

Analisis Penerapan Sistem Manajemen ISO 9001:2015 di Sekolah Dasar

Arinka Dwi Azahra¹, Dwiayu Nabila Putri²

¹²Universitas Insan Pembangunan Indonesia, Indonesia

*Corresponding Email: Arinkadwi41@gmail.com

Abstract - The purpose of writing this article is to describe the application of the ISO 9001:2015 quality management system to 3 (three) articles. This data collection technique by way of documentation, interviews, and observation. It is used to get the required information. In this modern era, all forms of service activities related to ensuring customer satisfaction are a must for an educational institution, both government and private. Likewise in academic services in schools, where implementation must guarantee the process of teaching and learning activities that aim to increase customer satisfaction. To support the implementation of ISO 9001:2015 to improve the quality of academic services in elementary schools requires a very high commitment from all school members, superior quality human resources, completeness of adequate infrastructure and an environment that provides comfort and calm in learning activities, so that the implementation of ISO to run smoothly. The research results show that the ISO 9001:2015 quality management system is going well. This is proven by the existence of school efforts that always maintain customer trust, curriculum that is in accordance with improving the quality of education, running programs and targets that have been set, always involving school members, ongoing evaluation, solving problems using existing data and facts and the existence of cooperation what schools do with outsiders.

Keywords : Academic Services, ISO 9001:2015, Quality of education.

Abstrak - Tujuan penulisan artikel ini adalah mendeskripsikan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terhadap 3(tiga) artikel. Teknik pengumpulan data ini dengan cara dokumentasi, wawancara, dan observasi. Hal ini digunakan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Dalam era modern ini, segala bentuk layanan kegiatan yang berhubungan untuk menjamin kepuasan pelanggan adalah suatu keharusan bagi sebuah lembaga pendidikan baik pemerintahan maupun swasta. Begitu juga pada pelayanan akademik di sekolah, dimana pelaksanaannya harus melakukan penjaminan terhadap proses kegiatan belajar mengajar yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Untuk mendukung penerapan ISO 9001:2015 untuk meningkatkan mutu layanan akademik disekolah dasar memerlukan komitmen yang sangat tinggi dari semua warga sekolah, sumber daya manusia yang berkualitas unggul, kelengkapan sarana prasarana yang memadai serta lingkungan yang memberikan kenyamanan dan ketenangan dalam kegiatan pembelajaran, sehingga pelaksanaan ISO dapat berjalan dengan lancar. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 berjalan dengan baik. Hal ini terbukti dengan adanya usaha sekolah yang selalu menjaga kepercayaan pelanggan, kurikulum yang sesuai dengan peningkatan mutu pendidikan, berjalannya program dan sasaran yang sudah ditetapkan, selalu melibatkan warga sekolah, evaluasi berkelanjutan, menyelesaikan masalah dengan menggunakan data dan fakta yang ada dan adanya kerja sama yang dilakukan sekolah dengan pihak luar.

Kata kunci : ISO 9001:2015, Layanan Akademik, Mutu Pendidikan.

I. PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan proses perubahan sikap dan tata laku seseorang atau kelompok orang dengan usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Pendidikan merupakan suatu hal yang sangat penting. Mengingat masih rendahnya mutu pendidikan di Indonesia terutama di sekolah atau satuan pendidikan. Menurut laporan PISA (*Programme International For Student Assesment*) tahun 2015 atau yang disebut dengan program yang mengurutkan kualitas system pendidikan di 72 negara, Indonesia menduduki peringkat ke 62.

Dalam undang-undang no. 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional dinyatakan pada pasal 3 bahwa, “ tujuan pendidikan nasional adalah mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada tuhan yang maha esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab”. Jenjang pendidikan sekolah dasar merupakan fondasi bagi peletakan dasar kecerdasan, pengetahuan, kepribadian, akhlak mulia, serta keterampilan hidup mandiri dan mengikuti pendidikan lebih lanjut. Untuk mencapai tujuan pendidikan tersebut pemerintah Indonesia menetapkan anggaran pendidikan nasional yang besar mencapai 20%.

Hal ini tertuang dalam UUD 1945 hasil amandemen ke empat tahun 2002 pasal 31 ayat 4 : Negara memprioritaskan pendidikan sekurang-kurangnya 20% dari anggaran pendapatan dan belanja daerah untuk memenuhi kebutuhan penyelenggaraan pendidikan nasional. Untuk memperbaiki mutu pendidikan saat ini, para pendidik dapat menggunakan manajemen mutu sebagai sarannya. Karena dengan manajemen mutu para pendidik dapat mengenal dan beradaptasi dengan permasalahan dan persoalan yang akan/sedang dihadapi. ISO ialah badan standarisasi internasional yang menangani masalah standarisasi untuk barang dan jasa. Manfaat ISO adalah untuk memperagakan kemampuan organisasi yang taat asas dalam memberikan produk yang memenuhi permintaan pelanggan dan peraturan yang berlaku.

Tujuan dari ISO 9001:2015 itu untuk memfasilitasi sekolah melalui peningkatan mutu dan kesesuaian produksi untuk menghasilkan barang atau jasa yang lebih baik serta meningkatkan efisiensi distribusi produk dan kemudahan pemeliharannya. Harapannya pengguna lebih percaya pada barang atau jasa yang telah mendapatkan jaminan sesuai dengan standart internasional dan juga untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi permintaannya. Dalam pelaksanaan ISO ini tidak mudah, karena tidak hanya kepala sekolah saja tetapi semua komponen yang berada di lingkungan tersebut harus berkomitmen terhadap pengembangan yang terus menerus dan seluruh aktivitas layanan prosedur yang terdokumentasikan secara sistematis.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian ISO

ISO kepanjangan dari “*International Organization For Standarization*” adalah badan federasi dunia yang berkenaan dengan standar. ISO merupakan suatu pedoman dan persyaratan yang di gunakan oleh suatu organisasi untuk menghasilkan produk yang bermutu dan sesuai dengan keinginan pelanggan.

ISO adalah organisasi non pemerintah yang beranggotakan badan-badan standarisasi nasional dari beberapa Negara. ISO secara teknis dibentuk pada tahun 1986 dengan nama *Technical Committees 176 (TC176)* atau lebih dikenal sebagai ISO/TC176 dan telah berhasil menyusun seri standar yang dapat diterima secara internasional. *Technical Committees* adalah komite teknis yang bertanggung jawab untuk selalu memelihara standar ISO 9001:2015 melalui kajian ulang secara periodic.

Definisi lain menyebutkan bahwa ISO bukanlah sebuah singkatan seperti yang selalu disebutkan oleh banyak orang. ISO adalah kata yang berasal dari bahasa Yunani yang berarti "sama" seperti istilah "*Isoterm*" yang berarti "Suhu yang sama", "*Isometric*" yang berarti "Dimensi yang sama", dan "*Isobar*" yang berarti "Tekanan yang sama". Dapat diartikan bahwa ISO adalah kata yang dijadikan standar agar mudah diikuti dan mempermudah dalam penggunaan data. Artinya menyamakan standar-standar umum secara internasional agar lebih mudah digunakan dan dipahami. ISO 9001 series adalah suatu sistem manajemen mutu yang pertama dan terpenting, sistem global untuk mengoptimalkan efektifitas mutu suatu organisasi atau perusahaan, dengan menciptakan sebuah kerangka kerja untuk meningkatkan yang berkesinambungan.

Jenis-Jenis ISO

ISO 9001

ISO 9001 merupakan sistem manajemen mutu dan merupakan persyaratan sistem manajemen yang paling populer di dunia, ISO 9001 telah mengalami beberapa kali revisi. Adapun revisi yang paling akhir adalah ISO 9001:2015. Salah satu ciri penerapan ISO 9001 adalah diterapkannya pendekatan proses. Pendekatan proses ini bertujuan untuk meningkatkan efektifitas sistem manajemen mutu. Pendekatan ini mensyaratkan organisasi untuk melakukan identifikasi, penerapan, pengelolaan dan melakukan peningkatan bersangkutan.

ISO 14001

ISO 14001 berbeda dengan standar ISO 9001 yang berkaitan dengan sistem manajemen mutu, untuk ISO 14001 merupakan standar yang berisi persyaratan-persyaratan sistem manajemen lingkungan, konsep yang dipakai dalam ISO 14001 pada prinsipnya sama dengan ISO 9001, yaitu perbaikan berkesinambungan hanya dalam ISO 14001 adalah dalam mengelola lingkungan. Organisasi yang menerapkan ISO 14001 harus dapat melakukan identifikasi terhadap aspek dan dampak lingkungan yang diakibatkan oleh kegiatan atau operasi organisasinya terhadap aspek lingkungan. Dalam hal ini bukan hanya pengelolaan terhadap limbah atau polusi, namun juga termasuk upaya-upaya kreatif untuk menghemat pemakaian energi, air dan bahan bakar.

ISO 2200

ISO 2200 merupakan suatu standar yang berisi persyaratan sistem manajemen keamanan pangan. Standar ini fokus terhadap pengendalian dalam sistem dan proses produksi produk makanan dan minuman. Setiap jenis produk baik makanan atau minuman harus dibuatkan rencana proses dan pengendaliannya. Pada dasarnya ISO 22000 tidaklah berbeda jauh dengan ISO 9001, hanya yang membedakan terdapat dalam klausul 7: perencanaan dan realisasi produk dan klausul 8: validasi, verifikasi dan perbaikan sistem.

ISO/IEC 27001

ISO/IEC 27001 merupakan standar sistem manajemen keamanan informasi atau dikenal juga dengan Information Security Management System (ISMS). Iso/IEC 27001 sekarang ini telah banyak diterapkan oleh perusahaan-perusahaan yang banyak menggunakan aplikasi IT dalam kegiatan bisnisnya.

ISO/TS 16949

ISO/TS 16949 merupakan Technical Specification yang dikeluarkan oleh ISO sebagai sistem manajemen mutu untuk industri otomotif. Sebagaimana jenis-jenis standar yang dikeluarkan oleh The International Organization For Standardization, ISO/TS 16949 mempunyai konsep perbaikan berkesinambungan, pengendalian terhadap rantai pasok, tindakan perbaikan dan pencegahan.

Prinsip ISO 9001:2015

ISO 9001:2015 disusun berdasarkan 7 prinsip sistem manajemen mutu. Tujuh prinsip manajemen mutu yang menjadi landasan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 adalah :

Fokus pelanggan (customer focus), organisasi Bergantung kepada pelanggan mereka, karena itu manajemen organisasi harus memahami kebutuhan pelanggan sekarang dan akan datang dan organisasi harus giat berusaha memenuhi kebutuhan yang melebihi ekspektasi pelanggan tidak hanya di saat sekarang melainkan juga di masa mendatang.

Kepemimpinan (leadership), pemimpin organisasi harus menetapkan kesatuan tujuan dan arah organisasi. Mereka harus menciptakan dan memelihara lingkungan internal agar orang-orang dapat menjadi terlibat secara penuh dalam pencapaian tujuan dan sasaran organisasi yang telah ditetapkan.

Keterlibatan orang-orang (people involvement), orang pada semua tingkat merupakan faktor yang sangat penting dan menjadi kunci keberhasilan organisasi. Keterlibatan orang (SDM) penting untuk diarahkan bagi manfaat organisasi dalam mencapai sasaran dan tujuan. Penting untuk organisasi mempunyai semua orang kompeten, diberdayakan dan terlibat dalam memberikan nilai.

Pendekatan proses (process approach), suatu hasil yang konsisten dan dapat diprediksi akan tercapai secara lebih efektif dan efisien bila kegiatan dipahami dan dikelola sebagai proses yang saling terkait yang berfungsi sebagai sistem yang koheren.

Perbaikan (improvement), Organisasi yang sukses memiliki fokus yang berkelanjutan pada perbaikan.

Pengambilan Keputusan Berdasarkan Bukti (evidence – based decision making), Keputusan berdasarkan analisis dan evaluasi data dan informasi adalah lebih baik untuk menghasilkan hasil yang diinginkan.

Manajemen Hubungan (relationship management), Untuk mempertahankan suatu keberhasilan, organisasi harus mengelola hubungan mereka secara baik dengan pihak yang berkepentingan, seperti pemasok (supplier).

Manfaat Penerapan ISO 9001:2015

Manfaat yang dapat diraih dari penerapan ISO 9001:2015 dapat mencakup manfaat internal bagi manajemen lembaga dan manfaat eksternal terkait pihak berkepentingan lembaga (pelanggan, mitra kerja dan instansi terkait) diantaranya meliputi:

Manfaat internal: Setiap proses pekerjaan dapat menjadi lebih jelas alur dan tanggung jawabnya. Proses pekerjaan menjadi lebih efektif, karena aliran proses telah diidentifikasi dengan jelas. Setiap orang atau bagian di dalam lembaga telah menyadari adanya potensi ketidaksesuaian atau resiko dalam proses pekerjaannya. Sehingga mendorong setiap orang bekerja mencapai kinerja sekaligus berupaya menghindari resiko.

Manfaat eksternal: Lembaga meraih pengakuan sertifikasi sistem manajemen mutu, yang diakui secara internasional, diakui 194 negara anggota ISO seluruh dunia. Meningkatkan citra sebagai lembaga yang peduli mutu produk dan kepuasan pelanggan. Perangkat persyaratan untuk meraih kerjasama dengan investor atau untuk mendapatkan dana dari lembaga keuangan.

III. METODE

Artikel ini bertujuan untuk mengeksplorasi lebih dalam sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di sekolah dasar. Metode yang digunakan adalah literatur review dan tujuannya adalah untuk menilai, dan meringkas.

Tabel artikel jurnal yang di review.

No	Penulis	Judul	Metode	Jurnal
1	Nuraeni (2019)	Penerapan ISO 9001:2015 Untuk Meningkatkan Mutu Layanan Akademik Di SD Nasima Semarang	Kualitatif	Jurnal Etikonomi
2	Mudjito (2018)	Implentasi Sistem Manajemen Mutu Berdasarkan ISO 9001:2015 Di SD Katolik Santa Clara Surabaya	Kualitatif	Jurnal Dinamika Manajemen Pendidikan
3	Fairuz (2019)	Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Di SD Islam Terpadu AT-Taqwa Surabaya	Kualitatif	Skripsi Tidak Diterbitkan

Metode penelitian yang digunakan oleh Nuraeni (2019) adalah kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hipotesis yang dibuat :

Hipotesis 1 (H1) Bagaimana penerapan ISO 9001:2015 untuk meningkatkan mutu layanan akademik di SD Nasima Semarang.

Hipotesis 2 (H2) Bagaimana Implikasi ISO 9001:2015 terhadap peningkatan mutu layanan akademik di SD Nasima Semarang.

Metode penelitian yang digunakan oleh Mudjito (2019) adalah kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif melalui tiga langkah yaitu : Kondensasi data, Penyajian data, Penarikan simpulan. Hipotesis yang dibuat :

Hipotesis 1 (H1) Bagaimana mendeskripsikan system manajemen mutu berdasarkan ISO 9001:2015 di SD Katolik Santa Clara Surabaya.

Hipotesis 2 (H2) Bagaimana penerapan 7 prinsip manajemen mutu ISO 9001:2015 di SD Katolik Santa Clara Surabaya.

Metode penelitian yang digunakan oleh Fairuz (2019) adalah kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi, wawancara, dan observasi.

Hipotesis 1 (H1) Bagaimana konsep sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di SD Islam At-Taqwa Surabaya.

Hipotesis 2 (H2) Bagaimana implentasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di SD Islam At-Taqwa Surabaya.

Hipotesis 3 (H3) Apa faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan system manajemen mutu ISO 9001:2015 di SD Islam At-Taqwa Surabaya.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

Manajemen mutu adalah proses perenanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan yang lakukan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu untuk memuaskan serta melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan. ISO adalah standart internasional yang mengarahkan dan mengendalikan organisasi untuk menacapai tujuan atau target, yang dirilis oleh organisasi internasional untuk standarisasi. Pentingnya SMM ISO 9001:2015 dalam lembaga pendidikan yaitu ISO sebagai standar mutu di seluruh dunia yang dibangun oleh beberapa negara maka tingkat kepercayaan standar ini tinggi, sehingga mendapat pengakuan secara internasional mengenai sistem penjaminan mutu dan dapat mengontrol dalam melaksanakan prosedur yang telah dibuat. Selain itu untuk evaluasi dilakukan oleh pihak ke-3 yaitu pihak luar sehingga dapat meningkatkan kredibilitas.

Dengan adanya ISO ini dapat memperoleh keyakinan bahwa pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, struktur organisasi semakin jelas tanggungjawab wewenang dan tanggungjawab kerjanya sehingga dapat meningkatkan kepercayaan kepada pelanggan. Sebelum masuk ke dunia pendidikan, ISO digunakan dalam dunia industri saja. Dalam perkembangan teknologi pada zaman modern ini, ISO masuk ke dalam dunia pendidikan yang digunakan diberbagai negara untuk meningkatkan mutu. Dari hasil penelitian tentang sistem manajemen mutu masih terdapat hal-hal yang perlu dilakukan perbaikan seperti prinsip dari ISO yang menghendaki adanya perbaikan berkelanjutan. Penulis melakukan studi dokumentasi, observasi dan wawancara kepada sejumlah pihak terkait seperti kepala sekolah, beberapa guru, dan murid SDIT At-Taqwa bahwasannya penggunaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015

ada beberapa keuntungan atau peningkatan, Mutu menurut Edward Sallis adalah sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Hal ini sesuai dengan penerapan yang terfokus pada pelanggan yang ada di SDIT At-Taqwa dan semua sistem sudah dibuat dengan sistem yang baik dan memiliki mutu yang dijamin oleh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yang lebih terarah. Dan ada juga hambatan dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 yang berkaitan dengan prinsip-prinsip sistem manajemen mutu tersebut.

Faktor Pendukung Implementasi SMM ISO 9001:2015.

Mempunyai kecukupan sumber daya manusia, sistem kerja yang baik, mempunyai sumber daya manusia yang kompeten dan mempunyai motivasi kerja yang tinggi, ketersediaan sarana prasarana yang memadai, kepemimpinan komunikatif. Hal ini sejalan dengan teori George C. Edward tentang implementasi kebijakan pendidikan yang mengatakan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variable, yaitu komunikasi, sumber daya, diposisi dan struktur birokrasi. Sementara itu faktor pendukung pencapaian kerja adalah kemampuan dan faktor motivasi.

Keberhasilan kinerja dipengaruhi oleh 5 faktor :

Personal faktor: ditunjukkan tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi dan komitmen individu.

Leadership faktor: ditentukan kualitas dorongan bimbingan, dan dukungan yang dilakukan manajer dan team leader.

Team faktor: ditunjukkan kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan sekerja.

System faktor: ditunjukkan adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan organisasi.

Contextual/Situational faktor: ditunjukkan tingginya tingkat tekanan lingkungan internal dan eksternal.

Faktor Penghambat Implementasi SMM ISO 9001:2015

Dalam paparan hasil penelitian disampaikan bahwa faktor penghambat implementasi ISO SMM 9001:2015 adalah sumber daya manusia yang tidak mau maju, pemahaman klausul ISO 9001:2015 yang belum merata diantara para pemegang prosedur dan kesulitan membagi waktu. Pemahaman standar ISO 9001:2015 belum dipahami oleh semua mitra kerja. Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Kasmir (2016) adalah: Kemampuan dan keahlian, Pengetahuan, Rencana kerja, Kepribadian, Motivasi kerja, Kepemimpinan, Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Kepuasan kerja, Lingkungan kerja, Loyaitas, Komitmen dan disiplin kerja. Tentang kepribadian dijelaskan bahwa setiap orang mempunyai karakter yang berbeda-beda antara yang satu dan yang lainnya. Ada yang mempunyai karakter baik dan mendukung efektifitas kinerja namun ada juga karyawan atau pegawai yang mempunyai karakter kurang atau tidak baik yang bias menghambat pencapaian tujuan bersama.

Layanan Akademik

Secara khusus layanan akademik merupakan layanan publik yang diberikan lembaga pendidikan kepada konsumen pendidikan. Sebagai bagian dari layanan publik, layanan akademik merupakan kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam menunjang proses akademik/

belajar mengajar yang ada didalam satuan pendidikan. Berlangsungnya proses layanan akademik bertujuan untuk memenuhi hak dari konsumen pendidikan yaitu siswa.

Komponen layanan akademik.

Guru : Guru adalah komponen yang sangat menentukan dalam implementasi suatu strategi pembelajaran. Tanpa guru, bagaimanapun bagus dan idealnya suatu strategi itu tidak mungkin dapat diaplikasikan.

Siswa : Siswa adalah organisme yang unik yang berkembang sesuai dengan tahap perkembangannya. Perkembangan anak adalah perkembangan seluruh aspek kepribadiannya, akan tetapi tempo dan irama perkembangan masing-masing anak pada setiap aspek tidak selalu sama. Proses perkembangan dapat dipengaruhi oleh perkembangan anak yang tidak sama itu, disamping karakteristik lain yang melekat pada diri anak.

Sarana prasarana : Terdapat beberapa keuntungan bagi sekolah yang memiliki kelengkapan sarana prasarana. Pertama, kelengkapan sarana dan prasarana dapat menumbuhkan gairah dan motivasi guru mengajar. Kedua, kelengkapan sarana dan prasarana dapat memberikan berbagai pilihan pada siswa untuk belajar.

Lingkungan : Dilihat dari dimensi lingkungan ada dua faktor yang dapat memengaruhi proses pembelajaran yaitu: pertama, faktor organisasi kelas yang didalamnya meliputi jumlah siswa dalam satu kelas merupakan aspek penting yang dapat memengaruhi proses pembelajaran. Kedua, faktor iklim sosial- psikologi maksudnya adalah keharmonisan hubungan antara orang yang terlibat dalam proses pembelajaran. Iklim sosial ini dapat terjadi secara internal dan eksternal. Dapat disimpulkan bahwa dibutuhkan segala pihak untuk berkontribusi dan saling melengkapi dalam menciptakan sistem pembelajaran yang bermutu.

Tujuan layanan akademik

Tujuan layanan akademik bagi peserta didik adalah untuk memiliki sikap, keterampilan, kesiapan dan kebiasaan belajar yang mandiri dalam rangka mencapai standar kompetensi (SK) peserta didik melalui kegiatan pembelajaran yang dilakukan oleh guru bidang studi.

V. KESIMPULAN

Fokus Pelanggan

Hal ini tampak dari tindakan yang di ambil dalam penerapannya yaitu dengan mengidentifikasi pihak-pihak terkait, mengadakan survei kepuasan pelanggan da menindak lanjuti hasilnya.

Kepemimpinan

Pimpinan puncak atau kepala sekolah harus menjalankan tugasnya sebagai penanggung jawab utama penerapan sistem ISO 9001:2015 dengan cara berperan aktif dalam berbagai kegiatan mulai dari perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan tindak lanjut.

Pelibatan Orang

Sekolah telah melibatkan orang semua mitra kerja dengan cara setiap awal tahun mengadakan pembagian tugas, sosialisasi visi, misi, dan kebijakan mutu serta sasaran mutu dari tiap-tiap pemegang prosedur.

Pendekatan proses

Untuk menjaga konsistensi, efektif, dan efisien penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, dapat di simpulkan bahwa sekolah telah menentukan peta proses, memahami konteks organisasi dengan membuat analisis swot, menganalisa resiko, menyusun sasaran mutu, menengvaluasi dan menindaklanjuti dengan baik.

Perbaikan

Memperbaiki dengan cara ketidak sesuaian atau menindak lanjuti temuan audit, dan membuat rekomendasi perbaikan setelah mengadakan rapat tinjauan manajemen.

Pengambilan Dasar Bukti

Hasil audit internal, hasil pengukuran sasaran mutu dan hasil survei kepuasan pelanggan dijadikan landasan dalam pengambilan keputusan atau dasar penyusunan rencana kegiatan.

Manajemen Hubungan

Mengadakan pertemuan orang tua setiap awal tahun pembelajaran untuk mengsosialisasikan rencana kegiatan sekolah dan menampung masukan dari orang tua, selain itu sekolah juga melibatkan orang tua dalam program orang tua mengajar.

DAFTAR PUSTAKA

- Asbari, M., Purba, J. T., Hariandja, E. S., & Sudibjo, N. (2021). From Leadership to Innovation: Managing Employee Creativity. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 4(1), 143–154. <https://doi.org/https://doi.org/10.36407/jmsab.v4i1.287>
- Asbari, M., Purba, J. T., Hariandja, E. S., & Sudibjo, N. (2021). Membangun Kesiapan Berubah dan Kinerja Karyawan: Kepemimpinan Transformasional versus Transaksional. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 22(1), 54–71. <https://doi.org/10.30596/jimb.v22i1.4888>
- Asbari, M., Santoso, P. B., & Prasetya, A. B. (2020). Elitical and antidemocratic transformational leadership critics: Is it still relevant? *International Journal of Social, Policy, and Law (IJOSPL)*, 01(01), 11–16. <http://www.ijospl.org>
- Bafadal, Ibrahim. (2012). *Manajemen Peningkatan Mutu Dasar Sekolah*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Buku Pedoman, Standar Internasional Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Persyaratannya.
- Cepi, T. (2015). *Pengembangan Manajemen Sekolah*. Bandung: Rosdakarya.
- Fattah, N. (2008). *Landasan Manajemen Pendidikan*. Bandung: Rosdakarya.
- Fayzhall, M., Asbari, M., Purwanto, A., Basuki, S., Hutagalung, D., Maesaroh, S., Chidir, G., Goestjahjanti, F. S., & Andriyani, Y. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kapabilitas Inovasi Guru Dalam Perspektif Organizational Learning. *EduPsyCouns: Journal of Education, Psychology and Counseling*, 2(1), 64–91. <https://ummaspul.ejournal.id/Edupsycouns/article/view/413>

- Fayzhall, M., Asbari, M., Purwanto, A., Sestri Goestjahjanti, F., Yuwono, T., Rasyi Radita, F., Yulia, Y., Cahyono, Y., & Suryani, P. (2020). Transformational versus Transactional Leadership: Manakah yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Guru? *EduPsyCouns: Journal of Education, Psychology and Counseling*, 2(1), 256–275. <https://ummaspul.e-journal.id/Edupsyscouns/article/view/463>
- Febriani, R., Asbari, M., & Yani, A. (2023). Resensi Buku: Berani Berubah untuk Hidup Lebih Baik. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 1(01), 1–6.
- Hanief, S. G. (2017). *Arsitektur Mutu Pendidikan Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hutagalung, D., Sopa, A., Asbari, M., Cahyono, Y., Maesaroh, S., & Chidir, G. (2020). Influence of Soft Skills, Hard Skills and Organization Learning on Teachers' Performance through Innovation Capability as Mediator. *Journal of Critical Reviews*, 7(19), 54–66. <http://www.jcreview.com/?mno=101978>. *Journal of Critical Reviews*, 7(19), 54–66.
- Kamar, K., Novitasari, D., Asbari, M., Winanti, W., & Goestjahjanti, F. S. (2020). Enhancing Employee Performance During the Covid-19 Pandemic: the Role of Readiness for Change Mentality. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 11(2), 154–166. <https://doi.org/10.15294/jdm.v11i2.25279>
- Kotler, P. Dan Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Maesaroh, S., Asbari, M., Hutagalung, D., Agistiawati, E., Basuki, S., Radita, F. R., Nurashiah, Yulia, Y., Singgih, E., & Chidir, G. (2020). Pengaruh Religiusitas dan Kepemimpinan Transformasional terhadap Kinerja Guru melalui Mediasi Organizational Citizenship Behavior. *EduPsyCouns: Journal of Education, Psychology and Counseling*, 2(1), 276–290. <https://ummaspul.e-journal.id/Edupsyscouns/article/view/473>
- Nadeak, M., Widodo, A., Asbari, M., Novitasari, D., & Purwanto, A. (2021). Understanding the Links between Coaching, OCB, and Individual Performance among MSME Employees. *International Journal of Social and Management Studies*, 01(04), 65–80. <https://ijosmas.org/index.php/ijosmas/article/view/52>
- Novitasari, D., Asbari, M., Rizky Wijaya, M., & Yuwono, T. (2020). Effect of Organizational Justice on Organizational Commitment: Mediating Role of Intrinsic and Extrinsic Satisfaction. *International Journal of Science and Management Studies (IJSMS)*, 3(3), 96–112. <https://doi.org/10.51386/25815946/ijms-v3i3p110>
- Novitasari, D., Asbari, M., Sutardi, D., Gazali, G., & Silitonga, N. (2020). Pengaruh Kesiapan untuk Berubah dan Efektivitas Kepemimpinan Transformasional terhadap Kinerja Karyawan di Masa Pandemi Covid-19. *Value : Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 15(2), 22–37. <https://doi.org/10.32534/jv.v15i2.1152>
- Novitasari, D., Asbari, M., Wijayanti, L. M., Hyun, C. C., & Farhan, M. (2020). The Role of Religiosity, Leadership Style, Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior Mediation on Woman Teachers' Performance. *Solid State Technology*, 63(6), 2953–2967. <http://solidstatetechnology.us/index.php/JSST/article/view/3380>. *Solid State Technology*, 63(6), 2953–2967. https://www.researchgate.net/profile/Masduki-Asbari/publication/348927578_The_Role_of_Religiosity_Leadership_Style_Job_Satisfa

ction_and_Organizational_Citizenship_Behavior_Mediation_on_Woman_Teachers'_Performance/links/60175b60a6fdcc071ba913d5/The-Role-of

- Novitasari, D., Goestjahjanti, F. S., & Asbari, M. (2020). The Role of Readiness to Change between Transformational leadership and Performance: Evidence from a Hospital during Covid-19 Pandemic. *APMBA (Asia Pacific Management and Business Application)*, 9(1), 37–56. <https://doi.org/10.21776/ub.apmba.2020.009.01.4>. *APMBA (Asia Pacific ...)*, 9(1), 37–56. <https://www.apmba.ub.ac.id/index.php/apmba/article/view/378%0Ahttps://www.apmba.ub.ac.id/index.php/apmba/article/download/378/285>
- Novitasari, D., Haque, M. G., Supriatna, H., Asbari, M., & Purwanto, A. (2021). Understanding the Links between Charismatic Leadership, Intrinsic Motivation and Tacit Knowledge Sharing among MSME Employees. *International Journal of Social and Management Studies (IJOSMAS)*, 02(03), 1–13. <https://www.ijosmas.org/index.php/ijosmas/article/view/29>
- Novitasari, D., Sasono, I., & Asbari, M. (2020). Work-Family Conflict and Worker's Performance during Covid-19 Pandemic: What is the Role of Readiness to Change Mentality? *International Journal of Science and Management Studies (IJSMS)*, 6(2), 122–134. <https://doi.org/10.51386/25815946/ijsms-v3i4p112>
- Peraturan Pemerintah No 19 Tahun (2005), Standar Nasional Pendidikan, Pasal 91 Ayat 1 dan 2.
- Peraturan Pemeritah No 13 Tahun (2005), Standar Nasional Pendidikan, Pasal 1.
- Ruslan, R. (2010). *Manajemen Public Relation And Media*. Jakarta: Rajawali Press.
- Sagala, S. (2010). *Manajemen Stratejik Untuk Organisasi Publik Dan Organisasi Non Profit*. Jakarta: Grasindo.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Zamroni. (2007). *Meningkatkan Mutu Sekolah*. Jakarta: PASP Muhammadiyah.