokumen kepegawaian sudah terlaksana. Selain itu dalam pengendalian dokumen masing-masing guru sudah membuat perangkat mengajar dimana didalamnya terdapat

dokumen nilai, agenda mengajar, catatan kejadian siswa dan hasil praktik/tugas siswa.

Pengendalian Catatan/Rekaman (Klausul 4.2.4)

Catatan mutu atau rekaman mutu yang sesuai dengan kebutuhan organisasi beserta rekaman mutu lain yang diperlukan harus dikendalikan berdasarkan standar ISO 9001:2008 yang menyebutkan bahwa rekaman yang ditetapkan untuk memberikan bukti kesesuaian dengan persyaratan dan beroperasinya sistem manajemen mutu secara efektif harus dikendalikan.

Organisasi harus menetapkan prosedur terdokumentasi untuk menentukan pengendalian yang diperlukan untuk identifikasi, penyimpanan, perlindungan, pengambilan, masa simpan, dan pemusnahan rekaman. Rekaman harus tetap jelas dibaca, siap diidentifikasi, mudah dicari dan didapatkan kembali.

Dari hasil observasi dan wawancara dalam pengendalian catatan/rekaman di SMK Negeri 3 Metro, belum terlaksana seutuhnya seperti yang disyaratkan dalam ISO. Hal ini terlihat bahwa untuk pengendalian catatan/rekaman belum memahami alur penyimpanan catatan/rekaman, batas waktu penyimpanan dan kadaluarsa catatan/rekaman, waktu pemusnahan catatan/rekaman, hingga sampai pada pembuatan berita acara pemusnahan catatan/rekaman.

Pengendalian Catatan/Rekaman (Klausul 4.2.4)

Catatan mutu atau rekaman mutu yang sesuai dengan kebutuhan organisasi beserta rekaman mutu lain yang diperlukan harus dikendalikan

berdasarkan standar ISO 9001:2008 yang menyebutkan bahwa rekaman yang ditetapkan untuk memberikan bukti kesesuaian dengan persyaratan dan beroperasinya sistem manajemen mutu secara efektif harus dikendalikan.

Organisasi harus menetapkan prosedur terdokumentasi untuk menentukan pengendalian yang diperlukan untuk identifikasi, penyimpanan, perlindungan, pengambilan, masa simpan, dan pemusnahan rekaman. Rekaman harus tetap jelas dibaca, siap diidentifikasi, mudah dicari dan didapatkan kembali.

Dari hasil observasi dan wawancara pengendalian catatan/rekaman di SMK Negeri 3 Metro, belum terlaksana seutuhnya seperti yang disyaratkan dalam ISO. Hal ini terlihat bahwa untuk pengendalian catatan/rekaman belum memahami alur penyimpanan catatan/rekaman, batas waktu penyimpanan dan kadaluarsa catatan/rekaman, waktu pemusnahan catatan/rekaman, hingga sampai pada pembuatan berita acara pemusnahan catatan/rekaman.

Audit Internal (Klausul 8.2.2)

Menurut Suryatama (2014:63) tujuan audit internal dalam implementasi SMM ISO 9001:2008 adalah guna mengevaluasi sejauh mana kepatuhan atau pemenuhan organisasi terhadap persyaratan-persyaratan ISO, disamping itu untuk menilai efektifitas sistem manajemen mutu organisasi.

Dari hasil wawancara didapat bahwa SMK Negeri 3 Metro dalam pelaksanaan audit internal sudah berjalan sesuai jadwal seperti yang diatur dalam ISO, hal ini sesuai langkah-langkah dalam audit internal, yaitu 1) dibuat tim audit, 2) membuat

jadwal audit, 3) pertemuan awal untuk persiapan audit, 4) diserahkan pada masing-masing unit sesuai jadwal yang telah ditetapkan, 5) setelah melaksanakan audit internal kemudian masing-masing unit membuat laporan yang diserahkan kepada WMM.

Dalam audit internal juga ditemukan kendala walaupun kendala tersebut menjadi temuan namun pada pelaksanaannya tidak mempengaruhi jalannya audit seperti, masih ada unit yang belum tepat waktu dengan jadwal yang ditetapkan, ditemui rekaman yang kurang lengkap, dan kendala guru yang disibukkan dengan tugas tertentu dari sekolah sehingga mempengaruhi kinerja dalam menyiapkan perangkat ISO.

Pengendalian Produk Tidak Sesuai (Klausul 8.3)

Pengendalian produk tidak sesuai adalah produk atau jasa yang tidak sesuai dengan persyaratan/spesifikasi yang telah ditentukan. Metode atau cara penanganan produk tidak sesuai harus disesuaikan dengan metode atau cara yang cocok dengan kondisi organisasi. Bergantung pada jenis-jenis ketidaksesuaian produk, penanganan produk tidak sesuai tentu berbeda-beda. Dalam prosedur pengendalian produk tidak sesuai harus ditentukan aturan tentang tiga hal (1) identifikasi produk tidak sesuai; (2) penanganan produk tidak sesuai, dan (3) penanggung jawab berikut kewenangan pihak yang bertanggung jawab atas penanganan produk tidak sesuai.

Organisasi harus menangani produk yang tidak sesuai dengan satu atau lebih cara-cara berikut ini (Global, 2011:13):

- a) dengan mengambil tindakan untuk menghilangkan ketidaksesuaian yang diketahui,
- b) dengan mengotorisasi penggunaannya, meluluskan atau menerima di bawah konsesi oleh yang berwenang dan, bilamana sesuai oleh pelanggan,
- c) dengan mengambil tindakan untuk mencegah/menghalangi pemakaian sebagaimana dimaksud pada awalnya.
- d) dengan mengambil tindakan yang sesuai terhadap dampak atau potensi dampak terhadap ketidaksesuaian, ketika ketidaksesuaian dideteksi setelah pengiriman atau penggunaan dimulai

Dari hasil observasi dan wawancara diperoleh data bahwa SMK Negeri 3 Metro dalam mengendalikan produk tidak sesuai, sudah sesuai dengan yang dipersyaratkan dalam ISO. Hal ini terlihat dengan pernyataan jika ditemukan produk tidak sesuai akan diadakan perbaikan-perbaikan tahap demi tahap sehingga temuan tadi bisa dicegah. Dalam pengendalian produk tidak sesuai diawali dengan mengidentifikasi produk tidak sesuai, penanganan produk tidak sesuai, dan penanggung jawab berikut kewenangan pihak yang bertanggung jawab atas penanganan produk tidak sesuai tersebut.

Tindakan Perbaikan (Klausul 8.5.2)

Tindakan perbaikan adalah unsur penting yang dilakukan untuk menjamin sistem manajemen mutu bebas dari potensi yang merugikan organisasi dengan cara mengidentifikasi masalah, menganalisis akar masalah, mencari bentuk perbaikan dan pencegahannya, dan

melaporkannya kepada pihak manajemen. Tindakan perbaikan cenderung pada penyelesaian masalah ketika masalah terjadi (Umam, 2013).

Dari hasil dokumentasi dan wawancara diperoleh data bahwa SMK Negeri 3 Metro dalam tindakan perbaikan sudah sesuai dengan yang dipersyaratkan dalam ISO. Hal ini dapat dilihat bahwa dalam tindakan perbaikan langsung melaksanakan perbaikan sesuai dengan kesalahan yang ditemukan oleh masing-masing unit. Selain itu unsur kebijakan sekolah sangat penting karena sebagai seorang guru tugas pokoknya bukan hanya mengajar tapi juga mendidik, sehingga perbaikan yang diharapkan memang sesuai dan bisa diterima semua pihak. Lebih lanjut dijelaskan bahwa tahapan dalam tindakan perbaikan sudah dilaksanakan diantaranya, *Mereview* dan mendokumentasikan masalah, menelaah ketidaksesuaian, menentukan penyebab ketidaksesuaian, mengevaluasi kebutuhan ketidaksesuaian tidak berulang, menentukan dan menerapkan tindakan yang perlu, mencatat hasil tindakan yang diambil, dan menelaah keefektifan tindakan perbaikan yang diambil.

Tindakan Pencegahan (Klausul 8.5.3)

Tindakan pencegahan adalah unsur penting yang dilakukan untuk menjamin sistem manajemen mutu (SMM) bebas dari potensi yang merugikan organisasi dengan cara mengidentifikasi masalah, menganalisis akar masalah, mencari bentuk perbaikan dan pencegahannya, dan melaporkannya kepada pihak manajemen mutu. Tindakan pencegahan sebenarnya adalah proses evaluasi proaktif untuk mencegah

potensi masalah menjadi masalah di kemudian hari (Umam, 2013)

Dari hasil dokumentasi dan wawancara diperoleh data bahwa SMK Negeri 3 Metro dalam tindakan pencegahan sudah sesuai dengan yang dipersyaratkan dalam ISO. Hal ini terlihat dengan pernyataan bahwa setiap temuan menjadi pelajaran berarti, sehingga bagaimana caranya temuan-temuan tadi dapat dicegah dan diminimalisir supaya tidak terulang dimasa datang. Selain itu SMK Negeri 3 Metro melakukan tindakan pencegahan dengan cara melakukan audit internal minimal sekali dalam satu semester, sehingga temuan yang telah terjadi tidak terulang kembali.

Tahapan-tahapan tindakan pencegahan juga sudah dilakukan yaitu dengan cara: mengidentifikasi masalah yang ada, bagaimana membuat catatan, bagaimana cara investigasi kasus, memutuskan tindakan apa yang diambil, bagaimana merekam tindakan yang diambil, menilai solusi efektif dan mendokumentasikan semua tindakan preventif dan siapa yang menutup masalah. Dengan demikian untuk melaksanakan tindakan pencegahan jangan sampai ditemukan kesalahan dua kali, misalnya ada temuan pada waktu audit periode ini jangan sampai pada periode berikutnya terdapat temuan yang sama.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Pengendalian dokumen di SMK Negeri 3 Metro, sudah sesuai dengan prosedur yang disyaratkan dalam ISO yaitu pengendalian dokumen secara umum sudah terkontrol diantaranya setiap unit sudah melaksanakan pengendalian

masing-masing. Tahapan dalam pengendalian dokumen sudah dilalui yaitu setiap unit menelaah dokumen, persetujuan dokumen, perubahan dan status revisi dokumen.

2. Pengendalian rekaman di SMK Negeri 3 Metro, belum terlaksana seutuhnya seperti yang disyaratkan dalam ISO. Hal ini terlihat bahwa untuk pengendalian catatan/rekaman belum melaksanakan alur penyimpanan rekaman, penanggung jawab rekaman, menyiapkan tempat rekaman, lamanya waktu penyimpanan dan kadaluarsa rekaman, waktu pemusnahan rekaman, hingga sampai pada pembuatan berita acara pemusnahan rekaman.
3. Audit internal di SMK Negeri 3 Metro, sudah sesuai langkah-langkah dalam audit internal, yaitu 1) membentuk tim audit, 2) membuat program audit, 3) membuat jadwal audit, 4) Membuat daftar ceklist, 5) mengumpulkan hasil audit dan 6) membuat laporan audit.
4. Pengendalian produk tidak sesuai di SMK Negeri 3 Metro, sudah sejalan dengan yang disyaratkan dalam ISO. Hal ini dapat dilihat jika ditemukan produk tidak sesuai akan diadakan perbaikan-perbaikan tahap demi tahap sehingga temuan tadi bisa dicegah. Dalam prosedur pengendalian produk tidak sesuai telah mengikuti aturan tentang tiga hal yaitu (1) identifikasi produk tidak sesuai; (2) penanganan produk tidak sesuai, dan (3) penanggung jawab berikut kewenangan pihak yang bertanggung jawab atas penanganan produk tidak sesuai tersebut. Dalam hal penanganan

produk tidak sesuai segera dilakukan perbaikan pada unit yang bersangkutan.

5. Tindakan perbaikan di SMK Negeri 3 Metro, sudah sesuai dengan yang disyaratkan dalam ISO. Bahwa pihak sekolah dalam tindakan perbaikan langsung melaksanakan perbaikan sesuai dengan kesalahan yang ditemukan oleh masing-masing unit, sehingga perbaikan yang diharapkan memang sesuai dan bisa diterima semua pihak. Dalam tindakan perbaikan sudah sejalan dengan tahapan-tahapan tindakan perbaikan diantaranya, *Mereview* dan mendokumentasikan masalah, menelaah ketidaksesuaian, menentukan penyebab ketidaksesuaian, mengevaluasi kebutuhan ketidaksesuaian agar tidak berulang, menentukan dan menerapkan tindakan yang perlu, mencatat hasil tindakan yang diambil, dan menelaah keefektifan tindakan perbaikan yang diambil.
6. Tindakan pencegahan di SMK Negeri 3 Metro. Tindakan pencegahan sebenarnya adalah proses evaluasi proaktif untuk mencegah potensi masalah menjadi masalah di kemudian hari. Hal ini sudah sesuai dengan prosedur ISO bahwa temuan menjadi pelajaran berarti, sehingga bagaimana caranya temuan-temuan tersebut dapat dicegah dan diminimalisir supaya tidak terulang dimasa datang. Selain itu SMK Negeri 3 Metro melakukan tindakan pencegahan dengan cara melakukan audit internal minimal sekali dalam satu semester, sehingga temuan yang telah terjadi diharapkan tidak terulang kembali. Tahapan-tahapan tindakan

pencegahan juga sudah dilakukan yaitu dengan cara: mengidentifikasi masalah yang ada, bagaimana membuat catatan, bagaimana cara investigasi kasus, memutuskan tindakan apa yang diambil, bagaimana merekam tindakan yang diambil, menilai solusi efektif dan mendokumentasikan semua tindakan preventif dan siapa yang menutup masalah.

Saran

1. Guru dan karyawan SMK Negeri 3 Metro, hendaknya memahami perlunya kerjasama dalam meningkatkan mutu sekolah, agar program ISO dapat berjalan maka setiap lini harus bisa mendukung program ISO yang sudah dicanangkan sekolah, mengingat kesuksesan sekolah tidak bisa bergantung dengan kepala sekolahnya saja tetapi dukungan semua personil sekolah lebih berarti. Guru dan karyawan harus siap untuk perubahan demi kebaikan sekolah dimasa sekarang dan yang akan datang serta melaksanakan perubahan itu dengan sepenuh hati.
2. Kepala Sekolah SMK Negeri 3 Metro, selaku top manajemen hendaknya lebih intensif dalam melaksanakan program ISO, karena secara umum akan meningkatkan mutu sekolah dan meningkatkan mutu siswa sebagai dampak dari peningkatan mutu guru dan stafnya. Kepala sekolah dibantu wakil manajemen mutu hendaknya secara rutin mengadakan evaluasi dan memperbanyak rapat tinjauan manajemen agar program ISO dapat berjalan sebagai mana yang ditetapkan

3. Dinas Pendidikan Kebudayaan Pemuda dan Olahraga Kota Metro, dapat memberikan masukan kepada instansi terkait sebagai pengambil keputusan supaya ada pembinaan kepada sekolah-sekolah secara intensif agar program SMM ISO 9001:2008 bagi sekolah yang telah mengimplementasikan dapat meningkatkan mutu sekolah, dan mendorong sekolah-sekolah yang belum mengimplementasikan ISO dalam rangka kebijakan peningkatan mutu layanan sekolah kejuruan.
4. Mitra Kerja DU/DI, dengan adanya program ISO 9001:2008 yang diterapkan di SMK Negeri 3 Metro, diharapkan DU/DI dapat mendukung pelaksanaan ISO dan dapat menerima siswa/siswi untuk kegiatan praktik industri guna mengaplikasikan ilmu yang diterimanya disekolah

DAFTAR PUSTAKA

- Depdiknas. 2010. *Renstra Depdiknas 2010-2014*. Jakarta: Depdiknas.
- Depdiknas. 2003. *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta: Depdiknas.
- Dikbudpora Kota Metro. 2013. *Renstra 2013-2014 Dinas Pendidikan Kebudayaan Pemuda dan Olahraga*. Metro: Dikbudpora
- Gaspersz, Vincent. 2013. *All-in-one (Bundle Of ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 22000, ISO 26000, ISO 28000, ISO 31000, ISO 130531 dan ISO 19011)*. Bogor: Tri All Broos Publising.
- Hadiwiarjo, Bambang dan Wibisono, Sulistijarningsih. 2000. *Memasuki Pasar Internasional Dengan ISO 9001*. Jakarta: Gahlia Indonesia.
- Moleong, Lexy. J. 1999. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Depdiknas. 2005. *Peraturan Menteri Pendidikan Nasional RI Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan*. Jakarta: Depdiknas.
- Depdiknas. 2009. *Peraturan Menteri Pendidikan Nasional RI Nomor 63 Tahun 2009 Tentang Sistem Penjaminan Mutu*. Jakarta: Depdiknas.
- Roysiahaan. 2013. *Online (<http://roysiahaan.blogspot.com/2013/02/perbedaan-akreditasi-dan-sertifikasi.html>)* Diakses tanggal 25 September 2014
- Global, Sai. 2011. *Persyaratan ISO 9001 Versi 2008*. Jakarta: Dok. Sai Global

- Sallis, Edward. 2010. *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. Yogyakarta: Ircisod.
- Siswanto. 2005. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Suryatama, Erwin. 2014. *Aplikasi ISO Sebagai Standar Mutu*. Jakarta: Kata Pena
- Tim Dosen Administrasi Pendidikan UPI. 2011. *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Usman, Husaini. 2009. *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan, Edisi. 3*. Jakarta: Bumi Aksara
- Umam, Khairul. 2013. *Online ([http://Khairul Umam konsultan iso.web.id/ sistem-manajemen-mutu-iso-9001:2008/](http://Khairul%20Umam%20konsultan%20iso.web.id/sistem-manajemen-mutu-iso-9001:2008/))* Diakses tanggal 20 Agustus 2014