1. **Pendahuluan**

**Latar Belakang**

Manajemen mutu merupakan sebuah filsafat dan budaya organisasi yang menekankan kepada upaya menciptakan mutu yang konstan melalui setiap aspek dalam kegiatan organisasi. Manajemen mutu membutuhkan pemahaman mengenai sifat mutu dan sifat sistem mutu serta komitmen manajemen untuk bekerja dalam berbagai cara. Manajemen mutu sangat memerlukan pemimpin yang mampu memotivasi agar seluruh anggota dalam organisai dapat memberikan konstribusi semaksimal mungkin kepada organisasi. Hal tersebut dapat dibangkitkan melalui pemahaman dan penjiwaan secara sadar bahwa mutu suatu produk atau jasa tidak hanya menjadi tanggung jawab pimpinan, tetapi menjadi tanggung jawab seluruh anggota dalam organisasi.

Banyak cara untuk menciptakan sistem manajemen mutu seperti penerapan *Total Quality Management* (manajemen mutu terpadu) atau penerapan sistem gugus kendali mutu pada suatu organisasi tersebut. Tujuan dari penerapan sistem manajemen mutu ini adalah untuk menciptakan peningkatan yang berkelanjutan yang akan memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

Salah satu bentuk dari sistem manajemen mutu yang banyak diadopsi oleh banyak organisasi adalah sistem manajemen mutu ISO 9001. ISO 9001 adalah standar internasional yang diakui untuk sertifikasi Sistem Manajemen Mutu (SMM). SMM menyediakan kerangka kerja bagi organisasi dan seperangkat prinsip-prinsip dasar dengan pendekatan manajemen secara nyata dalam aktifitas rutin organisasi untuk terciptanya konsistensi mencapai kepuasan pelanggan.

Sistem manajemen mutu standar ISO 9001:2008 didesain untuk mengatur sistem dan manajemen dalam sebuah organisasi agar dapat mencapai apa yang diharapkan oleh konsumen dari produk organisasi tersebut secara efektif dengan peningkatan dan perbaikan yang terus-menerus. Tujuan inilah yang diabaikan oleh banyak organisasi (termasuk sekolah), bahwa mereka hanya mencukupkan diri untuk sesuai (*compliance*) pada persyaratan-persyaratan ISO dan pada akhirnya mendapat sertifikat. Persis dengan seorang guru yang hanya ikut seminar demi sertifikat saja. Jadi sesungguhnya yang salah ataupun pantas disalahkan adalah bukan ISO-nya, namun kembali kepada pribadi atau organisasi masing-masing yang niatnya perlu diluruskan.

Banyak organisasi, baik industri manufaktur maupun jasa (rumah sakit, sekolah, perguruan tinggi dll) serta instansi pemerintah, yang menyadari bahwa kunci sukses mereka untuk dapat bersaing dalam otonomi daerah maupun era pasar bebas mendatang adalah dengan menerapkan sistem yang efisien dan efektif pada proses bisnisnya, serta selalu berusaha memenuhi semua keinginan pelanggan melalui perbaikan yang terus-menerus. Dengan perbaikan yang terus-menerus ini maka suatu organisasi dapat menjalankan kegiatannya secara efektif dan efisien serta dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Sistem manajemen mutu standar ISO 9001:2008 mengharuskan organisasi menentukan *goal setting* untuk setiap produk yang akan dihasilkan, produk dapat berarti benda hasil proses ataupun jasa. Jika kita berada dalam lingkungan sekolah, maka kita dapat namakan sebagai profil lulusan atau profil alumni. Dalam menentukan profil alumni kita harus menganut prinsip SMART (*specific, measurable, achievable, reasonable dan time framed*), sehingga jelas arah pengembangan karakter setiap sekolah. ISO 9001:2008 mensyaratkan bahwa organisasi tetap menjamin kegunaan produk yang dihasilkan, apapun itu.

Dalam dunia kependidikan sistem manajemen mutu ini sudah banyak diadobsi oleh sejumlah sekolah dalam menjalankan manajemen organisasinya. Selain itu juga Pemerintah juga mendorong sekolah-sekolah yang ada untuk dapat menerapkan Sistem manajemen mutu standar ISO 9001:2008, terutama rintisan sekolah berstandar internasional. Dimana pemerintah memberikan dana yang cukup besar untuk sekolah-sekolah untuk mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008.

Tidak semua sekolah mengimplementasikan ISO 9001:2008 hanya sebagai formalitas belaka. Ada beberapa sekolah yang tidak berorientasi SBI namun mengimplementasikan ISO 9001:2008 dan dapat berkembang cukup bagus, khususnya bagi sekolah-sekolah yang masih dalam tahap perintisan, manfaat ISO sangat terasa dalam hal dokumentasi, alur kerja-koordinasi-komunikasi, *job description* dan prosedur operasi standar (SOP) sehingga masing-masing anggota organisasi sekolah dapat memahami tugasnya.

Sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 tidak hanya dapat diterapkan pada sekolah-sekolah yang berorientasi SBI atau RSBI dan bertujuan mendapatkan sertifikasi, tetapi juga dapat diadopsi oleh sekolah-sekolah yang mempunyai keinginan menjadi organisasi yang selalu berkembang. Sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dapat diadopsi menjadi Sistem Manajemen Sekolah sebagai tata laksana yang mengatur proses pengintegrasian, pengkoordinasian dan pemanfaatan elemen-elemen suatu Sekolah untuk mencapai tujuan Sekolah secara efisien.

Pada Kabupaten Musi Banyuasin hanya terdapat beberapa sekolah yang telah melakukan sertifikasi ISO 9001:2008 diantaranya Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Sekayu dan Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Sekayu. Berdasarkan pengalaman Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Sekayu dan Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Sekayu maka pihak Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Lais Kabupaten Musi Banyuasin ingin mengembangkan sistem dokumentasi berbasis ISO 9001:2008 seperti Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Sekayu dan Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Sekayu walaupun pihak Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Lais Kabupaten Musi Banyuasin tidak memiliki tujuan untuk memperoleh sertifikan ISO 9001:2008 dalam waktu dekat.

Berdasarkan hasil wawancara awal dengan bagian tata usaha Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Lais Kabupaten Musi Banyuasin ditemukan kondisi bahwa belum ada tupoksi yang jelas personil. Selain itu untuk dokumentasi belum mempunyai prosedur mengenai penyimpanan, identifikasi dan pengaturannya, sehingga seringkali dalam pecarian dokumen membutuhkan waktu yang relative lama. Hal lain sistem pelayanan yang ada belum ada menunjukkan proses interaksi yang terjadi di sekolah tersebut. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem manajemen mutu yang kurang baik.

Selain itu kondisi pengelolaan dokumentasi dan arsip-arsip yang ada di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Lais Kabupaten Musi Banyuasin kurang baik dan penyimpanannya tidak mempunyai standar. Berdasarkan kondisi tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “Sistem manajemen mutu pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Lais Kabupaten Musi Banyuasin”.

**Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang maka didapat identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Belum ada tupoksi yang jelas untuk setiap personil.
2. Selain itu untuk dokumentasi belum mempunyai prosedur mengenai penyimpanan, identifikasi dan pengaturannya, sehingga seringkali dalam pecarian dokumen membutuhkan waktu yang relatif lama.
3. Hal lain sistem pelayanan yang ada belum ada menunjukkan proses interaksi yang terjadi di sekolah tersebut.

**Perumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang yang telah di uraikan atas, maka peneliti berkesimpulan untuk merumuskan permasalahan yang ada yaitu bagaimana Sistem manajemen mutu pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Lais Kabupaten Musi Banyuasin

**Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah untuk menganalisis sistem manajemen mutu pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Lais Kabupaten Musi Banyuasin

**Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain:

1. Secara akademis dapat digunakan untuk pengembangan teori dari manajemen sekolah.
2. Sebagai bahan masukan khususnya kepada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Lais Kabupaten Musi Banyuasin mengenai sistem dokumentasi yang berstandar internasional.
3. Bagi peneliti berikutnya, dapat dipergunakan sebagai bahan informasi dan referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai sistem manajemen mutu.

**2. Tinjauan Pustaka**

**Sistem Manajemen Mutu**

Menurut Heizer dan Render (Zakiyah, 2006) yang diadopsi dari *American Society of Quality Control* pengertian mutu adalah totalitas bentuk dan karakteristik barang atau jasa yang nenunjukkan kenampuannya untuk memuaskankan kebutuhan-kebutuhan yang tampak jelas maupun yang tersembunyi. Sedangkan menurut Siswanto (2005.195) mutu adalah suatu kondisi dinamik yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.Sedangkan definisi berdasarkan ISO 9001. mutu adalah derajat atau tingkatan karakteristik yang melekat pada produk yang mencukupi persyaratan atau keinginan.

Pengertian Manajemen Mutu *(Quality Manajemen)* menurut Mirandadan Tunggal (2003;157) adalah: “Keseluruhan metode untuk mengatur mutu dalam suata organisasi meliputi produk, jasa, kinerja proses dan samber daya manasia.”Masih menurut Miranda dan Tunggal (2003;157) manajemen mutu menggabungkan trilogi mutu untuk menyukseskan semua program perbaikan yang meliputi perencanaan mutu, pengendalian mutu dan perbaikan mutu yang dilaksanakan melalui kerja tim. Revolusi mutu yang dimulai sejak paruh kedua abad ke-20 di Jepang, sebetulnya sudah dimulai jauh sebelumnya, dan Deming dianggap telah memberikan sumbangan terbesar terhadap gerakan mutu. Intisari manajemen mutu Deming terdiri dan dua bagian. Pertama, Hindari Tujuh Penyakit Mematikan. Kedua, Ikuti Empat Belas Butir Prinsip Mutu (Widodo, 2011; 12). Keduanya dilaksanakan dalam sikius proses yang dikenal sebagai Sikius PDCA, yaitu:

1. *PLAN* : Rencanakan proses mutu yang berorientasi pada kebutuhan pelanggan;
2. *DO:* Implementasikan *PLAN* di atas dengan konsisten;
3. *CHECK* : Monitor jalannya proses, kemudian lakukan evaluasi untuk perbaikan;
4. *ACT* : Integrasikan tindakan perbaikan di atas ke dalam *PLAN* pada sikius berikutnya

Prinsip Manajemen Mutu sebagaimana yang dikemukakan Masaake Imae (Widodo, 2011; 15) yang ditulis dalam bukunya berjudul *10 QC Maxims* yang kemudian juga menjadi acuan dalam standar ISO 9001 (Widodo, 2011, 15). Initisari dari sepuluh prinsip itu dapat dijelaskan secara singkat :

1. Terapkan PDCA dalam Setiap Tindakan. Pengendalian dan perbaikan mutu merupakan kegiatan yang berkelanjutan yang harus dijalankan secara sistematis dengan menerapkan pendekatan manajemen (PDCA) *PLAN, DO, CHECK and ACTION* (Urutan Prioritas) dari setiap Karakteristik  
   Setelah memahami ekspektasi pelanggan terhadap karakteristik mutu produk, kita dapat melanjutkan pertanyaan ketiga tentang bagaimana kepentingan relatif (urutan prioritas) dari setiap karakteristik itu.
2. Kendalikan kegiatan sejak awal. Pengendalian mutu hendaknya dilakukan sejak awal atau sedini mungkin pada setiap proses, sebab keterlambatan pengendalian akan menjadi penerobosan yang tidak perlu yang sebenarnya dicegah.
3. Jangan menyalahkan orang lain. Sikap menyalahkan orang lain tidak akan menyelesaikan masalah. Sebaliknya akan menimbulkan masalah baru. Bila ditemukan masalah, jangan mencari siapa yang bersalah. Tetapi pikirkanlah penyebab terjadinya masalah dan temukan langkah-langkah perbaikannya.
4. Bertindak berdasarkan prinsip prioritas. Prinsip prioritas adalah prinsip mengutamakan yang utama, atau mendahulukan yang penting dalam melakukan suatu tindakan. Sebelum bertindak, pertimbangkan tingkat kepentingan dari apa yang akan dilakukan. Bila tindakan itu terkait dengan pemecahan masalah, prioritas hendaknya diberikan pada masalah yang paling penting atau paling besar pengaruhnya dalam pencapaian tujuan.
5. Proses berikutnya adalah Pelanggan. Pelanggan adalah proses berikutnya yang menerima atau menggunakan jasa atau produk dari proses sebelumnya. Konsep hubungan pelanggan-pemasok ini bisa diaplikasikan secara internal maupun secara eksternal. Secara internal, setiap proses adalah pelanggan saat menerima hasil kerja dari unit lain. Secara eksternal semua mata rantai produk, mulai dari distributor, agen, pengecer sampai pembeli atau pemakai langsung suatu produk atau jasa adalah termasuk dalam pengertian hubungan pelanggan-pemasok.
6. Setiap Tindakan Perbaikan Diikuti Pencegahan. Tindakan koneksi adalah tindakan awal untuk menghilangkan fenomena dari suatu kondisi yang tidak diinginkan. Kondisi yang tidak diinginkan adalah masalah. Misalnya terjadi penyimpangan berat produk. Setelah penyimpanagan dikoreksi, selanjutnya perlu dianalisa secara lebih teliti sampai ditemukan akar penyebab yang paling dalam. Bila akar penyebab telah dapat diidentifikasi, maka selanjutnya dipikirkan alternatif cara yang paling efektif untuk mencegah terulangnya masalah yang sama. Tindakan koreksi dan tindakan pencegahan idealnya dilakukan bersamaan terhadap suatu masalah.
7. Berbicara berdasarkan Data. Data adalah dasar untuk melakukan suatu tindakan. Dalam penyelesaian masalah data menjadi landasan bertindak agar keputusan yang diambil tepat dan benar.
8. Perbaikan diawali dengan Penetapan Sasaran. Tujuan dari suatu tindakan haruslah jelas dan ditentukan sejak awal agar efektivitas tindakan dapat dinilai secara objektif. Sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 mensyaratkan perusahaan untuk menetapkan tujuan. Dikatakan : sasaran-sasaran mutu, termasuk sasaran lainnya yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian produk ditetapkan pada unit-unit fungsional pada berbagai tingkatan dalam perusahaan. Sasaran mutu dibuat spesifik dan sejalan dengan kebijakan mutu.
9. *Market in Concept*. Konsep dasar merupakan suatu pendekatan dalam pengembangan produk dengan memfokuskan perhatian pada kebutuhan pasar, bukan pada apa yang mampu diproduksi atau dibuat oleh perusahaan. Hampir sama dengan konsep fokus pelanggan, konsep pasar lebih menekankan pada kebutuhan pasar. Sebelum memproduksi secara massal sebaiknya perusahaan meneliti kebutuhan pasar. Secara lebih fokus kebutuhan pasar berarti melihat kebutuhan, persyaratan, harapan, calon pelanggan pada segmen yang menjadi target.
10. Biasakan Mencatat, Membuat Prosedur dan Menetapkan Standar. Menyediakan prosedur tertulis dan penetapan standar mutu/hasil kerja harus selalu dijadikan kebiasaan dalam setiap kegiatan, sehingga tindakan pengendalian dan peningkatan mutu dapat lebih konsisten dan mudah dilakukan.

Pengertian Sistem Mutu *(Quality Sistem)* menurut Mirandadan Tunggal (2003;159) adalah: ***“****Bagian dan praktik, tanggung jawab, kebijakan dan prosedur yang digunakan oleh sebuah organisasi untuk melaksanakan dan mempertahankan tingkatan mutu dalam produk, proses dan jasa”.* Menurut Goetsch dan Davis (2008;443) definisi   
mutu adalah sebagai berikut: *“The quality sistem is composed of all the organization policies, prosedures, plans, resources, processes and delineation of responsibility and authority, all deliberately aimed at achieving product or service quality levels consistent with customer satisfaction and the organization’s objectives. When these policies, prosedures, plans and so forth, are taken together, they define how the organization works and how quality is managed:”*Masih menurut Goetsch dan Davis (Widodo, 2011; 54), setelah diterjemahkan, sistem mutu mencakup dokumentasi sebagai berikut:

1. *A Quality policy* (kebijakan mutu). Kebijakan atau pernyataan yang menjelaskan pendekatan organisasi terhadap mutu.
2. *The Quality manual* (manual mutu). Dokumen ini harus mengacu pada setiap klausal sesuai standar mutu yang diadopsi oleh perusahaan. Dalam dokumen ini juga secara khusus dimasukkan bagan organisasi dan hal-hal yang menggambarkan tanggung jawab manajemen dalam pengoperasian sistem mutu. Sebagai bahan referensi terdapat prosedur jaminan mutu.
3. QA *Procedures* (prosedur jaminan mutu). Dokumen ini menjelaskan langkah-langkah yang dilakukan organisasi untuk memenuhi kebijakan mutu. Sebagai data mini mutu ada prosedur bagi setiap klausal standar mutu yang diterapkan. Prosedur tersebut biasanya untuk proses kerja yang memiliki dampak, baik pada mutu produk maupun jasa.
4. *Forms, records and so on* (formulir, arsip dan lain-lain). Dokumen ini menyediakan bukti-bukti aktivitas bagi organisasi dan auditor. Dokumentasi ini digunakan untuk menjamin konsistensi dalam proses kerja dan organisasi. Bagi auditor, dokumentasi tersebut digunakan untuk memeriksa pemenuhan terhadap mutu.

**Sistem Manajemen Mutu Standar ISO 9001:2008**

Sistem Manajemen Mutu seri ISO 9001 merupakan kelompok standar sistem mutu yang sangat populer di dunia yang dikeluarkan oleh *International Organization for Standardization* (ISO) yang berkedudukan di Geneva, Switzerland (Widodo, 2011; 9). Standar ini dikembangkan untuk membantu organisasi, dari semua jenis dan ukuran, untuk menerapkan dan rnengoperasikan sistem manajemen mutu yang efektif.

Standar Internasional ini menetapkan persyaratan untuk sistem manajemen mutu dimana suatu organisasi

1. perlu menunjukkan kemampuannya untuk menyediakan secara konsisten produk yang memenuhi persyaratan pelanggan dan perundang — undangandan peraturan yang berlaku
2. bertujuan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penerapan sistem yang efektif, termasuk proses peningkatan sistem secara berkelanjutan dan jaminan kesesuaian terhadap persyaratan pelanggan dan perundang — undangandan peraturan yang berlaku

Semua persyaratan dan Standar Internasional ini adalah umutu dan dimaksudkan untuk dapat diterapkan pada semua organisasi, tanpa menghiraukan jenis, ukuran dan produk yang dihasilkan.

Jika ada persyaratan Standar Internasional ini yang tidak dapat diterapkan karena sifat organisasi dan produknya, maka dapat dipertimbangkan untuk pengecuaIian. Bila pengecualian dilakukan, maka klaim kesesuaian terhadap Standar Internasional ini hanya dapat diterima jika pengecualian terbatas pada persyaratan pasal 7, dan pengecualian itu mempengaruhi kemampuan, atau tanggungjawab, organisasi untuk menyediakan produk yang memenuhi persyaratan peIanggan dan perundang-undangandan peratuan yang berlaku.

Karena sistem manajetnen mutu ISO 9001:2008 merupakan sistem manajemen mutu yang berfokus pada proses dan pelanggan, maka pemahaman terhadap persyaratan-persyaratan dan ISO 9001:2008 akan membantu organisasi dalam menetapkan dan mengembangkan sistem manajemen mutu secara sistematik untuk memenuhi kepuasan pelanggan *(customer satisfaction)* dan peningkatan proses terus-menerus *(continious process improvement).* Berikut klausul-klausul yang perlu diperhatikan oleh manajemen organisasi (Gaspersz, 2006; 25) :

1. Klausul 1. Ruang Lingkup. Ruang lingkup ISO 9001: 2008 telah dikembangkan atau diperluas. Dalam hal ini persyaratan-persyaratan standar telah menekankan untuk memenuhi kepuasan pelanggan melalui efektivitas dan aplikasi sistem mutu, termasuk proses-proses untuk meningkatkan terus-menerus dan jaminan kesesuaian
2. Klausul 2. Refaensi Normatif. Klausul ini hanya memuat referensi-referensi dan ISO 9001:2008.
3. Klausul 3. Istilah dan Defnisi. Klausul ini menyatakan bahwa istilah dan definisi-definisi yang diberikan dalam ISO 9000:2008 *(Quality Management Sistem —Fundamental and Vocabulary).*
4. Klausul 4. Sistem Manajemen Mutu. Klausul ini lebih menekankan pada kebutuhan untuk peningkatan terus-menerus *(continual improvment).* Manajemen organisasi harys menetapkan langkah-langkah untuk implementasi sistem manajemen mutu 9001:2008.
5. Klausul 5. Tanggung Jawab Manajemen. Klausul ini menekankan pada komitmen dan manajemen puncak menuju perkembangan dan peningkatan sistem manajemen mutu ISO 90012008. Klausul ini juga “memaksa” keterlibatan manajemen puncak dengan kebutuhan-kebutuhan pelanggan, menetapkan kebijakan untuk mutu, menetapkan tujuan-tujuan mutu, perencanaan sistem manajemen mutu, menetapkan tanggung jawab dan wewenang organisasi, mengangkat secara formal seorang yang mewakili manajemen dan menjamin proses komunikasi internal yang tepat, serta harus melakukan peninjauan ulang sistem manajemen mutu
6. Klausul 6. Manajemen Sumber Daya Manusia   
   Klausul ini menyatakan bahwa suatu organisasi hasus menetapkan dan memberikan sumber-sumber daya yang diperlukan secara tepat, personel yang bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas harus didefinisikan dalam sistem manajemen mutu ISO 9001 2008 serta memiliki kompetensi yang berkaitan dengan pendidikan yang relevan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman
7. Klausul 7. Realisasi Produk. Klausul ini menyatakan bahwa organisasi harus menjamin bahwa proses realisasi produk berada di bawah pengendalian agar memenuhi persyaratan produk
8. Klausul 8. Pengukuran, Analisis dan Peningkatan   
   Menurut klausulini organisasi harus menetapkan rencana-rencana dan menerapkan proses-proses pengukuran, pemantauan, analisis dan peningkatan yang diperlukan agar menjamin kesesuaian dan produk, menjamin kesesuaian dan sistem manajemen mutu dan meningkatkan terus-menerus efektivitas dan sistem manajemen mutu.

ISO 9001:2008 adalah versi terakhir yang terdiri dan 3 dokumen terkait, yang masing-masing terdiri dari :

1. ISO 9001:2005: Sistem Manajemen Mutu Dasar-dasar dan Kosakata. Standar ini menguraikan dasar-dasar sistem manajemen mutu dan merincikan istilah bagi sistem manajemen mutu.
2. ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu Persyaratan.   
   Standar ISO 9001 memuat persyaratan dalam sistem manajemen mutu, bila organisasi perlu menunjukkan kemampuannya dalam menyediakan produk yang memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan yang berlaku serta meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. ISO 9004 Sistem Manajemen Mutu Panduan untuk Perbaikan Kinerja Standar ISO 9004 menyediakan panduan yang mempertimbangkan baik keefektifan maupun efisiensi sistem manajemen mutu. Sasaran standar ini adalah perbaikan kinerja organisasi dan kepuasan pelanggan dan pihak berkepentingan lainnya.

Tiap organisasi menentukan sejauh mana dokumentasi diperlukan dan media yang dipakai. Ini bergantung pada faktor-faktor seperti jenis dan besarnya organisasi, kerumitan dan interaksi prosesnya, kerumitan produk. Persyaratan pelanggan, persyaratan peraturan yang berlaku, kemampuan personel yang diperagakan, dan sejauh mana perlu peragaan terpenuhinya persyaratan sistem manajemen mutu.

Dokumentasi sistem manajemen mutu harus mencakup

* + 1. pernyataan yang terdokumentasi dan kebijakan mutu dan sasaran mutu,
    2. pedoman mutu,
    3. Prosedur terdokumentasi dan *rekomon* yang disyaratkan oleh standar Internasional ini, dan
    4. Dokumen, termasuk rekaman yang ditentukan oleh organisasi sebagai kebutuhan untuk menjamin keefektifan perencanaan, operasi dan pengendalian dan proses-prosesnya.

Tiap organisasi menentukan sejauh mana dokumentasi diperlukan dan media yang dipakai. Ini bergantung pada faktor-faktor seperti jenis dan besarnya organisasi, kerumitan dan interaksi prosesnya, kerumitan produk. Persyaratan pelanggan, persyaratan peraturan yang berlaku, kemampuan personel yang diperagakan, dan sejauh mana perlu peragaan terpenuhinya persyaratan sistem manajemen mutu.

Dokumentasi sistem manajemen mutu harus mencakup

1. pernyataan yang terdokumentasi dan kebijakan mutu dan sasaran mutu,
2. pedoman mutu,
3. Prosedur terdokumentasi dan *rekomon* yang disyaratkan oleh standar Internasional ini, dan
4. Dokumen, termasuk rekaman yang ditentukan oleh organisasi sebagai kebutuhan untuk menjamin keefektifan perencanaan, operasi dan pengendalian dan proses-prosesnya.

Dokumentasi dapat dalam bentuk atau medium jenis apa saja.   
Organisasi harus menetapkan dan memelihara pedoman mutu yang mencakup :

1. Ruang lingkup sistem manajemen mutu, termasuk perincian dan pembenaran adanya pengecualian.
2. Prosedur terdokumentasi yang ditetapkan untuk sistem manajemen mutu, atau merujuk kepadanya, dan
3. Gambaran interaksi antara proses- proses dan sistem manajemen mutu.

Dokumen yang diperlukan oleh sistem manajemen mutu harus dikendalikan. Rekaman adalah dokumen jenis khusus dan harus dikendalikan sesuai persyaratan yang diberikan pada Klausal 4.2..4. Prosedur terdokumentasi harus ditetapkan untuk menetapkan pengendalian yang dibutuhkan.

1. untuk mengesahkan kecukupan dokumen sebelum diterbitkan,
2. untuk meninjau dan memperbaharui sesuai keperluan dan mengesahkan ulang dokumen,
3. untuk menjamin bahwa perubahan dan status revisi yang berlaku dari dokumen diidentifikasi,
4. untuk menjamin versi dokumen yang berlaku tersedia di tempat penggunaan,
5. untuk menjamin bahwa dokumen tetap dapat dibaca dan mudah diidentifikasi,
6. untuk menjamin bahwa dokumen yang berasal dari luar yang ditetapkan oleh organisasi untuk perencanaan dan operasional sistem manajemen mutu diidentifikasi dan distribusinya dikendalikan, dan
7. untuk mencegah penggunaan yang tidak diharapkan dari dokumen kadaluarsa, dan untuk menerapkan identifikasi yang sesuai jika dokumen lama disimpan untuk tujuan tertentu.

Manfaat ISO 9001:2008 dapat dilihat secara mutu maupun dari sudut sekolah (**http://edukasi.kompasiana.com):**

1. Manfaat Secara Mutu

Manfaat yang didapatkan dengan penerapan Sistem Manajemen Mutu seperti ISO 9001:2008 adalah :

1. Aspek Konsistensi Pelaksanaan dan Pengawasan :
2. Aspek Pengendalian Pencegahan
3. Aspek Pertumbuhan dan Pengembangan
4. Memberikan pendekatan praktik yang sistematis untuk manajemen mutu
5. Memastikan konsistensi untuk memelihara mutu produk / jasa
6. Menetapkan kerangka kerja untuk proses peningkatan mutu lebih lanjut dengan membakukan proses guna memastikan konsistensi dan mampu menelusuri serta meningkatkan hubungan antar fungsi yang mempengaruhi mutu
7. Menentukan secara jelas tanggung jawab dan wewenang dari personel kunci yang mempengaruhi mutu.
8. Mendokumentasikan prosedur secara baik dalam menjalankan operasi dan proses bisnis / mapping proses sekolah.
9. Menerapkan sistem dokumentasi yang efektif melalui mekanisme audit mutu internal dan tinjauan manajemen yang berkelanjutan.
10. Sebagai sarana pemasaran
11. Meningkatkan kepercayaan dan kepuasan konsumen / pelanggan
12. Meningkatkan citra dan daya saing serta produktifitas organisasi
13. Memberikan pelatihan yang sistematik kepada staf melalui prosedur dan initruksi kerja yang baik
14. Mengantisipasi tuntutan konsumen atas mutu produk dan tingkat persaingan bersama
15. Sebagai dasar yang mantap untuk pengembangan mutu selanjutnya menuju manajemen mutu terpadu.
16. Manfaat untuk Sekolah
17. Memudahkan menghadapi akreditasi dari BAN-S/M (Badan Akreditasi Nasional-Sekolah/Madrasah)
18. Sistem manajemen sekolah menjadi lebih baik dan berkembang, sebab mempunyai:
    1. *Manual Mutu* sebagai alat marketing yang berisi *school profile* dan penjelasan tentang penerapan SMM ISO 9001:2008 di sekolah.
    2. *Kebijakan Mutu* atau semacam visi-misi sebagai pedoman arah kebijakan sekolah jangka panjang dalam hal perbaikan mutu secara terus menerus.
    3. *Sasaran Mutu* di setiap aktifitas pekerjaan sebagai pedoman target jangka pendek dalam merealisir Kebijakan Mutu.
    4. *Prosedur Mutu* sebagai pedoman dalam melakukan pekerjaan yang menyangkut pembelajaran sehingga ada prosedur baku yang dipergunakan oleh seluruh jajaran.
    5. *Rencana Mutu* (Quality Planning) sebagai persyaratan input yang akan menentukan output sehingga keberhasilan pembelajaran terhadap anak-anak didik dapat ditingkatkan.
    6. *Standarisasi format dan pengendalian arsip* (rekaman) memudahkan penyimpanan dan pengamanan.

**Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran menjelaskan gambaran penelitian yang akan dilaksanakan



Gambar 1

Kerangka Pemikiran

**3. Metodologi Penelitian**

**Rancangan Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang menggunakan pendekatan yang menekankan analisisnya pada proses penyimpulan dededuktif dan induktif serta analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati dengan menggunakan logika ilmiah.

**Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Lais Kabupaten Musi Banyuasin pada periode Desember 2011 – Pebruari 2012.

**Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data-data untuk penulisan tesis ini adalah sebagai berikut:

1. Studi kepustakaan.

Penelitian ini dilakukan dengan cara mencari dan mengumpulkan data, sumber informasi dan bahan-bahan yang diperoleh dari buku, literature, artikel.

1. Studi lapangan.

Studi ini dilakukan dengan mendapatkan data secara langsung dari obyek penelitian.

1. Wawancara.

Melakukan tanya jawab dengan informan untuk mendapatkan informasi dan data-data yang dibutuhkan. Adapun yang menjadi informan dari penelitian ini adalah kepala sekolah, kasubag TU dan staf administrasi.

1. Observasi.

Melakukan pengamatan secara langsung pada lingkungan serta penerapan sistem informasi pada perusahaan dan penggunaan sistem informasi oleh *user* yang terkait untuk mengetahui fungsi-fungsi yang terdapat dalam sistem informasi tersebut

**Metode Analisis**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Untuk menganalisisnya maka akan dibandingkan kondisi sebelum dan sesudah dari kegiatan pengembangan dari sistem manajemen mutu. Selanjutnya pengembangan yang dilakukan akan menggunakan dasar-dasar sistem dokumentasi yang merupakan standar ISO 9001:2008 yaitu Klausul 4.2, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4. yang meliputi :

* + 1. Klausul 4.2.1 Umutu. Dokumentasi sistem manajemen mutu harus mencakup :
* pernyataan yang terdokumentasi dan kebijakan mutu dan sasaran mutu,
* pedoman mutu,
* Prosedur terdokumentasi dan rekamanyang disyaratkan oleh standar Internasional ini, dan
* Dokumen, termasuk rekaman yang ditentukan oleh organisasi sebagai kebutuhan untuk menjamin keefektifan perencanaan, operasi dan pengendalian dan proses-prosesnya.
  1. Klausul 4.2.2 Manual Mutu. Organisasi harus menetapkan dan memelihara pedoman mutu yang mencakup :
* Ruang lingkup sistem manajemen mutu, termasuk perincian dan pembenaran adanya pengecualian.
* Prosedur terdokumentasi yang ditetapkan untuk sistem manajemen mutu, atau merujuk kepadanya, dan
* Gambaran interaksi antara proses-proses dan sistem manajemen mutu.
  1. Klausul 4.2.3 Pengendalian Dokumen

Dokumen yang diperlukan oleh sistem manajemen mutu harus dikendalikan. Rekaman adalah dokumen jenis khusus dan harus dikendalikan sesuai persyaratan yang diberikan pada 4.2.4. Prosedur terdokumentasi harus ditetapkan untuk menetapkan pengendalian yang dibutuhkan

* untuk mengesahkan kecukupan dokumen sebelum diterbitkan,
* untuk meninjau dan memperbaharui sesuai keperluan dan mengesahkan ulang dokumen,
* untuk menjamin bahwa perubahan dan status revisi yang berlaku dari dokumen diidentifikasi,
* untuk menjamin versi dokumen yang berlaku tersedia di tempat penggunaan,
* untuk menjamin bahwa dokumen tetap dapat dibaca dan mudah diidentifikasi
* untuk menjamin bahwa dokumen yang berasal dari luar yang ditetapkan oleh organisasi untuk perencanaan dan operasional sistem manajemen mutu diidentifikasi dan distribusinya dikendalikan, dan
* untuk mencegah penggunaan yang tidak diharapkan dari dokumen kadaluarsa, dan untuk menerapkan identifikasi yang sesuai jika dokumen lama disimpan untuk tujuan tertentu.
  1. Klausul 4.2.4 Pengendalian Rekaman

Rekaman yang ditetapkan untuk memberi bukti kesesuaian terhadap persyaratan dan keefektifan operasi sistem manajemen mutu harus di kendaIikan. Organisasi harus menetapkan prosedur tendokumentasi untuk menentukan pengendalian yang dibutuhkan untuk identifikasi, penyimpanan, perlindungan, pengambilan kembali, masa simpan dan pemusnahan rekaman. Rekaman harus tetap bisa dibaca, mudah dikenali dan diambil.

**4. Hasil Penelitian**

**Penggambaran Interaksi Proses**

Dalam melaksanakan pekerjaannya SMK Negeri 1 Lais Kabupaten Musi Banyuasin mempunyai hirarki tugas. Hirarki tugas ini menggambarkan tanggung jawab dan struktur komando dari organisasi SMK Negeri 1 Lais Kabupaten Musi Banyuasin.

Dalam struktur organisasi SMK Negeri 1 Lais Kabupaten Musi Banyuasin menunjukkan bahwa kepala sekolah berada dalam tingkatan hirarki tertinggi. Selanjutnya kepala sekolah membawahi tata usaha dan wakil kepala sekolah. Selain itu kepala sekolah juga melakukan koordinasi dengan komite sekolah. Wakil kepala sekolah dibagi menjadi 4 yaitu wakil kepala sekolah bidang kurikulum, wakil kepala sekolah bidang kesiswaan, wakil kepala sekolah bidang sarana dan wakil kepala sekolah bidang humas. Selain membawahi wakil kepala sekolah, kepala sekolah juga membawahi koordinator MGMP, wali kelas, guru mata pelajaran, guru BP dan tenaga kependidikan lain.

Langkah awal dari pengembangan sistem manajemen mutu ini adalah menggambarkan interaksi proses-proses yang ada pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Lais Kabupaten Musi Banyuasin. Proses ini dibuat oleh bagian tata usaha sebab pada sekolah ini belum ada unit penjaminan mutu.

Pada proses ini akan diatur bagaimana prosedur penerimaan siswa. Selaunjutnya pengelolaan belajar mengajar dan PKL atau praktek kerja lapangan. Dalam kegiatan pengelolaan belajar mengajar dan praktek kerja lapangan sangat berhubungan dengan kurikulum yang mengatur materi maupun bahan ajar serta perubahan kurikulum. Selain itu juga berhubungan dengan unit kerja disekolah. Selanjutnya dalam proses tersebut juga mengatur masalah ujian nasional, semester maupun kenaikan kelas. Setelah mengikuti ujian terdapat proses kelulusan. Seluruh proses itu merupakan proses utama dari Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Lais Kabupaten Musi Banyuasin. Proses utama ini didukung oleh proses pendukung yang meliputi proses kesiswaan, pengelolaan sarana dan prasarana, humas dan hubungan industri, perpustakaan dan pengelolaan ICT. Kondisi ini merupakan persyaratan dari klausul 4.2 dan 4.2.1 mengenai persyaratan dokumentasi (Worldwide Quality Assurance, 2009)

Tahap selanjutnya adalah pembuatan kebijakan mutu. Kebijakan mutu ini digunakan sebagai pedoman bagi Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Lais Kabupaten Musi Banyuasin dalam menerapkan sistem manajemen mutu yang akan dilaksanakan. Kebijakan mutu ini dibuat dengan komitmen bersama dari segenap warga sekolah.

Setelah dilakukan pembuatan proses interaksi dan pembuatan kebijakan mutu maka tahap selanjuntanya adalah pembuatan tupoksi dari masing-masing jabatan dan unit kerja di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Lais Kabupaten Musi Banyuasin. Tupoksi ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai pekerjaan-pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya yang harus dilakukan oleh masing-masing unti kerja atau jabatan di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Lais.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada kepala tata usaha Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Lais Kabupaten Musi Banyuasin, maka tahap selanjutnya adalah membuat prosedur pengendalian dokumen dan pengendalian rekaman. Prosedur pengendalian rekaman bertujuan memberikan petunjuk dan penjelasan mengenai cara yang harus dilakukan dalam mengelola dan mengendalikan dokumen termasuk pemberian nomor sebagai identifikasi atas seluruh dokumen yang berkaitan dengan Sistem Manajemen Mutu. Seluruh dokumen yang dibutuhkan untuk melakukan verifikasi mutu terhadap kegiatan-kegiatan yang saling berhubungan harus dikendalikan dan diperlakukan sebagai bukti bahwa Sistem Manajemen Mutu telah dilakukan efektif dan efisien

Prosedur lain yang menjadi syarat utama dalam sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 adalah Prosedur Mutu Audit Internal (klausul 8.2.2) dan Tinjauan Manajemen (klausul 5.6). Prosedur ini dibuat dengan koordinasi antara kepala sekolah dan wakil kepala sekolah. Menurut wakil kepala sekolah bidang kurikulum audit internal ini menurut standar ISO 9001:2008 adalah audit pihak pertama, dilaksanakan oleh, atau atas nama organisasi itu sendiri untuk kaji ulang manajemen dan tujuan internal lainnya, dan dapat menjadi dasar untuk “Pernyataan Diri Kesesuaian Organisasi”. Dalam beberapa hal, khususnya untuk organisasi skala kecil, independensi dapat diperagakan melalui kebebasan tanggung jawab auditor dan kegiatan yang diaudit

Selanjutnya wakil kepala sekolah bidang kurikulum juga menjelaskan definisi dari audit itu yaitu proses yang sistematik, independen dan terdokumentasi untuk memperoleh bukti audit dan mengevaluasinya secara objektif untuk menentukan sampai sejauh mana kriteria audit dipenuhi. Untuk mengetahui mengenai prosedur audit internal yang digunakan oleh Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Lais Kabupaten Musi Banyuasin dapat dilihat pada lampiran prosedur audit internal. Dengan adanya prosedur audit maka diharapkan bahwa pihak Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Lais Kabupaten Musi Banyuasin dapat melakukan evaluasi secara objektif dari semua kegiatan yang ada pada organisasi ini.

Setelah dilakukan pembuatan prosedur audit, menurut wakil kepala sekolah bidang kurikulum juga dibuat prosedur tinjauan manajemen. Prosedur ini merupakan persyaratan dari Klausal 5.6 dimana rapat tinjauan manajemen merupakan sarana bagi manajemen puncak untuk meninjau sistem manajemen mutu organisasinya, dalam selang waktu yang direncanakan, untuk memastikan kelanjutan kesesuaian, kecukupan dan efektivitasnya. Tinjauan ini harus mencakup penilaian kesempatan untuk peningkatan dan kebutuhan perubahan sistem manajemen mutu, termasuk kebijakan mutu dan sasaran mutu. Untuk mengetahui prosedur rapat tinjauan manajemen maka dapat dilihat pada lampiran prosedur tinjauan manajemen.

**Prosedur Kerja Pendukung**

Pada tahap awal pengembangan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2008 ini maka juga dibuat prosedur-prosedur kerja yang menjadi tanggung jawab masing-masing wakil kepala sekolah diantaranya:

* 1. Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum. Wakil kepala sekolah bidang kurikulum telah mengembangkan prosedur mengenai kurikulum. Prosedur ini bertujuan untuk mengatur kegiatan yang berhubunga dengan kurikulum. Tahap awal dari prosedur ini hanya mengakomodasi untuk pembuatan jadwal belajar mengajar dan perubahan kurikulum. Dimana tanggung jawab koordinasi dan pelaksanaan kegiatan yang berhubungan dengan kurikulum untuk pelajaran adaptif, normatif dan produktif terletak pada Wakil Kepala Sekolah kurikulum. Untuk mengetahui detail prosedur kurikulum dapat dilihat pada lampiran prosedur kurikulum.
  2. Wakil Kepala Sekolah Bidang Kesiswaan. Wakil kepala sekolah bidang kesiswaan mengembangkan prosedur mengenai pengelolaan kesiswaan. Prosedur ini disusun untuk mengatur kegiatan yang berhubungan dengan kesiswaan di sekolah. Prosedur ini meliputi penyusunan program kerja pembinaan kesiswaan, kegiatan luar sekolah, osis, bimbingan karir, kepramukaan, UKS, PMR, LKS dan sanggar seni. Untuk mengetahui detail prosedur kesiswaan dapat dilihat pada lampiran prosedur kesiswaan.
  3. Wakil Kepala Sekolah Bidang Humas dan Hubungan Industri. Wakil kepala sekolah bidang kesiswaan mengembangkan prosedur mengenai pengelolaan Bidang Humas dan Hubungan Industri. Prosedur ini disusun untuk mengatur kegiatan yang berhubungan dengan humas dan industri di sekolah. Prosedur ini meliputi kegiatan mengarahkan, membina, memimpin, mengawasi dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas khususnya dibidang hubungan kerja sama dengan dunia usaha/industri yang relevan serta memasarkan tamatan SMK. Untuk mengetahui detail prosedur Humas dan Hubungan Industri dapat dilihat pada lampiran prosedur Humas dan Hubungan Industri.
  4. Wakil Kepala Sekolah Bidang Sarana dan Prasarana. Wakil Kepala Sekolah Bidang Sarana dan Prasarana mengembangkan prosedur mengenai Sarana dan Prasarana. Prosedur ini disusun untuk mengatur kegiatan yang berhubungan dengan sarana dan prasarana di sekolah. Prosedur ini meliputi pemeliharaan, perbaikan, pengembangan, pengadaan dan penghapusan sarana sarana dan prasarana yang ada disekolah.

**5. Kesimpulan dan Saran**

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan dan penelitian di atas maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengembangan sistem manajemen mutu di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Lais Kabupaten Musi Banyuasin telah dilakukan dengan mengikuti aturan-aturan dari standar manajemen mutu ISO 9001:2008. Pengembangannya yang dilakukan masih bersifat pembuatan-pembuatan prosedur mutu maupun prosedur kerja sesuai dengan ISO 9001:2008
2. Pengembangan yang dilakukan baru tahap awal dari pembangunan sistem manajemen mutu di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Lais Kabupaten Musi Banyuasin tetapi belum memasuki tahap implementasi.

**Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Dalam mengembangkan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001: 2008 sebaiknya pihak Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Lais Kabupaten Musi Banyuasin dapat melibatkan seluruh personil yang ada sehingga sistem manajemen mutu yang dibagun dapat berjalan dengan baik
2. Dalam mengembangkan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2008 ini sebaiknya Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Lais Kabupaten Musi Banyuasin dapat membentuk unit kerja khusus yang mengurusi sistem manajemen mutu.

**Daftar Pustaka**

Dharma, Cipta, 2007, *Analisis pengaruh penerapan sistem manajemen ISO 9001:2008 terhadap peningkatan kinerja pada PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Utara*, Tesis (tidak dipublikasikan), Medan; Universitas Sumatera Utara

Gaspersz, 2006, *ISO 9001:2000 and continual quality improvement,* Jakarta; Gramedia

Miranda dan Tunggal Setyo, 2003, *Penerapan Sistem Manajemen Terpadu pada Organisasi Jasa,* Jakarta; Gramedia

Sallis, Edward, 2006, *Manajemen Mutu Pendidikan,* Yogyakarta; Ircisod

Siswanto, 2005, *Total Quality Management,* Yogyakarta; Andi

Widodo, Suparno Eko, 2011,  *Manajemen Mutu Pendidikan,* Jakarta; Ardadizya Jaya

Tin Trisnawati, 2009, *Pengaruh sistem manajemen mutu 9001:2000 terhadap peningkatan mutu pendidikan di SMKN 1 Kalasan*, Tesis (tidak dipublikasikan), Medan; Universitas Sumatera Utara

Tjiptono. Fandy, 2001, *Prinsip-prinsipp Total Qualty Service,* Yogyakarta; Andi

Zakiyah dan Mangasa Ritonga, 2006, *Unjuk Kerja Manajer dalam Menerapkan Manajemn Mutu Terpadu Menyongsong Masa Depan Perusahaan,* Jurnal Standardisan, *Vol.1/2006,* Jakarta; BSN

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, 2009, *ISO 9001:2008 Quality Management Sistem-Requirement,* Worldwide Quality Assurance, South East Asia