

# Analisis kinerja tenaga pendidik dan kependidikan dalam menerapkan manajemen mutu ISO 9001:2015

Siti Maesaroh\*, Hilaliyah Sayuthi, Iرنie Victorynie

Magister Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam 45 Bekasi, Indonesia

\*maynay2805@gmail.com

## Abstract

*The world of education is increasingly developing with various innovations, but standardization is needed to assess the degree of educational quality of an educational institution. By introducing ISO (International Organization for Standardization) quality management, you can maintain the quality of your educational institution. The aim of this research is to analyze faculty performance in implementing ISO 9001:2015 quality management. This research use descriptive qualitative approach. The research location is one of the schools in Jakarta that has obtained the ISO 9001:2015 quality management certificate. Based on the survey results, ISO 9001:2015 certified madrasahs evaluate faculty performance through internal and external placement test processes and improve competency and performance through quality management training and workshops based on ISO 9001:2015. This is done to consistently meet customer needs.*

**Keywords:** International Organization for Standardization, ISO 9001:2015, Performance, Quality management.

## Abstrak

Dunia pendidikan semakin berkembang dengan berbagai inovasi, namun tetap harus ada standarisasi untuk menilai sejauh mana mutu pendidikan sebuah lembaga. Dengan penerapan manajemen mutu ISO (International Standardization Organization) dapat menjaga mutu lembaga pendidikan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kinerja tenaga pendidik dan kependidikan dalam menerapkan manajemen mutu ISO 9001:2015. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Lokasi penelitian pada salah satu sekolah di Jakarta yang sudah mendapatkan sertifikat manajemen mutu ISO 9001:2015. Hasil penelitian menunjukkan Madrasah penerima sertifikat ISO 9001:2015 telah melaksanakan evaluasi terhadap kinerja tenaga pendidik dan kependidikan melalui proses *placement test* internal dan eksternal, peningkatan kompetensi dan kinerja melalui pelatihan dan *workshop* manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015. Hal ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan secara konsisten.

**Kata kunci:** International Standardization Organization, ISO 9001:2015, Kinerja, Manajemen Mutu

## Pendahuluan

Tenaga pendidik dan kependidikan mempunyai peranan yang sangat penting dalam membangun, memberdayakan dan meningkatkan mutu pendidikan. Kemampuan profesional yang didukung manajemen pendidikan yang bermutu akan menghasilkan lembaga pendidikan yang bermutu. Guru sebagai tenaga pendidik merupakan garda terdepan dalam menciptakan mutu pendidikan. Guru berhadapan langsung dengan peserta didik di kelas melalui proses belajar mengajar. Guru

berperan penting dalam menghasilkan peserta didik yang bermutu, baik secara akademis, *skill* (keahlian), kematangan emosional, dan moral, serta spiritual. Karena itu, guru perlu memahami profesi dan kompetensinya sebagai tenaga pendidik.

Salah satu kebijakan yang ditetapkan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan pada tahun 2013 adalah guru sebagai tenaga pendidik, dan kepala sekolah/madrasah sebagai tenaga kependidikan wajib melaksanakan kegiatan pengembangan Keprofesional Berkelanjutan (PKB), atau *Continuing Professional Development* (CPD). Guru harus terus belajar mengembangkan kompetensinya agar dapat menggunakan strategi, dan metode pembelajaran yang sesuai dengan karakteristik peserta didik. Strategi yang menentukan mutu dalam pembangunan sumber daya manusia di sekolah adalah peningkatan manajemen mutu, yaitu menetapkan sasaran dan proses yang dibutuhkan, melaksanakan aktivitas, dan mengambil tindakan untuk meningkatkan kinerja. (Effendi, 2017). Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja operasional. Faktor-faktor yang mempengaruhi antara lain budaya mutu dan perilaku produktif. (Amarudin, 2022).

Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 merupakan bentuk dari revisi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. ISO 9001 merupakan salah satu seri ISO 9000 yang mengatur tentang sistem manajemen mutu. Standar Manajemen Mutu ISO 9001:2015 selain diterapkan di dunia industri, dapat pula digunakan pada lembaga pendidikan (Redi, 2021). Salah satu lembaga pendidikan tingkat Madrasah Tsanawiyah di Jakarta meraih sertifikat ISO 9001:2015 untuk manajemen mutu pada Februari 2022. Sertifikat ISO yang diperoleh menggambarkan keseriusan madrasah dalam memberikan mutu layanan berstandar internasional. Hal ini mencerminkan keunggulan layanan madrasah tersebut. Madrasah mempunyai kesempatan untuk menjaga dan meningkatkan standar yang ditetapkan ISO. Komitmen untuk memberikan pendidikan berkualitas, Madrasah di Jakarta peraih ISO 9001:2015 ini berupaya meningkatkan kinerja pendidik dan tenaga kependidikan menggunakan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Tujuannya agar guru di Madrasah terjamin mutunya, kinerja lebih terarah, dan rapi dalam administrasi.

## **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Lokasi penelitian pada salah satu sekolah di Jakarta yang sudah mendapatkan sertifikat manajemen mutu ISO 9001:2015. Wawancara dan studi dokumentasi digunakan untuk memperoleh data kinerja tenaga pendidik dan kependidikan dan penerapan manajemen mutu ISO 9001:2015. Teknik analisis data menggunakan triangulasi metode.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **A. Temuan Penelitian**

Madrasah di Jakarta meraih sertifikat ISO memelihara komitmen dalam menerapkan manajemen mutu berstandar sertifikat ISO 9001:2015 pada kinerja tenaga pendidik dan kependidikan.

#### **1. Placement Test**

Beberapa aktivitas yang dilakukan antara lain, seleksi internal pegawai melalui *placement test internal*, yaitu tes terhadap tenaga pendidik/kependidikan sebelum diangkat menjadi pimpinan atau pejabat. *Placement test internal* meliputi kualifikasi, kompetensi, dan pemahaman tenaga pendidik/kependidikan terhadap visi, misi, dan sejarah singkat lembaga pendidikan, tes psikologi, dan tes intelegensia umum, tes persamaan kata (sinonim), tes perbedaan kata (antonim), tes padanan kata (analogi), dan tes pengetahuan.

Tenaga pendidik/kependidikan yang mendapat rekomendasi dari pimpinan, berhak mengikuti *placement test eksternal*, yaitu tes kompetensi manajerial yang merujuk pada Permenpan RB Nomor 29 Tahun 2021. Tes kompetensi manajerial meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap, atau perilaku yang dapat diamati, diukur, dan dikembangkan untuk memimpin dan/atau mengelola unit organisasi. indikator kompetensi manajerial terdiri dari integritas, kerja sama, komunikasi, orientasi, pengambilan keputusan, pengembangan diri, mengelola perubahan, dan pelayanan publik.

Tujuan dilaksanakan tes di atas adalah untuk menganalisis kemampuan, dan komitmen tenaga pendidik/kependidikan sesuai dengan visi dan misi lembaga, strategi lembaga untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan, dan manajemen di masa yang akan datang. Selain itu, untuk mengidentifikasi kekuatan, dan kelemahan internal tenaga pendidik/kependidikan, serta memberikan peluang pengembangan diri lebih baik. Dengan demikian, manfaatnya dapat dirasakan oleh siswa, dan masyarakat yang dilayani lembaga pendidikan ini.

#### **2. Pelatihan dan Workshop**

Dalam rangka meningkatkan mutu dan kualitas berstandar internasional, tenaga pendidik, dan kependidikan mengikuti pelatihan dan *workshop* tentang ISO 9001:2015 berlangsung selama tiga hari. ISO 9001:2015 merupakan standar internasional di bidang sistem manajemen mutu. Lembaga yang telah mendapatkan akreditasi ISO dinyatakan telah memenuhi persyaratan internasional dalam hal manajemen penjaminan mutu produk, atau jasa yang dihasilkannya.

### **B. Pembahasan**

ISO 9001:2015 merupakan standar mutu manajemen yang dikeluarkan oleh *International Organization for Standardization* (ISO). Standar ini dapat diterapkan pada perusahaan, organisasi, atau institusi pendidikan. Konsep dasar ISO 9001

dibangun atas tiga hal, yaitu (1) adanya prosedur operasional standar, dan sistem operasi yang dapat dijadikan acuan kerja. ISO 9001:2015 proses bisa langsung dalam bentuk instruksi kerja ataupun alur proses tertentu, (2) kompetensi tenaga pendidik/kependidikan sangat penting agar proses dan output dapat selaras sesuai ketentuan. (3) tersedianya sarana, parasana, dan fasilitas yang dapat digunakan. Selain 3 hal di atas, adanya komitmen dan tanggung jawab pimpinan puncak agar sistem manajemen mutu dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pedoman ISO 9001:2015 digunakan untuk melakukan evaluasi terhadap produk (barang/jasa), dan proses yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan secara konsisten. Penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dapat memastikan konsistensi mutu produk, dan jasa yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan pelanggan, serta mencegah terjadinya kegagalan mutu produk, atau jasa sepanjang proses produksi. Standar sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di Indonesia diadopsi menjadi sebuah sistem standar oleh Badan Standardisasi Nasional (BSN) menjadi SNI ISO 9001:2015. (Redi, 2021).

Manfaat utama ISO 9001:2015 adalah pemikiran berbasis risiko, pemetaan konteks organisasi, dan identifikasi pemangku kepentingan. Itulah isu-isu yang memerlukan lebih banyak perhatian, dan upaya untuk dikuasai dan diimplementasikan. Selain itu, ada bukti bahwa meningkatkan isu-isu organisasi internal dan eksternal dan menghasilkan manfaat untuk semua dimensi yang diteliti. Motivasi eksternal merupakan pendorong utama implementasi ISO 9001:2015, secara sistematis menilai lebih tinggi semua manfaat, jika dibandingkan dengan peringkat yang diberikan oleh organisasi-organisasi yang mengklaim motivasi internal. Manfaat yang dirasakan dari implementasi, dan sertifikasi ISO 9001:2015, tampaknya sangat dipengaruhi oleh dua dimensi utama, yaitu ukuran organisasi (yang lebih kecil), dan kehadiran internasional (yang lebih sedikit). (Fonseca, 2018).

Manajemen mutu berdasarkan ISO 9001:2015 mempunyai 7 prinsip utama, yaitu: *Customer Focus* (Fokus pada pelanggan), *Leadership* (Kepemimpinan), *Engagement of People* (Keterlibatan sumber daya manusia), *Process Approach* (Pendekatan proses), *Improvement* (Peningkatan secara terus menerus), *Evidence-Based Decision Making* (Pengambilan keputusan berdasarkan data dan fakta), dan *Relationship Management* (Manajemen hubungan dengan stakeholder).

Panduan ISO 9001:2015 berisi 10 klausul yang perlu dipahami, tetapi dalam penerapannya ke dalam sistem pendidikan, dapat difokus mulai dari klausul 4 sampai 10, yaitu *Leadership*, *Planning*, *Support*, *Operation*, *Performance Evaluation*/ Evaluasi Kinerja, dan *Improvement*/Peningkatan Performa.

## Kesimpulan

Evaluasi kinerja tenaga pendidik dan kependidikan merupakan salah satu klausul dalam penerapan ISO 9001:2015 pada lembaga pendidikan. Madrasah penerima sertifikat ISO 9001:2015 telah melaksanakan evaluasi terhadap kinerja

tenaga pendidik dan kependidikan melalui proses *placement test* internal dan eksternal, peningkatan kompetensi dan kinerja melalui pelatihan dan workshop manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015. Hal ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan secara konsisten.

## Daftar Pustaka

- Amaruddin, H., Faturrohman, & Wardhani, M.K. (2022). Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap Kinerja Operasional melalui Budaya Kualitas dan Perilaku Produktif Karyawan. *MASTER: Jurnal Manajemen Strategik Kewirausahaan*, 2(1), 29-38. DOI: <https://doi.org/10.37366/master.v2i1.292>
- Arbanggi, Dakir, & Umiarso. (2016). *Manajemen Mutu Pendidikan*. Jakarta: Kencana.
- Diana, N. (2022). *Manajemen Mutu Pendidikan*. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Dudung. (2015). *Sistem Manajemen Mutu Pada Perguruan Tinggi*. Majalah Bisnis dan Iptek 8.
- Effendi, A. (2017). *Manajemen Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: Media Akademi.
- Fonseca, L.M., Cardoso, M.C., & Nóvoa, M.H. (2022). Motivations for ISO 9001 quality management system implementation and certification—mapping the territory with a novel classification proposal. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 14 (1), 18-36.
- Gremyr, I., Lenning, J., Elg, M., & Martin, J. (2021). Increasing the value of quality management systems. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 13(3), 381-394. Emerald Publishing Limited 1756-669X DOI: <https://10.1108/IJQSS-10-2020-0170>.
- Nurdin, D. (2021). *Manajemen Mutu Sekolah. (Teori, Konsep, dan Implementasi)*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Piskar, F., & Dolinsek, S. (2006). Implementation of the ISO 9001: from QMS to business model. *Industrial Management & Data Systems*, 106(9), 1333-1343.
- Redi., AANP & Putra, I.N.M. (2021). ISO 900:2015: Pengantar Standar Manajemen Mutu. *Website Magister Teknik Industri Bina Nusantara*. Diakses pada 24 Juli 2024 dari <https://mie.binus.ac.id/yyyy/mm/dd/title/>
- Siswopranoto, M.F. (2022). Standar Mutu Pendidikan. *Al-Idaroh: Jurnal Studi Manajemen Pendidikan Islam*. 6(1), 17-29.
- Suyanto, & Djihad, A. (2013). *Bagaimana Menjadi Calon Guru dan Guru Profesional*. Yogyakarta: Multi Pressindo.
- Tarí, J.J., Molina, J.F., Azorín, & Heras, I. (2012). Benefits of the ISO 9001 and ISO 14001 standards: A literature review. *Journal of Industrial Engineering and Management (JIEM)*, 5(2), 297-322.