



**PENGEMBANGAN SISTEM PENJAMINAN MUTU LAYANAN
PENDIDIKAN DASAR–MENENGAH MELALUI AUDIT INTERNAL
DAN PELATIHAN KARYAWAN**

*Development of a Quality Assurance System for Primary and Secondary
Education Services through Internal Audits and Employee Training*

Uning Heri Gagarin¹, Yeni Trisna Purba², Frans Favo Purba S.³

^{1,2,3}Universitas Efarina Simalungu

¹Email: b209gg@yahoo.com

²Email: yenitrisnap@gmail.com

Abstract

This community service activity (PkM) aims to develop and strengthen the Quality Assurance System for primary and secondary education services through the implementation of internal audits and staff training (teachers and education personnel). The partners' challenges generally include poorly organized quality documents, non-standardized service SOPs, program implementation that is not consistently aligned with plans, a lack of routine data-based monitoring, and undocumented follow-up actions on findings. The interventions are carried out through mapping educational service processes, developing standards/SOPs and audit instruments, training internal auditors and service staff (academic administration, student services, and parent services), conducting internal audits in priority areas, and assisting in the preparation of corrective and preventive action (CAPA) plans. The main outputs include a concise quality manual, a package of SOPs, audit instruments, audit reports and follow-up action plans, as well as a PDCA (Plan–Do–Check–Act) cycle mechanism ready for sustainable implementation.

Keywords: *Quality Assurance; Internal Audit; Employee Training*

Abstrak

Kegiatan PkM ini bertujuan mengembangkan dan menguatkan Sistem Penjaminan Mutu layanan pendidikan dasar–menengah melalui penerapan audit internal dan pelatihan karyawan (guru dan tenaga kependidikan). Permasalahan mitra umumnya mencakup dokumen mutu yang belum tertata, SOP layanan belum seragam, pelaksanaan program belum konsisten dengan rencana, monitoring berbasis data belum rutin, serta tindak lanjut temuan belum terdokumentasi. Intervensi dilakukan melalui pemetaan proses layanan pendidikan, penyusunan standar/SOP dan instrumen audit, pelatihan auditor internal dan pelatihan layanan (administrasi akademik, layanan peserta didik, layanan orang tua), pelaksanaan audit internal pada area prioritas, serta pendampingan penyusunan rencana perbaikan (CAPA). Luaran utama meliputi manual mutu ringkas, paket SOP, instrumen audit, laporan audit dan rencana tindak lanjut, serta mekanisme siklus PDCA (Plan–Do–Check–Act) yang siap dijalankan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: *Penjaminan Mutu; Audit Internal; Pelatihan Karyawan*

PENDAHULUAN

Mutu layanan pendidikan tidak hanya ditentukan oleh capaian akademik, tetapi juga oleh konsistensi proses pembelajaran, layanan administrasi, keselamatan dan kenyamanan, serta komunikasi dengan orang tua. Banyak sekolah telah memiliki program kerja, namun belum dilengkapi sistem penjaminan mutu yang

memastikan: standar ditetapkan, pelaksanaan dipantau ketidaksesuaian dicatat, dan perbaikan dilakukan secara sistematis. Audit internal dan pelatihan menjadi instrumen penting untuk membangun budaya mutu, meningkatkan kepatuhan terhadap SOP, dan memastikan peningkatan berkelanjutan.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana membangun sistem penjaminan mutu yang sederhana, terdokumentasi, dan dapat dijalankan oleh sekolah?
2. Bagaimana melaksanakan audit internal yang efektif untuk mengidentifikasi ketidaksesuaian dan peluang perbaikan?
3. Pelatihan apa yang paling relevan untuk meningkatkan kompetensi layanan dan pemenuhan standar?

Tujuan Kegiatan

Tujuan Umum

Mengembangkan sistem penjaminan mutu layanan pendidikan dasar-menengah melalui audit internal dan pelatihan karyawan.

Tujuan Khusus

1. Menyusun kerangka sistem mutu (kebijakan mutu, sasaran mutu, SOP inti).
2. Melatih tim sekolah sebagai auditor internal dan pengelola dokumen mutu.
3. Melaksanakan audit internal pada area layanan prioritas dan menghasilkan laporan temuan.
4. Menyusun CAPA (Corrective and Preventive Action) dan rencana perbaikan 3–6 bulan.
5. Membangun mekanisme monitoring KPI mutu dan rapat tinjauan manajemen (RTM) sederhana.

Sasaran dan Ruang Lingkup

Sasaran

1. Guru dan tenaga kependidikan sebagai pelaksana layanan
2. Tim Penjaminan Mutu Sekolah (TPM) sebagai pengendali mutu
3. Pimpinan sekolah sebagai pengambil keputusan

Ruang lingkup Sistem Mutu (Contoh Area Audit)

1. Pembelajaran: perencanaan (RPP/modul), pelaksanaan, asesmen, remedial/pengayaan
2. Layanan peserta didik: BK, disiplin, kesehatan, inklusi (jika ada)
3. Administrasi akademik: PPDB, absensi, rapor, arsip nilai
4. Layanan orang tua: komunikasi, penanganan keluhan, informasi sekolah
5. Sarana prasarana & K3: kebersihan, keamanan, laboratorium, perpustakaan
6. SDM: kompetensi, pembinaan, penugasan, evaluasi kinerja
7. Dokumentasi & pelaporan: pelaporan program, bukti kegiatan, data mutu

Kerangka Sistem Penjaminan Mutu (Siklus PDCA)

Plan (Perencanaan)

1. Kebijakan mutu sekolah dan sasaran mutu tahunan
2. Standar layanan dan SOP
3. Rencana audit internal dan indikator mutu (KPI)

Do (Pelaksanaan)

1. Implementasi SOP di unit kerja (akademik, kesiswaan, TU, sarpras)
2. Pelatihan SDM sesuai kebutuhan dan hasil gap analysis

Check (Pemeriksaan)

1. Audit internal berkala (semesteran/triwulanan pada area prioritas)
2. Monitoring KPI (contoh: ketepatan input nilai, kehadiran, tindak lanjut keluhan)

Act (Tindakan Perbaikan)

1. CAPA berbasis akar masalah (5 Why/fishbone)
2. Evaluasi efektivitas perbaikan
3. Pembaruan SOP dan sasaran mutu

METODE

Metode Pelaksanaan PkM

1. Koordinasi awal & penetapan scope (unit, area audit, jadwal).
2. Asesmen awal (baseline): review dokumen, wawancara, observasi proses layanan.
3. Penyusunan dokumen sistem mutu: kebijakan mutu, sasaran, peta proses, SOP prioritas.
4. Pelatihan:
 - a) Pelatihan auditor internal (teknik audit, checklist, penulisan temuan)
 - b) Pelatihan layanan (administrasi, layanan siswa/orang tua, pengelolaan dokumen)
5. Pelaksanaan audit internal (pilot): opening meeting, audit lapangan, klasifikasi temuan, closing meeting.
6. Penyusunan laporan audit & CAPA: PIC, tenggat, sumber daya, indikator efektivitas.
7. Pendampingan implementasi CAPA (4–8 minggu) dan RTM sederhana. Model Kemitraan Pemerintah–Dunia Usaha

Desain Audit Internal (Praktik)

Struktur organisasi mutu

1. Penanggung jawab: Kepala sekolah
2. Ketua TPM/Manajemen Mutu: Waka/coordinator
3. Auditor internal: guru/TU lintas unit (menghindari audit unit sendiri)
4. Auditee: unit yang diaudit

Dokumen dan instrumen audit

1. Program audit (jadwal, ruang lingkup, kriteria)
2. Checklist audit per area (SOP, bukti dokumen, praktik)
3. Form temuan (NC/OFI): ketidaksesuaian & peluang perbaikan
4. Laporan audit ringkas + rekomendasi

Klasifikasi temuan (contoh)

1. Major: tidak ada SOP/kontrol kunci; berdampak besar pada mutu/risiko
2. Minor: SOP ada namun implementasi belum konsisten; bukti kurang lengkap
3. OFI (Opportunity for Improvement): saran peningkatan

CAPA

1. Corrective action: memperbaiki penyebab temuan
2. Preventive action: mencegah pengulangan (standarisasi, pelatihan, sistem)

Paket Pelatihan (contoh modul)

1. Penjaminan mutu & budaya mutu di sekolah (konsep + peran)
2. Manajemen dokumen: pengkodean, versi, arsip digital/fisik

3. Audit internal: teknik wawancara, sampling bukti, penulisan temuan
4. Layanan administrasi akademik: SLA layanan, akurasi data, ketertelusuran
5. Layanan siswa & orang tua: komunikasi, penanganan keluhan, etika layanan
6. Perbaikan proses: PDCA, 5 Why, fishbone, penyusunan CAPA

Indikator Kinerja (KPI) Sistem Mutu (contoh)

KPI kepatuhan proses

1. Kepatuhan implementasi SOP (% unit patuh)
2. Ketepatan waktu layanan TU (mis. surat/rapor/arsip) (% tepat waktu)
3. Kelengkapan dokumen pembelajaran (modul/RPP, asesmen) (% lengkap)

KPI kualitas layanan

1. Kepuasan siswa/orang tua (skor survei 1–5)
2. Waktu respons keluhan (hari) dan % keluhan terselesaikan tepat waktu
3. Akurasi input nilai/rapor (jumlah koreksi per periode)

KPI audit dan perbaikan

1. Jumlah temuan major/minor per audit (tren menurun)
2. Persentase CAPA selesai tepat waktu (%)
3. Efektivitas CAPA (temuan tidak berulang pada audit berikutnya, %)

Jadwal Pelaksanaan (contoh 8 minggu)

1. Minggu 1: kick-off, baseline, pemetaan proses
2. Minggu 2: susun kebijakan mutu, sasaran mutu, SOP prioritas
3. Minggu 3: pelatihan manajemen dokumen + layanan
4. Minggu 4: pelatihan auditor internal + simulasi audit
5. Minggu 5: audit internal (pilot) area prioritas
6. Minggu 6: laporan audit + workshop CAPA
7. Minggu 7: pendampingan implementasi CAPA
8. Minggu 8: RTM sederhana + serah terima dokumen sistem mutu

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Kegiatan

Baseline:

1. SOP layanan tersedia: 5/12 area
2. Kepatuhan dokumen pembelajaran: 62%
3. Ketepatan layanan administrasi: 68%
4. Keluhan tertangani sesuai target: 60%

Hasil audit internal:

1. Temuan major: 6 temuan
2. Temuan minor: 14 temuan
3. OFI: 10 temuan
4. Area risiko tertinggi: Administrasi akademik dan dokumentasi pembelajaran

Pasca pelatihan & pendampingan:

1. Auditor internal tersertifikasi internal: 10 orang
2. SOP disahkan dan digunakan: 15 SOP
3. CAPA selesai tepat waktu: 85%
4. Perbaikan KPI layanan:
 - a. Ketepatan layanan TU naik +17 poin (dari 68% menjadi 85%)

- b. Kepatuhan dokumen pembelajaran naik +23 poin (dari 62% menjadi 85%)

Kendala dan Mitigasi

1. Waktu guru terbatas → audit sampling, rapat singkat, pembagian peran jelas.
2. Dokumen tercecer → standar penamaan file, folder bersama, PIC dokumen per unit.
3. Resistensi terhadap audit → audit sebagai pembelajaran, bukan mencari kesalahan; komunikasi sejak awal.
4. CAPA tidak jalan → PIC dan tenggat, monitoring mingguan, dukungan pimpinan.

Keberlanjutan

1. Audit internal minimal 1–2 kali per semester pada area prioritas.
2. Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) triwulan untuk memantau KPI dan CAPA.
3. Pembaruan SOP setiap tahun ajaran atau ketika ada perubahan kebijakan.
4. Program pelatihan berbasis kebutuhan dari hasil audit dan survei layanan.

KESIMPULAN

Pengembangan sistem penjaminan mutu layanan pendidikan melalui audit internal dan pelatihan karyawan membantu sekolah membangun standar layanan yang konsisten, meningkatkan ketertiban dokumen, memperkuat budaya perbaikan berkelanjutan, dan meningkatkan kualitas layanan kepada siswa serta orang tua. Implementasi PDCA yang sederhana dengan KPI, audit, dan CAPA membuat peningkatan mutu lebih terukur dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, Risnita, and M. Syahrani Jailani, "Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif," *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam*, 2023
- Bella Ghia Dimmera Dan Pebria Dheni Purnasari. 2021. Analisis Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Pada Sma Yang Terakreditasi A. *Sebatik Vol 25 N0 2*. Hal 366
- Dimmera, B. G., & Purnasari, P. D. (2021). Analisis Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Pada SMA Yang Terakreditasi A. *Sebatik*, 25(2), 366.
- Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah. (2016). *Pedoman Umum Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Dasar dan Menengah*. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar Dan Menengah. 2016a. *Pedoman Umum Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Dasar Dan Menengah*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar Dan Menengah Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan
- Nyoman Sridana , Sudirman Wilian , Dadi Setiadi.2018. *Sistem Penjaminan Mutu Internal Di Satuan Pendidikan Menengah (SMA)*. Jurnal Pengabdian Magister Pendidikan IPA. Publisher UPT Mataram University Press. Hal 4



- Saputra, A., Priadi,E., & Rustamaji (2024). Analysis Of Slope Stability Due to Illegal Gold Mining In Bengkayang Regency Jurnal Teknik Sipil, 24 (1) 766-777
- Situmorang, D.,M et.al”Analysis Of Accounting Knowledge Behavior and Accounting Recording on Revenue with Cultural Behavior Moderating Variable” Al-Mal: Journal Of Islamic Accounting and Finance [ONLINE] Volume 05 Number 02 (Des 31, 2024)
- Sridana, N., Wilian, S., & Setiadi, D. (2018). Sistem Penjaminan Mutu Internal Di Satuan Pendidikan Menengah (SMA). Jurnal Pengabdian Magister Pendidikan IPA, 4.