

## IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001 : 2008 DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI (SMKN) 3 BOYOLANGU TULUNGAGUNG

Oleh:

**BANI**

Dosen STAIN Jember Jurusan Tarbiyah

### **Abstract:**

*The National Law Number 20 2003 about National education system section 51 verse 2, states that: "University education management is applied based on autonomy principle, accountability, quality assurance, and real evaluation". So educational management quality (MMT ISO 9001: 2008) is one of the principle which needs to act in education management. Educational management quality (MMT ISO 9001: 2008) is part of Quality Assurance, as the principle has the goal: 1) To get stake holder willingness and satisfaction in target of Education, 2) to get the target of education based on the standard that is determined. So educational management quality (MMT ISO 9001: 2008) is all the activities for getting product quality or service consistent a valuable with the previous planning.*

**Kata Kunci:** Implementasi, Manajemen Mutu ISO 991: 2008

### **PENDAHULUAN**

Setidaknya terdapat dua faktor yang dapat menjelaskan mengapa upaya perbaikan mutu pendidikan selama ini kurang atau tidak berhasil. Pertama, strategi pembangunan selama ini lebih bersifat input oriented. Strategi yang demikian lebih bersandar kepada asumsi bahwa bilamana semua input pendidikan telah dipenuhi, seperti penyediaan buku-buku (materi ajar) dan alat belajar lainnya, penyediaan sarana pendidikan, pelatihan guru dan tenaga kependidikan lainnya, maka secara otomatis lembaga pendidikan (sekolah) akan dapat menghasilkan output (keluaran) yang bermutu sebagaimana yang diharapkan. Kedua, pengelolaan pendidikan selama ini masih bersifat macro-oriented, diatur oleh jajaran birokrasi di tingkat pusat. Akibatnya banyak faktor yang diproyeksikan di tingkat makro (pu-

sat) tidak terjadi atau tidak berjalan sebagaimana mestinya di tingkat mikro (sekolah). Dengan kata lain, bahwa kompleksitasnya cakupan permasalahan pendidikan, seringkali tidak dapat terpikirkan secara utuh dan akurat oleh birokrasi pusat<sup>1</sup>.

Abdur Rahman Shaleh menyatakan bahwa ada tiga faktor yang menyebabkan mutu pendidikan menurun dan mengalami perkembangan yang tidak merata. Pertama, kebijakan penyelenggaraan pendidikan nasional yang menggunakan pendekatan educational production function atau input-output yang dilaksanakan secara tidak konsekuen. Kedua, penyelenggaraan pendidikan nasional dilakukan secara birokratis-sentralsistik, sehingga menempatkan sekolah (madrasah) sebagai penyelenggara pendidikan sangat tergantung pada kepu-

<sup>1</sup> Umaldi, 1999. *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah; Sebuah Pendekatan*, hal 4.

tusan birokrasi yang panjang dan kadangkadangkang kebijakan yang dikeluarkan tidak sesuai dengan kondisi sekolah (madrasah) setempat. Ketiga, peran serta masyarakat khususnya orang tua peserta didik dalam penyelenggaraan pendidikan selama ini pada umumnya lebih bersifat dukungan input (dana), bukan pada proses pendidikan (pengambilan keputusan, monitoring, evaluasi, dan akuntabilitas)<sup>2</sup>.

Mengenai posisi dan arti penting sistem manajemen mutu di Sekolah, dapat dikemukakan bahwa di masa mendatang eksistensi suatu sekolah tidak semata-mata tergantung pada pemerintah, melainkan terutama tergantung pada penilaian stakeholders (siswa, orang tua, dunia kerja, pemerintah, guru, tenaga penunjang, serta pihak-pihak lain yang berkepentingan) tentang mutu sekolah yang diselenggarakannya. Agar eksistensinya terjamin, maka sekolah mau tidak mau harus menjalankan manajemen mutu sekolah yang diselenggarakannya. Perlu dikemukakan bahwa karena penilaian stakeholders senantiasa berkembang, maka manajemen mutu juga harus selalu disesuaikan pada perkembangan itu secara berkelanjutan (*continuous improvement*). Manajemen mutu itu mempunyai arti penting, berasosiasi dengan pemikiran besar bagi sebuah lembaga pendidikan, salah satunya adalah Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Boyolangu Tulungagung.

Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Boyolangu Tulungagung sebagai salah satu wujud dari sistem pendidikan Nasional di Indonesia juga terus berupaya meningkatkan mutu Pendidikan di dalamnya. Salah satu Sekolah Menengah Kejuruan Negeri yang berada di kawasan kecamatan Boyolangu ini dalam dekade terakhir ini terus menunjukkan existen-

<sup>2</sup> Shaleh, 2004. Abdul Rahman, *Madrasah dan Pendidikan Anak Bangsa*, Jakarta: P. T. Raja Grafindo Persada, hal 243-244..

sinya. Di samping unik dan mempunyai karakter tersendiri, sekolah ini juga mempunyai banyak kelebihan di antara sekolah-sekolah Kejuruan yang ada di sekitarnya.

Pemilihan Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Boyolangu Tulungagung sebagai lokasi penelitian didasarkan dengan berbagai macam pertimbangan, antara lain: (1) Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Boyolangu Tulungagung adalah satu-satunya Sekolah Menengah Kejuruan di Kabupaten Tulungagung yang berstatus Negeri yang terfokus pada pengembangan kejuruan Mekanik Umum, Mesin, Listrik dan Bangunan; (2) Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Boyolangu Tulungagung adalah salah satu di antara Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) yang ada di Jawa Timur sudah mulai menerapkan secara optimal Sistem Manajemen ISO 9001: 2008; (3) Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Boyolangu Tulungagung dipandang memiliki potensi yang cukup untuk menginternalisasikan pengembangan mutu pendidikannya melalui Sistem Manajemen ISO 9001: 2008.

Lebih lanjut Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 3 Boyolangu bertekad menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 agar menjadi lembaga Pendidikan dan Pelatihan yang berstandar Internasional, dengan kebijakan: (Tim, 2008: 6).

1. Berorientasi mutu pada setiap kegiatannya.
2. Pelanggan yang berkaitan dengan layanan produk jasa Pendidikan dan Pelatihan puas.
3. Sumber daya manusia harus bertanggungjawab dan melaksanakan serta melakukan penyempurnaan dan berperan aktif untuk meninjau dan memperbaiki Sistem Manajemen Mutu se-

cara berkelanjutan di unit kerja masing-masing.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti ingin membahas permasalahan tersebut dalam penelitian yang berjudul "Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Boyolangu Tulungagung."

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti dapat memfokuskan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana perencanaan pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Boyolangu Tulungagung?
2. Bagaimana pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Boyolangu Tulungagung?
3. Apa faktor penghambat pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Boyolangu Tulungagung?

## KERANGKA TEORI

### 1. Peningkatan Mutu Pendidikan

Peningkatan mutu Pendidikan Nasional mengacu kepada tujuan Pendidikan Nasional yang diantaranya adalah: Mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab<sup>3</sup>.

Untuk menjabarkan tujuan diatas dan dalam upaya peningkatan mutu, pendidikan diarahkan untuk meningkatkan peserta didik dalam meningkatkan kualitas diri yang mandiri dan memiliki daya saing

melalui olah hati, olah pikir, olah rasa dan olah raga, peningkatan mutu oleh pemerintah melalui Permendiknas No. 23/2006 dikembangkan berdasarkan tujuan setiap satuan pendidikan, misalnya untuk tingkat SMP tujuannya adalah meletakkan dasar kecerdasan, pengetahuan, kepribadian, akhlak mulia serta ketrampilan untuk hidup mandiri dan mengikuti pendidikan lebih lanjut, seorang lulusan SMP/MTs/SMPLB/Paket B diharapkan mampu untuk memenuhi Standat Kompetensi Lulusan (SKL), yang selengkapnya adalah: menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab<sup>4</sup>.

Untuk menjabarkan tujuan diatas dan dalam upaya peningkatan mutu, pendidikan diarahkan untuk meningkatkan peserta didik dalam meningkatkan kualitas diri yang mandiri dan memiliki daya saing melalui olah hati, olah pikir, olah rasa dan olah raga, peningkatan mutu oleh pemerintah melalui Permendiknas No. 23/2006 dikembangkan berdasarkan tujuan setiap satuan pendidikan, misalnya untuk tingkat SMP tujuannya adalah meletakkan dasar kecerdasan, pengetahuan, kepribadian, akhlak mulia serta ketrampilan untuk hidup mandiri dan mengikuti pendidikan lebih lanjut, seorang lulusan SMP/MTs/SMPLB/Paket B diharapkan mampu untuk memenuhi Standat Kompetensi Lulusan (SKL), yang selengkapnya adalah<sup>5</sup>:

- a. Mengamalkan ajaran agama yang dianut sesuai dengan perkembangan remaja.
- b. Memahami kekurangan dan kelebihan diri sendiri
- c. Menunjukkan sikap percaya diri
- d. Mematuhi aturan- aturan sosial yang berlaku dilingkungan yang lebih luas
- e. Menghargai keberagaman agama, budaya, suku, ras dan golongan sosial ekonomi dalam lingkungan Nasional
- f. Mencari dan menerapkan informasi dari lingkungan sekitar dan sumber- sumber

<sup>4</sup> *ibid.*

<sup>5</sup> *ibid.*

<sup>3</sup> Permendiknas, 2006, hal 3.

- lain secara logis, kritis dan kreatif
- g. Menunjukkan cara berpikir logis, kritis, kreatif dan inovatif
  - h. Menunjukkan kemampuan belajar secara mandiri sesuai dengan potensi yang dimilikinya
  - i. Menunjukkan kemampuan menganalisis dan memecahkan masalah dalam kehidupan sehari-hari
  - j. Mampu mendiskripsikan gejala alam dan sosial
  - k. Memanfaatkan lingkungan secara bertanggungjawab Menerapkan nilai-nilai kebersamaan dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara demi terwujudnya persatuan dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia
  - l. Menghargai karya seni dan budaya Nasional
  - m. Menghargai tugas pekerjaan dan memiliki kemampuan untuk berkarya
  - o. Menerapkan hidup bersih, sehat, bugar, aman dan memanfaatkan waktu luang
  - p. Berkomunikasi dan berinteraksi secara efektif dan santun
  - q. Berkomunikasi lisan dan tulisan secara efektif dan santun
  - r. Menghargai adanya perbedaan pendapat
  - s. Menunjukkan kegemaran membaca dan menulis naskah pendek sederhana
  - t. Menunjukkan ketrampilan menyimak, berbicara, membaca dan menulis dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris sederhana
  - u. Menguasai pengetahuan yang diperlukan untuk pendidikan menengah.

Di tingkat sekolah peningkatan mutu pendidikan diarahkan pada tiga komponen yaitu input, proses dan output. Ketiga komponen ini merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan, karena ketiganya akan saling mempengaruhi satu dengan yang lain, bila salah satu dari kom-

ponen ini ada yang tidak beres otomatis yang lain juga tidak akan dapat berhasil sebagai mana yang diharapkan.

Sekolah menjadi penentu peningkatan mutu pendidikan sedangkan pendukung utama dari sekolah adalah stakeholders, input yang terdiri dari personil (Kepala Sekolah, guru, konselor, karyawan dan peserta didik), material (sarana dan prasarana), kurikulum, tujuan sekolah, visi dan misi sekolah, sasaran dan kebijakan harus sama baiknya dengan proses belajar dan mengajar yang selalu direncanakan dengan berbagai pertimbangan, dilaksanakan dengan baik dan dievaluasi secara terus menerus, untuk mengetahui tingkat keberhasilan yang diukur dengan daya serap siswa, ketuntasan belajar dan kemampuan siswa untuk menyelesaikan standar ketuntasan minimal.

Input peserta didik akan sangat mempengaruhi output suatu proses belajar pada suatu jenjang sekolah, apalagi ketika kebijakan pendidikan yang berupa Ujian Akhir Nasional (UAN) masih diberlakukan seperti saat ini, peningkatan mutu pendidikan hanya diarahkan pada kelulusan siswa memenuhi kriteria standar minimal kelulusan, sedangkan peningkatan mutu secara keseluruhan hanya dijadikan tujuan yang nomor sekian saja, setiap sekolah yang memperoleh input siswa dengan rata-rata NUN rendah akan mengabaikan mutu pendidikan yang menyeluruh, asalkan sekolah tersebut dapat meloloskan siswanya dan lulus 100% setiap tahunnya, sekolah tersebut dianggap sudah berhasil meningkatkan mutu pendidikan di sekolahnya.

Toffler<sup>6</sup> menganalogikan sekolah dengan sebuah pabrik. Memang sebenarnya usaha pendidikan itu tidak dapat disamakan dengan pabrik. Tetapi jika dili-

<sup>6</sup> Toffler dalam Tirtarahardja dan Sulo, 2005,

hat dari segi proses mekanismenya, ada persamaan antara keduanya.

Dalam suatu sistem pendidikan, sarana dan prasarana, ketenagaan, program, dan administrasi yang diperlukan untuk pemrosesan bahan mentah sebagaimana dianalogikan sebuah pabrik di atas, merupakan mamsukan instrumental (*instrumental input*).

Menurut Sugiyono<sup>7</sup> bahwa kegagalan pendidikan dalam membangun sumberdaya manusia Indonesia tersebut disebabkan oleh karena pengelolaan pendidikan di Indonesia belum dilakukan secara professional.

Lebih lanjut Sugiyono<sup>8</sup> menyatakan manajemen pendidikan kejuruan yang professional adalah manajemen yang cerdas yaitu manajemen yang mampu melaksanakan fungsi fungsi manajemen (*Planing, Doing, Checking, Reviewing*) secara sungguh sungguh, konsisten dan berkelanjutan dalam mengelola sumber daya meliputi 7M (*Man, Money, Material, Methods, Machine, Market dan Minute*) sehingga tujuan pendidikan kejuruan dapat dicapai secara efektif dan efisien.

Untuk menuju profesionalisme manajemen pendidikan maka diperlukan satu sistem manajemen mutu yang diakui dan berstandar baik secara nasional bahkan internasional. Satu sistem manajemen mutu yang telah berstandar internasional adalah ISO 9001: 2008. ISO 9001 sebagai satu sistem manajemen mutu tidak hanya diterapkan untuk produk industri manufaktur saja tetapi juga sesuai untuk industri jasa seperti lembaga pendidikan. Beberapa lembaga pendidikan telah memulai untuk menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001 bahkan diantaranya ada yang telah

memperoleh sertifikat ISO 9001.

## 2. Implementasi Sistem Manajemen Mutu Terpadu (ISO 9001: 2008)

Pengertian mutu menurut ISO adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa, yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang ditentukan atau yang tersirat<sup>9</sup>. Sedangkan mutu menurut beberapa ahli yang dikutip oleh Sprint Consultan<sup>10</sup> adalah :

- a. Sesuai dengan kegunaan (*Fitness For Use*).
- b. Memenuhi persyaratan pelanggan (*Conform to Customer Requirement*).
- c. Memenuhi harapan pelanggan (*Meeting Customer Expectations*).
- d. Kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*)

Dari pengertian mutu, untuk mencapai mutu yang baik maka penyelenggara pendidikan harus mengenali siapa pelanggannya. Dengan mengenali pelanggan kita dapat menentukan mutu yang hendak dicapai sehingga memenuhi kepuasan pelanggan. Dalam proses penyelenggaraan pendidikan kita dapat mengklasisifikasikan dalam 2 jenis pelanggan<sup>11</sup> :

### a. Pelanggan Internal

Adalah seluruh sumberdaya manusia yang terlibat dalam proses penyelenggaraan pendidikan, seperti peserta didik/ siswa, staff akademik, staf administrasi, teknisi, laboran dan lain-lain. Sebagai satu sistem penyelenggaraan pendidikan masing-masing saling memberikan input dan output yang saling mempengaruhi dalam

<sup>9</sup> Lembaga Bantuan Manajemen Bandung, 2000, hal 11.

<sup>10</sup> Consultant, Sprint. 2002; *Kesadaran Mutu ISO 9001*; Makalah Seminar Kesadaran Mutu: Yogyakarta, hal 5.

<sup>11</sup> Sugiyono. 2003. *Profesionalisasi Manajemen Pendidikan Kejuruan di Indonesia*; Pidato Pengukuhan Guru Besar di Universitas Negeri Yogyakarta, 30-Agustus - 2003, hal 35.

<sup>7</sup> Sugiyono. 2003. *Profesionalisasi Manajemen Pendidikan Kejuruan di Indonesia*; Pidato Pengukuhan Guru Besar di Universitas Negeri Yogyakarta, 30-Agustus - 2003, hal 15.

<sup>8</sup> *ibid*, hal 21.

## Implementasi Sistem Manajemen Mutu Iso 9001: 2008...

tercapainya mutu.

### b. Pelanggan Eksternal

Adalah masyarakat luar yang menggunakan produk dari hasil penyelenggaraan proses pendidikan seperti masyarakat, dunia industri, lembaga/ instansi.

Untuk memberikan jaminan mutu maka manajemen penyelenggaraan pendidikan harus fokus terhadap pelanggan. Karena pelangganlah yang membuat kita dapat mempertahankan eksistensi lembaga. Oleh karena itu dalam upaya peningkatan mutu secara berkesinambungan diperlukan beberapa proses atau tahapan. Perkembangan untuk menuju mutu terpadu melalui beberapa tahapan sebagai berikut (Sugiyono, 2003:65):

- a. Budaya non mutu
- b. Menumbuhkan Kesadaran mutu
- c. Pengendalian mutu
- d. Jaminan mutu
- e. Manajemen Mutu
- f. Manajemen Mutu Terpadu

Dengan terciptanya budaya mutu dan satu sistem manajemen mutu terpadu. Maka Standar kompetensi yang diharapkan dapat tercapai dengan efektif dan efisien. Melaksanakan fungsi fungsi manajemen yang profesional untuk mencapai standar kompetensi yang diharapkan dengan menerapkan siklus PDCR (Plan, Do, Check, Reviewing) menuju SDCR (Standar, Do, Check, Reviewing) secara berkesinambungan untuk menuju kemajuan.

Upaya agar mencapai mutu sesuai dengan yang diharapkan, tidaklah mudah seperti membalik telapak tangan. Untuk memperoleh mutu yang baik maka harus diciptakan suatu budaya mutu dilingkungan pendidikan, setiap unsur yang terlibat harus saling bekerjasama, komitmen, penuh tanggung jawab, konsisten dan berkesinambungan untuk mewujudkan mutu. Ada tiga faktor yang diperlukan untuk mencapai mutu terpadu (Sugiyono,

2003:75) :

- a. Manajemen
- b. Manusia
- c. Sistem/ Proses
- d. Membangun Sistem Manajemen Mutu Dengan ISO 9001: 2008

Mengapa ISO 9001 dipilih untuk satu standar manajemen yang profesional Lembaga Bantuan Manajemen Bandung (2000) mengungkapkan beberapa alasan pentingnya ISO 9001 yaitu :

- 1) Menyediakan landasan mutu yang berguna/ pedoman kerja yang standar
- 2) Memenuhi pokok/ hakikat persyaratan bisnis dalam pemasaran secara umum
- 3) Tetap tegak dalam ketatnya persaingan pasar, menekan biaya biaya dan meningkatkan perhatian/ fokus terhadap pelanggan
- 4) Melengkapi manajemen dengan "tool" untuk memungkinkan pemantauan pencapaian mutu yang lebih ketat
- 5) Menghilangkan ketergantungan mutu pada salah satu/ beberapa personil
- 6) Sistem mutu yang didokumentasikan akan memperbaiki komunikasi antar departemen, memudahkan pelatihan/ pengajaran, menjadi dasar untuk perbaikan berkesinambungan.
- 7) Meningkatkan image lembaga
- 8) Meningkatkan efektifitas dan efisiensi
- 9) Meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan

Terdapat beberapa tahap dalam suatu lembaga pendidikan untuk mengimplementasikan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008. Secara umum tahapan-tahapan tersebut dapat dijelaskan dalam beberapa tahapan sebagai berikut (Sugeng: 2009, 257):

1. Tahap kajian awal
2. Tahap perencanaan dan pengembangan sistem
3. Penerapan sistem
4. Audit internal

## 5. Proses sertifikasi

Seperti yang dituturkan M. Iskandar Natamijaya<sup>12</sup> ada dua hal utama dalam penerapan ISO yaitu fokus kepada pelanggan dan Peningkatan terus menerus (Continual Improvement). Lebih lanjut M. Iskandar Natamijaya mengungkapkan sebelum mendapatkan sertifikasi ISO diperlukan kursus pengenalan ISO bersama QMS (Quality Management System), kursus ini dilaksanakan dengan bantuan konsultan ISO yang diperuntukkan untuk pimpinan, key-person dan staff lainnya. Kemudian dibentuk tim satgas untuk penyiapan pemenuhan persyaratan QMS.

Selama proses persiapan ini konsultan melakukan pembimbingan kepada tim satgas satu kali perminggu, termasuk di dalamnya melakukan beberapa kali audit internal dan manajemen review. Polman Bandung memerlukan waktu satu tahun untuk melakukan persiapan ini hingga pada tahap akhir dilakukan certification-audit oleh Tim Auditor yang memiliki sertifikat audit internasional. Dan setelah mendapatkan sertifikasi ISO, setiap enam bulan, badan sertifikasi yang menerbitkan sertifikasi ISO tersebut wajib melakukan pemantauan terhadap penerima sertifikat. Pemantauan ini disebut sebagai kegiatan surveillance dengan tujuan menilai konsistensi penerapan QMS ISO<sup>13</sup>.

## METODE PENELITIAN

### Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian mengenai Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Boyolangu Tulungagung ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan rancangan studi kasus.

### Kehadiran peneliti

Salah ciri khas dalam penelitian

<sup>12</sup> M. Iskandar Natamijaya. 2004, hal 56.

<sup>13</sup> Proceeding Konvensi Nasional Aptekindo II, 2004

kualitatif adalah bahwa peneliti berkedudukan sebagai instrumen utama, sedangkan instrumen non manusia bersifat sebagai data pelengkap. Kehadiran peneliti merupakan kata kunci keberhasilan atau pemahaman terhadap beberapa kasus. Peneliti bertindak sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data atau instrumen kunci.<sup>14</sup>

### Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitiannya adalah di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Boyolangu Tulungagung Tahun Pelajaran 2010/ 2011.

### Instrumen Penelitian

Lazimnya sebuah penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif, maka instrumen utama dalam mengumpulkan data adalah peneliti sendiri. Menurut Nasution peneliti bertindak sebagai instrumen kunci atau instrumen utama dalam pengumpulan data (*key instrumen*)<sup>15</sup>.

### Sumber Data Penelitian

Data yang dikumpulkan melalui penelitian ini dikelompokkan menjadi dua, yaitu data utama dan data pendukung. Mo-leong menjelaskan bahwa kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama. Adapun yang merupakan sumber data utama atau informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Sekolah.

### Metode Pengumpulan Data

- a. Wawancara Mendalam
- b. Teknik Observasi
- c. Dokumentasi

### Teknik Analisis Data Penelitian

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan prosedur analisis ke dalam tiga langkah, yaitu :a) Reduksi Data; b) Penyajian Data; c) Penarikan Kesimpulan

### Teknik Keabsahan Data

Untuk menjamin kepercayaan atau

<sup>14</sup> Nasution, S. 1988. *Metode Penelitian Naturalistik-Kualitatif*. Bandung: Tarsito., hal 9.

<sup>15</sup> *ibid*, hal 9.

validitas data yang diperoleh melalui penelitian, maka diperlukan adanya uji keabsahan dan kelayakan data, yang dilakukan dengan berbagai cara, yakni; a) Diskusi Sejawat; b) Triangulasi Data; c) Triangulasi Sumber Data; Perpanjangan Penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

### Perencanaan dalam Mengimplementasikan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2010 di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Boyolangu Tulungagung.

Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Boyolangu Tulungagung merupakan institusi pendidikan yang memosisikan sebagai industri jasa, yaitu institusi yang memberikan pelayanan (service) sesuai apa yang diinginkan pelanggan (customers). Pelayanan atau jasa yang diberikan tentu harus berupa sesuatu yang bermutu, yang bisa memberikan kepuasan pada customers, baik internal customers maupun eksternal customers.

Dalam mengimplementasikan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2010, Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Boyolangu Tulungagung merencanakan melalui tahap-tahap yang dirangkai dalam suatu proses sebagai berikut :

a. Kepala Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Boyolangu Tulungagung bersama-sama seluruh jajaran manajemen bawahannya menyusun visi dan misi Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Boyolangu Tulungagung.

Hipotesis yang diajukan dalam temuan penelitian ini adalah peran penting dari sebuah visi misi lembaga. Dari visi misi itu sebenarnya dapat diketahui mau ke mana lembaga ber "jalan". Sebagaimana diungkapkan oleh Mantja bahwa kepemimpinan merupakan hal yang esensial dalam manajemen peningkatan mutu

sekolah Islam, sehingga diperlukan visionary leadership dari seorang top leader. Dalam konteks manajemen peningkatan mutu, pemimpin harus mampu dalam menetapkan dan mengendalikan visi misi dari lembaga yang ia pimpin. Oleh karena itu, seorang top leader dalam konteks manajemen peningkatan mutu pendidikan harus mempunyai visi, misi, kreatifitas, sensitivitas, pemberdayaan (empowerment), dan memahami tentang manajemen perubahan<sup>16</sup>.

b. Berdasarkan visi dan misi Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Boyolangu Tulungagung tersebut, Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Boyolangu Tulungagung menentukan KS2M (Kebijakan, Sasaran, Strategi Pencapaian Mutu).

Dari temuan di atas dapat diajukan hipotesis bahwa visi misi sekolah yang masih bersifat absolut kemudian direlatifkan dengan menentukan KS2M (Kebijakan, Sasaran, Strategi Pencapaian Mutu). Sehingga keberadaan mutu dapat dinilai secara jelas. Sebagaimana diungkapkan Muhaimin, bahwa dokumen-dokumen (gambaran dari sistem yang harus dilaksanakan) untuk manajemen mutu adalah buku Kebijakan Akademik, Standar Akademik, Pedoman Akademik dan Manual Mutu<sup>17</sup>.

c. Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Boyolangu Tulungagung melaksanakan manajemen mutu ISO 9001: 2008 dengan menggunakan pijakan terhadap dokumen-dokumen yang telah ditetapkan.

Proses manajemen mutu ISO 9001: 2008 di suatu sekolah merupakan kegiatan mandiri dari sekolah yang bersangku-

<sup>16</sup> Mantja, W., 2002. *Manajemen Pendidikan dan Supervisi Pengajaran*, Malang: Wineka Media., hal 35-36.

<sup>17</sup> Muhaimin, 2006. *Peningkatan dan Pengembangan Lembaga Manajemen mutu (LPM) di PTAIN*, Jakarta: UIN Malang, 2006.

tan, sehingga proses tersebut dirancang, dijalankan, dan dikendalikan sendiri oleh sekolah yang bersangkutan tanpa campur tangan dari Pemerintah, dalam hal ini Dinas Pendidikan Nasional. Adapun tahap-tahap sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 jika dikelompokkan meliputi; 1) tahap kajian awal, 2) tahap perancangan, 3) penerapan sistem, 4) audit internal, dan 5) proses sertifikasi<sup>18</sup>.

Temuan penelitian menyebutkan bahwa setelah dokumen-dokumen terumuskan, pada gilirannya Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Boyolangu Tulungagung akan melaksanakan manajemen mutu pada lembaganya dengan menerapkan model PDCA.

Dengan demikian, manajemen mutu sekolah adalah proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan sekolah secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga stakeholders memperoleh kepuasan.

d. Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Boyolangu Tulungagung mengevaluasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 melalui pemenuhan status ideal (benchmarking) secara berkelanjutan. Adapun evaluasinya meliputi monitoring, pengukuran dan evaluasi diri dan audit mutu internal.

Temuan data menyebutkan bahwa evaluasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 ini bisa dilakukan baik secara internal maupun eksternal. Secara internal evaluasi ini dilakukan oleh intern lembaga (Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Boyolangu Tulungagung) sendiri atau yang biasa disebut dengan evaluasi diri, sedangkan evaluasi eksternal dilakukan oleh lembaga lain misalnya Badan Akreditasi Nasional (BAN).

### **Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2010 di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Boyolangu Tulungagung.**

Untuk mewujudkan peningkatan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 tersebut, Kepala Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Boyolangu Tulungagung dalam mengimplementasikan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 menggunakan strategi sebagai berikut: pertama Kepala Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Boyolangu Tulungagung mengadakan sosialisasi pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 kepada para bawahan. Cara yang sering dilakukan adalah dengan melalui kegiatan pelatihan, workshop, atau seminar. Hampir seluruh tim manajemen dan pegawai administrasi yang ada di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Boyolangu Tulungagung, telah mengikuti kegiatan tersebut.

Kedua, dalam melaksanakan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008, Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Boyolangu Tulungagung menggunakan pijakan terhadap dokumen-dokumen yang telah ditetapkan dengan menerapkan manajemen kendali mutu.

Setelah dokumen-dokumen terumuskan, pada gilirannya akan dilaksanakan pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Boyolangu Tulungagung dengan menerapkan model PDCA.

Sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Boyolangu Tulungagung diselenggarakan melalui model PDCA (Plan, Do, Check, Action) dari TQM yang akan menghasilkan pengembangan berkelanjutan (continuous improvement) mutu pendidikan di sekolah. Penerapan PDCA dari TQM yaitu: a) Plan, adanya perencanaan, b) Do, adanya pelaksanaan dari apa yang sudah direncanakan, c) Check, adanya monitoring, pemerik-

<sup>18</sup> Sugeng, 2009, hal 257.

saan, pengukuran dan evaluasi terhadap pelaksanaan dari hasil pelaksanaan dan hasil pelaksanaan termasuk Audit Mutu Internal, d) Action, adanya tindak lanjut dan perbaikan dari hasil evaluasi.

Ketiga, adalah dalam tahap awal implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Boyolangu Tulungagung pada umumnya akan dilaksanakan pelaksanaan ujicoba sistem terlebih dahulu. Proses uji coba dilakukan untuk menumbuhkan komitmen tim manajemen baik pada tingkatan pimpinan, guru dan seluruh karyawan yang ada. Selain itu uji coba dimaksudkan untuk mengetahui efektifitas sistem yang telah dirancang utamanya keterpaduan dan kesesuaian antara satu sub sistem dengan sub sistem lainnya.

#### **Faktor Penghambat Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2010 di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Boyolangu Tulungagung.**

Temuan penelitian yang keempat menunjukkan bahwa dalam sebuah proses, tidak ada satupun yang bisa berjalan secara sempurna, tak terkecuali dalam proses pelaksanaan Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2010 di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Boyolangu Tulungagung. Upaya peningkatan mutu memerlukan komitmen waktu, usaha dan biaya yang lebih banyak. Merancang dan melaksanakan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2010 bukan merupakan suatu tindakan yang dimulai pihak manajemen untuk dilaksanakan oleh seluruh lapisan dan hirarki dalam organisasi begitu saja. Upaya ini melibatkan kerjasama seluruh staf dengan arahan, kepemimpinan dan komitmen yang sungguh-sungguh dari pihak manajemen serta alokasi sumber daya yang memadai untuk mencapai mutu yang dikehendaki siswa dan pihak yang

berkepentingan.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti di lapangan, bahwa kendala yang ditemui dalam kepemimpinan kepala Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Boyolangu Tulungagung untuk Mengembangkan Mutu Proses Belajar Mengajar adalah: Pertama, Rendahnya kesadaran dan komitmen para staf (pimpinan, guru, dan karyawan) Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Boyolangu Tulungagung dalam upaya penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008. Rendahnya komitmen dan kesadaran ini secara tidak langsung akan berpengaruh pada proses peningkatan mutu.

Rendahnya komitmen dan kesadaran guru itu terlihat dari hasil observasi peneliti. Pada hari itu, tanggal 23 Maret 2010 peneliti mengadakan kegiatan penelitian untuk mencari data yang belum ada. Peneliti menemui beberapa guru yang ada di sana, waktu itu juga peneliti mengamati kegiatan pembelajaran di kelas. Peneliti melihat secara seksama bahwa proses pembelajaran yang diadakan di kelas tersebut memang terkesan kurang maksimal, betapa tidak guru mengajar sambil terus mengadakan komunikasi dengan seseorang di luar kelas<sup>19</sup>.

Kedua, kebijakan Penyelenggara Lembaga (Kepala Sekolah dan Waka) dalam mensosialisaikan penerapan sistem manajemen mutu terpadu ISO 9001: 2008 kurang maksimal. Kepala Sekolah dalam memberikan sosialisasi kepada para bawahan, utamanya para guru sangat dituntut, sebab guru merupakan faktor utama dalam menciptakan tujuan pembelajaran di sekolah. Dari gurulah ilmu pengetahuan akan mengalir kepada siswa.

Namun demikian, di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Boyolangu Tulungagung para pengambil kebijakan kurang begitu maksimal dalam

<sup>19</sup> Observasi Peneliti, tanggal 23 Maret 2010.

upaya mensosialisasikan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008. Dari hasil wawancara dan juga observasi yang peneliti lakukan di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Boyolangu Tulungagung, terjadi kurang maksimalan terkait hal ini.

Ciri keprofesian menurut T. Raka Joni seperti yang dikutip oleh Syafruddin Nurdin bila penerapannya di dalam pendidikan adalah: 1) Profesi itu diakui oleh masyarakat dan pemerintah dengan adanya bidang layanan tertentu yang hanya dapat dilakukan oleh kelompok pekerja yang dikategorikan sebagai suatu profesi, 2) Pemilikan sekumpulan ilmu yang menjadi landasan sejumlah teknik serta prosedur kerja untuk itu, bagi profesi keguruan, keharusan penguasaan bidang-bidang ilmu penyangganya, 3) Diperlukan persiapan yang sengaja dan sistematis sebelum orang melaksanakan pekerjaan profesional. Dengan kata lain, pekerjaan profesional mempersyaratkan pendidikan pra jabatan yang sistematis yang berlangsung relatif lama, 4) Mekanisme untuk melakukan penyaringan secara efektif sehingga hanya mereka yang dianggap kompeten yang diperbolehkan bekerja memberikan layanan ahli yang dimaksud, 5) Diperlukan organisasi profesi di samping untuk melindungi kepentingan anggotanya dari saingan yang datang dari luar kelompok, juga berfungsi untuk meyakinkan supaya para anggotanya menyelenggarakan layanan ahli terbaik yang bisa diberikan demi kemaslahatan para pemakai layanan<sup>20</sup>.

Konteks di atas kemudian memberikan sebuah peluang kepada lembaga pendidikan untuk merencanakan dan mengembangkan SDMnya dalam mencapai proses tertentu. Dalam upaya perencanaan dan pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2010, kebutuhan akan SDM yang professional sangat diperlukan dalam

kerangka untuk memaksimalkan hambatan yang ditemui dari proses perencanaan dan pelaksanaan proses tersebut.

## KESIMPULAN

Perencanaan dalam Mengimplementasikan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2010 di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Boyolangu Tulungagung:

- a. Kepala Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Boyolangu Tulungagung bersama-sama seluruh jajaran manajemen bawahannya menyusun visi dan misi Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Boyolangu Tulungagung.
- b. Berdasarkan visi dan misi Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Boyolangu Tulungagung tersebut, Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Boyolangu Tulungagung menentukan KS2M (Kebijakan, Sasaran, Strategi Pencapaian Mutu).
- c. Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Boyolangu Tulungagung melaksanakan manajemen mutu ISO 9001: 2008 dengan menggunakan pijakan terhadap dokumen-dokumen yang telah ditetapkan.
- d. Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Boyolangu Tulungagung mengevaluasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 melalui pemenuhan status ideal (benchmarking) secara berkelanjutan. Adapun evaluasinya meliputi monitoring, pengukuran dan evaluasi diri dan audit mutu internal.

Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2010 di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Boyolangu Tulungagung:

- a. Kepala Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Boyolangu Tulungagung mengadakan sosialisasi pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 kepada para bawahan.

<sup>20</sup> Syafruddin, 2002, hal 22

## Implementasi Sistem Manajemen Mutu Iso 9001: 2008...

b. Dalam melaksanakan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008, Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Boyolangu Tulungagung menggunakan pijakan terhadap dokumen-dokumen yang telah ditetapkan dengan menerapkan manajemen kendali mutu.

c. Adalah dalam tahap awal implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Boyolangu Tulungagung pada umumnya akan dilaksanakan pelaksanaan ujicoba sistem terlebih dahulu.

Faktor Penghambat Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2010 di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Boyolangu Tulungagung:

a. Rendahnya kesadaran dan komitmen para staf (pimpinan, guru, dan karyawan) Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Boyolangu Tulungagung dalam upaya penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008.

b. Kebijakan Penyelenggara Lembaga (Kepala Sekolah dan Waka) dalam mensosialisaikan penerapan sistem manajemen mutu terpadu ISO 9001: 2008 kurang maksimal.

### DAFTAR PUSTAKA

Bogdan and Taylor. 1982. *Introduction to Qualitatif Researc Methods, Aphenomenological Approach to The Social Sciences*. New York: Jhon Wiley & Sons.

Consultant, Sprint. 2002; *Kesadaran Mutu ISO 9001; Makalah Seminar Kesadaran Mutu*: Yogyakarta.

Faisal, Sanapiah. 1990. *Penelitian Kualitatif, Dasar-dasar dan Aplikasi*. Malang: YA 3.

Filed under. 2007. *Sistem Manajemen Mutu/ QMS* by Noor Fitrihana:

Huberman, A. Michael and B. Miles Mathew. 1992. *Qualitatif Data Analisis, Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: UI

Press.

*Lembaga Bantuan Manajemen Bandung*. 2000; *Pengenalan ISO 9001; Hand Out Materi Pelatihan ISO 9001*; Yogyakarta.

Liphan, James M., et.al. 1985. *The Principalship, Concepts, Competencies, and Cases*, by Longman Inc, 1560 Broadway, New York, N.Y. 10086.

Mantja, W., 2002. *Manajemen Pendidikan dan Supervisi Pengajaran*, Malang: Wineka Media.

Moleong, Lexy J. 1999. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Muhaimin, 2006. *Peningkatan dan Pengembangan Lembaga Manajemen mutu (LPM) di PTAIN*, Jakarta: UIN Malang, 2006.

Nasution, S. 1988. *Metode Penelitian Naturalistik-Kualitatif*. Bandung: Tarsito.

Natamijaya, M. Iskandar 2004. *Akreditasi Nasional dan Internasional Pendidikan Keteknikan dan Kejuruan*. Jakarta. Proceeding Konvensi Nasional II FPTK: Jakarta.

Prabowo, Sugeng Listyo, 2009. *Implementasi Sistem manajemen Mutu ISO 9001: 2008*. Malang: UIN Malang Press.

Shaleh, 2004. *Abdul Rahman, Madrasah dan Pendidikan Anak Bangsa*, Jakarta: P. T. Raja Grafindo Persada.

S. R., Abdul Aziz, 1998. *Memahami Fenomena Sosial Melalui Studi Kasus; Kumpulan Materi Pelatihan Metode Peneliti Kualitatif, (BMPTSI) Wilayah VII-Jawa Timur*, Surabaya.

Sugiyono. 2003. *Profesionalisasi Manajemen Pendidikan Kejuruan di Indonesia; Pidato Pengukuhan Guru Besar di Universitas Negeri Yogyakarta, 30-Agustus - 2003*.

Umaldi, 1999. *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah; Sebuah Pendekatan Baru dalam Pengelolaan Sekolah untuk Meningkatkan Mutu*, Internet/mbs/artiketpendidikan Network. Mbs. Htm..