
**PENGEMBANGAN SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN BERTARAF NASIONAL DAN
INTERNASIONAL DENGAN SERTIFIKASI ISO 9001:2008**

Oleh:
C. Rudy Prihantoro
Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta

ABSTRAK

SMK merupakan salah satu lembaga pendidikan kejuruan yang bertanggungjawab untuk menciptakan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, keterampilan dan keahlian, sehingga lulusannya dapat mengembangkan kinerja apabila terjun dalam dunia kerja. Pendidikan kejuruan itu sendiri bertujuan "meningkatkan kemampuan siswa untuk dapat mengembangkan diri sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan kesenian, serta menyiapkan siswa untuk memasuki lapangan kerja dan mengembangkan sikap profesional".

Peningkatan sistem pendidikan sebagai suatu hal yang integral yang meliputi *input, proses, output* dan *outcome* secara berkesinambungan, pada titik ini adalah suatu keharusan bagi penyelenggara sekolah untuk senantiasa berupaya untuk meningkatkan kinerja dan *performance* kualitas layanan, hal ini tentu saja akan bermuara pada upaya peningkatan kualitas pendidikan itu sendiri secara keseluruhan. Karenanya berbagai inovasi yang berorientasi kepada upaya peningkatan kualitas mutu layanan, semestinya menjadi suatu hal mendesak yang perlu diperhatikan oleh segenap pihak yang berkepentingan dengan upaya-upaya peningkatan mutu pendidikan ini.

Sertifikat ISO 9001:2008 sebagai salah satu bentuk pengakuan mutu, adalah salah satu alternatif yang memberikan harapan bagi upaya penjaminan mutu proses dan produk pendidikan di SMK sehingga benar-benar dapat selaras dengan kebutuhan industri, dan diharapkan pula memberi kepuasan terhadap pelanggan keluaran SMK tersebut pada tataran nasional maupun internasional.

Kata kunci: Pengembangan Pendidikan Kejuruan, ISO 9001:2008.

A. Latar Belakang

Era globalisasi dan pasar bebas tingkat AFTA/AFLA 2003 dan APEC 2010 membawa dampak persaingan yang semakin ketat dan di sisi lain membuka peluang kerja sama. Untuk menghadapi persaingan dan memanfaatkan peluang kerja sama, diperlukan Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten untuk menanganinya.

Bangsa Indonesia yang merupakan bagian dari masyarakat dunia, tentu saja tidak bisa menghindar dari konsekuensi era tersebut. Oleh karena keunggulan kompetitif yang saat ini dimiliki, seperti buruh yang murah, ketersediaan bahan mentah, kemudahan investasi dan insentif lainnya tidak dapat diandalkan lagi. Keunggulan kompetitif, berupa tersedianya SDM yang berkualitas yang mampu bersaing baik di tingkat nasional, regional maupun internasional perlu diupayakan.

Bila dikaitkan konteks mengembangkan keunggulan kompetitif SDM Indonesia yang terkait dengan tantangan AFTA/AFLA 2003, APEC 2010 dan implementasi Undang-Undang Nomor 22/1999 dan Undang-Undang Nomor 25/1999, Indonesia harus semakin intensif mengupayakan penyiapan SDM. Untuk itu perumusan kebijakan dalam pengembangan SDM melalui jalur pendidikan harus dilakukan secara komprehensif dan mampu mengakomodasi kebutuhan yang beraneka ragam.

SMK merupakan salah satu lembaga pendidikan yang bertanggungjawab untuk menciptakan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, keterampilan dan keahlian, sehingga lulusannya dapat mengembangkan kinerja apabila terjun dalam dunia kerja. Pendidikan SMK itu sendiri bertujuan "meningkatkan kemampuan siswa untuk dapat mengembangkan diri sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan kesenian, serta menyiapkan siswa untuk memasuki lapangan kerja dan mengembangkan sikap profesional".

Ada dua kelebihan dari Pendidikan Menengah Kejuruan ini, pertama lulusan dari institusi ini dapat mengisi peluang kerja pada dunia usaha/industri, karena terkait dengan satu sertifikasi yang dimiliki oleh lulusannya melalui Uji Kemampuan Kompetensi. Dengan sertifikasi tersebut mereka mempunyai peluang untuk bekerja. Kedua, lulusan Pendidikan Menengah Kejuruan dapat untuk melanjutkan kejenjang pendidikan yang lebih tinggi, sepanjang lulusan tersebut memenuhi

persyaratan, baik nilai maupun program studi atau jurusan sesuai dengan kriteria yang dipersyaratkan. Sekolah Menengah Kejuruan ke depan akan berkembang, sejalan dengan keinginan pemerintah untuk memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mendirikan sekolah. Karena dengan pola otonomi pendidikan yang diberlakukan seperti sekarang ini, maka masyarakat juga memiliki tanggungjawab moral untuk memikirkan dan menumbuh kembangkan pendidikan. Sehingga lebih dikenal dengan Pendidikan Berbasis Masyarakat (*community based education*).

Dikmenjur sebagai sub sistem pendidikan nasional, telah, sedang dan akan mengembangkan program-program unggulan pada 805 SMK dan BLPT serta 2.543 SMK Swasta yang ada saat ini, yang diharapkan mampu menjawab tantangan tersebut. Program-program unggulan tersebut antara lain adalah Re-Engineering SMK, Pengembangan SMK sebagai Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kejuruan Terpadu (PPKT) untuk masyarakat, Internetisasi SMK, Pemberdayaan SMK Swasta serta Reposisi dan Revitalisasi SMK.

Salah satu tantangan yang dihadapi rintisan sekolah bertaraf internasional di Indonesia ialah pengajaran mata pelajaran dengan bilingual atau dalam bahasa Inggris dan bahasa Indonesia. Bilingual diterapkan sejak tahun 2006, Dari uji coba terhadap 450 sekolah, kini tersaring 112 sekolah yang kemudian ditetapkan sebagai rintisan sekolah bertaraf internasional. Leleh karena itu dibutuhkan tenaga kependidikan khususnya guru-guru produktif yang sebagian bersertifikat internasional, dan mampu berkomunikasi dalam bahasa Inggris.

Melalui pengembangan SMK berstandar Nasional dan Internasional, bagi daerah dapat menjadi program unggulan yang akan meningkatkan potensi daerah, dalam memenangkan persaingan nasional regional dan global. Sertifikat ISO sebagai salah satu bentuk pengakuan mutu, adalah salah satu alternatif yang memberikan harapan bagi upaya penjaminan mutu proses dan produk pendidikan di SMK sehingga benar-benar dapat selaras dengan kebutuhan industri,

Untuk mendapat sertifikat tersebut, sekolah harus melaksanakan proses manajemen, pembelajaran, kurikulum, hingga sumber daya manusia, seperti mutu guru yang mengacu pada standar yang telah ditentukan dan akan memiliki kepastian dan jaminan mutu sesuai dengan indikator dan target mutu yang ingin dicapai.

B. KRITERIA SMK BERSTANDAR NASIONAL DAN INTERNASIONAL

Kriteria SMK telah ditetapkan standar minimal yang harus dipenuhi untuk taraf nasional ataupun internasional.

SMK berstandar nasional diantaranya harus memenuhi kriteria sebagai berikut: (a) menggunakan program diklat standar kompetensi nasional dengan pendekatan "*Competency Based Training*"; (b) memiliki tenaga kependidikan khususnya guru-guru produktif yang memiliki kompetensi bersertifikat nasional, berpengalaman kerja di industri pada bidang yang relevan minimal 1 (satu) tahun; (c) tersedianya fasilitas pendidikan yang mendukung pencapaian kompetensi tamatan baik milik sendiri maupun melalui kerjasama dengan pihak lain (*out sourcing*); (d) menerapkan manajemen mutu secara konsisten; (e) memiliki institusi pasangan yang berstandar nasional; (f) mendapat dukungan dari pemerintah daerah untuk mendorong peningkatan kualitas; dan (g) melaksanakan pengujian dan sertifikasi dengan menggunakan perangkat dan prosedur serta mekanisme yang terstandar dan dilakukan oleh asesor yang memiliki otoritas dan diakui secara nasional (lembaga pengujian dan sertifikasi yang terakreditasi).

Beberapa kriteria yang harus dipenuhi SMK yang berstandar Internasional adalah: (a) menyelenggarakan program diklat yang mengacu pada standar kompetensi internasional, menggunakan pendekatan *Competency Based Training* dan memberikan bekal yang cukup dalam kemampuan komunikasi bahasa Inggris (TOEIC); (b) memiliki tenaga kependidikan khususnya guru-guru produktif yang sebagian bersertifikat internasional, memiliki pengalaman kerja/magang di industri berstandar internasional dan mampu berkomunikasi dalam bahasa Inggris; (c) tersedianya fasilitas yang mendukung pencapaian kompetensi tamatan standar internasional, baik milik sendiri maupun kerjasama dengan pihak lain (*out sourcing*); (d) menerapkan sistem manajemen mutu yang mengacu standar mutu internasional (ISO); (e) memiliki partner lembaga Diklat dan DU/DI berstandar internasional untuk mendorong peningkatan kualitas; dan (f) melaksanakan pengujian dan sertifikasi dengan menggunakan perangkat pengujian terstandar dan dilakukan oleh asesor bertaraf internasional (lembaga pengujian dan sertifikasi yang terakreditasi secara internasional).

C. KARAKTERISTIK DAN KOMPONEN PENDIDIKAN

Sekolah menengah kejuruan yang mengembangkan dirinya mengarah kepada standar nasional dan/atau internasional, diharapkan mampu mengkondisikan seluruh komponen pendidikan sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Karakteristik dan komponen pendidikan tersebut meliputi:

1. Rencana Induk Pengembangan Sekolah (RIPS)

Pada dasarnya pengembangan institusi pendidikan berstandar nasional dan/atau internasional merupakan implementasi pola manajemen mutu berbasis sekolah dengan tingkat keberhasilan lebih banyak ditentukan oleh upaya sekolah beserta “*stakeholders*” mempertahankan komitmen. Implikasi dari komitmen dengan mewujudkan Rencana Induk Pengembangan Sekolah (RIPS) yang disusun dengan melibatkan seluruh warga sekolah dan “*stakeholders*”. RIPS harus mengandung *visi*, *misi* dan sasaran jangka panjang dan pendek serta program kerja yang mengarah pada sasaran berstandar nasional dan internasional.

2. Kurikulum

Kurikulum dikembangkan mengacu kepada **standar kompetensi bidang keahlian** atau **standar jabatan keahlian** yang telah diakui secara nasional maupun internasional. Pola dan model pengembangan kurikulum menggunakan pendekatan Kurikulum berbasis Kompetensi (*Competency Based Curriculum*), dengan tetap mempertimbangkan kaidah-kaidah dasar pengembangan kurikulum yang selama ini dipakai dalam pendidikan menengah kejuruan. Kaidah-kaidah dasar tersebut antara lain adalah memenuhi: (a) kebutuhan industri dan pasar harus diidentifikasi menjadi standar kompetensi; (b) standar mata diklat yang dikembangkan harus sesuai dengan kebutuhan pasar kerja dan industry; (c) program harus menggunakan pendekatan kompetensi atau CBT dalam proses pelatihan dan sesuai dengan standar kompetensi yang telah diidentifikasi menjadi kurikulum; (d) program harus mengakui kemampuan yang dimiliki peserta diklat sebelumnya dan menerapkan sedapat mungkin *multientry/exit*; (e) program pelatihan harus menggunakan pendekatan penyampaian yang fleksibel dan menggunakan berbagai strategi untuk menjamin bahwa pembelajaran difokuskan pada kebutuhan peserta diklat dan bukan instruktur/guru; (f) program pelatihan harus berusaha mengartikulasi susunan mata diklat sehingga peserta diklat dapat memanfaatkan untuk menempuh program atau mata diklat yang sesuai yang dibutuhkan; (g) program pelatihan harus dirancang untuk mengembangkan partisipasi dan potensi peserta diklat; (h) mata diklat harus mengandung pola pendekatan penilaian dan menjamin penentuan kriteria yang tepat dalam mencapai suatu standar; (i) kurikulum juga harus dilengkapi dengan dengan garis besar mekanisme untuk memantau keberhasilan, kelayakan dan perubahan-perubahan yang diperlukan.

Disamping program kurikulum dengan karakteristik tersebut di atas, dapat pula menggunakan program yang telah dilaksanakan oleh SMK yang memiliki reputasi dan pengakuan nasional dan internasional (*benchmarking*).

3. Pengembangan Staf

Pengembangan staf secara komprehensif, sebaiknya telah tertuang dalam RIPS. Pengembangan staf dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan staf guru dan non guru yang kompeten, dalam rangka mengimplementasikan program kurikulum dan sekolah. Pemenuhan kebutuhan staf tersebut dapat diperoleh dengan mengoptimalkan dan mengembangkan staf yang ada ataupun menggunakan sumber lain (*outsourcing*). Pengembangan dengan memanfaatkan staf yang tersedia didasarkan atas hasil analisis kebutuhan pengembangan staf, yang diperoleh dengan “*gap competency audited*” antara kebutuhan dan kondisi yang ada. Dilanjutkan dengan pelatihan dan “*upgrading*” sedangkan pemenuhan kebutuhan dengan menggunakan sumber dari luar (*outsourcing*), dapat dilakukan dengan mengundang guru tamu dari industri, asosiasi profesi atau institusi pendidikan lain yang kompeten. Pola “*outsourcing*” dapat dilakukan dengan tukar menukar staf, berdasar kontrak kerja, *voluntary* ataupun bentuk lain yang disepakati bersama.

4. Fasilitas

Mengingat keluaran dari SMK ini harus kompeten sesuai dengan standar yang ditetapkan, maka ketersediaan fasilitas sesuai kebutuhan baik jenis, jumlah maupun spesifikasinya menjadi faktor kunci dalam implementasi program ini. Kebutuhan fasilitas dapat diperoleh dengan melakukan analisis sesuai dengan bidang/program keahlian, atau dengan melakukan “*benchmarking*” kepada SMK yang akan menjadi partner ataupun “*sister school*” sekolah tersebut. Pemenuhan kebutuhan fasilitas berdasar hasil analisis kebutuhan setiap bidang/program keahlian ataupun hasil “*benchmarking*”,

dapat dilakukan optimalisasi fasilitas yang ada, pengadaan fasilitas baru ataupun menggunakan pola “outsourcing” dengan industri atau pihak lain.

5. Kegiatan Belajar mengajar

Kegiatan belajar mengajar (KBM) berorientasi pada 4 prinsip pembelajaran yaitu : “*learning to know, learning to do, learning to be, learning to live together*” dan di dalam implementasinya memperhatikan: (a) **Aspek-aspek belajar**, meliputi sistem belajar dan peran guru. Sistem belajar yang meliputi perencanaan, penyampaian dan manajemen belajar, penggunaan teknologi yang sesuai dan pengembangan sumber belajar yang fleksibel. Peran guru dalam proses belajar mengajar bukan saja hanya sebagai pengajar tetapi juga sebagai fasilitator dan mentor. (b) **Pendekatan yang fleksibel** yaitu menggunakan berbagai strategi belajar dalam berbagai lingkungan belajar yang memenuhi kebutuhan belajar dari peserta diklat. Strategi tersebut dimaksudkan untuk menjadikan peserta diklat, menjadi titik sentral dari proses tersebut. Pemilihan strategi juga mempertimbangkan bermacam gaya belajar, minat, motivasi, kebutuhan dan kesempatan. (c) **Kriteria PAKEM**, merupakan akronim dari pendekatan “pembelajaran aktif kreatif dan efektif serta menyenangkan”. Dengan pendekatan tersebut pola KBM harus dirancang secara kontekstual dan harus mampu memberikan suasana yang menyenangkan bagi peserta didik serta mendorong munculnya kreatifitas dari peserta didik.

6. Kesiswaan

Dengan mempertimbangkan keluaran yang diharapkan dari program ini adalah tamatan yang memiliki kompetensi sesuai dengan standar nasional dan internasional, maka faktor peserta diklat menjadi faktor penentu untuk keberhasilan program. Pengelolaan kesiswaan sejak dari penerimaan siswa baru, pembinaan dalam kegiatan KBM, kegiatan ekstra kurikuler ataupun kegiatan kesiswaan lainnya harus dilakukan berdasar standar pelayanan minimal kesiswaan yang diberlakukan pada institusi diklat berstandar internasional. Implementasi pola pelayanan kesiswaan merupakan bagian dari program kesiswaan yang telah terangkum dalam RIPS maupun program tahunan, mencakup: (a) pola penerimaan siswa baru yang mempertimbangkan potensi akademis, bakat minat dan sesuai dengan persyaratan khusus; (b) program layanan akademis yang mencakup bantuan bimbingan belajar, BP dan bimbingan kejuruan; (c) program ekstrakurikuler yang mencakup klub bakat minat, bahasa Inggris, olah raga dan sebagainya; (d) program praktek kerja ke luar negeri; (e) program pengujian kompetensi yang diselenggarakan oleh institusi penguji independen dan terakreditasi; (f) program pemasaran dan penelusuran tamatan.

7. Institusi Pasangan

Konteks institusi pasangan dalam kerangka konsep SMK berstandar nasional dan internasional, terbagi atas dua bagian yaitu: (a) Institusi Pasangan dengan dunia usaha/industry, kerjasama antara sekolah dengan dunia usaha/industry yang selama ini telah berjalan, harus tetap dipelihara kelangsungannya serta ditingkatkan intensitasnya. Kegiatan-kegiatan yang mencakup pengembangan dan kesesuaian komponen pendidikan, terutama terkait dengan kurikulum dan program diklat dan pengembangan kompetensi guru serta penempatan siswa pada lini produksi harus ditingkatkan. (b) Institusi pasangan kelembagaan (*sister school*). Pengembangan SMK berstandar internasional adalah sesuatu yang baru, oleh karena itu akan lebih efektif jika upaya yang ditempuh dan didukung dua kondisi yang saling melengkapi, yaitu: tersedia program pengembangan yang sistemik, sistematis, dan dilaksanakan secara taat asas; serta tersedianya referensi yang dapat dijadikan acuan (*benchmark*) atau model.

8. Pengujian (Assessment)

Pengujian /assesment dilaksanakan berdasar pada sistem dan pola pengujian berbasis kompetensi. Prinsip-prinsip yang harus dipenuhi pada pola pengujian tersebut antara lain: (a) mengacu pada acuan pengujian yang memiliki legalitas dan disepakati untuk digunakan; (b) menggunakan standar kompetensi/standar kualifikasi diberlakukan secara nasional dan internasional; (c) mengukur/mengases aspek kompetensi yang meliputi kemampuan melaksanakan tugas/pekerjaan, mengorganisasikan pekerjaan, melakukan tindakan bila terjadi penyimpangan, dan menggunakan kemampuan untuk memecahkan masalah, dilakukan secara terintegrasi dan memenuhi prinsip **dipercaya, fleksibel, adil dan valid**, hasil pengujian dikategorikan **kompeten** atau **belum kompeten**, dilakukan oleh penguji/asesor yang kompeten di bidangnya dan memiliki legalitas dari institusi yang berwenang.

Pelaksanaan pengujian terbagi atas dua bagian, yaitu (a) Pengujian sebagai bagian KBM, dilakukan sebagai bagian dari KBM dan dilaksanakan oleh guru/instruktur sekolah. Pengujian dapat

dilakukan atas satu satuan kompetensi atau sejumlah kompetensi sesuai dengan cakupan kurikulum. Sedangkan tahap pelaksanaan pengujian dapat berupa pengujian formatif, sumatif dan pengujian akhir. Sertifikat diberikan kepada peserta yang berhasil, berupa sertifikat kompetensi *singular*, atau sertifikat *kualifikasi*. (b) Pengujian dilaksanakan oleh lembaga pengujian dan sertifikasi profesi yang terakreditasi, dimaksudkan untuk memperoleh memberikan pegakuan atas kompetensi yang dimiliki oleh peserta didik. Peserta didik yang dinyatakan berhasil dalam proses pengujian akan memperoleh sertifikat kompetensi/kualifikasi sesuai dengan bidang keahlian yang diujikan.

9. Manajemen

Manajemen pengelolaan sekolah mengadopsi prinsip-prinsip manajemen mutu ISO 9001:2008, yang secara umum dideskripsikan sebagai suatu proses peningkatan unjuk kerja secara gradual dan berkesinambungan berdasar pada prinsip-prinsip manajemen secara komprehensif mengarah pada pemenuhan kebutuhan "pelanggan" dan pihak lain yang terkait. Deskripsi tersebut membentuk karakteristik, sebagai berikut: (a) organisasi difokuskan kepada pemenuhan kebutuhan (kepuasan) pelanggan; (b) kepemimpinan menjadi faktor penentu dalam mengelola organisasi dalam upaya mencapai tujuan; (c) keterlibatan seluruh warga sekolah dalam menentukan visi dan misi serta program kerja institusi, menjadi faktor pendorong untuk memperoleh dukungan dalam melaksanakan program; (d) pendekatan proses yang dideskripsikan sejumlah aktifitas yang menggunakan sumber daya untuk mentransformasi masukan-masukan dan menghasilkan keluaran, harus dilakukan secara berkesinambungan dan konsisten; dan (e) Pendekatan sistem manajemen harus mengarah pada pencapaian peningkatan mutu secara gradual dengan siklus *plan, do, check, action dan continual improvement*

Penjabaran prinsip dasar manajemen mutu ISO 9001:2008, kedalam pengelolaan administrasi sekolah, yaitu: (a) mengimplementasikan prinsip "*kerjakan apa yang tertulis, catat apa yang dikerjakan serta tingkatkan berdasar apa yang telah ditulis dan dikerjakan*"; (b) setiap pekerjaan dan tugas yang tercakup dalam organisasi dan mendukung operasional sekolah harus dituangkan kedalam *Standard Operating Procedure (SOP)*; (c) keseluruhan komponen yang meliputi kelompok *input*, proses dan *output* serta *outcome*, terdokumentasi dalam sistem kearsipan yang memiliki karakteristik mampu telusur (*traceable*) baik secara manual maupun elektronik; (d) didukung dengan sistem informasi yang mampu diakses melalui internet/website.

D. IMPLEMENTASI SMM ISO 9001:2000 DI SMK

SMM ISO 9001:2008 merupakan Sistem Manajemen Mutu yang bersifat universal, sehingga dapat diadopsi untuk perusahaan dengan jenis usaha apa saja, baik usaha manufaktur dan usaha-usaha penyedia jasa termasuk pula pada kontraktor dan konsultan, atau bahkan sekolah. Delapan prinsip dasar SMM ISO 9001:2008 yang lebih berorientasi kepada lembaga maupun industri yang menghasilkan produk barang dan jasa, adalah sebagai berikut: (1). Setiap orang memiliki pelanggan; (2). Setiap orang bekerja dalam sebuah sistem; (3). Semua sistem menunjukkan variasi; (4). Mutu bukan pengeluaran biaya tetapi investasi; (5). Peningkatan mutu harus sesuai dengan perencanaan; (6). Peningkatan mutu harus menjadi pandangan hidup; (7). manajemen berdasarkan fakta dan data; (8). Fokus pengendalian (*control*) pada proses, bukan hanya pada hasil (*output*). Sementara peningkatan kualitas layanan pendidikan diukur berdasarkan ukuran ukuran baku sebagaimana diatur pada pasal pasal ISO 9001:2008 yang lebih mengacu kepada hasil evaluasi atas kesesuaian antara harapan (*input*) yang diinginkan pelanggan (siswa dan orangtua siswa) dengan kinerja aktual pegawai/guru/pengelola sekolah lainnya (*proses*) yang dirasakan setelah penggunaan jasa tersebut (*output*). Ketiga hal tersebut akan nampak pada masukan yang diberikan (*outcome*) oleh segenap *stakeholder* (guru, siswa, orang tua, industri, masyarakat, pemerintah) dalam bentuk identifikasi harapan pelanggan dalam suatu proses yang bersifat peningkatan dan perbaikan terus menerus (*continuous process improvement*).

1. Identifikasi Pelanggan

Delapan prinsip dasar ISO 9001:2008 secara jelas memberikan gambaran bahwa orientasi lembaga yang mengadopsi SMM ISO 9001:2008 tersebut adalah kepuasan pelanggan. Dengan demikian maka sebelum bentuk desain sistem manajemen mutu sesuai SMM ISO 9001:2008 dibuat, ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh SMK yang ingin mengadopsi sistem manajemen ini, yaitu: (a) identifikasi kebutuhan dan harapan pelanggan; dan (b) identifikasi kesesuaian umum antara

pelaksanaan kegiatan pendidikan dan pelatihan di SMK dengan pasal pasal SMM ISO 9001:2008 yang disesuaikan dengan harapan pelanggan.

SMK sebagai suatu bentuk lembaga pendidikan yang menyiapkan tenaga kerja tingkat menengah mempunyai beberapa pelanggan. Edward Sallis (1993:31) membagi pelanggan lembaga pendidikan yakni SMK dalam dua kelompok yaitu pertama, pelanggan berdasarkan lokasi dan posisi terhadap SMK yakni pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Kedua pelanggan berdasarkan langsung tidaknya pengaruh yaitu pelanggan primer, pelanggan sekunder, dan pelanggan tersier.

Pelanggan internal adalah pelanggan yang berada dalam organisasi dan berperan sebagai pengelola SMK. Pihak pihak yang menjadi pelanggan internal antara lain guru, karyawan, dan unsur staf. Pelanggan eksternal adalah pelanggan yang berada di luar organisasi SMK yang secara langsung atau tidak terkena pengaruh akan mutu layanan sekolah. Pelanggan eksternal dikelompokan menjadi pelanggan primer, sekunder, dan tersier. Pelanggan primer adalah pelanggan yang secara langsung menerima layanan pendidikan dari SMK yaitu siswa. Pelanggan sekunder adalah pelanggan yang secara tidak langsung menerima layanan pendidikan dan terlibat dalam memberikan dukungan dengan menyediakan SDM dan sumber dana yaitu orangtua siswa, pemerintah, dan organisasi sponsor. Pelanggan tersier adalah pelanggan yang secara tidak langsung menerima jasa lembaga pendidikan SMK melalui pemakaian siswa yang sudah selesai menerima layanan pendidikan yaitu: pemerintah, dunia kerja, masyarakat, lembaga pendidikan yang lebih tinggi. SMK perlu memberikan pelayanan yang bermutu terhadap pelanggan. Sehingga sekolah harus berusaha memahami kebutuhan dan harapan pelanggan. Langkah yang perlu dilakukan adalah mengumpulkan data tentang siapa pelanggannya dan apa kebutuhannya kemudian dipenuhi kebutuhannya.

Tabel 1: Identifikasi kebutuhan dan harapan pelanggan

PELANGGAN	Hubungan	KEBUTUHAN PELANGGAN	PRODUK SMK	HARAPAN PELANGGAN
Siswa	Primer	Mendapatkan Kompetensi yang dibutuhkan	Tamatan yang memiliki kompetensi	Memiliki keterampilan sikap dan kompetensi
Masyarakat	Sekunder	Siswa yang Kompeten dan Mandiri	Tamatan	a. Dapat menciptakan lapangan kerja b. Dapat bekerja/ mandiri
Pemerintah	Sekunder	Masyarakat yang memiliki kompetensi	Tenaga yang berkompentensi	a. Terciptanya lapangan kerja b. Masyarakat yang produktif, kompeten dan mandiri.
Dunia Usaha dan Industri	Tersier	Tenaga Kerja yang Kompeten	Tamatan	Dapat melaksanakan tugas sesuai kompetensi
Lembaga Pendidikan Yang Lebih Tinggi	Tersier	Calon Peserta didik	Tamatan	Mampu menempati Konsentrasi yang ditawarkan

Siswa sebagai pelanggan primer layak mendapat perhatian khusus dari sekolah yang menerapkan SMM ISO 9001:2008. Konsep SMM ISO dalam pendidikan mempunyai pandangan bahwa peserta didik bukan objek belajar yang bersifat pasif dan hanya menerima, namun mempunyai peran sebagai subjek belajar yang ikut menentukan keberhasilan PBM . Pandangan demikian berdasarkan asumsi, bahwa setiap siswa pada dasarnya mempunyai bakat dan potensi tertentu dan dapat dikembangkan lebih lanjut melalui pengelolaan PBM yang efektif efisien.

Kondisi dan Potensi yang dimiliki siswa menuntut guru harus mampu mengorganisasikan setiap kegiatan belajar mengajar, dan menghargai anak didiknya sebagai subjek yang memiliki bakat dan keterampilan. Pemahaman kondisi tersebut menjadi begitu penting agar guru tidak bertindak layaknya “Raja Kecil” dalam kelas atau semaunya dalam dalam pengajarannya, namun lebih pada

usaha guru pada pemberdayaan siswa. Interaksi antara guru dan siswa hendaknya hendaknya diusahakan berbentuk pemberian motivasi dari guru kepada siswa, agar siswa merasa bergairah, memiliki semangat, potensi dan kemampuan meningkatkan harga dirinya. Pemberian motivasi diharapkan mendorong siswa lebih aktif dalam PBM baik didalam kelas ataupun diluar kelas.

Siswa sebagai subjek belajar mempunyai karakteristik yang unik, karakteristik siswa diartikan sebagai keseluruhan pola kelakuan dan kemampuan yang ada pada siswa sebagai hasil dari pembinaan dan lingkungan sosialnya. Sehingga menentukan pola aktivitas dalam meraih cita – citanya. Pengetahuan guru terhadap karakteristik siswa sangat berguna untuk menentukan pola – pola pengajaran yang lebih efektif dan efisien, karakteristik siswa yang perlu diketahui untuk mendukung PBM yaitu: (a) gaya belajar, (b) usia kronologi, (c) tingkat kematangan, (d) spektrum dan ruang lingkup minat, (e) lingkungan sosial dan ekonomi, (f) hambatan–hambatan lingkungan dan kebudayaan, (g) intelegensia, (h) keselarasan dan sikap, (i) prestasi belajar, (j) motivasi.

2. Analisis Terhadap Persyaratan Implementasi SMM ISO 9001:2008 untuk SMK

Kekuatan dari Sistem Manajemen Mutu SMM ISO 9001:2008 adalah pengendalian terhadap prosedur dokumentasi yang ketat, sehingga dapat dimaklumi jika langkah analisis terhadap persyaratan implementasi lebih bertujuan kepada langkah prosedur dokumentasi SMM yang harus disiapkan SMK yang akan mengadopsi sistem ini.

Secara garis besar persyaratan SMM ISO 9001:2008 sebagaimana yang tercantum dalam pasal-pasalnya (pasal 1-8) dipilah menjadi dua, yaitu: (a) Pasal-pasal yang terkait dengan kebijakan institusi/ lembaga, termasuk didalam klausul ini adalah: pasal (4) Sistem Manajemen Mutu; Pasal (5) Tanggung Jawab Manajemen; Pasal (6) Pengelolaan Sumber Daya; Pasal (7). Realisasi Produk serta Pasal (8) Pengukuran, Analisa dan Perbaikan; dan (b) Pasal-pasal yang terkait dengan unit kerja yang ada di dalam sekolah, yang terkait dengan klausul ini adalah: Pasal (4) Sistem Manajemen Mutu; Pasal (5) Tanggung Jawab Manajemen; Pasal (6) Pengelolaan Sumber Daya; Pasal (8) Pengukuran, Analisa dan Perbaikan serta Pasal (7) Realisasi Produk (khusus untuk pasal pasal diatas pada dasarnya terkait dengan semua unit kerja, sedangkan pasal (7) tergantung dan disesuaikan dengan tugas pokok dan fungsi masing masing unit kerja.

Pemilahan di atas dimaksudkan untuk: (a). memudahkan identifikasi dan menetapkan tentang pasal-pasal yang mempersyaratkan dokumentasi Sistem Manajemen Mutu; (b). menjelaskan pasal-pasal yang harus dibuat prosedur terdokumentasi serta (c). menjelaskan pasal-pasal yang mewajibkan secara spesifik rekaman yang harus dikendalikan.

Tabel 2: Matrik Kesesuaian antara Pelaksanaan Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan di SMK Dengan Pasal-Pasal SMM ISO 9001:2008

Proses Diklat di SMK	Pasal-Pasal ISO	Rincian Proses
PSB	7.2.2.	Tujuan persyaratan berkaitan dengan kompetensi
Promosi Sekolah	5.6.3, 7.2.3	Komunikasi dengan pelanggan; Masukan/input tinjauan; Output Tinjauan
Pengembangan kurikulum & penerapannya	7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.3.5, 7.3.6	Perancangan dan pengembangan kurikulum sekolah
PBM di Sekolah	7.5.1, 7.6.3	Pengendalian proses PBM
Pembelajaran di industri / DU	7.2, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.3	Pengembangan kompetensi siswa; Proses berkaitan dengan pelanggan; Penentuan persyaratan produk; Peninjauan persyaratan terkait produk; Komunikasi dengan pelanggan
Ulangan Sumatif, Ujian	8.2,	Pemantauan dan pengukuran hasil PBM Sekolah;

Akhir Sekolah, Uji Kompetensi, Ujian Akhir Nasional	8.2.3, 8.2.4	Mengukur kompetensi siswa; Pemantauan dan pengukuran adaptif, normatif Pemantauan dan pengukuran proses; Pemantauan dan pengukuran produksi
Pengelolaan Fasilitas	6.3, 7.4.1, 7.4.2, 7.4.3	Pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana
Bursa Kerja Khusus (BKK)	7.2.3	Pemasaran tamatan
Penelusuran Tamatan	7.2.3, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.4	Komunikasi sekolah dengan DU/DI; Pengendalian produksi & penyediaan jasa; Identifikasi dan mampu telusur Kepemilikan pelanggan
Pelatihan SDM	6.1, 6.2.2, 6.3, 6.4	Penyediaan sumber daya Kompetensi, Kesadaran dan pelatihan; Prasarana/ Infrastruktur; Lingkungan Kerja
Pengelolaan Unit Produksi	7.3	Pengembangan produk dan jasa

Berdasarkan pemilahan pasal-pasal tersebut di atas maka dapat diidentifikasi dan dianalisis persyaratan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 yang harus dipersiapkan oleh SMK dalam kerangka persiapan implementasi SMM ISO 9001:2008 tersebut. Beberapa pasal yang dapat dikecualikan adalah pasal pasal 7.6 pembenaran proses untuk produksi dan penyediaan jasa; dan klausul 7.5.2 yang berkaitan dengan pengendalian sarana pengukuran dan pemantauan. Pengecualian pada pasal 7 tersebut tergantung pada kebutuhan SMK yang bersangkutan, hal ini dimungkinkan berdasarkan kesepakatan antar warga sekolah.

Tabel 3: Identifikasi Dan Analisis Syarat SMM ISO 9001:2008 Untuk SMK

DOKUMEN SMM	IDENTIFIKASI SYARAT SMM UNTUK LEMBAGA PENDIDIKAN		
	KLAUSUL PROSEDUR TERDOKUMENTASI	REKAMAN YANG HARUS TERKENDALI	PASAL PENGECEUALIAN
<i>Pasal 4 sampai 8</i>	4.2.3. Pengendalian Dokumen	7.4.1. Proses Pembelian	7.6. Pengendalian Sarana Pemantauan dan Pengukuran
Pedoman Mutu	4.2.4. Pengendalian Dokumen	7.5.2. Pembenaran Proses Untuk Produksi dan Penyediaan Jasa	7.5.2. Pembenaran untuk Proses Produksi dan Jasa
Prosedur Mutu	8.2.2. Audit Internal	7.5.3. Identifikasi dan Mampu Telusur	
Instruksi Kerja	8.3. Pengendalian Produk Tidak Sesuai	7.5.4. Kepemilikan Pelanggan	
Pendukung Rekaman	8.5.2. Tindakan Koreksi	8.2.2. Audit Internal	
	8.5.3. Tindakan Pencegahan	8.2.4. Pemantauan dan Pengukuran Produk	
	5.6. Tinjauan Manajemen	8.3. Pengendalian Produk Tidak Sesuai	
		8.5.2. Tindakan Koreksi	
		8.5.3. Tindakan Pencegahan	

3. Desain Integrasi Sistem Manajemen Mutu SMM ISO 9001:2008 di SMK

Sebagaimana dipaparkan diatas pada dasarnya bagaimanapun bentuk desain SMM ISO 9001:2008 yang akan diimplementasikan pada suatu lembaga, desain tersebut tidak akan merubah atau bahkan mengganti sistem manajemen yang telah ada di lembaga tersebut, peran dan fungsi SMM ISO 9001:2008 justru akan memperkuat sistem tersebut secara kelembagaan.

Demikian pula dengan dunia pendidikan, jika secara internal dunia pendidikan telah memiliki suatu sistem internal yang mengatur *input*, *proses* dan *output* dalam suatu bentuk pendekatan sistem yang umum disebut sistem internal pendidikan, maka desain SMM ISO 9001:2008 akan terintegrasi kedalam sistem tersebut. Bentuk desain integrasi SMM ISO 9001:2008 kedalam Sistem Internal Pendidikan tersebut; sebagai suatu bentuk alternatif desain untuk implementasi SMM ISO 9001:2008 di SMK, seharusnya dilengkapi dengan penjelasan alur diagram *input* proses dan *output* serta *outcome*.

E. PENUTUP

Haruslah dipahami bahwa berbicara mengenai peningkatan kualitas pendidikan sudah barang tentu akan dihadapkan kepada peningkatan sistem pendidikan itu sendiri sebagai suatu hal yang integral yang meliputi *input*, *proses*, *output* dan *outcome* secara berkesinambungan, pada titik ini adalah suatu keharusan bagi penyelenggara sekolah untuk senantiasa berupaya untuk meningkatkan kinerja dan *performance* kualitas layanan, hal ini tentu saja akan bermuara pada upaya peningkatan kualitas pendidikan itu sendiri secara keseluruhan. Karenanya berbagai inovasi yang berorientasi kepada upaya peningkatan kualitas mutu layanan, semestinya menjadi suatu hal mendesak yang perlu diperhatikan oleh segenap pihak yang berkepentingan dengan upaya-upaya peningkatan mutu pendidikan ini.

Sekolah sebagai lini terdepan dalam penyelenggaraan kegiatan layanan pendidikan, pengembangannya harus dapat: (1) memosisikan diri sebagai lembaga jasa yang harus dapat menghasilkan kualitas produk jasa yang sesuai dengan harapan pelanggan; (2) berorientasi pada kepuasan pelanggan, yang merupakan hasil evaluasi atas kesesuaian antara harapan (*input*) yang diinginkan pelanggan (siswa dan orangtua siswa) dengan kinerja aktual pegawai/guru/pengelola sekolah lainnya (*proses*) yang dirasakan setelah penggunaan jasa tersebut (*output*); (3) sistem layanan pendidikan adalah suatu sistem yang bersifat senantiasa melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas secara terus menerus (*continuous process improvement*) hal ini dapat dilakukan dengan mengedepankan proses layanan yang bersifat terbuka dan mengedepankan partisipasi segenap *stakeholder* (masyarakat, siswa, guru, pemerintah dll); (4) hal yang harus diperhatikan dalam pembelajaran dengan menggunakan bilingual ialah keseimbangan antara penguasaan pedagogik dan materi pelajaran serta keterampilan berkomunikasi dalam bahasa Inggris.

DAFTAR PUSTAKA

- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas untuk Industri Jasa*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Harrington, J. H. and James S. Harrington. 1993. *Total Improvement Management*. McGraw-Hill, Inc., New York.
- Kemenade, E. V. and Paul Garre. 2000. *Teach What You Preach—Higher Education and Business: Partners and Route to Quality*. Quality Progress Vol. 39, No. 9, September 2000, pp. 33-39.
- Spanbauer, S. J. 1992. *A Quality System for Education*. ASQC Quality Press, Milwaukee, Wisconsin.
- Hartoyo, Puji. Standar Internasional Sistem Manajemen Mutu, Persyaratan ISO 9001:2008. Edisi keempat. 2008.

