

# **SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 SEBAGAI STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PENDIDIKAN DI ERA 4.0**

Zainul Abidin  
Mohammad Syahidul Haq  
Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Surabaya  
[zainul.17010714043@mhs.unesa.ac.id](mailto:zainul.17010714043@mhs.unesa.ac.id)

## **Abstrak**

Penulisan artikel ini bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan mengenai Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yang diterapkan sebagai strategi dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Penulisan artikel ini menggunakan metode studi literatur yang di dalamnya mencakup beberapa hal diantaranya yaitu identifikasi topik masalah, mencari kajian yang relevan, dan menganalisis berkaitan dengan topik permasalahan. Hasil dari artikel ini menyatakan bahwa penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dapat dipilih sebagai strategi penjaminan mutu eksternal di era 4.0. Dengan adanya sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 sekolah dapat mengetahui kebutuhan dari pelanggan dan berusaha untuk memenuhi kepuasan dari pelanggan. Hal tersebut akan berdampak pada peningkatan kualitas pendidikan. Pemilihan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 sebagai peningkatan kualitas pendidikan dikarenakan prinsip-prinsipnya yang selalu berusaha untuk melakukan perbaikan pada pemenuhan kualitas serta berfokus pada kebutuhan pelanggan.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pendidikan, Sistem Manajemen Mutu, ISO 9001:2015.*

## **Abstract**

Writing this article aims to analyze and explain the ISO 9001: 2015 Quality Management System which is implemented as a strategy in improving the quality of education. The writing of this article uses the literature study method which includes several things including identifying problem topics, looking for relevant studies, and analyzing related issues. The results of this article state that the application of the ISO 9001: 2015 quality management system can be chosen as an external quality assurance strategy in the 4.0 era. With the ISO 9001: 2015 quality management system, schools can find out the needs of customers and strive to meet customer satisfaction. This will have an impact on improving the quality of education. The selection of the ISO 9001: 2015 quality management system as an improvement in the quality of education is due to the principles that always try to make improvements to quality fulfillment and focus on customer needs.

**Keywords:** *Education Quality, Quality Management System, ISO 9001: 2015*

## **PENDAHULUAN**

Pendidikan memiliki peranan yang penting dalam meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) karena pada dasarnya pendidikan merupakan kebutuhan manusia. Dengan pendidikan manusia mampu mengembangkan kualitas, potensi, serta bakat dirinya. Oleh karena itu pendidikan yang

dirancang untuk anak bangsa saat ini harus pendidikan yang bermutu. Anak bangsa bukan sekedar berhak memperoleh pendidikan, lebih dari itu anak bangsa berhak memperoleh pendidikan yang berkualitas. Karena dengan bertambah baiknya pengetahuan dan sumber daya manusia yang berkualitas dalam suatu bangsa dapat memberikan dampak yang positif bagi perkembangan pembangunan.

Pembangunan dalam bidang pendidikan merupakan salah satu upaya yang bertujuan guna mewujudkan cita-cita nasional yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa. Pencerdasan bangsa dilakukan melalui berbagai cara baik melalui pendidikan di sekolah maupun lingkungan. Dengan demikian, kesempatan memperoleh pendidikan untuk semua (*education for all*) dapat dirasakan masyarakat, karena pendidikan telah dijadikan sebagai kebutuhan pokok (*basic need*) dalam kehidupan masyarakat. Seseorang harus mempersiapkan dirinya dengan bermacam-macam pengetahuan serta keterampilan untuk masa depannya agar dapat bersaing di era revolusi industri seperti sekarang ini.

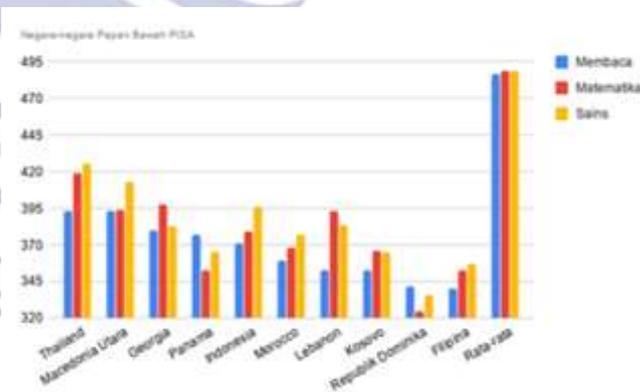
Berbicara mengenai revolusi industri 4.0 tentunya tidak asing untuk saat ini karena kita berada di era revolusi industri 4.0 di mulai. Revolusi industri merupakan sebuah revolusi yang terjadi di seluruh dunia dan adanya revolusi industri memberikan dampak yang besar bagi tatanan kehidupan dan ekosistem dunia. Revolusi industri 4.0 memberikan tantangan baru bagi setiap negara untuk dapat bertahan dalam persaingan global sekaligus memberikan peluang.

Kebutuhan era ini cenderung meningkat dengan hasil pendidikan yang dapat bersaing dalam dunia kerja secara global. Adanya kebutuhan tersebut maka dibutuhkan seorang pemimpin yang mengerti dan mengikuti perkembangan teknologi saat ini. Sehingga dalam menjalankan kepemimpinan nantinya tujuan yang diharapkan oleh organisasi dapat tercapai terutama dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Perumusan strategi kebijakan perlu dibuat dari berbagai aspek misalnya pada kelembangaan, kurikulum yang diterapkan, bidang studi, sumber daya serta pengembangan perangkat software pusat teknologi, risbang dan juga inovasi.

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2010 tentang Rencana Strategis Pembangunan Pendidikan Nasional menyatakan bahwa visi kementerian pendidikan dan kebudayaan tahun 2005 – 2025 adalah Menghasilkan Insan Indonesia Cerdas dan Kompetitif. Makna dari insan Indonesia cerdas adalah cerdas secara komprehensif, yaitu cerdas emosional, sosial, spiritual, intelektual, dan kinestetik. Agar dapat mencapai visi yang disebutkan, kemendikbud merumuskan 5 misi, yakni pertama berusaha

untuk mewujudkan pelaku pendidikan dan kebudayaan yang kuat, kedua mewujudkan akses yang luas, merata, dan berkeadilan, ketiga mewujudkan kegiatan belajar mengajar yang bermutu, keempat mewujudkan kelestarian kebudayaan dan pengembangan bahasa, dan kelima melakukan penguatan tata kelola serta peningkatan efektivitas birokrasi dan melibatkan publik. Untuk mencapai misi tersebut maka dibutuhkan sebuah rencana strategis yang tepat dan sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin canggih.

Faktanya yang terjadi saat ini pendidikan di Indonesia masih memiliki kualitas yang rendah. Berdasarkan data yang diperoleh dari Kemendikbud.go.id mengenai hasil survei *Programme for International Students Assessment (PISA)* yang dirilis oleh OECD (*Organisation for Economic Co-operation and Development*) untuk Indonesia 2018 menunjukkan kemampuan matematika, membaca, dan kinerja sains siswa usia 15 tahun Indonesia mengalami penurunan. Dari hasil survei, Indonesia berada dengan peringkat terendah yakni 10 terbawah dari 79 negara. Kemampuan membaca siswa Indonesia memperoleh skor rata-rata 371, dari rata-rata skor OECD 487. Hasil skor matematika berada di rata-rata 379 dengan rata-rata skor OECD 487. Dilanjutkan dengan sains, skor siswa



Indonesia mencapai rata-rata 389 dengan rata-rata skor OECD sebesar 489.

Gambar 1.1 Hasil Survei PISA 2018

Hasil survei diatas menunjukkan bahwa di Indonesia kualitas pendidikan perlu mendapat perhatian khusus oleh pemerintah. Pemerintah harus melakukan perbaikan dan melakukan berbagai cara untuk meningkatkan kualitas

pendidikan sebagai investasi di masa mendatang. Pendidikan dikatakan berkualitas dan bermutu apabila pendidikan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan serta harapan masyarakat (Kurniawan, 2017). Kualitas pendidikan dapat dilihat dari terpenuhinya syarat-syarat yang ditetapkan, terpenuhinya standar nasional pendidikan dan komponen yang ada dalam pendidikan. Komponen-komponen tersebut yaitu input, proses, output, tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, serta biaya (Juliantoro, 2012). Namun upaya peningkatan kualitas pendidikan di Indonesia masih belum mencapai hasil yang diinginkan.

Permasalahan diatas menjadi fenomena yang melekat sampai saat ini dalam dunia pendidikan terlebih di era revolusi industri 4.0 saat ini lembaga pendidikan berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitasnya agar dapat menghasilkan lulusan yang berkompoten. oleh karena itu dibutuhkan pengendalian mutu yang efektif guna meningkatkan pendidikan yang berkualitas di antaranya yaitu adanya penjaminan mutu baik internal maupun eksternal. Penjaminan mutu internal berfungsi dalam menunjang target-target akademik, seperti kesesuaian klasifikasi gelar akademik dan validitas informasi tentang mutu akademik. Sementara itu, penjaminan mutu eksternal dirancang untuk memastikan lembaga telah menerapkan proses penjaminan mutu internal yang efektif. Penjaminan mutu eksternal juga berfungsi membantu mengarahkan persepsi publik dan akademik tentang mutu suatu lembaga pendidikan (Dill, 2010).

Sistem penjaminan mutu yang efektif di lembaga pendidikan akan memberikan dampak positif baik secara langsung maupun tidak langsung. Sistem penjaminan mutu yang umumnya dilaksanakan melalui proses audit yang ketat memiliki dampak langsung dan dampak tidak langsung. Dampak langsungnya antara lain transparansi, pembelajaran efektif, peningkatan status, dan integrasi sosial lembaga, sementara dampak tidak langsung yaitu, motivasi, hubungan baik di kalangan organisasi dan lainnya. Haapakorpi menyatakan struktur dan manajemen organisasi, budaya dan disiplin individu memberikan pengaruh terhadap hasil penjaminan mutu (Haapakorpi, 2011).

Penjaminan mutu dapat dilakukan lembaga dengan menerapkan standar mutu yang mengadaptasi standar internasional tertentu, salah

satunya yaitu sistem manajemen mutu berbasis ISO (*International Standardization of Organization*). Penerapan ISO dalam lembaga pendidikan merupakan salah satu bentuk pengendalian mutu eksternal yang berupa sertifikasi. ISO yang banyak digunakan pada saat ini yaitu ISO 9001. Dengan adanya standar mutu ISO 9001, proses pencapaian mutu dikendalikan dengan baik sehingga mutu yang ditawarkan kepada pelanggan telah benar-benar dilakukan dan dapat dibuktikan dengan adanya dokumen-dokumen mutu. Dengan adanya hasil ini dapat dijadikan sebagai bentuk/wujud jaminan mutu kepada pelanggan.

Sistem manajemen mutu ISO 9001 di Indonesia saat ini sudah mulai banyak digunakan dalam lembaga pendidikan. lembaga pendidikan menerapkan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001 dikarenakan memiliki berbagai manfaat yang dapat meningkatkan kualitas serta citra dari lembaga. Penerapan ISO ini dapat dipilih sebagai strategi di era revolusi 4.0 seperti saat ini. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengambil judul **“Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 sebagai strategi peningkatan kualitas pendidikan di era 4.0”**.

## METODE

Dalam penulisan artikel ini penulis menggunakan pendekatan studi literatur. Menurut (Sugiono, 2012:291) studi pustaka berkaitan dengan referensi dan kajian teori yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Menurut (Nazir, 2013:93) studi pustaka sebagai studi penelaah terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan dan laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti.



Gambar 2.1 Tahapan Studi Literatur

Studi literatur ini mengacu pada isi karya tulis atau kajian literatur dengan menelaah 20 artikel, baik dari jurnal nasional maupun internasional yang memiliki hubungan dengan kajian penulis. Tahapan-tahapan dalam penulisan studi literatur ini yaitu: mengidentifikasi topik permasalahan, mencari kajian yang relevan mengenai Sistem Manajemen Mutu berbasis ISO 9001:2015 sebagai upaya meningkatkan kualitas pendidikan baik dari jurnal, buku ataupun *proceeding* seminar, mengklasifikasikan kajian yang telah terkumpul dan menarik kesimpulan untuk menjawab topik permasalahan penulis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Hasil penulisan artikel mengkaji isi dari setiap jurnal yang telah dikumpulkan dengan menggunakan studi literatur yang nantinya akan memberikan masukan sebagai judul dari artikel penulis.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Iskandar, 2017:268) menyatakan bahwa manajemen strategik merupakan peningkatan kualitas pendidikan yang sudah lama diterapkan demi tercapainya suatu tujuan pendidikan yang telah ditetapkan, berlandaskan pada Undang-undang yang telah ditentukan. Penerapan manajemen strategik meliputi analisis internal eksternal, dan sampai pada tahap evaluasi strategik untuk mengetahui sejauh mana hasil yang telah dicapai. Terdapat pengaruh yang signifikan antara penerapan manajemen strategik dengan peningkatan mutu pendidikan di semua jenjang pendidikan.

Pentingnya strategi juga ditunjukkan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh (Hayudiyani dkk, 2020:89) dengan menggunakan pendekatan kualitatif menyatakan hasil bahwa Kepala sekolah memiliki peranan yang penting atas strategi yang diterapkan dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan yang ada di sekolah melalui penyusunan program-program unggulan sekolah yang menjadi implementasi mutu pendidikan yang ada di sekolah. Kajian tentang strategi dalam meningkatkan mutu pendidikan melalui program-program unggulan

sekolah perlu dikaji mendalam karena keunikan masing-masing sekolah yang tentu berbeda-beda.

Sejalan dengan pendapat tersebut penelitian yang dilakukan oleh (Putra dkk, 2017:161) menyatakan hasil bahwa Perencanaan peningkatan mutu pendidikan dilaksanakan oleh Kepala Sekolah dengan menyusun program sekolah sesuai dengan visi dan misi sekolah. Strategi implementasi program peningkatan mutu pendidikan dilaksanakan dengan memberdayakan seluruh komponen yang ada untuk melaksanakan program yang sudah ditetapkan dalam Rapat Kerja (RAKER) tahunan sekolah. Pengawasan program peningkatan mutu dilakukan oleh Kepala Sekolah secara berkala. Sedangkan sistem evaluasi program peningkatan mutu dilakukan oleh Kepala Sekolah dan Wakil Kepala Sekolah setiap tahun, namun juga dilakukan secara bulanan dan semester yang mencakup evaluasi internal dan evaluasi eksternal.

Selanjutnya hasil penelitian yang dilakukan oleh (Fadhli, 2020:53) dengan menggunakan studi literatur menyatakan bahwa untuk mendapatkan kriteria kualitas, maka suatu lembaga pendidikan perlu mendapatkan pengakuan sekaligus legalitas dari lembaga lainnya. Penjaminan mutu eksternal penting untuk melihat capaian lembaga pendidikan dalam memenuhi standar yang telah ditentukan. Penjaminan mutu eksternal diperlukan sebagai pertanggungjawaban dan alat publikasi kepada stakeholder lembaga pendidikan. Penjaminan mutu eksternal juga melihat dan mempertimbangkan proses penjaminan mutu yang dilaksanakan oleh internal lembaga. Untuk itu perlu sinergisitas antara penjaminan mutu internal dengan eksternal.

Penelitian yang dilakukan oleh (Kholili, 2020:53) dengan menggunakan pendekatan studi kasus menyatakan hasil bahwa implementasi manajemen strategik dalam usaha peningkatan mutu pendidikan di Gunungkidul dilakukan dengan melibatkan semua stakeholder dalam setiap tahapan manajemen strategik. Dalam merumuskan strategi (*formulating*), mengimplementasikan strategi (*implementating*) dan mengevaluasi strategi (*evaluating*), semua unsur lembaga pendidikan Muhammadiyah di Kabupaten Gunungkidul harus terlibat di dalamnya. Adapun implementasi strategi yang dilakukan dalam meningkatkan mutu sekolah adalah dengan menjabarkan dan melaksanakan

semua strategi yang telah dirumuskan dalam bentuk kegiatan-kegiatan terprogram dan terukur. Tahapan terakhir implementasi ini dilakukan dengan evaluasi strategi melalui rapat formal maupun informal.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Antaresti, 2017:1) dengan menggunakan pendekatan kualitatif adalah dengan mengintegrasikan standar akreditasi dari BAN-PT dan ISO 9001:2015 kemudian di implementasikan secara konsisten maka institusi tersebut dapat mengarahkan pengelolaan yang tidak hanya pada pemenuhan standar akan tetapi lebih ke peningkatan mutu yang berkelanjutan sehingga dapat memenuhi tuntutan akan mutu pendidikan yang selalu berkembang. Selain itu adanya integrasi tersebut akan meningkatnya efektivitas pelaksanaan sistem penjaminan mutu guna pencapaian keunggulan institusi, meningkatnya daya saing dan menjamin keberlanjutan dalam menghadapi situasi persaingan yang semakin ketat pada era MEA.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Budiarto dkk, 2017:202) menyatakan bahwa dalam klausul SPMI dengan ISO 9001 terlihat bahwa apa yang telah dijalankan pada klausul ISO 9001 dapat diklaim menunjang pencapaian target pada standar SPMI terkait yang berkesesuaian. Adanya tambahan masukan dari para pakar tentang prioritas strategi sinkronisasi kedua SMM tersebut juga menunjang pencapaian tersebut. Dengan demikian, akan menunjang SPME BAN-PT sehingga pencapaian akreditasi unggul program studi dan institusi dapat teraih dengan lebih efisien dan efektif. Apabila dilaksanakan dengan sinkronisasi maka pada pelaksanaan prosesnya sesuai ISO 9001, hakikat target adalah standarisasi pada SPMI.

Penelitian yang dilakukan oleh (Fontalvo dkk, 2018:35) menyatakan hasil bahwa berdasarkan standar kualitas yang diakui secara global seperti ISO 9001:2015 dan referensi kualitas tertentu seperti pedoman akreditasi perguruan tinggi adalah untuk menanggapi kebutuhan dan harapan klien di institusi universitas. Hal tersebut relevan dengan kebutuhan pelatihan siswa sehingga mereka dapat melakukan intervensi masyarakat dan menanggapi kebutuhan pihak yang berkepentingan. Pengetahuan yang terkait dengan semua proses, prosedur, instruksi, dan mengembangkan pemikiran berbasis resiko juga penting, sehingga nantinya tindakan yang diambil

berkontribusi pada pencapaian tujuan dan sasaran yang terkait dengan arah strategis sistem manajemen mutu.

Penelitian yang dilakukan oleh (Kumar dkk, 2020:810) dengan menggunakan pendekatan kajian literatur memiliki hasil bahwa institut teknik India berusaha untuk menciptakan lulusan teknik yang cukup dibutuhkan oleh pemberi kerja. Namun, kemampuan untuk meningkatkan kualitas rata-rata lulusan teknik india belum maksimal. Oleh karena itu sistem manajemen mutu terintegrasi (IQMS) yang tidak lebih dari paket konsep manajemen global seperti sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001 dan konsep TQM diterapkan. Dengan adanya penerapan sistem manajemen tersebut dapat meningkatkan kualitas dari lulusan teknik India.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh (Irsyada dkk, 2018:012077) menyatakan hasil bahwa Sekolah Menengah Kejuruan di Malang yang menerapkan SMM ISO 9001:2008 harus melakukan perubahan ke versi baru ISO 9001:2015 dengan melakukan audit internal kemudian diikuti oleh lembaga ISO eksternal untuk memastikan pengetahuan berorientasi ISO 9001:2015 kepada pemangku kepentingan sekolah. Penerapan SMM ISO 9001:2015 menjadi salah satu cara untuk meningkatkan mutu pendidikan agar output dari sekolah menengah kejuruan dapat terserap baik di tempat kerja industri maupun di perguruan tinggi.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Świder, 2019:23) menyatakan bahwa standar internasional ISO 9001:2015 menggunakan pendekatan proses memungkinkan organisasi untuk merencanakan proses dan hubungan di antara mereka yang bertujuan untuk selalu melakukan peningkatan terhadap kepuasan pelanggan dengan menyediakan produk dan layanan yang memenuhi persyaratan mereka dan menerapkan berbagai bentuk perbaikan, seperti inovasi dan reorganisasi. Sedangkan pendekatan berbasis resiko memungkinkan untuk meminimalkan efek negatif dari tindakan dan penggunaan maksimum peluang yang muncul.

Didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Othman dkk, 2017:40) mengemukakan hasil bahwa beralih dari ISO 9001:2008 ke ISO 9001:2015 merupakan waktu yang tepat bagi perguruan tinggi karena melibatkan perubahan utama pada pendekatan proses dan manajemen resiko yang lebih terdefinisi dengan lebih baik.

Hal ini dikarenakan peluang serta tantangan yang dihadapi oleh institusi serta kemajuan teknologi baru. Institusi yang diharapkan tetap kompetitif di pasar dan diperbarui dalam hal informasi, kreativitas, inovasi dan kualitas diharapkan tumbuh seiring dengan berkembangnya sistem manajemen mutu.

Hasil Penelitian yang dilakukan oleh (Armawati dkk, 2018:124) dengan menggunakan pendekatan model evaluasi CIPP oleh Stufflebim menyatakan bahwa Hasil evaluasi penerapan ISO 9001:2015 yang terintegrasi dengan standar akreditasi di SMK 1 Sragi menunjukkan bahwa aspek konteks dikategorikan cukup baik dan aspek masukan dikategorikan cukup baik. Faktor penghambat penerapan standar akreditasi terintegrasi ISO 9001: 2015 di SMK 1 Sragi adalah stagnasi pola pikir untuk kemajuan sekolah yang berkelanjutan, kurangnya kesadaran dan kurangnya pemahaman tentang manajemen risiko. faktor pendukung penerapan ISO 9001:2015 di SMK 1 Sragi adalah komitmen manajemen puncak, peran personal, komunikasi efektif, dan peningkatan berkelanjutan.

Hasil Penelitian yang dilakukan oleh (Bernik dkk, 2017:235) dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif menyatakan bahwa peningkatan sistem manajemen mutu di Perguruan Tinggi perlu dilaksanakan di setiap unit, baik unit akademik maupun non akademik. Kesadaran akan peningkatan kualitas yang berkelanjutan merupakan faktor terpenting untuk memperbaiki sistem yang ada. Komitmen mutlak harus dimiliki oleh pengelola Perguruan Tinggi yang tercermin dalam setiap kegiatan yang mendukung pengembangan dan peningkatan QMS. Pembentukan kerjasama tim harus memperhatikan kesamaan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai.

Penelitian yang dilakukan oleh (Iskarim, 2018:225) dengan menggunakan pendekatan kualitatif menyatakan hasil bahwa dengan manajemen mutu ISO 9001:2015 penyelenggaraan pendidikan bahasa Arab dapat menciptakan kualitas proses dan lulusan yang siap bersaing di kancah nasional maupun internasional. Sebagai bagian dari proses, manajemen mutu berbasis SMM ISO 9001:2015 memberikan panduan kepada instansi pendidikan bahasa Arab untuk selalu melakukan perbaikan terus-menerus yang pada akhirnya bermuara pada kepuasan pelanggan atau pengguna. Sedangkan dari segi hasil, SMM ISO 9001:2015

mengantarkan instansi pendidikan untuk bisa menghasilkan lulusan yang produktif, berkemampuan, dan mampu bersaing di kancah lokal maupun global.

Penelitian yang dilakukan oleh (Jatmiko, 2016:92) dengan menggunakan pendekatan kualitatif memiliki hasil bahwa strategi yang diterapkan SMKN 6 sehingga memperoleh sertifikat ISO 9001 adalah komitmen kepala sekolah dan warga sekolah, pembentukan tim pleno yang terdiri dari *steering committee* dan tim pengembang, pelatihan dan pengembangan dokumen, kunjungan ke sekolah-sekolah (*benchmarking*), mendatangkan narasumber (konsultan), dukungan kepala sekolah, tim pengembang, serta menjalankan pengembangan dan implementasi secara terus menerus.

Penelitian yang dilakukan oleh (Reknati, 2019:73) dengan menggunakan pendekatan kualitatif memiliki hasil bahwa sistem manajemen mutu ISO 9001 di STIP diterapkan sejak tahun 2004. STIP selalu berkomitmen untuk tetap mengimplementasikan SMM mutu ISO dikarenakan persaingan internasional lebih menguntungkan dibandingkan dengan model penjaminan mutu dari Kemenristekdikti. STIP menggabungkan antara ISO 9001:2015 dan Standar Nasional Pendidikan dan berbagai langkah untuk penguatan SPMI.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Sagita dkk, 2019:104) dengan menggunakan pendekatan studi kasus menyatakan dalam proses perencanaan mutu di Universitas memiliki konsep yang sudah matang untuk menetapkan tujuan mutu yang sejalan dengan visi dan misi dari lembaga, sehingga adanya konsep yang matang tersebut akan menciptakan sistem manajemen mutu yang sesuai dengan ISO 9001:2015. Universitas mempunyai lembaga penjaminan mutu yang kapan saja melakukan pemantauan dan perbaikan terhadap kinerja program studi. Hal ini dimaksudkan agar kualitas mutu dari lembaga tetap terjaga.

Hasil Penelitian yang dilakukan oleh (Hussein dkk, 2017:41) menyatakan bahwa standar ISO menetapkan dasar yang baik untuk mengadopsi sistem manajemen organisasi pendidikan. akibatnya sertifikasi ISO 9001 diikuti oleh ISO 21001 jika tersedia dapat dianggap sebagai model dua langkah untuk mendapatkan sertifikasi lembaga pendidikan tinggi baik untuk proses administrasi dan akademiknya. Jika keunggulan sistem mutu ISO

9001 untuk setiap anggota komunitas akademis ditetapkan di depan dan manajemen eksekutif berkomitmen untuk mencapai tujuan ini, landasan untuk implementasi sistem yang berhasil akan ditetapkan. Manfaat memiliki sistem jaminan kualitas yang berarti pasti akan lebih besar daripada masalah yang tidak dapat dihindari.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Nugroho, 2017:227) dengan pendekatan kualitatif menyatakan bahwa dalam meningkatkan mutu sekolah SMAK St. Albertus Malang sudah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terutama mengenai tanggung jawab manajemen yang terdiri dari komitmen manajemen, fokus pelanggan, kebijakan mutu, perencanaan manajemen, tanggung jawab, wewenang dan komunikasi serta tinjauan manajemen dengan baik. Namun di dalam pelaksanaannya masih belum berjalan dengan maksimal serta belum mengacu pada IWA-2 sebagai acuan.

## **Pembahasan**

Dari hasil analisis studi literatur diatas, maka mendapatkan hasil yang menunjukkan bahwa pada era revolusi industri 4.0 sangat dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas agar dapat bersaing di dunia global. Oleh karena itu pendidikan yang berkualitas menjadi faktor penentu dalam mencapai keberhasilan tersebut. Peningkatan kualitas pendidikan sangat penting untuk dilakukan. Salah satu cara yang dapat ditempuh untuk meningkatkan kualitas pendidikan adalah dengan menerapkan Sistem Manajemen Mutu berbasis ISO 9001:2015.

Penerapan sistem manajemen mutu berbasis ISO ini menjadi salah satu strategi yang dapat dipilih oleh kepala sekolah karena ISO merupakan standar internasional yang memberi berbagai manfaat guna meningkatkan kualitas serta citra dari lembaga pendidikan.

## **Strategi Peningkatan Kualitas Pendidikan**

Untuk menciptakan lembaga pendidikan yang berkualitas sebagaimana yang diharapkan oleh banyak orang atau masyarakat bukan hanya menjadi tanggung jawab sekolah, tetapi merupakan tanggung jawab dari semua pihak termasuk didalamnya orang tua dan dunia usaha

sebagai pelanggan internal maupun eksternal dari sebuah lembaga pendidikan. Kualitas pendidikan akan dipengaruhi oleh sejauh mana lembaga tersebut mampu mengelola seluruh potensi secara optimal mulai dari peserta didik, tenaga kependidikan, proses pembelajaran, sarana dan prasarana pendidikan, keuangan dan hubungan dengan masyarakat. Oleh karena itu dibutuhkan suatu pengelolaan yang tepat dan juga berbagai strategi untuk mengelola potensi tersebut.

Menurut Seels dan Richey strategi didefinisikan sebagai "*Instructional strategies are specifications for selecting and sequencing events and activities within a lesson*". Sejalan dengan pendapat tersebut David mengatakan bahwa strategi adalah "*a plan, method, or series of activities designed to achiev a particular educational goals*". Dari pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwasanya strategi merupakan suatu rencana tindakan, metode, atau serangkaian aktivitas yang dirancang untuk mencapai tujuan pendidikan tertentu (Haidir dan Salim, 2014:99).

Strategi memiliki pengaruh yang cukup besar dalam pengelolaan pendidikan karena didalamnya mencakup berbagai upaya yang berfungsi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dari program yang direncanakan oleh lembaga. Hal ini didukung oleh penelitian (Iskandar, 2017) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara penerapan manajemen strategik dengan peningkatan kualitas pendidikan di semua jenjang pendidikan. didukung oleh penelitian (Hanudiyani dkk, 2020) Kepala sekolah memiliki peranan yang penting atas strategi yang diterapkan dalam upaya meningkatkan kualitas yang ada di sekolah melalui penyusunan program-program unggulan sekolah. Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya strategi yang tepat dan peran kepala sekolah yang paham akan kondisi di lembanganya maka dapat terwujudnya pendidikan yang berkualitas.

Menurut (Djafri, 2017) Terdapat beberapa isu-isu yang menjadi perhatian khusus yang merupakan kunci utama dalam menciptakan stategi sekolah yang bermutu. Pertama berkaitan dengan visi dan misi sekolah. Sekolah harus mengetahui apa visi dan misi mereka, apakah tujuan yang akan mereka capai dan nilai-nilai apa yang akan mengarahkan mereka dalam pencapaian mutu sekolah. Selanjutnya bagaimana sekolah mengenali para pelanggannya dengan

baik. Siapakah pelanggan sekolah itu sebenarnya, apa yang diharapkan dan dibutuhkan oleh para pelanggan dari sekolah. Sekolah harus melakukan apa untuk memenuhi harapan pelanggannya. Metode apa yang digunakan sekolah dalam mengidentifikasi kebutuhan pelanggannya. Ketiga yaitu bagaimana cara sekolah meraih sebuah kesuksesan. Untuk itu pihak sekolah harus mengetahui apa kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman bagi sekolah dalam upaya meraih kesuksesan tersebut.

Hal tersebut dibuktikan dari hasil penelitian oleh (Putra dkk, 2017) yang menyatakan bahwa peningkatan mutu pendidikan dilaksanakan oleh Kepala Sekolah dengan menyusun program sekolah sesuai dengan visi dan misi sekolah. implementasi program peningkatan mutu dilaksanakan dengan memberdayakan seluruh komponen yang ada. Dengan demikian maka akan terciptanya strategi yang bermutu di sekolah dan kualitas pendidikan akan mengalami peningkatan.

### **Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015**

Sistem manajemen mutu saat ini perlu mendapat perhatian khusus bagi lembaga pendidikan dikarenakan era revolusi industri 4.0 muncul berbagai perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat. Sistem manajemen mutu dibutuhkan untuk mengatur dan memastikan bahwa kegiatan yang dilakukan dalam proses pendidikan dapat berjalan dengan semestinya. Hal ini sejalan dengan hasil dari penelitian (Antaresti, 2017) yang menyatakan bahwa tuntutan akan mutu pendidikan akan selalu berkembang. Dengan mengintegrasikan standar akreditasi dan ISO 9001:2015 kemudian di implementasikan secara konsisten maka lembaga dapat mengarahkan pengelolaan yang tidak hanya pada pemenuhan standar akan tetapi lebih ke peningkatan mutu yang berkelanjutan.

Era ini lembaga pendidikan mulai banyak yang menerapkan sistem manajemen mutu. Untuk memastikan bahwa lembaga telah menerapkan sistem manajemen mutu sesuai dengan kebutuhan pelanggan, maka badan organisasi internasional menerbitkan aturan dan persyaratan yang terdokumentasi tentang sistem manajemen mutu yakni ISO. Sebelum membahas mengenai ISO terlebih dahulu penulis

memberikan definisi mengenai sistem manajemen mutu.

Menurut Lucas dalam (Lantip, 2013) Sistem diartikan sebagai suatu pengorganisasian yang saling berinteraksi, saling tergantung dan terintegrasi dalam kesatuan variabel atau komponen.

Menurut (Terry dan Franklin, 2003) Manajemen merupakan suatu proses yang terdiri dari aktivitas perencanaan, pengaturan, penggerakan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan dan memenuhi sasaran hasil yang diwujudkan dengan penggunaan manusia dan sumber daya lainnya.

Mutu menurut Philip B. Crosby dalam (Fandy, 2003:56) adalah memenuhi atau sama dengan persyaratannya (*conformance to requirement*) yang artinya apabila meleset sedikit dari persyaratan, maka suatu produk atau jasa tersebut dikatakan tidak berkualitas.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa sistem manajemen mutu merupakan suatu pengelolaan yang bertujuan untuk menjamin kesesuaian dengan persyaratan yang telah ditetapkan.

ISO berasal dari bahasa Yunani "ISOS" yang artinya equal (sama/setara). ISO merupakan singkatan dari *International Standardization Organization* yang berarti standar organisasi internasional. ISO pembuat standar internasional terbesar di dunia yang berlokasi di Jenewa, Swiss. ISO merupakan standar internasional yang mengendalikan dan mengarahkan organisasi agar dapat mencapai tujuan dan target mereka. Standar yang dimuat oleh ISO diadopsi oleh berbagai negara-negara di dunia dan digunakan sebagai standar.

### **Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di Era 4.0**

Sebelum menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terdapat hal yang perlu diperhatikan oleh lembaga pendidikan yaitu sebelumnya lembaga harus melaksanakan 8 Standar Nasional Pendidikan sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan dan PP Nomor 13 Tahun 2015. Pemenuhan Standar Nasional tersebut dapat dicapai dengan adanya Sistem Penjaminan Mutu baik internal maupun eksternal.

Berdasarkan hasil penelitian (Fadhli, Muhammad, 2020) Untuk mendapatkan kriteria kualitas, maka suatu lembaga pendidikan perlu mendapatkan pengakuan sekaligus legalitas dari lembaga lainnya. Pengakuan tersebut dapat dicapai dari adanya akreditasi maupun sertifikasi yang diperoleh sekolah. Disini dipilih penjaminan mutu eksternal untuk melihat capaian lembaga pendidikan dalam memenuhi standar yang telah ditentukan. Oleh karena itu penerapan ISO 9001:2015 dapat dijadikan sebagai penjaminan mutu eksternal karena memiliki manfaat dalam meningkatkan kualitas pendidikan.

Dalam ISO 9001:2015 terdapat 10 persyaratan yang harus dipenuhi oleh lembaga (Ibrohim, 2015) antara lain (klausa 1) yang berisikan tentang ruang lingkup, (klausa 2) mengenai acuan yang mengatur, (klausa 3) mengenai istilah dan definisi, (klausa 4) mengenai konteks organisasi, (klausa 5) mengenai kepemimpinan, (klausa 6) berisikan perencanaan, (klausa 7) mengenai pendukung, (klausa 8) operasional, (klausa 9) mengenai evaluasi dan kinerja, dan yang terakhir yaitu (klausa 10) mengenai peningkatan. Klausa-klausa tersebut harus dipahami dan dipenuhi oleh lembaga untuk menerapkan ISO 9001:2015.

Persyaratan tersebut sejalan dengan pendekatan *Zero Defect* yang dikemukakan oleh Philip B. Crosby dalam (Sriwidadi, 2001) yang menjabarkan ke dalam 14 elemen proses perbaikan mutu sehingga membuatnya benar sejak pertama kali (*make it right the first time*). Elemen-elemen tersebut yakni:

#### 1. Komitmen Manajemen

Hal ini terdapat pada klausul ISO 5.1 yakni mengenai kepemimpinan dan komitmen, yang artinya pihak manajemen di sekolah (kepala sekolah) memiliki tanggungjawab penting dalam pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Didukung oleh hasil penelitian (Armawati dkk, 2018) yang menyatakan bahwa salah satu faktor pendukung penerapan ISO adalah komitmen dari manajemen puncak.

#### 2. Tim Perbaikan Mutu

Elemen ini terkait dengan klausul ISO ke 7 yakni mengenai pendukung. Klausul ini menentukan siapa saja sumber daya manusia yang akan terlibat dalam penerapan sistem manajemen mutu.

#### 3. Pengukuran Mutu

Dalam penerapan ISO selalu dilakukan pengukuran guna mengetahui sejauh mana pencapaian tersebut yang terdapat pada klausul ke 9 yakni evaluasi kinerja. Pengukuran disini dilakukan dengan melakukan survei kepuasan pelanggan, audit internal dan juga tinjauan manajemen.

#### 4. Evaluasi Biaya Mutu

Hal ini terdapat pada klausul 8 mengenai operasional.

#### 5. Kesadaran Mutu

Elemen ini terdapat pada klausul 7.3 mengenai kesadaran. Klausul 7.3 ISO 9001:2015 ini mensyaratkan agar setiap personil yang terlibat mempunyai kesadaran tentang kebijakan mutu, sasaran mutu yang relevan, dan manfaat kinerja mutu yang baik. Hal ini didukung oleh hasil penelitian (Merita dkk, 2017) menyatakan bahwa kesadaran akan peningkatan kualitas yang berkelanjutan merupakan faktor terpenting untuk memperbaiki sistem yang ada.

#### 6. Tindakan Perbaikan

Dalam penerapan ISO selalu dilakukan peningkatan dan perbaikan dari hasil pengukuran. Ini terdapat pada klausul 10.2 mengenai Ketidaksihinggaan dan tindakan koreksi. Seperti hasil penelitian oleh (Iskarim, Mohammad, 2018) Sebagai bagian dari proses, manajemen mutu berbasis SMM ISO 9001:2015 memberikan panduan kepada instansi untuk selalu melakukan perbaikan terus-menerus yang pada akhirnya bermuara pada kepuasan pelanggan atau pengguna.

#### 7. Perencanaan Tanpa Cacat

Perencanaan ini dilakukan pada klausul 6.1 mengenai tindakan untuk mengurangi resiko dan peluang. Perencanaan ini dibuat dengan sebaik mungkin agar sesuai dengan hasil yang diharapkan.

#### 8. Pelatihan Pengawas

Elemen ini digunakan untuk mendidik para manajer untuk mengetahui mengenai sistem manajemen mutu ISO 9001:2015.

#### 9. Hari Tanpa Cacat

Maksudnya yaitu satu hari yang khusus ditentukan untuk menjelaskan kepada seluruh personil mengenai *Zero Defect* sehingga mereka mengetahui konsepnya dengan cara yang sama. Standar *Zero Defect* harus secara tegas ditentukan pada hari tersebut. Jika dalam sistem manajemen mutu ISO maka ada

hari dimana kegiatan tersebut harus berjalan sesuai dengan rencana.

#### 10. Penentuan Sasaran

Elemen ini terdapat pada klausul 6.2 dalam ISO yakni mengenai sasaran mutu dan pencapaiannya. pada klausul ini ISO 9001:2015 memberi persyaratan agar organisasi menetapkan sasaran mutu pada fungsi, tingkat dan proses yang relevan.

#### 11. Penghapusan Penyebab Kesalahan

Setiap personil diminta untuk menjelaskan masalah yang dihadapi. Kemudian, kelompok fungsional tertentu ditugaskan untuk memeriksa setiap masalah yang terjadi dan mengusulkan cara pemecahannya.

#### 12. Penghargaan atau Pengakuan

Penghargaan ini dilakukan untuk melengkapi tindakan yang positif dalam menghilangkan penyebab kesalahan. Penghargaan ini dapat diberikan setelah dilakukannya evaluasi kinerja.

#### 13. Dewan Mutu

Profesional mutu dan pemimpin-pemimpin tim dari berbagai bagian membentuk dewan mutu. Disini diadakan pertemuan secara periodik untuk saling menyampaikan ide dan berkomunikasi mengenai program yang akan dibentuk dan ditingkatkan kembali.

#### 14. Lakukan lagi

Artinya penerapan ISO tidak hanya berhenti pada saat perolehan sertifikat saja akan tetapi sekolah harus selalu berupaya untuk melakukan lagi dan tetap harus berupaya untuk meningkatkan secara berkelanjutan kesesuaian, kelayakan dan efektivitas sistem manajemen mutu. Ini terdapat pada klausul terakhir pada ISO-9001:2015 yakni 10.3 peningkatan berkelanjutan.

Apabila seluruh elemen-elemen tersebut dipenuhi maka akan tercapainya keberhasilan dari penerapan ISO 9001:2015 yang nantinya berdampak pada peningkatan kualitas pendidikan. berdasarkan hasil analisis yang dilakukan oleh penulis terdapat beberapa manfaat yang diperoleh antara lain yakni: 1) Meningkatnya daya saing dan output yang dihasilkan serta kepuasan dari peserta didik akan layanan yang diberikan oleh lembaga, 2) Terciptanya konsistensi terhadap proses dan jaminan dari keluaran yang dihasilkan, 3) Efisiensi, produktivitas dan efektivitas operasional akan meningkat serta meminimalkan

biaya yang dikeluarkan, 4) Sistem kerja menjadi terstruktur dan standar kerja yang terdokumentasi, 5) Tenaga pendidik dan kependidikan memiliki motivasi dan kinerja yang meningkat, 6) Meningkatnya hubungan yang menguntungkan dengan pihak pengguna lulusan, 7) Meningkatkan image positif lembaga atau institusi, serta 8) Peningkatan dan perbaikan berkelanjutan terhadap pengendalian manajemen resiko, Karena ISO 9001:2015 ini berfokus pada pendekatan berbasis resiko.

### **Prinsip ISO 9001:2015 Sebagai Peningkatan Kualitas Pendidikan**

Prinsip manajemen mutu ISO 9001:2015 sebenarnya tidak jauh beda dengan ISO sebelumnya yaitu ISO 9001:2008. Akan tetapi di ISO terbaru ini hanya terdapat 7 prinsip dari sebelumnya 8 prinsip dikarenakan adanya pengurangan. Beralih dari ISO 9001:2008 ke ISO 9001:2015 merupakan waktu yang tepat bagi perguruan tinggi karena melibatkan perubahan utama pada pendekatan proses dan manajemen resiko yang lebih terdefinisi dengan lebih baik. (Othman dkk, 2017).

Prinsip manajemen mutu ISO 9001:2015 sebagai berikut:

#### 1. Berfokus pada pelanggan

Fokus utama dari ISO yaitu kepuasan dari pelanggan. prinsip ini menjadi dasar dan harus diperhatikan bagi lembaga yang menerapkan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015. Prinsip fokus pelanggan dilakukan dengan melakukan identifikasi kepada pihak-pihak yang terlibat dengan dilakukan survei terhadap kepuasan pelanggan dan tindak lanjut hasil survei tersebut (Muryadi dkk, 2019).

#### 2. Kepemimpinan

Kepemimpinan disini memiliki peran yang penting. Pemimpin mengatur dan mengelola lembaganya agar tercapainya tujuan dari peningkatan mutu pendidikan.

#### 3. Keterlibatan seluruh personil

Penerapan ISO ini seluruh personil harus ikut serta terlibat dalam menjaga dan ikut melaksanakan peningkatan kualitas. (Khalili dan Syarif Fajaruddin, 2020) menyatakan hasil bahwa dalam usaha peningkatan kualitas pendidikan dilakukan dengan melibatkan semua stakeholder.

#### 4. Pendekatan proses

Prinsip ini memperhatikan proses yang berlangsung agar mencapai hasil yang maksimal. Didukung hasil penelitian oleh (Świder, 2019) menyatakan bahwa pendekatan proses memungkinkan organisasi untuk merencanakan proses dan hubungan di antara mereka yang bertujuan untuk selalu melakukan peningkatan terhadap kepuasan pelanggan.

5. Peningkatan Lembaga harus selalu melakukan peningkatan, karena peningkatan penting untuk dilakukan seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.
6. Pengambilan keputusan berdasarkan bukti Dengan adanya prinsip ini akan lebih memungkinkan untuk memperoleh hasil yang diharapkan karena sesuai dengan bukti yang nyata.
7. Manejemen relasi Lembaga mengelola hubungan yang saling menguntungkan dengan pihak berkepentingan untuk mempertahankan keberhasilan.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dari kajian studi literatur beberapa artikel dan buku yang sudah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pendidikan dapat dilakukan dengan berbagai strategi yang diterapkan oleh kepala sekolah dan salah satunya yaitu penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 sebagai penjaminan mutu eksternal di sekolah. Dengan adanya sistem manajemen mutu tersebut sekolah dapat mengetahui kebutuhan dari pelanggan dan berusaha untuk memenuhi kepuasan dari pelanggan sehingga hal tersebut dapat berdampak pada peningkatan kualitas pendidikan. Pemilihan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 sebagai peningkatan kualitas pendidikan dikarenakan fokusnya yang selalu berusaha untuk melakukan perbaikan pada pemenuhan kualitas serta pada kebutuhan pelanggan.

Dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 perlu memperhatikan syarat-syarat yang ada dan dibutuhkan sebuah komitmen dari seluruh personil mengenai kesadaran akan pentingnya kualitas pendidikan.

Dengan di integrasikan pendekatan *Zero Defect* yang dikemukakan oleh Philip B. Crosby maka pemenuhan akan kualitas dapat berjalan dengan baik. Pendekatan *Zero Defect* memungkinkan sekolah untuk selalu berusaha membuatnya benar sejak pertama kali sehingga merencanakan segala resiko yang akan terjadi dan meminimalkannya. Dalam pelaksanaannya jika semua elemen tersebut dipenuhi dan dengan memperhatikan prinsip-prinsip yang ada, maka akan tercapainya keberhasilan dari penerapan ISO 9001:2015 dan manfaat yang nantinya berdampak pada peningkatan kualitas pendidikan.

### Saran

Dari hasil penulisan artikel ini, penulis memberikan saran kepada kepala sekolah satuan pendidikan untuk selalu berusaha meningkatkan kualitas dari lembaga yang dikelolanya dengan menerapkan berbagai strategi yang tepat dan melaksanakan sistem penjaminan mutu guna memenuhi kebutuhan pelanggan. Kepala sekolah berperan penting pada pengelolaan lembaga pendidikan. Dalam penerapan ISO 9001:2015 Seorang pemimpin yakni kepala sekolah hendaknya memiliki motivasi serta komitmen yang kuat untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada seluruh warga sekolah. Peningkatan kualitas pendidikan dapat berjalan baik jika pada lembaga pendidikan seluruh personilnya menyadari akan pentingnya meningkatkan kualitas pendidikan. bagi penulis lain agar dapat melakukan pengembangan atas penulisan artikel ilmiah ini dengan pokok bahasan yang sama dan diharapkan dapat menambah wawasan mengenai peningkatan kualitas pendidikan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Antaresti. (2015). Integrasi ISO 9001:2015 Dan Standar Akreditasi Ban-PT Untuk Meningkatkan Daya Saing Institusi Pendidikan Tinggi Di Era Masyarakat Ekonomi Asean. *VOCATIO: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Sekretari*, 1(1), 1–10. [http://journal.wima.ac.id/index.php/VOCA\\_TIO/article/view/1164](http://journal.wima.ac.id/index.php/VOCA_TIO/article/view/1164)
- Armawati, Syamwil, R., & Florentinus, T. S. (2018). Implementation of Quality Management System ISO 9001:2015 Integrated with Accreditation Standards in

- SMK 1 Sragi. *Journal of Vocational Career Education*, 3(2), 124–131. <https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jvce/article/view/16179>
- Bernik, M., Sondari, M. C., & Indika, D. R. (2017). Model of Quality Management System to Maintain Quality Consistency in Higher Education. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 6(4), 235–242. [https://sibresearch.org/uploads/3/4/0/9/34097180/riber\\_6-4\\_17b17-065\\_235-242.pdf](https://sibresearch.org/uploads/3/4/0/9/34097180/riber_6-4_17b17-065_235-242.pdf)
- BSN. (2015). *Sistem Manajemen Mutu – Persyaratan*.
- Budiarto, G., Yulianda, F., & Zulbainarni, N. (2018). Strategi Sinkronisasi Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Dengan ISO 9001 Program Sarjana IPB. *Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Bisnis*, 4(2), 202–211. <https://journal.ipb.ac.id/index.php/jabm/article/view/17655>
- Dill, D. (2010). Quality Assurance in Higher Education – Practices and Issues. *International Encyclopedia of Education (Third Edition)*, 377–383. [https://www.researchgate.net/publication/272353818\\_Quality\\_Assurance\\_in\\_Higher\\_Education\\_Practices\\_and\\_Issues](https://www.researchgate.net/publication/272353818_Quality_Assurance_in_Higher_Education_Practices_and_Issues)
- Djafri, N., & Rahmat, A. (2017). *Buku Ajar Manajemen Mutu Terpadu*. Yogyakarta: Zahir Publishing.
- Fadhli, M. (2020). Sistem Penjaminan Mutu Internal Dan Eksternal Pada Lembaga Pendidikan Tinggi. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(2), 53–65. <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v4i2>
- Fontalvo, T. J., & Hoz, E. J. D. La. (2018). Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 : 2015 en una Universidad Colombiana. *Formacion Universitaria*, 11(1), 35–44. [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0718-50062018000100035&lng=es&nrm=iso](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-50062018000100035&lng=es&nrm=iso)
- Haapakorpi, A. (2011). Quality Assurance Processes in Finnish Universities: Direct and Indirect Outcomes and Organisational Conditions. *Quality in Higher Education*, 17(1), 69–81. [https://www.researchgate.net/publication/233020602\\_Quality\\_assurance\\_processes\\_in\\_Finnish\\_universities\\_direct\\_and\\_indirect\\_o](https://www.researchgate.net/publication/233020602_Quality_assurance_processes_in_Finnish_universities_direct_and_indirect_outcomes_and_organisational_conditions)
- utcomes\_and\_organisational\_conditions
- Haidir, & Salim. (2012). *Strategi Pembelajaran*. Medan: Perdana Publishing.
- Hayudiyani, M., Saputra, B. R., Adha, M. A., & Syafira, N. (2020). Strategi Kepala Sekolah Meningkatkan Mutu Pendidikan Melalui Program Unggulan Sekolah. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 8(1), 89–95. <https://journal.uny.ac.id/index.php/jamp/article/view/30131%0A%0A>
- Hussein, B., Abou-Nassif, S., Aridi, M., & Chamas, M. (2017). Challenges and Prospects of Implementing ISO 9001 : 2015 in Lebanese Higher Education Institutions. *Journal of Resources Development and Management*, 33, 41–51. [https://www.researchgate.net/publication/317304811\\_Challenges\\_of\\_Implementation\\_of\\_ISO\\_90012015\\_in\\_the\\_Lebanese\\_Higher\\_Education\\_Institutions](https://www.researchgate.net/publication/317304811_Challenges_of_Implementation_of_ISO_90012015_in_the_Lebanese_Higher_Education_Institutions)
- Ibrohim, I. (2015). *ISO 9001:2015 FDIS Penjelasan Klausul-Klausul*.
- Irsyada, R., Isbiyantoro, S., Wibawa, A. P., & Teng, M. F. (2018). Achievement of quality management system ISO 9001:2015 strategy in Vocational High School. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 403(1), 12077. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/403/1/012077>
- Iskandar, J. (2017). Penerapan Manajemen Strategi Dalam Peningkatan Mutu Madrasah. *JURNAL Idaarah*, 1(2), 268–274. <http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/idaarah/article/view/4270>
- Iskarim, M. (2018). The Quality Management Of Arabic Language Education Based On The Quality Management System (SMM) ISO 9001:2015. *Journal Of Arabic Linguistics and Education*, 3(2), 225–243. <http://ejournal.iainpekalongan.ac.id/index.php/alsinatuna/article/view/1238>
- Jambor, J., & Džubáková, M. (2015). Integration Of Esg 2015 And ISO 9001 : 2015 Standards In The Higher Education Organization ( Case Study ). *Ad Alta: Journal Of Interdisciplinary Research*, 7(2), 87–91. [http://www.magnanimitas.cz/ADALTA/0702/papers/A\\_jambor.pdf](http://www.magnanimitas.cz/ADALTA/0702/papers/A_jambor.pdf)
- Jatmiko, S. (2016). Implementasi Sistem

- Manajemen Mutu Di Sekolah Berbasis ISO 9001 ( Studi Kasus pada SMK Negeri 6 Bandung ). *Jurnal TEDC*, 10(2), 92–102. <https://ejournal.poltektedc.ac.id/index.php/tedc/article/view/178>
- Juliantoro, M. (2017). Peran Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan. *Jurnal Al-Hikmah*, 5(2), 24–38.
- Kemendikbud. (2019). Hasil PISA Indonesia 2018: Akses Makin Meluas, Saatnya Tingkatkan Kualitas. <https://www.kemdikbud.go.id/main/blog/2019/12/hasil-pisa-indonesia-2018-akses-makin-meluas-saatnya-tingkatkan-kualitas>
- Kholili, A. N., & Fajaruddin, S. (2020). Manajemen Strategik Peningkatan Mutu Lembaga Pendidikan Muhammadiyah di Kabupaten Gunungkidul. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 8(1), 53–69. <https://journal.uny.ac.id/index.php/jamp/article/view/31630>
- Kumar, P., Singhal, S., & Kansal, J. (2020). A Critical Model for Achieving the Global Quality in ISO 9001 Certified Engineering Educational Institutions. *Journal of Scientific & Industrial Research*, 79(9), 810–813. [https://www.researchgate.net/publication/346968899\\_A\\_Critical\\_Model\\_for\\_Achieving\\_the\\_Global\\_Quality\\_in\\_ISO\\_9001\\_Certified\\_Engineering\\_Educational\\_Institutions](https://www.researchgate.net/publication/346968899_A_Critical_Model_for_Achieving_the_Global_Quality_in_ISO_9001_Certified_Engineering_Educational_Institutions)
- Kurniawan, S. (2017). Pengembangan Manajemen Mutu Pendidikan Islam Di Madrasah. *Al-Tanzim : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1(2), 25–36. <https://ejournal.unuja.ac.id/index.php/al-tanzim/article/view/111>
- Lantip, D. P. (2013). *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press.
- Muryadi, Soedjarwo, & Mudjito. (2018). Implementasi Sistem Manajemen Mutu Berdasarkan ISO 9001:2015 Di Sekolah Dasar Katolik Santa Clara Surabaya. *Jurnal Dinamika Manajemen Pendidikan*, 3(1), 31–42. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jdmp/article/view/File/3362/2930%0A%0A>
- Nazir, M. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nugroho, A. W. (2017). Strategi Sekolah Dalam Menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) Berbasis ISO 9001 : 2015. *Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 1(3), 227–235. <http://journal2.um.ac.id/index.php/jmsp/article/view/1993>
- Othman, N., Sanury, S., Mokhtar, M., Norhasni, M., & Asaad, M. (2017). Quality Management System ISO 9001 : 2008 And ISO 9001 : 2015 Standards Within Higher Education. *Journal of Global Business and Social Entrepreneurship (GBSE)*, 3(6), 40–46. <http://gbse.com.my/v3no6may17/Paper-099-.pdf>
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2010 tentang Rencana Strategis Pembangunan Pendidikan Nasional.
- Putra, R. S., AR, M., & Bahrin. (2017). Strategi Peningkatan Mutu pendidikan pada SMA Negeri 3 Meulaboh Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat. *Jurnal Magister Administrasi Pendidikan Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*, 5(3), 161–166. <http://jurnal.unsyiah.ac.id/JAP/article/view/9024>
- Rahman, M. L. (2020). Model Pengembangan Mutu Pendidikan Dalam Perspektif Philip. B. Crosby. *El Bidayah: Journal of Islamic Elementary Education*, 2(1), 41–56. <https://ejournal.iaitribakti.ac.id/index.php/pgmi/article/view/1079>
- Reknati, P., & Sursina. (2019). Implementasi Sistem Penjamin Mutu Internal dalam Meningkatkan Mutu di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran. *METEOR STIP Marunda*, 12(1), 73–81. <http://ejournal.stipjakarta.ac.id/index.php/meteor/article/view/64>
- Sagita, D. N., Matin, & Suryadi. (2019). Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Di Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. *JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, Dan Supervisi Pendidikan)*, 4(1), 104–111. <https://jurnal.univpgri-palembang.ac.id/index.php/JMKSP/article/view/2481>
- Sallis, E. (2008). *Total Quality Management In Education*. Jogjakarta: IRCiSoD.
- Sriwidadi, T. (2001). Manajemen Mutu Terpadu. *Journal The Winners*, 2(2), 107–115. <https://www.researchgate.net/publication/31>

- 8986373\_Manajemen\_Mutu\_Terpadu  
Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Świder, M. D. (2019). Ensuring The Safety Of Organizations' Knowledge In The Context Of Requirements Of The ISO 9001 : 2015 Standard. *International Scientific Journal "Science. Business. Society,"* 4(1), 23–26. <https://stumejournals.com/journals/sbs/2019/1/23>
- Terry, G. R. (2003). *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2003). *Total Quality Management - Edisi Revisi*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Witara, K. (2018). *Cara Singkat Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Implementasinya*. Sukabumi: CV Jejak.



