

ABSTRAKSI

SMK Telkom Bandung merupakan salah satu sekolah penyelenggara pendidikan menengah di Indonesia. Sebagai sekolah menengah yang memberikan layanan pendidikan, SMK Telkom Bandung mempunyai tanggung jawab dalam upaya penjaminan mutu pendidikan yang diberikan kepada publik. Untuk mendapatkan kualitas terhadap layanan pendidikan yang diberikan perlu adanya proses-proses kerja yang terstandarisasi menggunakan prosedur terdokumentasi. Perancangan manual mutu yang mengacu ISO 9001:2008 merupakan salah satu penerapan Sistem Manajemen Mutu. Untuk mendukung penerapannya, ISO 9001:2008 mempersyaratkan manual mutu tersebut mencakup ruang lingkup, prosedur terkait dan uraian interaksi antar proses.

Dalam melakukan perancangan Sistem Manajemen Mutu SMK Telkom Bandung, digunakan beberapa data. Data yang digunakan antara lain: data kondisi eksisting SMK Telkom Bandung, data *benchmarking* sekolah menengah yang telah tersertifikasi ISO 9001:2008 (SMKN 1 Seyegan dan SMK Bina Warga Bandung), standar akreditasi BAN-S/M, standar ISO 9001:2008. Data tersebut digunakan untuk melakukan pengolahan data dengan analisis *benchmarking* dengan membandingkan *requirement* manual mutu sekolah menengah lain yang memiliki karakteristik yang sejenis. Data standar BAN-S/M dan standar ISO 9001:2008 dilakukan intergrasi yang nantinya dilakukan analisis *gap* dengan kondisi eksisting SMK Telkom Bandung. Hasil analisis *benchmarking* dan *gap* yang diperoleh merupakan acuan dalam melakukan perancangan usulan.

Hasil penelitian yang diperoleh untuk memenuhi persyaratan ISO 9001:2008 di SMK Telkom Bandung meliputi perancangan manual mutu yang mencakup ruang lingkup, prosedur terkait, uraian interaksi antar proses, struktur organisasi, kebijakan mutu dan sasaran mutu.

Kata kunci: Manual Mutu, ISO 9001:2008, BAN-S/M, Benchmarking