

Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9000

Pada Penyelenggaraan Pendidikan Kejuruan

Oleh : Noor Fitrihana
FT UNY

Pendahuluan

Penerapan kurikulum berbasis kompetensi terutama pada pendidikan kejuruan adalah sebagai upaya meningkatkan mutu lulusan. Dalam kurikulum berbasis kompetensi keberhasilan pencapaian kompetensi diukur dengan memenuhi standar kompetensi nasional dan atau memperoleh pengakuan melalui sertifikasi oleh lembaga terkait/ikatan profesi. Lembaga pendidikan terutama penyelenggara pendidikan kejuruan dituntut untuk mampu menghasilkan lulusan yang profesional pada bidangnya menguasai IPTEK dan mampu beradaptasi dengan kemajuan IPTEK, serta memiliki ketrampilan yang sesuai dengan kebutuhan pasar (masyarakat, dunia industri dsb).

Dengan kurikulum berbasis kompetensi, standar kompetensi adalah sebagai satu baku mutu (standar mutu) *output* penyelenggaraan pendidikan. Sarana dan prasarana pendidikan yang dimiliki oleh masing masing lembaga pendidikan sangatlah beragam. Dimana ada yang memiliki fasilitas sangat lengkap, sumberdaya manusianya berkualitas, input peserta didiknya baik namun disamping itu juga banyak yang memiliki fasilitas yang minim, potensi SDM yang dimiliki sangat terbatas, input peserta didiknya juga kurang dan banyak lagi problematikanya dimasing masing lembaga pendidikan. Sehingga dengan kondisi ini tentulah tidaklah mudah untuk menghasilkan lulusan yang memiliki standar kompetensi yang sama bagi masing masing lembaga pendidikan. Proses pencapaian standar kompetensi sebagai baku mutu (standar mutu) sangat dimungkinkan adanya tahapan, procedure serta strategi yang berbeda beda dimasing masing lembaga. Maka harus disadari bahwa untuk mencapai baku mutu yang ditetapkan (standar kompetensi) diperlukan tahapan tahapan melalui target mutu – target mutu yang ditetapkan.

Penentuan target mutu lulusan harus disesuaikan dengan kemampuan sumber daya dimasing masing lembaga. Oleh karena itu untuk mencapai standar mutu serta guna peningkatan mutu pendidikan berkesinambungan maka perlu dibangun satu sistem manajemen mutu yang professional serta berstandar. Langkah langkah / proses pencapaian mutu harus diupayakan oleh semua elemen pendidikan. Proses pencapaian mutu antara lain meliputi kebijakan mutu yang ditetapkan, pedoman mutu yang dibuat, procedure pencapaian mutu yang disepakati, intruksi kerja yang harus dilaksanakan, serta catatan catatan mutu untuk evaluasi serta peningkatan mutu selanjutnya harus terdokumentasikan dengan baik. Dalam lingkup pendidikan meliputi penyelenggaraan Sumber daya, Sistem Seleksi Mahasiswa Baru, Proses Belajar Mengajar, Pemasaran lulusan (kualitas lulusan). Salah satu sistem manajemen mutu yang sesuai dengan standar internasional adalah ISO 9000: 2000 (baca ISO 9000 versi 2000) yang dapat digunakan untuk mutu produk ataupun jasa. Beberapa lembaga pendidikan telah banyak yang mengadopsi sistem manajemen mutu ISO 9000 ini untuk penyelenggaraan Pendidikan.

Maka dalam makalah ini mencoba mengadopsi prinsip prinsip manajemen Mutu ISO 9000 untuk membangun sistem manajemen mutu dalam pada pendidikan kejuruan.

Menuju Mutu Terpadu

Pengertian mutu menurut ISO adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa, yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang ditentukan atau yang tersirat (Lembaga Bantuan

Manajemen Bandung, 2000:11). Sedangkan mutu menurut beberapa ahli yang dikutip oleh Sprint Consultan (2002 : 5) adalah :

- a. Sesuai dengan kegunaan (Fitness For Use – J.M Juran),
- b. Memenuhi persyaratan pelanggan (Conform to Customer requirement – Philip B. Crosby),
- c. Memenuhi harapan pelanggan (Meeting Customer Expectations – A. V Fegenbaum),
- d. Kepuasan pelanggan (Customer satisfaction- K. Ishikawa)

Dari pengertian mutu untuk mencapai mutu yang baik maka penyelenggara pendidikan harus mengenali siapa pelanggannya. Dengan mengenali siapa pelanggan, apa harapan/keinginannya terhadap lulusan, apa keluhannya terhadap hasil pendidikan maka kita dapat menentukan mutu yang hendak dicapai untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Untuk jenis pelanggan dapat diklasifikasikan dalam 2 jenis yaitu :

- a. Pelanggan Internal
Pelanggan internal yang utama adalah Siswa/Mahasiswa (peserta didik). Mahasiswa sebagai objek sekaligus subjek untuk memenuhi standar mutu yang hendak dicapai. Oleh karena itu memenuhi prinsip pelayanan prima dalam memberikan layanan akademik kepada mahasiswa adalah suatu tuntutan yang tak terelakkan. Pelanggan internal yang lain adalah seluruh sumberdaya manusia yang terlibat dalam proses penyelenggaraan pendidikan seperti staff akademik, staf administrasi dan teknisi/laboran. Sebagai satu sistem penyelenggaraan pendidikan masing masing saling memberikan input dan output yang saling mempengaruhi terhadap tercapainya mutu yang diharapkan.
- b. Pelanggan Eksternal
Masyarakat luar yang menggunakan/mengkaryakan

lulusan dari proses penyelenggaraan pendidikan seperti dunia industri, lembaga/ instansi, masyarakat .

Untuk memberikan jaminan mutu maka manajemen penyelenggaraan pendidikan harus fokus terhadap pelanggan. Karena pelangganlah yang membuat kita dapat mempertahankan eksistensi lembaga .

Untuk mencapai mutu sesuai dengan yang diharapkan, tidaklah mudah seperti membalik telapak tangan. Guna memperoleh mutu yang baik maka harus diciptakan suatu budaya mutu dilingkungan pendidikan, setiap unsur yang terlibat harus saling bekerjasama , komitmen , penuh tanggung jawab, konsisten dan berkesinambungan untuk mewujudkan mutu. Untuk sampai pada tingkatan mutu yang baik(mutu terpadu) diperlukan beberapa tahapan sebagai berikut:

- a. Budaya non mutu
Sumber daya manusia yang terlibat tidak seluruhnya memahami arti pentingnya mutu, belum tersosialisasinya kebijakan mutu dari pimpinan lembaga, Civitas akademik belum melakukan tugas/tanggung jawabnya sebagaimana mestinya, bekerja tidak berorientasi mutu. Belum adanya standar pencapaian mutu yang jelas, dan lain sebagainya.
- b. Pengkondisian budaya mutu
Kesadaran mutu akan tumbuh selain berawal dari individu sendiri juga harus didukung suatu lingkungan yang kondusif. Untuk itu perlu diciptakan suatu suasana akademik yang mendukung terciptanya budaya mutu Oleh karena

itu untuk menumbuhkan kesadaran mutu maka pihak manajemen /pimpinan(kepala sekolah, Ketua, Rektor, Dekan dsb) menentukan kebijakan mutu (tertuang dalam Visi dan Misi), Menentukan rencana pencapaian (pedoman mutu, procedure mutu, intruksi kerja yang standar), secara aktif mengawasi kemajuan pelaksanaannya, melibatkan seluruh sumberdaya untuk mencapai mutu. Sehingga seluruh sumber daya manusia memiliki kesadaran mutu, memiliki pedoman kerja yang standar, melaksanakan tugas sesuai procedure kerja yang disepakati, bertanggung jawab atas tugasnya, melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, bekerja dengan berorientasi pada mutu yang hendak dicapai dsb.

c. Pengendalian mutu

Budaya mutu yang telah terbentuk dilakukan pengawasan melalui inspeksi inspeksi di setiap bagian. Pembinaan procedure yang menyimpang dari procedure mutu. Agar budaya mutu yang telah berjalan dapat dikontrol dan dievaluasi untuk lebih ditingkatkan.

d. Jaminan mutu

Setelah dilakukan inspeksi dan pengawasan dilakukan pencatatan/pendokumentasian mutu yang telah dicapai. Dokumentasi meliputi kebijakan mutu, pedoman mutu, procedure mutu, intruksi kerja sehingga mutu tercapai. Dengan satu sistem dokumentasi mutu yang baik catatan catatan mutu dapat ditinjau dengan cepat untuk menjadi acuan (jaminan mutu) untuk peningkatan mutu selanjutnya. Dengan demikian mutu yang telah dicapai saat ini

sebagai pijakan untuk pencapaian mutu berikutnya.

e. Manajemen Mutu

Dengan telah terbentuknya budaya mutu dan procedure pencapaiannya terdokumentasikan dengan baik, maka akan terbentuk satu sistem manajemen mutu sehingga tercipta procedure pencapaian mutu yang berstandar untuk dapat dipertahankan dan ditingkatkan oleh siapapun. .

f. Manajemen Mutu Terpadu

Satu sistem manajemen mutu yang telah terbentuk dilaksanakan oleh seluruh elemen yang terlibat dalam proses penyelenggaraan pendidikan dengan penuh disiplin dan konsisten, menerapkan/melaksanakan sesuai procedure standar, usaha yang berkesinambungan, komitmen terhadap mutu dari manajemen dan karyawan, kerjasama dari seluruh karyawan, Motivasi untuk meningkatkan mutu. Sehingga untuk mencapai standar kompetensi dapat efektif dan efisien.

Prinsip utama menuju mutu terpadu adalah melaksanakan fungsi fungsi manajemen yang professional yaitu dengan menerapkan siklus PDCR (Plan, Do, Chek, Reviewing) menuju SDCR (Standar, Do, Chek, Reviewing) secara berkesinambungan untuk menuju kemajuan (Managemen berbasis kemajuan).

Membangun Sistem Manajemen Mutu Dengan ISO 9000

Menurut Sugiyono (2003:15) kegagalan pendidikan membangun sumberdaya manusia Indonesia

disebabkan oleh karena pengelolaan pendidikan di Indonesia belum dilakukan secara professional. Lebih lanjut Sugiyono (2003:21) menyatakan manajemen pendidikan kejuruan yang professional adalah manajemen yang cerdas yaitu manajemen yang mampu melaksanakan fungsi fungsi manajemen (Planing, Doing, Checking, Reviewing) secara sungguh sungguh, konsisten dan berkelanjutan dalam mengelola sumber daya meliputi 7M(Man, Money, Material, Methods, Machine, market dan minute) sehingga tujuan pendidikan kejuruan dapat dicapai secara efektif dan efisien.

Oleh karena itu untuk menuju profesionalisme manajemen pendidikan kejuruan maka diperlukan satu sistem manajemen mutu yang diakui dan berstandar baik secara nasional bahkan internasional. ISO 9000 sebagai satu sistem manajemen mutu yang berstandar internasional tidak hanya cocok untuk produk industri saja yang berupa barang tetapi juga sesuai untuk produk jasa seperti lembaga pendidikan. Beberapa lembaga pendidikan telah memulai untuk menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9000 bahkan diantaranya ada yang telah memperoleh sertifikat ISO 9000.

Mengapa ISO 9000 dipilih untuk satu standar manajemen yang profesional Lembaga Bantuan Manajemen Bandung mengungkapkan beberapa alasan pentingnya ISO 9000 yaitu :

- Menyediakan landasan mutu yang berguna/pedoman kerja yang standar
- Tetap tegak dalam ketatnya persaingan pasar, menekan biaya biaya dan meningkatkan perhatian/focus terhadap pelanggan
- Melengkapi manajemen dengan "tool" untuk memungkinkan pemantauan pencapaian mutu yang lebih ketat
- Menghilangkan ketergantungan mutu pada salah satu/beberapa personil
- Sistem mutu yang didokumentasikan akan memperbaiki komunikasi antar departemen , memudahkan pelatihan/pengajaran, menjadi dasar untuk perbaikan berkesinambungan.

- Meningkatkan "Image" lembaga
- Meningkatkan efektifitas dan efisiensi
- Meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan

Maka ISO 9000 sangat relevan untuk membangun satu system manajemen mutu pada pendidikan kejuruan dengan cara menerapkan prinsip manajemen mutu ISO 9000. Untuk menerapkan ISO 9000 Sprint Consultan memberikan tahapan dan kunci penerapan ISO 9000 sebagai berikut:

A. Tahapan penerapan ISO 9000

1. Penetapan Komitmen Manajemen Puncak Pimpinan lembaga (kepoala sekolah, Dekan, rector) menetapkan penggunaan Sistem Manajemen Mutu berbasis ISO 9000
2. Pembentukan Tim ISO 9000
Dibentuk team ISO pada tingkat lembaga
3. Pelatihan kesadaran mutu dan dokumentasi
Menadakan seminar kesadaran mutu, pengenalan ISO 9000, pelatihan dokumentasi ISO 9000 sekaligus sosialisai Mutu yang hendak dicapai.
4. Identifikasi proses bisnis (proses penyelenggaraan pendidikan)
Mengidentifikasi proses penyelenggaraan pendidikan ,melakukan analisis SWOT, identifikasi faktor faktor yang mempengaruhi mutu dsb.
5. Disain sistem dan pendokumentasian
Mendisain sistem manajemen mutu

berdasar ISO 9000 serta sistem dokumentasi ISO 9000 dalam menyelenggarakan proses pendidikan.

6. Penerapan Penerapan sistem manajemen mutu serta pendokumentasian manajemen mutu secara disiplin, penuh komitmen, konsisten untuk melakukan peningkatan mutu secara berkesinambungan

B. Kunci penerapan ISO 9000

1. Tanggung Jawab manajemen Komitmen, Kepemimpinan, Manajemen memberi dukungan dan memberdayakan karyawan, Membuka dan memelihara komunikasi dan umpan balik dari karyawan
2. Pemahaman ISO secara benar Melakukan pelatihan mutu untuk seluruh tingkatan.
3. Alokasi sumberdaya Menunjuk seorang wakil manajemen (MR), menunjuk pengendali dokumen, menunjuk auditor mutu internal, mengalokasikan sumberdaya yang diperlukan seperti tenaga kerja, waktu, biaya dan peralatan
4. Dokumentasi dan penerapan yang sesuai Dibuat agar efisien, efektif, fleksibel dan mudah dilaksanakan, sistem mutu dibuat agar mudah untuk diaudit dan disertifikasi, menggunakan bahasa yang mudah dimengerti
5. Penerapan yang sistematis Menjamin seluruh kegiatan operasi telah terlibat, menggambarkan keterkaitan proses antara fungsi organisasi Melakukan uji coba dari sistem mutu yang telah dibuat
6. faktor faktor manusia

Kesadaran, kemauan, kemampuan, disiplin, kerjasama, komunikasi, proaktif.

Dalam membangun sistem manajemen mutu akan lebih mudah dari lingkungan yang terkecil artinya adalah memulai dari diri sendiri. Untuk itu maka laksanakanlah prinsip dasar ISO 9000 yaitu :

1. Tulis apa yang dikerjakan
2. Kerjakan apa yang ditulis
3. Periksa dan tinjau
4. Dokumentasikan dengan baik

Dengan sistem manajemen mutu ISO 9000 sejalan dengan konsep yang diungkapkan oleh Umaedi(1999) yaitu manajemen peningkatan mutu pendidikan berbasis sekolah (school Based Quality Management) atau dalam nuansa yang lebih bersifat pembangunan (developmental) disebut School Based Quality Improvement .

Jika lembaga pendidikan kejuruan dikelola dengan manajemen yang profesional dalam membangun sistem manajemen mutu sesuai standar yang diakui secara internasional diharapkan akan mampu menghasilkan lulusan yang memiliki kompetensi yang memadai sehingga meningkatkan mutu pendidikan.

Penutup

Pembangunan pendidikan bukan hanya terfokus pada penyediaan faktor input pendidikan tetapi juga harus lebih memperhatikan faktor proses pendidikan..Input pendidikan merupakan hal yang mutlak harus ada dalam batas - batas tertentu tetapi tidak menjadi jaminan dapat secara otomatis meningkatkan mutu pendidikan (*school resources are necessary but not sufficient condition to improve student achievement*). Disamping itu mengingat sekolah sebagai unit pelaksana

pendidikan formal terdepan dengan berbagai keragaman potensi anak didik yang memerlukan layanan pendidikan yang beragam, kondisi lingkungan yang berbeda satu dengan lainnya, maka sekolah harus dinamis dan kreatif dalam melaksanakan perannya untuk mengupayakan peningkatan kualitas/mutu pendidikan. hal ini akan dapat dilaksanakan jika sekolah dengan berbagai keragamannya itu, diberikan kepercayaan untuk mengatur dan mengurus dirinya sendiri sesuai dengan kondisi lingkungan dan kebutuhan anak didiknya. Walaupun demikian, agar mutu tetap terjaga dan agar proses peningkatan mutu tetap terkontrol, maka harus ada standar yang diatur dan disepakati secara nasional untuk dijadikan indikator evaluasi keberhasilan peningkatan mutu tersebut (adanya *benchmarking*) (Umaedi,1999).

Penerapan sistem manajemen mutu ISO 9000 dapat dijadikan solusi alternatif sistem manajemen peningkatan mutu pendidikan. Peran Depdiknas sangat diperlukan dalam membangun satu sistem manajemen mutu untuk pendidikan nasional. Sebagai manajemen puncak pendidikan nasional Depdiknas perlu mengadakan langkah langkah strategis guna membangun satu sistem manajemen mutu pendidikan. Untuk itu penulis menyarankan:

1. Depdiknas perlu mensosialisasikan satu sistem manajemen mutu pendidikan berbasis ISO 9000 serta ikut berperan aktif untuk mewujudkannya
2. Depdiknas memberikan bantuan konsultasi penerapan ISO 9000, dapat dilakukan dengan bekerjasama dengan lembaga konsultan ISO 9000.
3. Mengadakan pelatihan sistem manajemen mutu ISO 9000 dan penerapannya di lembaga pendidikan .
4. Bahwa untuk mencapai proses sertifikasi diperlukan biaya yang tidak sedikit, maka Depdiknas mengalokasikan dana untuk sertifikasi ISO 9000 pada lembaga pendidikan melalui program blok grand, hibah kompetisi dan lainnya.

Dengan membangun satu sistem manajemen mutu yang telah berstandar internasional diharapkan meningkatkan kualitas lulusan sehingga memiliki daya saing di era global dengan bekal kompetensi yang memadai, memiliki budaya mutu sehingga mampu beradaptasi terhadap perkembangan IPTEK. Jika penyelenggaraan pendidikan telah dikelola berdasar satu sistem manajemen mutu yang berstandar internasional maka akan memberikan jaminan mutu terhadap kompetensi lulusan sehingga pengguna lulusan (dunia industri) merasakan kepuasan (kepuasan pelanggan).

Daftar Pustaka

Lembaga Bantuan Manajemen Bandung; Pengenalan ISO 9000; Hand Out Materi Pelatihan ISO 9000; Yogyakarta , 2000.

Sprint Consultant ; Kesadaran mutu ISO 9000; Makalah Seminar Kesadaran Mutu: Yogyakarta, 2002.

Sugiyono(2003); Profesionalisasi Manajemen Pendidikan Kejuruan di Indonesia; Pidato Pengukuhan Guru Besar di Universitas Negeri Yogyakarta,30-Agustus – 2003.

Umaedi (Direktur Pendidikan Menengah Umum) ; Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah (Sebuah pendekatan baru dalam pengelolaan sekolah untuk peningkatan mutu); Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah, Direktorat

Pendidikan Menengah Umum,
April 1999.