

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU  
BERBASIS ISO 9001: 2015 DI SMK MA'ARIF NU BOBOTSARI  
KECAMATAN BOBOTSARI KABUPATEN PURBALINGGA**



**TESIS**

Disusun dan diajukan kepada Pascasarjana  
Institut Agama Islam Negeri Purwokerto  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Magister Pendidikan

**KHAYAT NUR IMAN  
NIM. 1617652004**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
PASCASARJANA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO  
2021**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO  
PASCASARJANA

Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto, 53126 Telp. 0281-435624, 626250 Fax. 0281-436553  
Website: pps.iainpurwokerto.ac.id E-mail: pps@iainpurwokerto.ac.id

**PENGESAHAN TESIS**

Nama : KHAYAT NUR IMAN  
NIM : 1617652004  
Program Studi : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
Judul Tesis : IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU BERBASIS ISO  
9001: 2015 DI SMK MA'ARIF NU BOBOTSARI  
KECAMATAN BOBOTSARI KABUPATEN PURBALIGGA

No	Tim Penguji	Tanda Tangan	Tanggal
1	Prof. Dr. H. Sunhaji, M.Ag. NIP. 19681008 199403 1 001 Ketua Sidang/ Penguji		
2	Dr. H. Akhmad Faozan, Lc., M.Ag. NIP. 19741217 200312 1 006 Sekretaris/ Penguji		14 Jun 2021
3	Dr. Rohmat, M.Ag., M.Pd. NIP. 19720420 200312 1 001 Pembimbing/ Penguji		
4	Dr. Hj. Tutuk Ningsih, M.Pd. NIP. 19640916 199803 2 001 Penguji Utama		
5	Dr. M. Misbah, M.Ag. NIP. 19741116 200312 1 001 Penguji Utama		

Purwokerto, 08 Juni 2021

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Dr. Rohmat, M.Ag., M.Pd.

NIP. 19720420 200312 1 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO  
PASCASARJANA**

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126 Telp : 0281-835624, 828250, Fax : 0281-836553  
Website : [www.pps.iainpurwokerto.ac.id](http://www.pps.iainpurwokerto.ac.id) Email : [pps@iainpurwokerto.ac.id](mailto:pps@iainpurwokerto.ac.id)

**PENGESAHAN**

Nomor: 143/In.17/D.Ps/PP.009/6/2021

Direktur Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri Purwokerto mengesahkan Tesis mahasiswa:

Nama : Khayat Nur Iman  
NIM : 1617652004  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Judul : Implementasi Manajemen Mutu Berbasis Iso 9001:2015 di SMK Ma'arif NU Bobotsari Kecamatan Bobotsari Kabupaten Purbalingga

Telah disidangkan pada tanggal 8 Juni 2021 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Magister Pendidikan (M.Pd.) oleh Sidang Dewan Penguji Tesis.



Purwokerto, 15 Juni 2021  
Direktur,

Prof. Dr. H. Sunhaji, M.Ag.  
NIP. 19681008 199403 1 001

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis saya yang berjudul :  
"Implementasi Manajemen Mutu Berbasis ISO 9001: 2015 di SMK Ma'arif NU  
Bobotsari Kecamatan Bobotsari Kabupaten Purbalingga" seluruhnya merupakan  
hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil  
karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah  
dan etika penulisan ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil  
karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia  
menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi  
lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan  
dari siapapun.

Purwokerto, 23 Mei 2021



Khayat Nur Iman

**ABSTRAK**  
**Implementasi Manajemen Mutu Berbasis ISO 9001:2015 Di**  
**SMK Ma'arif NU Bobotsari Kecamatan Bobotsari Kabupaten**  
**Purbalingga**  
**Oleh : Khayat Nur Iman**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya mutu Sekolah Menengah Kejuruan di Indonesia. Hal ini berdampak pada minimnya jumlah output sekolah menengah kejuruan yang terserap di dunia kerja. Padahal, Sekolah Menengah Kejuruan memegang peranan penting dalam meningkatkan mutu sumber daya manusia. Oleh karena itu, penyelenggaraan penjaminan mutu di Sekolah Menengah Kejuruan wajib dipenuhi dan dilaksanakan. Salah satu upaya dalam penjaminan mutu di Sekolah Menengah Kejuruan adalah implementasi MM ISO 9001:2015.

SMK Ma'arif NU Bobotsari merupakan SMK di Indonesia yang berhasil mengimplementasikan dan mengintegrasikan *Internasional Standar Organisasi* (ISO) 9001:2015 dalam manajemen mutunya. Tujuan dari integrasi ini adalah untuk memelihara dan meningkatkan mutu Sekolah Menengah Kejuruan secara berkelanjutan yang ditetapkan secara internal untuk mewujudkan visi dan misi SMK Ma'arif NU Bobotsari, serta memenuhi kebutuhan stakeholders.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 di SMK Ma'arif NU Bobotsari. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara, dokumentasi dan observasi. Dalam menganalisis data yang diperoleh, penulis menggunakan teknis triangulasi yaitu dengan mengumpulkan data kemudian melakukan uji silang terhadap data materi yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi serta dokumentasi.

Dari hasil penelitian ini, terdapat beberapa tahapan dalam implementasi ISO 9001:2015 di SMK Ma'arif NU Bobotsari. Antara lain: 1) penyadaran mutu 2) distribusi ke lapisan bawah 3) penyusunan dan penetapan standar 4) auditor mutu internal 5) tinjauan manajemen 6) audit mutu eksternal 7) sertifikasi 8) peningkatan berkelanjutan. Semua tahapan tersebut dilakukan dengan menggunakan siklus PDCA (*Plan Do Check Action*).

**Kata Kunci: Manajemen Mutu, ISO 9001:2015 dan SMK Ma'arif NU Bobotsari**

## ABSTRACT

### *Implementation of Quality Management Based on ISO 9001:2015 at SMK Ma'arif NU Bobotsari, Bobotsari District, Purbalingga Regency*

**By: Khayat Nur Iman**

This research is motivated by the low quality of vocational high schools in Indonesia. This has an impact on the minimal amount of vocational high school output absorbed in the world of work. In fact, Vocational High Schools play an important role in improving the quality of human resources. Therefore, the implementation of quality assurance in Vocational High Schools must be fulfilled and implemented. One of the efforts in quality assurance in Vocational High Schools is the implementation of QM ISO 9001: 2015.

SMK Ma'arif NU Bobotsari is a vocational school in Indonesia that has successfully implemented and integrated the International Standard Organization (ISO) 9001: 2015 in its quality management. The purpose of this integration is to maintain and improve the quality of Vocational High Schools in a sustainable manner which is determined internally to realize the vision and mission of SMK Ma'arif NU Bobotsari, and meet the needs of stakeholders.

The purpose of this study was to describe and analyze the implementation of a quality management based on ISO 9001: 2015 at SMK Ma'arif NU Bobotsari. This research is a qualitative research using a case study approach. Data collection was carried out using interview, documentation and observation techniques. In analyzing the data obtained, the writer uses triangulation technique, namely by collecting data then cross-checking the material data obtained from interviews, observation and documentation.

From the results of this study, there are several stages in the implementation of ISO 9001: 2015 at SMK Ma'arif NU Bobotsari. Among other things: 1) quality awareness 2) distribution to the lower layers 3) preparation and setting of standards 4) internal quality auditors 5) management review 6) external quality audits 7) certification 8) continuous improvement. All of these stages are carried out using the PDCA (Plan Do Check Action) cycle.

**Keywords:** *Quality management, ISO 9001: 2015 and SMK Ma'arif NU  
Bobotsari*

## TRANSLITERASI

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan tesis ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

### a. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba'	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	ša	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥ	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẓal	Ẓ	ze (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em

ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	W
هـ	ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

**b. Konsonan Rangkap karena Syaddah ditulis rangkap**

متعددة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	'iddah

**c. Ta'Marbutah di akhir kata Bila dimatikan tulis h**

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlakukan pada kata-kata arab yang sudah terserap kedalam bahasa Indonesia, seperti zakat, salat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

a. Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*

كرامة الاءلاء	Ditulis	<i>Karamah al-auliya'</i>
---------------	---------	---------------------------

b. Bila *Ta'Marbutah* hidup atau dengan harakat, fathah atau kasrah atau d'ammah ditulis dengan *t*

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakat al-fitr</i>
------------	---------	----------------------

**d. Vokal Pendek**

	<b>Fathah</b>	Ditulis	<b>A</b>
	<b>Kasrah</b>	Ditulis	<b>I</b>
	<b>dammah</b>	Ditulis	<b>U</b>

**e. Vokal Panjang**

1.	Fathah+alif	Ditulis	<b>A</b>
	جا هلية	Ditulis	<i>jahiliyah</i>
2.	Fathah+ya □ □ mati	Ditulis	<b>A</b>
	تنسى	Ditulis	<i>tansa</i>
3.	Kasrah+ya □ □ mati	Ditulis	<b>I</b>
	كريم	Ditulis	<i>karim</i>
4.	D □ ammah+wawu mati	Ditulis	<b>U</b>
	فروض	Ditulis	<i>furud</i>

**f. Vokal Rangkap**

1.	Fathah+ya □ □ mati	Ditulis	<i>Ai</i>
	بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
2.	Fathah+wawu mati	Ditulis	<i>Au</i>
	قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

**g. Vokal Pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof**

أنتم	Ditulis	<i>a'antu</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

**h. Kata Sandang Alif+Lam**

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'an</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyas</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf *l* (el)nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Sama'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

**i. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat**

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

دوى الفروض	Ditulis	<i>zawi al-furud</i>
اهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

## MOTTO

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ۖ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ

7. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain
8. dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.

## **PERSEMBAHAN**

*Dengan rasa syukur teramat dalam kepada Allah SWT,  
ku persembahkan Tesis ini kepada:*

*Tesis ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua penulis, Bapak Hasan Rokhmat, Alm. Ibu Sungaini Segenap Keluarga serta Guru-guruku yang senantiasa mendoakan dan mendukung setiap langkahku.*

*Jazakumulloh Ahsanal Jaza. Aamiin*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil ‘alamiin, segala puji hanya milik Allah SWT. Shalawat dan salam untuk Rasulullah SAW. Alhamdulillah, karya yang berjudul “Implementasi Manajemen Mutu Berbasis ISO 9001:2015 di SMK Ma’arif NU Bobotsari Kecamatan Bobotsari Kabupaten Purbalingga” telah tersusun. Semoga kehadirannya dapat memberi manfaat bagi pengembangan dan peningkatan mutu pendidikan.

Lahirnya karya ini tidak lepas dari dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. H. Moh. Roqib, M.Ag., Rektor IAIN Purwokerto.
2. Prof. Dr. H. Sunhaji, M.Ag., Direktur Pascasarjana IAIN Purwokerto.
3. Dr. Rohmat, M.Ag., M.Pd., Ketua Prodi MPI Pascasarjana IAIN Purwokerto, sekaligus Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, dan bantuan dalam menyelesaikan tesis ini.
4. Segenap dosen dan karyawan Pascasarjana IAIN Purwokerto yang telah memberikan bimbingan dan pelayanan yang terbaik.
5. Segenap guru dan karyawan SMK Ma’arif NU Bobotsari.

Semoga mendapat pahala dari Allah SWT atas amal baik dari semua pihak yang membantu peneliti dalam menyusun tesis ini. Peneliti sadar bahwa tesis ini masih belum sempurna. Oleh sebab itu, peneliti harapkan adanya kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan tesis ini. Semoga tesis ini memberikan manfaat untuk para peneliti serta praktisi pendidikan yang membutuhkan.

Purwokerto, 23 Mei 2021

Peneliti



Khayot Nur Ihsan

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PENGESAHAN TESIS .....	ii
PENGESAHAN DIREKTUR .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT.....	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI .....	vii
MOTTO .....	xi
PERSEMBAHAN.....	xii
KATA PENGANTAR .....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
<b>BAB I     PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah .....	10
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Manfaat Penelitian.....	10
F. Sistematika Pembahasan .....	11
<b>BAB II    IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU BERBASIS ISO           9001:2015</b>	
A. Konsep Manajemen Mutu .....	13
B. Manajemen Mutu (MM) ISO 9001: 2015 .....	29
C. Penelitian Yang Relevan .....	51
D. Kerangka Berpikir .....	55
<b>BAB III   METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	57
B. Tempat Dan Waktu Penelitian .....	58

C. Sumber Data.....	59
D. Teknik Pengumpulan Data.....	63
E. Teknik Analisis Data.....	66
F. Uji Keabsahan Data.....	68
<b>BAB IV    PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum SMK Ma'arif NU Bobotsari .....	70
B. Manajemen Mutu Berbasis ISO 9001:2015 Di SMK Ma'arif NU Bobotsari.....	72
C. Implementasi Manajemen Mutu Berbasis ISO 9001:2015 Di SMK Ma'arif NU Bobotsari dan Analisis Data .....	76
<b>BAB V    KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan .....	99
B. Saran.....	100
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perbedaan Karakter Institusi MMT dan Non-MMT .....	34
---	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berpikir .....	56
Gambar 2. Komponen Analisi Data Diagram Ali .....	67

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Tiap warga negara mengharapkan dan mendambakan pendidikan yang memiliki mutu dan memiliki kualitas baik untuk bekal hidup di kemudian hari agar dapat bersaing dengan baik dan untuk itulah Lembaga Pendidikan sebaiknya berusaha mengelola pendidikan dengan baik agar memperoleh hasil produk yang memiliki kualitas yakni agar memberikan kepuasan terhadap konsumen.

Ilmu yang dapat digunakan untuk membantu dalam pengembangan mutu pendidikan yaitu Manajemen Mutu Pendidikan. Hal ini penting agar calon manajer dapat membuat rancangan, melaksanakan, mengevaluasi mutu sehingga dapat memberikan peningkatan terhadap pendidikan secara berkesinambungan. Agar pendidikan bermutu dan bisa diandalkan di masa globalisasi serta dapat bersaing di masa yang akan datang, perlu dibangun rasa kesadaran serta mau dalam pengelolaan lembaga yang otonom, fleksibel, serta memiliki profesionalisme dari manajemen mutu.

Pengertian dari mutu berbeda untuk setiap orang, sebab mutu mempunyai kriteria tergantung dari konteksnya. Pendapat dari Oemar Hamalik, mutu ada dua sisi. pertama, mutu dalam arti normatif dilihat berdasar pada tolak ukur intrinsik dan ekstrinsik. Disebut tolak ukur intrinsik apabila pendidikan dapat menghasilkan *product* pendidikan berupa manusia yang berpendidikan yang sepadan seperti ukuran yang ideal. Untuk tolak ukur ekstrinsik, pendidikan adalah perangkat untuk proses dalam melatih tenaga kerja yang kompeten. Sedangkan secara deskriptif, mutu ditentukan berlandaskan kenyataan apa adanya, contoh hasil ujian dalam belajar.<sup>1</sup>

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, arti dari mutu ialah pengukur baik buruknya sebuah benda, keadaan, taraf ataupun derajat (pandai, cerdas dsbg).<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Oemar Hamalik, *Evaluasi Kurikulum* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 1990), 33.

<sup>2</sup> *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1999), 677.

Segala sesuatu yang membuat berbeda antara yang baik ataupun tidak baik merupakan hal yang dapat dipastikan dari mutu. Selain itu, mutu juga menjadi pembeda antara berhasil atau gagal. Organisasi publik dan juga swasta paham terhadap mutu serta rahasia dari mutu. Pencarian dari sumber kualitas merupakan hal yang penting.

Mutu diperlukan dalam dunia pendidikan agar memberikan pelayanan yang baik untuk siswa ataupun mahasiswa. Makna dari mutu bukan sebuah konsep yang mudah dalam mendefinisikannya, sebab mutu adalah bidang jasa yang siapapun dapat menilainya dengan berbagai sudut pandang. Dengan adanya kualitas, bisa dipahami untuk perbaikan secara berkesinambungan yang mana kualitas memiliki arti unggul dan juga berarti hasil dari memenuhi keinginan pelanggan.

Dalam bidang pendidikan, mutu merupakan adopsi dari berbagai pihak dan adopsi yang mendominasi adalah mutu bidang industri, seperti pendapat para ahli yakni "*the man behind the system*" yang artinya manusia adalah *key factor* dalam penentu kekuatan pendidikan. Menurut pendapat dari Bemandin dan Joice, bahwa pendidikan memiliki factor produktivitas yakni "*pengetahuan, keterampilan, abilities, etika, and behaviors*" yang merupakan anggota di organisasi.

Menurut pendapat Crosby, yang dimaksud kualitas ialah *conformance to requirement* yang artinya harus disesuaikan dengan standar/syaratnya. Hal ini memiliki arti bahwa sebuah produk dikatakan berkualitas apabila memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan berupa: bahan mentah, proses memproduksi, serta produk yang telah jadi.<sup>3</sup>

Edward Sallis berpendapat bahwa mutu dapat dilihat sebagai sesuatu hal yang bersifat absolut dan juga relatif. Pada kehidupan setiap harinya, kebanyakan orang memahami mutu adalah suatu hal yang absolut, contohnya yaitu adanya restoran yang memiliki harga makanan, minuman yang serba mahal dan adanya mobil yang mewah dengan harga mahal. Karena memiliki sifat absolut, sama seperti sifat yang baik, dipandang cantik dan benar, yang

---

<sup>3</sup>Eko Purnomo, *Manajemen Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Melalui Motivasi Dan Kinerja Guru Di Smk*

mana semuanya merupakan sebuah idealism yang tidak bisa kompromi. Berdasarkan sifat absolut, suatu hal yang dikatakan bermutu adalah sesuatu yang standarnya bernilai tinggi serta belum bisa diungguli. Namun, mutu yang relatif dinilai selaku suatu yang disebut merekat pada produk yang disesuaikan dengan kepentingan pembelinya. Oleh karena itu, pada pengertian relatif terhadap produk maupun sebuah pelayanan dianggap memiliki mutu bukan karena harganya yang mahal serta eksklusif, namun karena produk atau layanan tersebut mempunyai nilai, misal karena produknya yang asli, sepantasnya dan familiar.<sup>4</sup>

Mutu dalam bidang pendidikan adalah sebuah kebutuhan yang paling penting dan mendasar pada suatu negara, sebab berhasilnya suatu pembangunan bangsa dan negara terletak pada SDM berkualitas yang diperoleh melalui jalur pendidikan yang memiliki kualitas baik tentunya. Dalam perkembangannya, arah pendidikan yaitu pada hal yang sifanya pada kualitas dan kuantitas. Pendidikan ke depan akan terus mengalami perkembangan dan mengikuti pola perkembangan yang sedang terjadi pada IPTEK di masyarakat. Oleh sebab itu, persoalan pada mutu pendidikan hampir selalu menjadi sebuah masalah dalam perkembangan mutu pendidikan. Pembahasan dalam pendidikan meliputi visi misi, pereturan atau kebijakan, kinerja atau budaya kerja, kelembagaan atau budaya lembaga serta martabat dari lembaga tersebut. hal tersebut terjadi disebabkan tiap komponen itu menjadi dasar untuk pelaksanaan dan meningkatkan mutu dalam pendidikan.

Pengendalian mutu hendaknya dilaksanakan mulai dari awal saat proses perencanaan dan apabila setelah produk dihasilkan, maka pihak manajemen tidak dapat menghindari pada saat produk tidak sesuai standar yang telah ditentukan. Maka, manajemen mutu tidak hanya menginginkan agar produk sesuai standar, namun lebih pada penekakan saat proses memproduksi dengan langkah yang baik yang akhirnya memperoleh hasil produk yang baik ke depannya. Proses pelaksanaan pendidikan diibaratkan

---

<sup>4</sup>M.N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001), 15.

proses produksi di perusahaan. Namun dalam pendidikan proses produksi berupa jasa bukan berupa barang. Oleh karena produk hasil dari pendidikan adalah jasa atau pelayanan, maka penilaian mutu lembaga tersebut yaitu seberapa puas pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh lembaga tersebut kepada pelanggan. Lembaga pendidikan selaku industri jasa, dikatakan mutu dalam pendidikan tidak hanya dari tingkat kelulusannya saja, melainkan juga pemberian layanan yang diberikan oleh para pengelolanya, para pendidiknya, beserta semua karyawan terhadap para pelanggan yang disesuaikan dengan standar yang telah ditentukan.

Memberi pelayanan pendidikan serta merealisasikan mutu pendidikan yang memberikan kepuasan bagi pelanggan bukanlah hal yang mudah namun butuh langkah-langkah dan proses yang berkesinambungan. Dikatakan bermutu sebuah lembaga pendidikan jika mampu memberikan pelayanan yang sesuai atau melebihi keinginan dari Pengajar, karyawan, pemilik modal, pemerintah, ataupun lapangan pekerjaan selaku pengguna lulusan. Agar dapat memberi jaminan mengenai mutu, lembaga pendidikan hendaknya tahu kebutuhan apa yang diperlukan oleh pelanggan. Untuk itu alangkah baiknya lembaga pendidikan mensinergikan beragam komponen untuk pelaksanaan manajemen mutu dalam pendidikan yang menjadi tanggung jawab yang ia kelola supaya dapat melaksanakan tugas dan fungsi kependidikan.

Di Indonesia, pada saat sekarang ini memiliki kualitas pendidikan yang cukup memprihatinkan. Ini dapat terlihat dari kurangnya perhatian terhadap pendidikan yang ada di Indonesia. Pemerintah telah sibuk dengan berbagai urusan lainnya. Oleh karena itu timbulah berbagai permasalahan yang diakibatkan oleh kualitas pendidikan yang masih rendah seperti halnya SDM Indonesia yang masih sangat rendah.

Jenjang pendidikan dari Sekolah Dasar/Madarasah Ibtidaiyah hingga Sekolah Menengah Atas/Sekolah Menengah Kejuruan/Madrasah Aliyah merupakan satuan pendidikan yang masih dianggap lemah dibandingkan dengan negara lain mulai dari Sarprasnya, pengajarnya, pengeloa kependidikannya, dan kompetensi kelulusannya. Kebanyakan sekolah yang

telah terakreditasi mempunyai kelemahan dalam satandar kelulusannya, standar sarprasnya, pengajar serta tenaga kependidikannya. Masalah yang seris dalam peningkatan mutu pendidikan yaitu kualitas yang masih rendah yang menjadi penghambat dalam menyediakan SDM yang memiliki keahlian serta keterampilan dalam pemenuhan kebutuuhan pembangunan bangsa di segala bidang.

Yang menjadi faktor yang menyebabkan kualitas rendah dalam pendidikan yang terdapat di Indonesia yaitu pertama, mayoritas atau kebanyakan dalam pembelajaran lebih banyak bersifat teoritis dari pada praktik. Kedua yaitu proses mengajarkannya hanya satu arah yang mana hanya menggunakan metode ceramah saja sehingga kurang komunikatif terhadap peserta didiknya yang mana metode ceramah banyak dipilih pengajar karena memiliki keunggulan mudah, murah, tanpa ribet dengan persiapan yang rumit. Seharusnya tujuan dai pendidikan yang utama yaitu membentuk kepribadian/moral yang mateng baik secara IQ, ES, SQ maupun spiritualnya. Dari penjabaran tersebut, maka komponen penting dari kepribadian ialah terletak pada nilai dan kebijakannya. Nilai moral serta kebijakan seharusnya sebagai dasar dalam proses pengembangan hidup seseorang yang mempunyai adab, kebaikan serta Bahagia baik secara individu maupun sosial.<sup>5</sup>

Untuk peserta didik, proses peningkatan mutu tidak lepas dari konsep melayani secara total di dalam manajemen yang mana disebut dengan *total quality management* atau yang disingkat TQM. Mars, J. memberikan definisi TQM yang dapat membantu memberikan tekanan pada aspek yang menonjol dari pendidikan. Mars J. memberikan pendapat bahwa mutu terpadu ialah filosofi mengenai suah alat serta proses implementasi paktis yang tertuju pada pencapaian kultur dalam perbaikan secara berkesinambungan yang

---

<sup>5</sup> Rohmat Mulyana, *Mengartikulasikan Pendidikan Nilai* (Bandung: Alfabeta, 2011), 106.

gerakannya dilakukan oleh seluruh pekerja dalam suatu organisasi yaitu dalam rangka memberikan kepuasan kepada pelanggan.<sup>6</sup>

Penciptaan SDM yang mempunyai kualitas ialah sebuah peran strategis dari lembaga pendidikan. Akan tetapi, hampir sebagian besar lembaga pendidikan yang ada di Indonesia memenuhi harapan yang diinginkan masyarakat. Salah satu masalah yang terjadi pada setiap jenjang pendidikan ialah masih rendahnya dari kualitas proses dan hasil pendidikan. Pemerintah telah melaksanakan berbagai upaya dalam peningkatan mutu pendidikan nasional. Contohnya yaitu menerapkan “Manajemen Basisnya Sekolah” yang terkenal dengan Peningkatan manajemen mutu basisnya Sekolah. Yang dimaksud dengan Peningkatan manajemen mutu yang Basisnya Sekolah ialah model *manajement* pemberi lebih besar kebebasan (otonomi) untuk pihak sekolah dan memberikan dorongan untuk mengambil ketetapan partisipasif dengan melibatkan seluruh bagian sekolah dalam meningkatkan mutu lembaga sekolah yang berlandaskan pada kebijakan pendidikan nasional.<sup>7</sup>

Manajemen berbasis sekolah ada pemerhati dan praktisi pendidikan, ialah alternatif pilihan formal dalam pengelolaan struktur menyelenggarakan pendidikan yang terdesentralisasi yang memberikan tempat pada sekolah menjadi unit yang utama untuk proses peningkatan. Hal ini tentu karena konsep menempatkan sekolah redistribusi sebuah wewenang pembuat kebijakan yang menjadi elemen paling dasar untuk peningkatan kualitas hasil pendidikan. Manajemen berbasis sekolah adalah cara dalam memberikan motivasi kepala sekolah agar lebih memiliki tanggung jawab kepada siswanya. Oleh karena itu, hendaknya seorang kepala sekolah dapat memberikan perkembangan untuk berbagai kegiatan pendidikan secara keseluruhan dalam pelayanan semua kebutuhan siswa di sekolah.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> Tony Bush dan Marianne Coleman, Fahrurrozi (terj.), *Manajemen Mutu Kepemimpinan dan Kependidikan* (Jogjakarta: IRCiSoD, 2012), 191.

<sup>7</sup> Nurkolis, *Manajemen Berbasis Sekolah: Teori, Model dan Aplikasi* (Jakarta: Grasindo, 2003), 9.

<sup>8</sup> A. Malik Fadjar, *School-Based Management* (Jakarta: Logos, 2002), 15-16.

Sekolah semakin tanggap serta dapat memberikan respon dalam perubahan bidang pendidikan adalah proses yang dibentuk dari manajemen mutu terpadu untuk memberik rasa puas terhadap *stakeholder*. Manajemen pendidikan melukiskan seni serta ilmu dalam pengelolaan sumber daya pendidikan dalam menciptakan suasana belajar serta saat pembelajaran supaya siswa dapat aktif menggali potensi diri agar mempunyai kekuatan *religijs*, mampu mengendalikan diri, berkepribadian, memiliki kecerdasan, berakhlak baik, dan memiliki keahlian yang diperlukankan bagi sendiri, masyarakat, bangsa dan negara.<sup>9</sup>

Penerapan MM ISO 9001:2015 pada sekolah dapat memberikan beberapa manfaat. *Pertama*, dokumentasi MM ISO 9001 akan membuat proses Kegiatan Belajar Mengajar (KBM) berlangsung nyaman, terarah, dan dapat diterima. *Kedua*, masalah mutu dapat diidentifikasi, diperbaiki, dan dicegah, dan kegiatan *improvement* dapat dilakukan secara sistematis. *Ketiga*, audit mutu internal memungkinkan setiap guru dan staf karyawan untuk mengemukakan dan memecahkan persoalan-persoalan yang ada. Di sisi lain, siswa dan pihak terkait lainnya dapat memanfaatkan proses formal yang ada untuk memberikan tanggapan terhadap proses pelayanan yang berjalan. *Keempat*, MM ISO 9001:2015 memberikan penjabaran yang jelas terhadap hak dan kewajiban siswa, guru dan staf karyawan. *Kelima*, audit yang dilakukan oleh badan sertifikasi independen menghadirkan perspektif eksternal yang lebih objektif. Hal ini membuka peluang adanya peningkatan mutu. *Ketujuh*, kemudahan dalam proses pemasaran dalam dunia usaha dan dunia industri (DuDi) dan akreditasi.

Salah satu Sekolah yang melakukan perbaikan mutu dan telah mengadopsi serta mengimplementasi MM ISO 9001:2015 adalah Sekolah Menengah Kejuruan Ma'arif NU Bobotsari. Penjaminan mutu di SMK Ma'arif NU Bobotsari diartikan sebagai proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan Sekolah Menengah Kejuruan secara konsisten dan berkelanjutan sehingga *stakeholders* dan pihak lain yang berkepentingan akan

---

<sup>8</sup> Husaini Usman, *Manajemen Teori Praktek dan Riset Pendidikan* (Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2006), 7.

mencapai kepuasan. Adapun tujuan penjaminan mutu SMK Ma'arif NU Bobotsari adalah memelihara dan meningkatkan mutu pendidikan tinggi secara berkelanjutan yang ditetapkan secara internal untuk mewujudkan visi dan misinya, serta memenuhi kebutuhan *stakeholders* melalui penyelenggaraan tri darma perguruan tinggi.

Wakil Manajemen Mutu (selanjutnya disebut WMM) SMK Ma'arif NU Bobotsari sebagai Koordinator perumus dan perancang mutu di SMK Ma'arif NU Bobotsari dalam pelaksanaannya, WMM ini mempunyai tugas sebagai berikut: *Pertama*, mengordinasikan, mengendalikan, mengaudit, memantau, menilai, dan mengembangkan mutu penyelenggaraan kegiatan akademik. *Kedua*, dalam menjalankan tugas sebagaimana dimaksud, WMM menyelenggarakan fungsinya. *Ketiga*, pelaksanaan penyusunan rencana, evaluasi program dan anggaran, serta pelaporan. *Keempat*, pelaksanaan pengembangan mutu akademik. *Kelima*, pelaksanaan administrasi lembaga.

Sistem manajemen mutu yang diterapkan SMK Ma'arif NU Bobotsari mengacu pada Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Pengelolaan proses-proses tersebut dalam suatu SMM melibatkan fungsi-fungsi atau bagian di dalam SMK Ma'arif NU Bobotsari, yaitu: bidang akademik, keuangan dan kemahasiswaan. Penerapan MM ini merupakan upaya efektif dan strategis untuk dapat meningkatkan indikator kinerja secara bertahap dan berkelanjutan, sehingga mengarah menuju pencapaian visi misi dan tujuan SMK Ma'arif NU Bobotsari.

Dalam adopsi dan implementasi MM, SMK Maarif NU Bobotsari menggunakan ISO 9001: 2015 dari TUV Rheinland Germany. ISO 9001 itu sendiri merupakan standar internasional di bidang MM. Suatu lembaga/organisasi yang telah mendapatkan akreditasi (pengakuan dari pihak lain yang independen) ISO tersebut, dapat dikatakan telah memenuhi persyaratan internasional dalam hal MM produk/jasa yang dihasilkannya.

Berdasarkan penjelasan yang diberikan Wakil Manajemen Mutu SMK Ma'arif NU Bobotsari, yakni berkaitan dengan ISO 9001:2015 ialah standar

internasional yang menerapkan syarat dalam sistem manajemen mutu atau yang disebut SMM organisasi yang memakai standar dalam menunjukkan kapabilitas secara stabil untuk mempersiapkan produk serta pelayanan dalam menanggapi kebutuhan pelanggan dan persyaratan dalam peraturan. adapun penerapannya dimulai sejak tahun 2011.<sup>10</sup> Yang menjadi latar belakang penerapan ISO 9001: 2015 ialah karena ISO 9001: 2015 melambangkan sertifikat penjaminan dari sistem manajemen mutu suatu organisasi, antara lain yaitu SMK. Hasil dari sertifikasi ISO 9001: 2015 dapat membantu SMK agar mempunyai manajemen mutu yang memiliki standar internasional dan menjadikan penjaminan mutu untuk kualitas sekolah baik *input* maupun *outputnya*. Desain dari ISO 9001: 2015 yang ada di SMK digunakan untuk pengaturan sistem manajemen mutu dalam proses pengelolaan sehingga menghasilkan sistem manajemen mutu serta lulusan yang siap bersaing dalam bekerja.

Sistem dan manajemen pengelolaan pendidikan menjadi lebih baik dari sebelumnya. Sebelum diterapkan ISO 9001:2015, dalam pengelolaan sekolah serta pelayanan akademik kurang maksimal. Selain itu, banyak lulusan SMK yang belum memenuhi keinginan dunia kerja. Dengan diterapkannya ISO 9001:2015, pengelolaan dan pelayanan akademik di SMK semakin maksimal. Dokumen-dokumen penting Selain itu lulusan SMK yang memenuhi kriteria keinginan dunia kerja semakin meningkat.<sup>9</sup>

SMK Ma'arif NU Bobotsari telah mengimplementasikan ISO 9001:2015 lazimnya seperti di perusahaan. Untuk itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Implementasi Manajemen Mutu Berbasis Iso 9001: 2015 Di SMK Ma'arif Nu Bobotsari".

---

<sup>10</sup> wawancara dengan wakil Manajemen mutu SMK Ma'arif NU Bobotsari

## B. Batasan Masalah

Pada sistem pendidikan, jaminan mutu sekolah adalah sebuah tuntutan yang hendaknya fokus dari sekolah untuk kemajuan bersama. Ini berdasarkan pada pelaksanaan pendidikan yang memiliki mutu karena menjadi sorotan utama dari orang tua hingga tingkat satuan pendidikan dari pemerintah. Tiap komponen yang merupakan pemangku kepentingan dalam pendidikan seperti orang tua wali, masyarakat, lapangan pekerjaan serta pemerintah dalam peran dan segala kepentingan masing-masing mempunyai tujuan terhadap terselenggaranya pendidikan yang memiliki mutu. Mutu sering disebutkan sebagai definisi kualitas berdasarkan pendapat produsen.

Persaingan sekolah menengah sangatlah ketat, dibuktikan dengan adanya sekolah-sekolah tingkat menengah yang membuka berbagai jurusan baru terutama sekolah kejuruan (SMK). Oleh karena itu maka mutu sekolah menjadi pertimbangan pihak sekolah agar sekolah dapat menghadapi persaingan dan bisa meluluskan lulusan yang mampu bersaing dalam dunia kerja. Sebuah manajemen yang terpadu dapat membantu terbentuknya sekolah yang sigap dan merespon dengan cepat setiap perubahan pendidikan untuk memenuhi rasa puas pada *stakeholder*. Begitu pula dengan peningkatan mutu siswa yang tidak lepas dari melayani secara total dalam manajemen atau disebut *total quality manajement* yang disingkat TQM. Salah satu item yang terdapat dalam mutu adalah penerapan ISO 9001: 2015 melambangkan sertifikasi penjaminan dari sistem manajemen mutu suatu organisasi, antara lain yaitu SMK. Hasil dari sertifikasi ISO 9001: 2015 dapat membantu SMK agar mempunyai manajemen mutu yang memiliki standar internasional dan menjadikan penjaminan mutu untuk kualitas sekolah baik *input* maupun *outputnya*

---

<sup>9</sup> Wawancara dengan wakil ketua penjaminan mutu di ruang kantor SMK Ma'arif NU Bobotsari.

Dari identifikasi masalah yang telah dipaparkan diatas, bahwa dengan diterapkannya ISO 9001:2015 pengelolaan dan pelayanan akademik di SMK Ma'arif NU Bobotsari semakin maksimal serta lulusan SMK Ma'arif NU Bobotsari yang memenuhi kriteria keinginan dunia kerja semakin meningkat, oleh sebab itu tidak seluruh permasalahan penulis teliti sebab terbatasnya waktu. Agar penelitian pelaksanaannya terarah dan memperoleh hasil sesuai yang diharapkan, penulis membuat pembatasan masalah meliputi:

1. Proses Penerapan Manajemen Mutu berbasis ISO 9001:2015 di SMK MAARIF NU Bobotsari.
2. Kendala serta upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasinya dalam proses implementasi Manajemen Mutu berbasis ISO 9001:2015 di SMK MAARIF NU Bobotsari.

#### **C. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Penerapan Manajemen Mutu berbasis ISO 9001:2015 di SMK Ma'arif NU Bobotsari?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan dilaksanakan penelitian ini yaitu:

1. Agar mengetahui proses Penerapan Manajemen Mutu berbasis ISO 9001:2015 di SMK Ma'arif NU Bobotsari
2. Agar mengetahui apa saja hambatan/kendala yang ditemui ketika mengimplementasikan manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 di SMK Ma'arif NU Bobotsari
3. Agar mengetahui berbagai upaya yang dilaksanakan dalam mengatasi kendala yang ditemui pada proses mengimplementasikan Manajemen Mutu berbasis ISO 9001:2015 di SMK Ma'arif NU Bobotsari

## **E. Manfaat Penelitian**

### 1. Secara Teoritis

Diharapkan dengan terlaksananya penelitian ini dapat menambah informasi berkaitan dengan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 serta menjadi salah satu acuan dan pertimbangan untuk penelitian berikutnya.

### 2. Secara Praktis

#### a. Penulis

Penulis memahami dan mengetahui lebih dalam berkaitan dengan manajemen mutu ISO 9001:2015 serta bertambahnya inventaris hasil karya ilmiah yang merupakan tugas akademi yang harus dipenuhi dalam menyelesaikan pendidikan dan pemerolehan gelar Magister Pendidikan di IAIN Purwokerto.

#### b. Perguruan tinggi

Penelitian ini bisa dijadikan informasi ataupun rujukan yang berkaitan dengan implementasi dan perbaikan dari manajemen mutu ISO 9001:2015.

#### c. Akademisi

Penelitian ini menjadi sumbangan positif serta menambah informasi maupun rujukan untuk proses perkembangan manajemen mutu ISO 9001:2015 lebih dalam serta lebih komprehensif pada saat ini maupun masa mendatang.

#### d. Pemerintah

Penelitian ini menjadi salah satu bahan kajian serta rujukan untuk pemerintah dalam mempertimbangkan kebijakan berkaitan dengan manajemen mutu ISO 9001:2015.

#### e. Peneliti lain

Penelitian ini dapat dijadikan bahan kajian sekaligus referensi untuk rujukan peneliti lain.

f. Sekolah

Penelitian ini dapat dijadikan bahan dalam mempertimbangkan implementasi manajemen mutu ISO 9001:2015 khususnya untuk meningkatkan jaminan mutu dari sekolah.

## **F. SISTEMATIKA PEMBAHASAN**

Adapun sistematika pembahasan disusun meliputi:

Bab pertama terdapat LBM, Batasan dan rumusan yang menjadi permasalahan, tujuan, manfaat, dan sistematika pembahasan.

Bab kedua terdapat pengertian mutu, prinsip mutu, komponen mutu, pengertian ISO 9001, perkembangan ISO 9001, standar mutu ISO 9001: 2015, Penerapan ISO 9001: 2015 dalam pendidikan, hasil penelitian terdahulu, kerangka berfikir.

Bab ketiga terdapat Metopen meliputi paradigma, pendekatan dalam meneliti, tempat meneliti, waktu meneliti, data, sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis data, serta keabsahan data.

Bab keempat berisi gambaran umum SMK Maarif NU Bobotsari, implementasi manajemen mutu penerapan ISO 9001:2015, serta analisis.

Bab kelima berisi penutup yakni simpulan serta saran.

**BAB II**  
**LANDASAN TEORI**  
**IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU**  
**BERBASIS ISO 9001:2015**

**A. Konsep Implementasi Manajemen Mutu**

**1. Konsep Implementasi**

Kata Implementasi berdasarkan kamus webster dalam Solichin Abdul Wahab ialah *to implement* dari bahasa Inggris yang berarti menerapkan yang artinya menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu dan menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu. Selanjutnya menurut Solichin Abdul Wahab menyebutkan implementasi ialah berbagai tindakan yang dilakukan oleh individu atau pejabat-pejabat, berbagai kelompok pemerintah ataupun swasta yang diarahkan pada terciptanya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Sedangkan menurut Cleaves dalam Solichin Abdul Wahab menyebutkan implementasi ialah:

Mencakup proses bergerak menuju tujuan kebijakan dengan cara langkah administrative dan politik. Berhasil dan tidaknya implementasi bisa dievaluasi dari kemampuan yang nyata dalam melanjutkan ataupun dalam pengoperasionalan program yang telah dibuat.<sup>1</sup>

Berdasarkan KBBI, implementasi artinya pelaksanaan, penerapan.<sup>2</sup> Menurut Browne dan Wildavsky dalam Safrudin Nurdin dan Usman menyatakan implementasi diartikan pelaksanaan aktivitas yang saling menyesuaikan.<sup>3</sup> Kemudian Agustino berpendapat mengenai implementasi ialah suatu proses yang dinamis, dimana pelaksana kebijakan melakukan suatu aktivitas ataupun program, hingga akhirnya memperoleh hasil sesuai

---

<sup>1</sup> Solichin Abdul Wahab, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik* (Malang: Universitas Muhammadiyah Malang Press, 2008), 374.

<sup>2</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka 2007, 374.

<sup>3</sup> Safrudin Nurdin dan Usman Basyirudin, *Guru Profesional dan Implementasi Kurikulum*, (Jakarta: Ciputat Press, 2003), 7.

tujuannya ataupun sasaran dari kebijakan yang telah dibuat.<sup>4</sup> Sedangkan menurut pendapat Grindle yang dikutip Winarno menjelaskan secara umum, tugas implementasi ialah membentuk suatu kaitan (*linkage*) yang memudahkan tujuan-tujuan kebijakan bisa direalisasikan sebagai dampak dari suatu kegiatan pemerintah.

Penentu berhasilnya implementasi ditentukan oleh berbagai faktor ataupun variabel yang mana antara satu dengan variable lain saling berhubungan. Tujuan yang telah ditetapkan akan berhasil maksimal dengan adanya implementasi kebijakan dari pengorganisasian, pelaksanaan kepemimpinan serta melaksanakan pengendalian secara sistematis.

Marile S. Grindle dalam Budi Winarno menyebutkan faktor berhasilnya implementasi dipengaruhi oleh dua variabel yaitu:

a. Isi kebijakan yaitu meliputi:

- 1) sejauh mana kepentingan kelompok sasaran termuat dalam isi kebijakan.
- 2) Jenis manfaat yang diterima oleh target grup.
- 3) Sejauh mana kebijakan yang diinginkan dari kebijakan
- 4) Apakah letak sebuah program sudah tepat.

b. lingkungan implementasi yaitu meliputi:

- 1) Seberapa besar kekuasaan, kepentingan, dan startegi yang dimiliki oleh para aktor yang terlibat dalam implementasi kebijakan.
- 2) Karakteristik institusi dan rezim yang sedang berkuasa
- 3) Tingkat kepatuhan dan responsivitas kelompok sasaran.<sup>5</sup>

Adapun langkah dalam implementasi yakni berikut ini:

c. Langsung mengimplementasikan dalam bentuk berbagai program

---

<sup>4</sup> Agostino, *Implementasi Kebijakan Publik Model Van Meter dan Van Horn*, <http://eprints.stainkudus.ac.id/306/5/5.%20%20MUSTA%27IN%20BAB%202.pdf> (diakses 11 Januari 2021).

<sup>5</sup> Budi Winarno, *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, (Yogyakarta: Media Pressindo, 2002), 21.

- d. Melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan tersebut.<sup>6</sup>

## 2. Konsep Manajemen

### a. Pengertian Manajemen

Secara bahasa manajemen asal katanya *management* mempunyai arti pengelolaan.<sup>7</sup> Ditinjau dari bahasa, manajemen asalnya dari bahasa Inggris yakni *management* artinya pengelolaan, menata pelaksanaan, maupun menata kepemimpinan. Sedangkan pada kamus Inggris-Indonesia *managemnt* asal katanya *to manage* yang artinya mengatur, mengurus, menata, mengelola dan melakukan sesuatu.<sup>8</sup>

Manajemen dalam KBBI merupakan pengelolaan penggunaan sumber daya secara efektif agar tercapainya suatu tujuan.<sup>9</sup> Sedangkan pendapat Syahrizal Abbas manajemen ialah strategi yang dipakai oleh pemimpin dalam menerapkan skillnya atau kemampuannya pada suatu organisasi. Dalam hal ini, manajemen pemahaman artinya secara menyeluruh, berupa bermacam-macam jenis dimensi yaitu: tata rencana, tata organisasi, arahan, pengawasan, serta dimanfaatkannya sumberdaya organisasi agar tercapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.<sup>10</sup>

Menurut George manajemen ialah kegiatan untuk mencapai tujuan yang dilakukan oleh individu dalam menyumbangkan usahanya yang terbaik melalui berbagai tindakan yang telah ditetapkan. Manajemen ialah sebuah kegiatan yang harus dilaksanakan untuk penetapan cara serta memahami apa yang seharusnya dilakukan dan untuk mengukur efektivitas dari berbagai usaha yang telah dilakukan.<sup>11</sup>

---

<sup>6</sup> Riant Nugroho Dwidjowijoto, *kabijakan Publik: Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2004)

<sup>7</sup> Sobry Sutikno, *Manajemen Pendidikan, Langkah Praktis Mewujudkan Lembaga Pendidikan Yang Unggul*, (Lombok: Holistica, 2012), 3.

<sup>8</sup> John M. Echols dan Hasan Shadily, *Kamus Inggris Indonesia*, (Gramedia Pustaka: Jakarta, 1995), 372.

<sup>9</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka 2007), 243.

<sup>10</sup> Syahrizal Abbas, *Manajemen Perguruan Tinggi*, (Jakarta: Kencana, 2008), 14.

<sup>11</sup> George R. Terry, *Prinsip-prinsip Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), 9.

Sedangkan menurut Agus Zaenal Fitri manajemen merupakan suatu ilmu ataupun seni yang isinya berupa aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian dalam menyelesaikan seluruh urusan dengan memanfaatkan seluruh sumber daya yang tersedia melalui orang lain untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.<sup>12</sup>

b. Fungsi Manajemen

Adapun fungsi dari manajemen yaitu:

1) Perencanaan

Perencanaan yaitu proses memilih dan mengkaitkan fakta dengan opini-opini mengenai masa mendatang dalam membuat penggambaran serta rencana kegiatan yang dirumuskan serta diperlukan untuk mendapat hasil yang dituju.<sup>13</sup> Muhammad Rifa'i fungsi perencanaan, yaitu:<sup>14</sup>

- a) Merupakan pedoman untuk kegiatan dan menjelaskan tujuan yang hendak dicapai.
- b) Menjadikan sebagai arahan dan pedoman dalam pelaksanaan.
- c) Meningkatkan koordinasi dan kerjasama.
- d) Memncegah pemborosan waktu, tenaga dan pikiran.
- e) Lebih mudah dalam pengawasan.
- f) Menjadikan kemungkinan evaluasi yang teratur.
- g) Menjadikan lebih mudah dalam menyesuaikan situasi kondisi untuk *adjusting*, *redjusting* dan *replanning*.

Agar rencana dapat dibuat sebaik-baiknya, maka perlu adanya tahapan dalam membuat perencanaan menurut Banghart dan Trull dalam Hizbul Muflihah diantaranya:<sup>15</sup>

---

<sup>12</sup> Agus Zaenal Fitri, *Manajemen Kurikulum Pendidikan Islam dari Normatif- Filosofis ke Praktis*, (Bandung: Alfabeta, 2013).

<sup>13</sup> George R. Terry, *Prinsip-Prinsip Manajemen, Terjemah J. Smith D.F.M.*, (jakarta: Bumi Aksara, 1993), 163.

<sup>14</sup> M. Hizbul Muflihah, *Administrasi Manajemen Pendidikan*, (Klaten: Gema Nusa, 2020), 54.

<sup>15</sup> M. Hizbul Muflihah, *Administrasi* ..... 60.

- a) Formulasikan permasalahan rencana pendidikan.
  - b) Analisis sub pada tiap masalah.
  - c) Formulasikan perencanaan.
  - d) Evaluasi perencanaan serta pilihan rencana.
  - e) Elaborasikan perencanaan.
  - f) Implementasikan perencanaan.
  - g) Umpan balik perencanaan.
- 2) Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan susunan, prosedur, tata kerja, tata laksana, dan lain-lain yang mengatur organisasi supaya dapat berjalan lancar. Pengorganisasian ialah suatu proses pengaturan dan pengalokasian kerja, wewenang, dan sumber daya di dalam anggota organisasi sehingga dapat mencapai tujuan organisasi.<sup>16</sup>

Heidjarahman Ranupandojo dalam George R. Terry mengemukakan bahwa pengorganisasian merupakan aktivitas untuk menggapai cita-cita yang dilaksanakan oleh sehimpun orang yang dilaksanakan dengan memberikan tugas yang harus ditanggung serta kewenangan diantara sesama anggota, tugas tersebut dipilih dari penentuan pemimpin, dan saling berkesinambungan secara aktif.<sup>17</sup>

3) Komunikasi

Komunikasi merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh pimpinan lembaga untuk `menyebarkan informasi yang terjadi didala maupun hal-hal luar yang ada kaitannya dengan kelancaran tugas untuk mencapai tujuan bersama.<sup>18</sup>

4) Menggerakkan

Menggerakkan atau *actuating* ialah proses menggerakkan anggota dari kelompok yang bertujuan sehingga mereka berusaha

---

<sup>16</sup> Sudarman Danim, *Manajemen dan Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), 162.

<sup>17</sup> George R. Terry, *Prinsip-Prinsip.....* 165.

<sup>18</sup> Surya, *Psikologi Pembelajaran dan Pengajaran*, (Yogyakarta: Pustaka Bani Quraisy, 2008), 9.

menggapai target-target organisasi sesuai dengan strategi yang telah diputuskan.<sup>19</sup>

#### 5) Pengawasan

Pengawasan merupakan suatu usaha pimpinan untuk mengetahui semua hal yang menyangkut pelaksanaan kerja khususnya untuk mengetahui kelancaran kerja para pegawai dalam melakukan tugas untuk mencapai tujuan. Kegiatan ini disebut dengan kontrol, penilaian, penilikan, monitoring. Tujuan dari pengawasan yakni untuk mengetahui tingkat ketercapaian tujuan yang telah ditentukan dan menghindari adanya penyelewengan. Oleh sebab itulah pengawasan bisa berarti sebagai pengendalian.<sup>20</sup>

Pengawasan atau (*control*) juga bisa didefinisikan perintah atau arahan. Namun karena digunakan pada definisi manajemen, kontrol artinya melakukan pemeriksaan kemajuan kegiatan sesuai perencanaan. Jikalau prestasi yang diperoleh mencukupi apa yang diperlukan agar tercapai sasaran, maka yang bersangkutan mesti mengoreksinya.<sup>21</sup>

### 3. Konsep Mutu

#### a. Pengertian Mutu

Deskripsi Mutu asalnya dari bahasa Inggris yaitu *quality* yang artinya kualitas. Makna dari mutu ialah suatu proses yang dibuat secara terstruktur dalam rangka perbaikan terhadap hasil keluaran. Adapun pendapat dari Joseph Juran dalam Nasution bahwa pengertian dari kualitas ialah kesesuaian dalam menggunakan produk untuk pemenuhan keperluan yang dibuuhkan dan rasa puas para pelanggan ataupun kualitas yang menjadi kesesuaian berkenaan dengan spesifikasi.

Sedangkan berdasarkan pendapat W.Edwards Deming dalam Nasution menjelaskan bahwa pengertian dari kualitas ialah kecocokan

<sup>19</sup> George R. Terry, *Prinsip-prinsip.....* 313.

<sup>20</sup> Lia Juliana, *Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta: Aditya Media, 2012),13.

<sup>21</sup> T. Hanni Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta : BPFE- Yogyakarta, 2003), 25.

kebutuhan pasar ataupun kualitas yaitu segala sesuatu yang merupakan keperluan yang dibutuhkan oleh konsumen. Philip B. Crosby dalam Nasution berpendapat bahwa kualitas ialah *conformance to requirement* yang artinya selaras dengan yang diinginkan atau sesuai standar atau kualitas menjadi nilai cacat, sempurna dan sesuai dengan syarat. Figenbaum memberikan definisi terhadap kualitas yaitu rasa puas dari pelanggan sepenuhnya/*full customer satisfaction*.<sup>22</sup>

Definisi mutu memiliki konotasi yang bermacam-macam tergantung orang yang memaknainya. Mutu berasal dari bahasa Latin, qualis yang artinya *what kind of*. Mutu menurut Deming ialah kesesuaian dengan kebutuhan pasar. Mutu menurut Juran ialah kecocokan dengan produk. Sedangkan menurut Crosby ialah kesesuaian dengan yang disyaratkan.

Adapun mutu menurut Peters dan Austin adalah nafsu dan kebanggaan. Perusahaan raksasa IBM mendefinisikan mutu sebagai kepuasan pelanggan. Serupa dengan perusahaan raksasa lainnya, salah satunya Ford Motor mendefinisikan mutu ialah memuaskan pelanggan sepuas-puasnya.

Edward Sallis sendiri membagi mutu menjadi dua konsep, yaitu konsep yang relatif dan absolut. Mutu yang absolut ialah mutu yang idealismenya tinggi dan harus dipenuhi, berstandar tinggi, dengan sifat produk bergengsi tinggi, biasanya mahal, sangat mewah, dan jarang dimiliki orang. Mutu dengan konsep absolut berarti harus high quality atau top quality. Sedangkan mutu yang relatif menurut Sallis bukanlah sebuah akhir, namun sebagai sebuah alat dimana produk atau jasa dinilai, yaitu apakah telah memenuhi standar yang telah ditetapkan atau tidak, artinya sesuatu dapat dikatakan bermutu selama produk tersebut secara konsisten sesuai dengan tuntunan pembuatannya. Setiap orang selalu mengharapkan bahkan menuntut mutu dari orang lain, sebaliknya

---

<sup>22</sup> Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa* (Yogyakarta: Ekonisia, 2004), 7.

orang lain juga selalu mengharapkan dan menuntut mutu dari diri kita. Ini artinya, mutu bukanlah sesuatu yang baru, karena mutu adalah naluri manusia. Benda dan jasa sebagai produk dituntut mutunya, sehingga orang lain yang menggunakan puas karenanya.

Pendapat Edward Sallis yakni mutu dalam kehidupan sehari-hari, sebagian besar memahami mutu adalah suatu hal yang absolut, contohnya yaitu adanya restoran yang memiliki harga makanan, minuman yang serba mahal dan adanya mobil yang mewah dengan harga mahal. Karena memiliki sifat absolut, mutu sama seperti sifat yang baik, dipandang cantik dan benar, yang mana semuanya merupakan sebuah idealism yang tidak bisa kompromi. Berdasarkan definisi absolut, suatu hal yang dikatakan bermutu adalah sesuatu yang standarnya bernilai tinggi dan belum dapat diungguli. Namun, mutu yang relatif dinilai sebagai suatu yang dikatakan merekat pada produk yang disesuaikan dengan kepentingan pembelinya. Oleh karena itu, pada pengertian relatif terhadap produk maupun sebuah pelayanan dianggap memiliki mutu bukan karena harganya yang mahal serta eksklusif, namun karena produk atau layanan tersebut mempunyai nilai, misal karena produknya yang asli, sepantasnya dan familiar.<sup>23</sup>

Dengan demikian, mutu adalah paduan sifat-sifat dari barang atau jasa, yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, baik kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat. Benda dan jasa sebagai hasil kegiatan manusia yang secara sadar dilakukannya disebut “kinerja”. Kinerja itulah yang dituntut mutunya, sehingga muncul istilah “mutu kinerja manusia”. Suatu kinerja disebut bermutu jika dapat menemuhi atau melebihi kebutuhan dan harapan pelanggannya. Oleh karena itu, maka suatu produk atau jasa sebagai kinerja harus dibuat sedemikian rupa agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya yang ditandai dengan kepuasan.

---

<sup>23</sup> Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, (London: Kogan Page Limited, 2002), 51-52.

## b. Mutu Pendidikan

Mutu dari pendidikan menurut Edward Sallis ialah standar sebuah produk, jasa serta satandar yang ditentukan untuk pelanggan. Yang dimaksud dengan standar produk dan jasa pendidikan bermutu yaitu apabila layanan dan produknya mempunyai kecocokan sesuai spesifikasi, sesuai dengan tujuan serta manfaat, tidak cacat dan konsisten baik sejak awal. Selanjutnya standar pelanggan maksudnya ialah layanan dan produk dari pendidikan disebut bermutu jika dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan yakni melalui cara terpenuhinya kebutuhan dan dapat memberikan kesenangan terhadap mereka.<sup>24</sup> Apabila mutu termasuk dalam pendidikan, maka kerangka masih bersifat jamak/plural. Contohnya yaitu sebuah pernyataan mengenai mutu pendidikan menggambarkan kapasitas lembaga pendidikan dalam mengelola dengan cara operasional dan efisien mengenai komponen yang terkait dengan sekolah sampai mendapatkan hasil nilai tambah berkaitan dengan komponen tersebut berdasarkan norma ataupun standar yang berlaku yaitu Standar Nasional Pendidikan.<sup>25</sup>

Adapula yang memberikan pengertian mengenai mutu pendidikan bagai kemampuan/*ability* milik sebuah produk ataupun jasa yang menjawab harapan ataupun keperluan, rasa puas pelanggan yakni *internal customers* yang artinya adalah siswa sebagai seorang pembelajar dan *eksternal customers* yang artinya masyarakat serta dunia industri.<sup>26</sup>

Menurut pendapat lainnya, memandang dari mutu pendidikan dari dua sisi. Pertama, mutu dalam arti normatif dilihat berdasar pada tolak ukur intrinsik dan ekstrinsik. Disebut tolak ukur intrinsik apabila

---

<sup>24</sup> Edward Sallis, *Total* ..... 57.

<sup>25</sup> Dzaujak Ahmad, *Penunjuk Peningkatan Mutu Pendidikan di Sekolah Dasar* (Jakarta: Depdikbud, 1996), 8.

<sup>26</sup> Nanang Fatah, *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan: dalam Konteks Penerapan MBS*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012), 2.

mutu pendidikan menghasilkan produk pendidikan berupa manusia terdidik yang sepadan dengan ukuran yang ideal. Untuk tolak ukur ekstrinsik, pendidikan adalah perangkat untuk proses dalam melatih tenaga kerja yang kompeten. Sedangkan secara deskriptif, mutu ditentukan berlandaskan kenyataan apa adanya, contoh hasil ujian dalam belajar. Dengan begitu, mutu pendidikan ialah pendidikan yang sanggup melaksanakan mematangkan kualitas siswa yang mana proses perkembangannya melalui cara memberikan kebebasan siswa dari hal kurang mengetahui, kurang memahami, ketidakberdayaan, ketidakbenaran, ketidakjujuran dan dari buruknya akhlak atau keimanan.<sup>27</sup>

Hasil atau *output* dari pendidikan adalah kerja lembaga pendidikan sebagai prestasi lembaga yang merupakan hasil atas seluruh proses ataupun perilaku dari lembaga pendidikan tersebut. Kemudian kinerja dari lembaga pendidikan tersebut diukur dengan kualitas, efektivitas, produktivitas, efisiensi, inovasi, kualitas kinerja, serta moral dalam bekerja yang tetap berpedoman pada nilai etik dari al-Qur'an. Terlebih di era masa kini, manusia memiliki tuntutan berupaya mencari tahu lebih banyak/ *knowing so much*, untuk banyak melakukan sesuatu, pencapaian dalam setiap keunggulan, menjalin komunikasi dan kerja sama dengan pihak lainnya, serta berupaya berpegang teguh terhadap nilai moral yang baik.<sup>28</sup> Oleh sebab itu, mutu pendidikan dianggap memiliki mutu apabila dapat melahirkan akademik dan non akademik yang unggul pada siswa yang telah mendapat predikat lulus dalam satu jenjang pendidikan karena telah selesai proses pembelajarannya dan unggul prestasinya di bidang nonakademik seperti memiliki aqidah kuat, sopan santun, dan sebagainya.<sup>29</sup>

---

<sup>27</sup> Dede Mulyasana, *Pendidikan Bermutu dan Berdaya Saing* (Bandung: Rosyda, 2011), 120.

<sup>28</sup> Nana Syaodih Sukmadinata, dkk. *Pengendalian Mutu Pendidikan Sekolah Menengah: Konsep, Prinsip, dan Instrumen* (Bandung: Refika Aditama, 2008), 5-6.

<sup>29</sup> Rohiat, *Manajemen Sekolah: Teori Dasar dan Praktik*, (Bandung: Refika Aditama, 2009), 52-53.

Dzaujak Ahmad memberikan keterangan mutu pendidikan sebagai suatu kemampuan sekolah untuk mengelola secara operasional dan efisien mengenai komponen yang terkait dengan sekolah sampai mendapatkan hasil nilai tambah berkaitan dengan komponen tersebut berdasarkan norma ataupun standar yang berlaku yaitu Standar Nasional Pendidikan.<sup>30</sup>

Sedangkan menurut Sudarwan Danim menjelaskan batasan mutu pendidikan yang mana acuannya masukan, proses, keluaran, serta dampak yang ditimbulkan. Mutu masukan dipandang dari berbagai sisi. 1) terpenuhi ataupun tidak kriteria masukan Sumber Daya Manusia, contohnya kepala sekolah, pengajar, petugas lab, petugas TU, dan peserta didik. 2) terpenuhi ataupun tidak kriteria masukan material seperti alat untuk memperagakan, berbagai buku, kurikulum, sarana prasarana sekolah dan sebagainya. 3) terpenuhi atau tidaknya kriteria masukan perangkat lunak, contohnya tata aturan, definisi kerja, dan struktur organisasi. 4) mutu masukan yang sifatnya sebuah keinginan dan keperluan, misalnya visi, motivasi, ketekunan dan cita-cita.

Makna dari mutu proses dalam pembelajaran yakni sumber daya sekolah dikatakan mampu bila dapat mentransformasikan multi jenis masukan serta keadaan dalam tercapainya derajat nilai tambah siswa. Pendidikan dipandang dari hasilnya, disebut bermutu apabila dapat memberikan keunggulan akademik dan ekstrakurikuler siswa yang telah lulus dan selesai pembelajarannya.<sup>31</sup> Karena itu, dikatakan bermutu suatu pendidikan bila memiliki keunggulan dalam mengelola secara efektif serta efisien untuk menciptakan akademik dan non akademik yang unggul pada siswa yang telah lulus pada jenjang pendidikan dan pembelajarannya.

---

<sup>30</sup> Dzaujak Ahmad, *Penunjuk* ..... 8.

<sup>31</sup> Sudarwan Danim, *Agenda Pembaruan Sistem Pendidikan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003), 53.

Charles Hoy, dkk mengatakan ”*quality is often defined in term of outcomes to match a customer satisfaction*”.<sup>32</sup> Definisi memiliki korelasi dengan batasan yang fokusnya pada batasan ialah rasa puas terhadap hasil kelulusan lembaga yang memiliki kualitas dan melayani dengan baik. Untuk itu, mutu pendidikan dapat terukur dari konsumen yang merasa puas terhadap *output* ataupun *outcomes* dari lembaga tersebut. Dari hal lainnya, pelayanan dari lembaga terhadap pelanggan merupakan standar pada tingkat mutu pendidikan dari lembaga tersebut.

c. Dimensi Mutu

Tjiptono dalam Sutarto menjelaskan mutu itu meliputi:

1) Performa

Performa ialah aspek mutu berkaitan dengan fungsi utama atas produk maupun jasa yang dimiliki. Cohnynya apabila seorang lulusan dapat bekerja dengan penuh tanggung jawab, memiliki kesadaran disiplin tinggi, mendapatkan gaji yang memadai, dan karirnya melesat dengan lancar. Hal ini dikarenakan mutu merujuk terhadap *output* pendidikan. Berdasarkan spektrum nasional, pendidikan rujukannya ialah UUD 1945 pasal 31 ayat 3 yang berbunyi *output* pendidikan ialah manusia yang beriman, bertaqwa, dan memiliki akhlak yang baik, memiliki kecerdasan dalam menjalani kehidupan berbangsa. *Output* dari satuan pendidikan yakni SKL seperti halnya yang tertulis pada Peraturan Menteri Pendidikan No.23 tahun 2006 mengenai SKL tiap jalur serta jenjang pendidikan dasar dan menengah.

2) Tambahan fitur

*Features* ialah perspektif mutu mengenai fungsi dasar produk ataupun jasa yang menjadikan lebih nyaman, *simple*, murah. Contohnya hasil ekstrakurikuler menari tarian daerah, berbahasa

---

<sup>32</sup> Charles Hoy, dkk, *Improving Quality in Education* (London: Longman Publishing Company, 2000), 15.

asing baik lisan maupun tulisan bersertifikat dari lembaga yang terakreditasi adalah sebuah keterampilan.

3) Keandalan

*Reliability* atau keandalan ialah perspektif mutu memiliki fungsi yang tetap meskipun dalam situasi sulit. Contohnya nilai ujian di sekolah atau hasil evaluasi sekolah termasuk handal dapat dipercaya. Para alumnusnya dapat menggunakan hasil rapot atau ujiannya cerminan kompetensi yang dapat diandalkan untuk prediksi kemampuan kelulusan di tempat kerja.

4) Konformitas

*Conformance to requirement* ialah pemenuhan keperluan atau keinginan konsumen untuk memenuhi standar produk ataupun jasa yang masih diberlakukan. Contohnya produk ataupun jasa memiliki ukuran karakteristik yang berstandar internasional yang membuat produk tersebut cocok dengan produk lainnya. Contohnya lulusan SMK masuk standar industri dan lulusan SMA dengan bekal dasar-dasar pelajaran misal matematika dapat melanjutkan kuliah mengambil jurusan matematika.

5) Daya tahan

*Durability* yaitu perspektif mutu yang kaitannya dengan masa ketahanan suatu produk/jasa. Contohnya kelulusan dari sekolah Ma'arif mampu mempertahankan keteguhan nilai-nilai agama yang telah diajarkan terhadap pengaruh budaya asing yang tidak sesuai dengan nilai-nilai agama dan bangsa dan tetap mengakomodasikan nilai yang baik dari budaya asing.

6) Kemampuan pelayanan

*Service ability* yakni perspektif mutu yang kaitannya dengan pelayanan berupa kecepatan layanan, ketepatan layanan, kepraktisan layanan dalam melayani. Contohnya perpustakaan yang mampu memberikan pelayanan yang baik dan memiliki kelengkapan buku untuk proses pembelajaran. Selain itu, sekolah ataupun perguruan

tinggi mampu menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat bahkan senantiasa memberikan pengarahannya agar tertuju pada masyarakat yang Islami.

7) Estetika

*Aesthetics* yakni perspektif mutu dari produk ataupun jasa berkaitan dengan keindahan, anggun, dan seni. Contohnya mampu menciptakan sekolah yang senantiasa bersih, terlihat indah dan terlihat banyak sentuhan keseniannya.

8) Kualitas yang dipersepsikan

*Perceived quality* yakni spek khusus dari sebuah produk atau jasa yang merupakan hasil dari sebuah perusahaan ataupun yang melebihi spek dari pemikiran para penggunanya.

Harapan dari masyarakat ialah kelulusan dari SMK lebih cepat mendapatkan pekerjaan dengan upah dan jenjang karir yang lebih baik, namun kenyataannya lulusan tidak mendapatkan kerjaan dengan baik sehingga hampir sebagian diantara mereka melanjutkan ke jenjang perkuliahan dan memperoleh prestasi akademik yang dapat memberikan kepuasan.<sup>33</sup>

Dalam penjaminan mutu sekolah, terdapat beberapa dimensi yang perlu diperhatikan:

1) Komitmen Manajemen Puncak.

Kualitas ialah sebuah komitmen dari manajemen puncak untuk mengembangkan kualitas. Top manajemen untuk mencapai kualitas maksimal adalah dengan menerapkan delapan Standar Nasional Pendidikan yang meliputi a) Pengembangan atau pemilihan instrumen, b) mengidentifikasi tercapainya aspek perkembangan, c) mengembangkan serta mengimplementasikan program peningkatan mutu, d) memonitoring dan mengkaji hasil terlaksananya program, e) membuat perencanaan serta implementasi kegiatan, f) membuat

---

<sup>33</sup> Sutarto HP, *Manajemen Mutu Terpadu (Mmt-Tqm) Teori Dan Penerapan Di Lembaga Pendidikan* (Yogyakarta: UNY Press, 2015), 23-25.

laporan dari temuan , g) membuat rancangan dari penjaminan mutu monitor, h) pengumpulan pencatatan data, verifikasi internal, eksternal dan mengembangkan kualitas, menciptakan nilai, tujuan, serta sistemnya. Aspek tersebut sangatlah penting, sebab bukti dari kegagalan dalam melaksanakan sistem manajemen mutu salah satunya yakni kurang adanya dukungan serta komitmen manajer.

#### 2) Fokus kepada Konsumen

Lembaga memiliki tujuan yang penting salah satunya yaitu rasa puas dari pelanggan yang dapat menambah jaminan penilaian dan keberlangsungan hidup dalam bersaing secara unggul. Unggul dalam persaingan yang kuat berawal dari kemahiran lembaga dalam pemenuhan kebutuhan serta harapan *customer*. *Customer* ialah *critical factor* untuk tiap lembaga pendidikan, hingga usaha untuk terus memperbaiki seperti apapun dari manajemen lembaga apabila tidak perhatikan *customer* maka bisa menjadi hancur.

#### 3) Pemberdayaan karyawan

Lembaga yang sukses dalam pendidikan, yakni lembaga yang terus mengembangkan kualitas secara total dan senantiasa memberdayakan dan melibatkan seluruh karyawan. Yang dimaksud dengan pemberdayaan *empowerment* ialah memberikan wewenang serta kuasa kepada seseorang untuk mengambil keputusan, mengontrol secara mandiri setiap pekerjaannya, serta memberikan kemudahan dalam memberikan kepuasan pelanggan. Yang diharapkan adalah setiap individu karyawan mampu kontroling diri dan mengevaluasi diri dalam pekerjaannya. Selain pemberdayaan, dibutuhkan juga wewenang untuk terus terlibat dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen dalam setiap partisipasi penuh dari karyawan.

#### 4) Kualitas Desain Produk Jasa

Desain ialah wujud nyata yang jelas dari kualitas. Kualitas desain dari suatu produk dapat dilihat dan dinilai oleh konsumen.

Untuk pihak sekolah, hendaknya mengidentifikasi sasaran konsumennya serta memperhatikan atribut yang penting untuk mereka. Untuk itu, barang ataupun jasa hendaknya didesain yang bagus dan disesuaikan dengan konsumen yang dibutuhkan dan diinginkan.

#### 5) Penggunaan Alat Kontrol

Alat kontrol digunakan oleh lembaga untuk pengelolaan kualitas produksi. Sejauh apa langkah dalam memproduksi sesuai standar ketetapan atau tidak, alat kontrol dapat difungsikan untuk mendeteksi. *Statistical Process Control* atau yang disingkat dengan SPC contohnya menggunakan *diagram pencar scatter* yang biasanya difungsikan untuk proses deteksi adanya kemungkinan variasi kualitas yang berbeda, tersedianya informasi yang sesuai untuk desain produk jasa serta dapat menjadi penentu kapabilitas proses. Seluruhnya dapat memberikan bantuan monitoring kualitas serta dapat menyelidiki tempat yang perlu diperbaiki. Upaya dalam pengembangan kualitas perlu dilakukan secara terus menerus, hingga respon begitu dibutuhkan. Dokumentasi untuk setiap informasi menjadi pendukung yang vital. Oleh karena itu proses pengembangan kualitas lebih mementingkan fakta yang tertulis dibandingkan dengan asumsi ataupun intuisi belaka.

#### 6) Manajemen Kualitas Pemasok

Suplay yang berkualitas diharapkan mampu menghasilkan produk berkualitas. Pemasok merupakan hal penting karena termasuk teknis penyedia produk untuk konsumen. Lembaga pendidikan saat ini lebih cenderung memilih pemasok jangka Panjang dibandingkan hanya karena faktor biaya. Oleh karen aitu terkadang ada salah satu SMA yang hanya menerima lulusan SMP tertentu sebagai supplier yang dapat dipercaya dan potensial.

## 7) Pelatihan

Agar menjadi penunjang untuk mengembangkan kualitas secara total, perlu adanya pelatihan untuk karyawan. Dengan pelatihan tersebut, harapannya setiap karyawan mampu bekerja dengan tepat yang membuat mutu kerja semakin baik. Komitmen dalam pelatihan untuk karyawan merupakan hal yang urgen guna mencapai kualitas taraf internasional. Perlu diadakan pelatihan agar kepala sekolah, pendidik dan tenaga kependidikan kompetensi profesionalnya dapat meningkat.

## B. Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015

### 1. Konsep Sistem Manajemen Mutu (MM)

Pengertian terkait manajemen dan mutu telah dijelaskan sebelumnya, dan berikut penjelasan untuk sistem manajemen mutu yaitu:

#### a. Pengertian Sistem Manajemen Mutu

Sebelum pembahasan sistem manajemen mutu, terlebih dahulu memahami pengertian dari sistem. Menurut pendapat Azhar Susanto, sistem ialah kumpulan atau grup dari subsistem/bagian/komponen apapun baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu.<sup>34</sup>

Selanjutnya, Vincent Gasperz berpendapat terkait pengertian sistem manajemen mutu ialah kumpulan segala prosedur yang didokumentasikan serta praktek yang berstandar dalam manajemen sistem dengan tujuan jaminan yang sesuai proses dan prosedurnya baik itu berupa barang atau jasa untuk keperluan/ syarat yang telah ditetapkan atau dispesifikasi *customer* ataupun organisasi.<sup>35</sup>

<sup>34</sup> Azhar Susanto, *Sistem Informasi Akuntansi*, (Yogyakarta: Linggajaya, 2013), 22.

<sup>35</sup> Gasperz Vincent, *ISO 9001: 2000 and Continual Quality Improvement* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002), 34.

Sistem manajemen mutu ialah sebuah sistem yang berisi kebijakan dan prosedur yang dibutuhkan dalam peningkatan dan pengontrol proses agar terjadi peningkatan *bussines performance*. Sistem manajemen mutu berupa rangkaian elemen yang berhubungan satu sama lain dan berinteraksi yang dapat menjadi pengarah serta pengontrol suatu organisasi yang acuannya terhadap kualitas. Untuk itulah sistem manajemen mutu aplikasinya pada semua aktivitas dan unit organisasi. sistem manajemen mutu dalam organisasi bertujuan mengelola bermacam-macam program yang pendekatannya sistematis dan berkelanjutan tingkatkan efektivitas sesuai standar dengan utamakan kebutuhan *stakeholders*.

Kunci utama dalam sistem manajemen mutu adalah pencapaian kepuasan permanen dan kepercayaan *stakeholders*. Tujuan ini dapat dicapai melalui identifikasi sistem pengukuran dari seluruh proses yang mempengaruhi persepsi *stakeholders* terhadap mutu dari suatu produk atau jasa yang dihasilkan organisasi. Dalam mencapai hal tersebut, sebuah organisasi harus melaksanakan dokumentasi dari seluruh proses. Tujuan dari dokumentasi ini adalah untuk mengintruksikan dan membimbing para karyawan yang setiap tindakannya mempengaruhi mutu produk dan layanan, serta menginformasikan *stakeholders* bahwa proses yang diimplementasikan tersebut menjamin kepuasan yang utuh bagi mereka.<sup>36</sup>

b. Karakteristik Sistem Manajemen Mutu

Vincent Gasperz Terdapat menjelaskan terdapat karateristik umum dari sistem manajemen mutu yaitu:

- 1) Sistem manajemen mutu cakupan lingkupnya luas dari seluruh aktivitas di sebuah organisasi modern. Kualitas sendiri diidentifikasi dengan pendekatan yang utama, yakni:

---

<sup>36</sup> Erwin Suryatama, *Aplikasi ISO sebagai Standar Mutu* (Yogyakarta: Kata Pena, 2014), 45.

- a) *Transcendent quality* ialah kondisi yang ideal sehingga dapat menuju unggul.
  - b) *Product-based quality* ialah atribut dari suatu produk yang dapat memenuhi mutu.
  - c) *User-based quality* ialah suatu ketetapan/kesesuaian dalam menggunakan sebuah produk baik berupa barang ataupun jasa.
  - d) *Manufacturing-based quality* ialah suatu kesesuaian dengan syarat-syarat yang standar.
  - e) *value-based quality* ialah tingkat unggul dari harga yang mampu bersaing.
- 2) Sistem manajemen mutu fokus terhadap proses kerja yang konsisten. Ini cakupannya yaitu sejumlah tingkatan dokumentasi terhadap standar kerja.
  - 3) Sistem manajemen mutu landasannya pada mencegah kesalahan hingga sifatnya proaktif, bukanlah mendeteksi kesalahan yang sifatnya reaktif.
  - 4) Sistem manajemen mutu mencakup beberapa elemen meliputi: tujuan, pelanggan, *out-put*, proses, *inputs*, *suppliers* serta mengukur umpan balik dan umpan maju. Akronimnya dalam Bahasa Inggris yaitu SIPOCOM yaitu *Suppliers, Inputs, Processes, Outputs, Customers, Objectives, and Measurements*.<sup>37</sup>
- c. Prinsip Sistem Manajemen Mutu

Menurut Bambang Hadi, ada beberapa prinsip-prinsip sistem manajemen mutu antara lain:

- 1) Harus didasarkan pada kesadaran akan kualitas dan berorientasi pada kualitas dalam semua kegiatannya, termasuk pada setiap proses dan produk/jasa.

---

<sup>37</sup> Dian Fitri dan Widodo Ismanto, Sistem Manajemen Mutu Iso 9000 Dalam Peningkatan Mutu Produk Dan Pelayanan Serta Kepuasan Pelanggan Di Pasar Internasional Sistem Manajemen Mutu Iso 9000 Dalam Peningkatan Mutu Produk Dan Pelayanan Serta Kepuasan Pelanggan Di Pasar Internasional, *Jurnal Dimensi*, Vol. 7, No. 3 : 421-433 November 2018, 424-425.

- 2) Harus mempunyai sifat kemanusiaan yang kuat dalam memberlakukan karyawan, mengikutsertakannya, dan memberinya inspirasi.
- 3) Harus didasarkan pada pendekatan desentralisasi yang memberikan wewenang pada semua tingkat, terutama di garis depan sehingga antusiasme keterlibatan dan tujuan bersama menjadi kenyataan.
- 4) Harus diterapkan secara menyeluruh sehingga semua prinsip, kebijakan, dan aturan yang terkait bisa mencapai semua lini dan aspek.<sup>38</sup>

d. Persyaratan Sistem Manajemen Mutu

Persyaratan manajemen mutu meliputi:

- 1) Mengidentifikasi proses atau kegiatan yang diperlukan dalam manajemen mutu dan memastikan penerapannya pada seluruh fungsi di organisasi
- 2) Menentukan urutan dan hubungan interaksi proses-proses tersebut.
- 3) Menetapkan kriteria dan metode yang diperlukan, sehingga dapat menjamin proses pengoperasian ataupun pengendalian berjalan dengan efektif.
- 4) Memastikan tersedianya sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk mendukung pengoperasian dan pemantauan proses-proses tersebut.
- 5) Mamantau, mengukur, dan menganalisa setiap prosesnya
- 6) Melaksanakan berbagai tindakan yang diperlukan dalam mencapai keberhasilan sesuai yang direncanakan serta dilakukan upaya perbaikan secara berkesinambungan.<sup>39</sup>

e. Komponen Sistem Manajemen Mutu

Ada beberapa komponen yang berkaitan dengan manajemen mutu, antara lain:

---

<sup>38</sup>Bambang Hadi W dan Sulistijarningsih, *Memasuki Pasar Internasional dengan ISO 9000: Sistem Manajemen Mutu* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1996), 7.

<sup>39</sup>Willy Susilo, *Audit Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Virgostatama Binemega, 2002), 29-30.

- 1) Mutu, yaitu derajat yang dicapai oleh karakteristik produk/jasa dalam memenuhi persyaratan.
  - 2) Rencana mutu, yaitu dokumen yang berisi prosedur dan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai mutu.
  - 3) Sasaran mutu, yaitu tuntutan standar yang dimulai dari komitmen tertulis terhadap kebijakan dan organisasi terdefinisi kemudian instruksi prosedur yang rinci untuk setiap langkahnya, mulai dari *input*, proses, dan *output*.
  - 4) Manual mutu adalah dokumen tingkat pertama yang dijadikan panduan implementasi sistem manajemen mutu untuk menunjukkan kemampuan organisasi dalam menghasilkan produk/jasa secara konsisten sesuai dengan persyaratan pelayanan dan peraturan yang berlaku.
  - 5) Kebijakan mutu, yaitu maksud dan arahan secara menyeluruh sebuah organisasi yang terkait dengan mutu seperti yang dinyatakan secara formal oleh pimpinan puncak.
  - 6) Pengendalian mutu, yaitu bagian dari sistem manajemen mutu yang difokuskan pada pemenuhan persyaratan mutu.<sup>40</sup>
- f. Mutu dalam Manajemen Mutu Terpadu

Pelajaran dari manajemen mutu terpadu dibandingkan dengan manajemen lainnya adalah adanya kepemimpinan partisipatif, pemberdayaan individu, dan keterlibatan dalam tim dan kontribusi dalam rantai proses produksi atau jasa guna memenuhi tuntutan pengguna yang terus berkembang sehingga menumbuhkan budaya mutu bagi semua pihak di organisasi dengan berpegang pada prinsip peningkatan mutu berkelanjutan (*continuous quality improvement*).

Ciri-ciri manajemen mutu seperti yang diinginkan dalam manajemen mutu terpadu yaitu ditandai dengan: ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan (unsur

---

<sup>40</sup> Erwin Suryatama, *Aplikasi ISO sebagai Standar Mutu* (Yogyakarta: Kata Pena, 2014), 42-43.

menyenangkan pelanggan), bertanggung jawab atas segala keluhan pelanggan, kelengkapan pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan, variasi layanan, pelayanan pribadi, kenyamanan, dan ketersediaan atribut pendukung. Sedangkan sifat-sifat pokok mutu jasa, menurut Slamet adalah mengandung unsur-unsur: keterpercayaan (*reliability*), keterjaminan (*assurance*), penampilan (*tangibility*), perhatian (*emphaty*), ketanggapan (*responsiveness*).<sup>41</sup>

Sallis dalam terjemahan Ahmad A. Riyadi mendeskripsikan ada 19 perbedaan karakteristik antara institusi yang menganut manajemen mutu terpadu dan institusi yang menganut non-manajemen mutu terpadu sebagaimana disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1.  
Perbedaan Karakteristik antara Institusi manajemen mutu terpadu dan non- manajemen mutu terpadu<sup>42</sup>

Institusi manajemen mutu terpadu	Institusi non-manajemen mutu Terpadu
1. Fokus pada pelanggan	1. Fokus pada kebutuhan internal
2. Fokus pada pencegahan masalah	2. Fokus pada deteksi masalah
3. Investasi sumberdaya	3. Fokus pada keuntungan
4. Memiliki strategi mutu	4. Kekurangan visi strategi mutu
5. Menyikapi komplain sebagai peluang untuk belajar	5. Menyikapi komplain sebagai gangguan
6. Mendefinisikan karakteristik mutu pada seluruh area/aspek organisasi	6. Tidak memiliki standar mutu yang jelas
7. Memiliki kebijakan dan rencana mutu	7. Tidak memiliki rencana Mutu
8. Manajemen senior memimpin mutu	
9. Proses perbaikan mutu melibatkan setiap orang	

<sup>41</sup> Hairiyah, *Konsep Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan, Jurnal Literasi*, Volume VI, No. 1 Juni 2015, 103-105.

<sup>42</sup>Sutarto Hp, *Manajemen Mutu Terpadu (Mmt-Tqm) Teori Dan Penerapan Di Lembaga Pendidikan*, (Yogyakarta: UNY Press, 2015), 3-5.

<p>10. Memiliki Fasilitator Mutu yang mendorong kemajuan proses</p> <p>11. Karyawan dianggap memiliki peluang untuk menciptakan mutu ~ kreativitas adalah hal yang penting</p> <p>12. Memiliki aturan dan tanggung jawab yang jelas</p> <p>13. Memiliki strategi evaluasi yang jelas dan sistematis</p> <p>14. Melihat mutu sebagai sebuah cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan</p> <p>15. Rencana jangka panjang</p> <p>16. Mutu dipandang sebagai bagian dari budaya</p> <p>17. Meningkatkan mutu berada dalam garis strategi imperatif-nya sendiri</p> <p>18. Memiliki misi khusus</p> <p>19. Memperlakukan kolega sebagai pelanggan</p>	<p>8. Peran manajemen dipandang sebagai salah satu pengekangan</p> <p>9. Hanya melibatkan tim manajemen</p> <p>10. Tidak memiliki Fasilitator Mutu</p> <p>11. Prosedur dan aturan yang baku adalah hal yang penting</p> <p>12. Tidak memiliki aturan dan tanggung jawab yang jelas</p> <p>13. Tidak memiliki strategi evaluasi yang sistematis</p> <p>14. Melihat mutu sebagai sebuah cara untuk menghemat biaya</p> <p>15. Rencana Jangka Pendek</p> <p>16. Memandang mutu sebagai inisiatif yang mengganggu</p> <p>17. Memeriksa mutu dengan tujuan untuk memenuhi tuntutan agenagen eksternal</p> <p>18. Tidak memiliki misi khusus</p> <p>19. Memiliki budaya hirarkis</p>
---	--

g. Lembaga Pendidikan Bermutu Terpadu

Lembaga Pendidikan Bermutu Terpadu Bila diterapkan dengan tepat, manajemen mutu terpadu merupakan metodologi yang dapat membantu para profesional pendidikan menjawab tantangan lingkungan masa kini. Manajemen mutu terpadu dapat dipergunakan

untuk mengurangi rasa takut dan meningkatkan kepercayaan di lembaga pendidikan itu sendiri.

1) Kinerja Mutu Lembaga Pendidikan

Untuk menghantarkan sebuah lembaga menjadi lembaga pendidikan bermutu terpadu. Arcaro dan Surtarto menjelaskan pilar kinerja mutu yang akan dijelaskan yaitu Arcaro dalam Hairiyah memberikan pendapat terkait lima pilar kinerja mutu, yaitu: fokus pada pelanggan, keterlibatan total, pengukuran, komitmen dan perbaikan berkelanjutan. Kelima pilar menurut Arcaro yaitu:

- a) Fokus pada pelanggan: Misi utama manajemen mutu terpadu adalah memenuhi kepuasan pelanggan. Mutu harus sesuai dengan persyaratan yang diinginkan pelanggan. Tanpa mutu yang sesuai dengan keinginan pelanggan, lembaga pendidikan akan kehilangan pelanggannya, dan pelanggan adalah raja yang harus dilayani dengan sebaikbaiknya. Agar lembaga pendidikan mengembangkan fokus mutu, setiap individu harus mengakui bahwa setiap output lembaga pendidikan adalah pelanggan. Namun meskipun demikian, tidak dengan sendirinya merupakan sebuah kondisi yang mencukupi untuk meyakinkan bermutu total. Lembaga pendidikan masih butuh penyusunan strategi yang lengkap untuk menemukan persyaratan yang diinginkan pelanggan.
- b) Keterlibatan total: Setiap orang harus terlibat dalam transformasi mutu. Manajemen harus memiliki komitmen untuk memfokuskan pada mutu. Transformasi mutu diawali dengan mengadopsi paradigma baru pendidikan. Menurut Arcaro dalam bidang pendidikan memang sangat sulit bagi individunya untuk mengembangkan paradigma baru pendidikan. Ada keyakinan pokok yang menghalangi tiap upaya penciptaan mutu dalam sistem pendidikan yaitu banyak profesional pendidikan yakin bahwa mutu pendidikan bergantung pada besarnya dana yang

dialokasikan untuk pendidikan. Lebih banyak uang yang diinvestasikan dalam pendidikan maka lebih tinggi juga mutu pendidikan. Studi kasus mutakhir meruntuhkan keyakinan ini. Kedua, banyak profesional pendidikan secara terbuka menyatakan bahwa mereka memiliki komitmen terhadap transformasi mutu Deming. Namun tindakan mereka menunjukkan, mereka tidak mengembangkan filosofi baru dalam pendidikan yang didasarkan pada 14 butir mutu Deming. Mutu pendidikan tidak akan mengalami perbaikan yang signifikan sampai ada penyelesaian terhadap kedua masalah tersebut.

- c) Pengukuran: Secara tradisional ukuran mutu atas keluaran pada lembaga pendidikan adalah prestasi siswa. Ukuran dasarnya adalah hasil ujian. Bila hasil ujian bertambah baik, maka mutu pendidikan pun membaik. Para profesional pendidikan seharusnya belajar untuk mengukur mutu. Mereka perlu memahami pengumpulan dan analisa data yang diperlukan dalam proses pengukuran tersebut. Begitu mereka belajar mengumpulkan dan menganalisa data, maka mereka dapat mengukur dan menunjukkan nilai tambah pendidikan.
- d) Komitmen: Setiap individu dalam lembaga pendidikan harus memiliki komitmen pada mutu. Bila mereka tidak memiliki komitmen, proses transformasi mutu tidak akan dapat dimulai. Setiap orang perlu mendukung upaya mutu. Mutu merupakan perubahan budaya yang menyebabkan organisasi merubah cara kerjanya. Orang biasanya sulit untuk mau berubah, namun manajemen harus mendukung proses perubahan dengan memberi pendidikan, perangkat, sistem dan proses untuk meningkatkan mutu.
- e) Perbaikan berkelanjutan: Konsep dasarnya, mutu adalah sesuatu yang dapat diperbaiki. Menurut filosofi manajemen lama, “ jika

belum rusak, janganlah diperbaiki”. Mutu didasarkan pada konsep bahwa setiap proses dapat diperbaiki dan tidak ada proses yang sempurna. Menurut filosofi manajemen yang baru, “ jika belum rusak perbaikilah, karena bila anda tidak melakukannya orang lain pasti melakukannya”. Inilah yang disebut konsep perbaikan berkelanjutan atau dikenal pula dengan perbaikan terus-menerus.<sup>43</sup>

Selain Arcaro, Sutarto juga berpendapat mengenai kinerja mutu yaitu:

- a) Fokus Pelanggan: Fokus pelanggan terdiri dari pelanggan eksternal dan pelanggan internal. Pelanggan eksternal menentukan mutu produk/jasa yang diharapkan, sedangkan pelanggan internal membantu menentukan mutu personil, proses, dan lingkungan yang diperlukan untuk menghasilkan produk/jasa yang diharapkan.
- b) Obsesi Mutu: Dalam setting manajemen mutu terpadu, pelanggan eksternal dan internal adalah penentu mutu. Dengan mutu yang tertentu tersebut, institusi harus berobsesi untuk memenuhi bahkan melampaui standar mutu yang ditentukan dimana individu di institusi pada semua level melakukan tugas dan kewajiban masing-masing dan berupaya bagaimana dapat bekerja lebih baik.
- c) Pendekatan Ilmiah: Makna utama dari pendekatan ilmiah adalah pengambilan kesimpulan berdasarkan data. Hal lain yang penting dalam setting manajemen mutu terpadu adalah penggunaan pendekatan ilmiah dalam merumuskan prosedur kerja, pengambilan kesimpulan dan penyelesaian masalah yang mana perlu dikumpulkan data dan informasi kinerja institusi, dianalisis, dan disimpulkan yang selanjutnya dipakai sebagai

---

<sup>43</sup>Hairiyah, Konsep..... , 108-109.

basis dalam menentukan patok duga (*benchmarks*), memonitor kinerja, dan menentukan program peningkatan mutu.

- d) **Komitmen jangka panjang:** Institusi yang menerapkan manajemen mutu terpadu biasanya setelah mereka mengikuti seminar atau mendapat saran dari staf sering gagal dalam menerapkan model manajemen ini. Hal ini disebabkan institusi tersebut mengadopsinya seperti mengadopsi inovasi teknologi tidak diinternalisasikan bahwa manajemen mutu terpadu adalah sebagai “falsafah” kerja yang memerlukan perubahan budaya baru dari seluruh organisasi.
- e) **Kerja tim:** Dalam organisasi tradisional umumnya persaingan terjadi antar departemen untuk meningkatkan daya saing. Namun hal ini justru merugikan organisasi dalam persaingan dengan organisasi eksternal lainnya. Organisasi dengan menerapkan manajemen mutu terpadu membangun kerja tim antar departemen, kemitraan juga dibangun dengan pemasok, instansi pemerintah, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya sebagai pelanggan.
- f) **Perbaikan Sistem Berkesinambungan:** Setiap produk/jasa dihasilkan dalam suatu lingkungan yang dirancang sedemikian pula sehingga dapat dihasilkan produk/jasa dengan mutu yang terbaik. Lingkungan yang dirancang tersebut adalah bagian dari satu sistem yang harus ditingkatkan untuk menghasilkan mutu produk/jasa yang maksimal.
- g) **Pendidikan dan Pelatihan:** Pendidikan dan pelatihan merupakan hal yang esensial dalam manajemen mutu terpadu karena hal ini merupakan cara peningkatan karyawan selaras dengan prinsip peningkatan mutu yang berkesinambungan. Dalam setting manajemen mutu terpadu, manajer memprioritaskan setiap karyawan untuk meningkatkan keahlian dan ketrampilannya

sehingga mereka menjadi karyawan yang cerdas, terampil, dan mempunyai semangat bekerja yang tinggi.

- h) Kebebasan yang Terkendali: Melibatkan dan memberdayakan karyawan dalam pengambilan keputusan adalah salah satu cara pemberdayaan. Hal ini juga menumbuhkan rasa memiliki karyawan terhadap keputusan yang disepakati dan muaranya keberhasilan pelaksanaan keputusan tersebut. Keterlibatan karyawan di atas bukan kebetulan tetapi merupakan hasil dari perencanaan manajemen termasuk karyawan diberi kebebasan merumuskan standar-standar prosedur dan proses produksi dan antar mereka saling komitmen sebagai kendali pelaksanaan mencapai tujuan organisasi.
- i) Kesatuan Tujuan: Ditinjau dari sejarah di industri, hubungan manajer dan karyawan umumnya selalu berselisih bahkan bertolak belakang. Manajer berharap karyawan bekerja maksimum dengan gaji yang seminimum mungkin agar biaya produksi menjadi rendah dan keuntungan yang diperoleh menjadi maksimum. Sebaliknya, karyawan berharap jam kerja yang minimum, fasilitas dengan kompensasi dan gaji yang tinggi. Dalam setting manajemen mutu terpadu, perselisihan ini harus dikompromikan, organisasi harus mengupayakan segala daya dan upaya secara total untuk membangun kesatuan tujuan mencapai mutu produk/jasa yang diharapkan bersama.
- j) Pelibatan dan Pemberdayaan: Sebagaimana dijelaskan di depan, pelibatan dan pemberdayaan adalah ajaran utama dalam manajemen mutu terpadu. Keuntungan melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan yaitu 1) keputusan menjadi lebih baik karena lebih banyak individu terlibat di dalamnya. Hal ini tentu harus simultan diimbangi dengan peningkatan kapasitas karyawan sehingga mereka dapat berkontribusi dalam keterlibatannya. 2) meningkatkan rasa memiliki karyawan

sehingga mereka secara internal akan lebih komitmen melaksanakan keputusan yang diambil bersama.<sup>44</sup>

## 2) Sistem Indikator Kualitas Dalam Pendidikan

Sistem indikator kualitas dalam pendidikan, serta kriteria kualitas yang terkait dengan indikator, membantu sekolah untuk menunjukkan bidang-bidang penting dari kegiatan mereka sendiri keuntungan dan kerugian mereka sendiri dan peluang pengembangan. Tim kualitas sekolah dapat berdebat tentang representasi dan pengembangan aspek indikator tertentu dan mencari metode untuk meningkatkan dan melambangkan representasi indikator dalam menentukan keadaan sekolah. Indikator dikelompokkan menjadi tujuh area dengan topik spesifik:

- a) Struktur kurikulum (program/tujuan, tugas, fokus pada pengembangan tugas fungsional, fokus pada kegiatan siswa, integrasi program di dalam dan di antara area)-kursus dan program-kompetensi utama yang dikembangkan siswa di sekolah yang diberikan.
- b) Prestasi (dievaluasi oleh lembaga eksternal dan independen)-kualitas pencapaian dibandingkan dengan sasaran yang ditetapkan
- c) Belajar dan mengajar-kerja guru-pekerjaan dan pengalaman siswa-memenuhi kebutuhan siswa-memantau dan mengevaluasi kerja siswa dan guru.
- d) Dukungan siswa-pertumbuhan pribadi, sosial dan spiritual siswa-kemajuan dan pemantauan prestasi-dukungan dalam semua aspek pembelajaran, kemajuan, pengembangan pribadi siswa dan guru.

---

<sup>44</sup> Sutarto Hp, *Manajemen.....* , 5-9.

- e) Etos sekolah-kebijakan sekolah-suasana dan hubungan sekolah-tujuan spesifik masing-masing sekolah-orientasi terhadap siswa, guru dan 'kepuasan'.
  - f) Sumber daya-sumber daya sekolah-guru, rekan profesional, kepala sekolah; pendidikan mereka, kerja tim guru, kerja sama; terbuka untuk inovasi-sumber daya material dan tempat-sumber daya manusia dan material yang efisien.
  - g) Manajemen, kepemimpinan dan jaminan kualitas-pendekatan untuk kepemimpinan dan manajemen.<sup>45</sup>
- 3) Elemen Penting Manajemen Mutu Terpadu

Di sekolah atau perguruan tinggi yang menganut manajemen mutu terpadu, tim mutu dan individu terus meningkatkan kinerja mereka untuk meningkatkan mutu produk/pelayanan kepada pelanggan/klien. Konsep layanan yang mereka pegang "good enough is never good enough" atau cukup baik adalah tidak pernah cukup. Adapun elemen penting manajemen mutu terpadu yang aplikabel di bidang pendidikan:

- a) Kesadaran dan Komitmen.
- b) Sebuah misi yang jelas.
- c) Pendekatan perencanaan
- d) Kerja Tim.
- e) Pemberdayakan staf dan mengganti ketakutan terhadap sistem evaluasi.
- f) Fokus pendekatan belajar tuntas (*mastery learning*).
- g) Manajemen berbasis data hasil pengukuran.
- h) Pengembangan keterampilan siswa.
- i) Fokus pendekatan rasional *humanistic*.

---

<sup>45</sup> Abdul Hadi, Konsepsi Manajemen Mutu Dalam Pendidikan, *Jurnal Idaarah*, Vol. II, No. 2, Desember 2018, 275-276.

- j) Sebuah rencana transformasi dalam ajaran manajemen mutu terpadu dengan menghadirkan kesadaran semua warga institusi.<sup>46</sup>

## 2. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

Secara etimologi ISO berasal dari bahasa Yunani *ISOS* yang berarti sama, namun banyak orang yang mengira bahwa ISO berasal dari *International Standard of Organization*, tetapi kenyataannya tidak.<sup>47</sup> ISO merupakan singkatan dari “*The International Organization for Standardization*”, sebagai suatu lembaga internasional untuk standarisasi. Markas ada di Genewa Swizerland dan telah memiliki lebih dari seratus negara yang bertujuan untuk mengembangkan dan mempromosikan standar internasional suatu lembaga seperti yang diinginkan pasar.

Secara terminologi ISO adalah:

*“ISO standards bring technological, economic and societal benefits. They are strategic tools and guidelines to help companies tackle some of the most demanding challenges of modern business with continuous system. Drawing on international expertise and experience, they are a vital resource for governments when developing regulations”*.<sup>48</sup> ISO merupakan standar yang memberikan beberapa keuntungan/manfaat terhadap teknologi, ekonomi sosial, ISO Merupakan strategi yang memberikan panduan dan petunjuk untuk membantu perusahaan menangani tuntutan yang menantang dalam bisnis modern dengan system yang berkelanjutan. Gambaran terhadap penilaian internasional dan pengalaman, merupakan sumberdaya penting bagi pemerintah ketika menyusun aturan).

Dalam konteks yang lebih teknis ISO adalah:

*“organization that establish document, implement and maintainance a quality management system and continually improve its effectiveness in accordance us international standar”*.<sup>49</sup> Organisasi adalah kegiatan yang mengendalikan dokumen, pelaksanaan dan perawatan kualitas sistem manajemen dan

<sup>46</sup>Sutarto Hp, *Manajemen.....*, 10-15.

<sup>47</sup>Shoimatul Ula, *Buku Pintar Teori-Teori Manajemen Pendidikan Efektif*, Barlian, Yogyakarta, 2013, 121-122

<sup>48</sup> *ISO : The International Organization for Standardization, Membership Manual ISO*, Agustus 2013, 7.

<sup>49</sup> BSNI, *Quality Management Systems-Requirements*, (Jakarta: BSNI, 2008), 6.

pengembangan berkelanjutan secara efektif yang berdasarkan standar internasional).

Yang paling terkenal dari standar internasional ialah ISO 9000. Sedangkan yang dimaksud dengan ISO 9000 ialah sistem yang dibuat secara terpadu untuk optimalkan mutu suatu perusahaan agar lebih efektif yaitu dengan diciptakannya kerangka bekerja untuk meningkatkan serta memperbaiki secara terus menerus. ISO ialah sebuah nama generic yang awal keluarnya tahun 1987 oleh ISO untuk sistem manajemen internasional.<sup>50</sup> Diantara seri ISO 9000 yaitu ISO 9001, ISO 9002, serta ISO 9003.<sup>51</sup>

Standar internasional yang mengontrol sistem manajemen mutu ialah ISO 9001 yang sebutannya ISO 9001, QM. Mengenai yang tertulis 2015 adalah revisinya. Untuk itu maksud dari ISO 9001: 2015 ialah standar internasional yang mengontrol kaitannya dengan sistem manajemen bermutu dari hasil revision 2015.

*Quality Management System* yang berstandar ISO 9001 merupakan sebuah standar syarat yang fokus terhadap proses yang memberikan rasa yakin bahwa syarat dari pelanggan untuk produk yang bermutu dapat dipenuhi, dan ISO 9001: 2015 lebih fokus untuk *customers*, pimpinan, terlibat dengan lainnya, pendekatan proses, perbaikan, mengambil ketetapan berdasar pada bukti serta manajemen komunikasi.

Penjelasan tersebut memperjelas bahwa manajemen mutu ISO 9001: 2015 adalah bertaraf *international standards* yang digunakan dalam *quality manajement* penyedia produk ataupun pelayanan sesuai untuk syarat pelanggan serta hukum tata aturan yang diberlakukan, dan dapat mencapai kepuasan *customer* yaitu dengan menerapkan sistem secara efektif, salah satunya proses meningkatkan sistem serta jaminan sesuai dengan syarat *customer* serta hukum tata aturan yang diberlakukan. Oleh sebab itu supaya penerapan sistem manajemen mutu sesuai harapan, maka

---

<sup>50</sup> M.N. Nasution, *Manajemen* ....., 277-278.

<sup>51</sup> Shoimatul Ula, *Buku* ....., 121-122.

diperlukan adanya dokumentasi sistem manajemen mutu. sistem manajemen mutu yang didokumentasikan bermanfaat dijadikan sebagai informasi dan bukti apa yang sudah direncanakan dapat terlaksana dan sesuai syarat yang ditentukan. Agar lembaga pendidikan dapat memenuhi standar mutu, maka perlu secara terus menerus mengimplementasikan \ manajemen mutu ISO 9001: 2015 melalui strategi dalam mengimplementasikan yang sesuai situasi, kondisi dan karakteristik lembaga tersebut.

### **3. Dasar dalam Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001**

Dalam perspektif pendidikan, Menurut pandangan pendidikan, Edward Sallis menjelaskan dasar dari mengimplementasikan manajemen mutu ISO 9001 ialah:

- a. Pengaplikasian MM ISO 9001 bisa dilaksanakan di organisasi kemudian jadikan perkembangan *product* ataupun pemrosesan ialah bagian terpenting dalam berbisnis.
- b. Pihak ketiga sebagai pembuat skema adalah sebuah lembaga untuk mengajukan akreditasi /standarisasi dijadikan sebagai dasar untuk penentuan organisasi yang berkualitas. Pihak ketiga memberikan sertifikasi yang membuat organisasi dapat bekerja sesuai standar kemudian dinilai oleh pihak yang telah memenuhi persyaratan.
- c. Sistem serta mekanisasi dalam bekerja yang bisa dibuat rencana tersendiri dari pihak organisasi internal.
- d. Terdapat prosedur serta megimplementasikan dokumentasi dalam setiap kegiatan yang berhubungan dengan program, seleksi, wawancara induksi disiplin, nilai, coretan prestasi, nasihat serta pendampingan.<sup>52</sup>

### **4. Tujuan Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015**

Menurut Gaspers, sistem manajemen mutu adalah suatu pendekatan yang meneyluruh tentang manajemen dalam rangka untuk peningkatan kerja perusahaan secara berkesinambungan.<sup>53</sup> Penekatan dalam manajemen

---

<sup>52</sup> Edward Sallis, *Total.....*, 121-124.

<sup>53</sup> Vincent Gaspersz, *ISO .....*,266

ini mempunyai tujuan yakni untuk merubah dan meningkatkan secara berkesinambungan dan tetap sampai menjalan jalan untuk kehidupan masing-masing anggotanya dari organisasi tersebut sebagai usaha dalam memberi kepuasan secara maksimal terhadap seluruh pihak yang berkaitan dengan institusi ataupun organisasi. Sistem manajemen mutu berfungsi sebagai pemberi arah dan pengendali organisasi dari sisi mutu.

Selain itu, manajemen mutu juga memiliki fungsi sebagai pemberi pemahaman lebih jauh terhadap seluruh keanggotaan yang berada di organisasi/institusi mengenai pengimplementasian manajemen mutu. Simpulannya, sistem manajemen mutu adalah suatu pendekatan manajemen systemin yang orientasinya untuk organisasi, *customer*, serta pasar yakni lewat percampuran antara fakta praktis serta menyelesaikan masalah untuk penciptaan dalam meningkatkan secara berarti pada mutu, produktivitas, serta kerja lainnya dari organisasi/institusi.

Pada prinsipnya, mengadopsi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 tujuannya ialah proses pengembangan yang berkesinambungan untuk selalu menambahkan rasa puas *customer* yang dilakukan agar terciptanya kualitas dengan orientasi berstandar internasional yang diberlakukan. Ini termasuk penting sebab QMS ISO 9001: 2015 lebih menekan pada proses yang terus lanjut serta terus tingkatkan proses agar *customer* puas.<sup>54</sup>

Oleh karena itu, beberapa tujuan implementasi SMM 9001: 2015 secara lebih teknis meliputi:

- a. Agar supaya dapat memberikan ketetapan standar *supplier* serta dapat didistribusikannya produk berdasar pada kebutuhan *customer*.
- b. Agar kontroling terhadap kualitas *assurance* berupa produk dan percobaan dapat dilakukan.
- c. Melaksanakan fokus terhadap inspeksi produk pada akhir proses.
- d. Agar proses rasa patuh organisasi pada aturan sistem prosedur yang harusnya terpenuhi secara menyeluruh dapat terlihat.

---

<sup>54</sup> H.E. Sobana, *Tips Memahami Sistem Manajemen Mutu*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 13.

- e. Agar peningkatan kualitas dalam proses serta produknya konsisten serta terus menerus.<sup>55</sup>

James G Patterson menjelaskan tujuan sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 untuk “mendesain, mengembangkan, memproduksi, memasang dan menyediakan layanan produk atau jasa”. Arah sistem manajemen mutu yakni kepuasan *customer* yang dilaksanakan dengan cara berkelanjutan.<sup>56</sup>

Sedangkan Nasution berpendapat bahwa tujuan yang terutama dari ISO 9001: 2015 ialah:

- a. Hendaknya organisasi dapat tercapai serta pertahankan kualitas hasil pada *product* ataupun jasa sampai memenuhi kebutuhan *customer*.
- b. Hendaknya organisasi dapat memberi rasa yakin terhadap manajemen masing-masing bahwa kualitas yang diinginkan telah tercapai serta bisa dipertahankan.
- c. Hendaknya organisasi memberikan rasa yakin terhadap *customer* bahwa kualitas yang diinginkan telah ataupun dapat tercapai terhadap *product* yang hendak dijual.<sup>57</sup>

Dari proses tersebut, untuk menjadikan sebagai perbaikan terhadap kualitas layanan yaitu dengan melaksanakan pengukuran umpan balik meliputi:

- a. Evaluasi distributor
- b. Evaluasi *customer* terhadap layanan yang diberikan.
- c. Audit kualitas serta pengimplementasian dari kegiatan seluruh lapisan dalam sistem melayani itu.<sup>58</sup>

Berdasarkan Simpulan dari uraian tersebut yakni tujuan sistem manajemen mutu ialah memberi rasa yakin terhadap *customer* bahwa *product* ataupun jasa hasil dalam pemenuhan syarat mutu *customer*.

---

<sup>55</sup> Shoimatul Ula, *Buku*..... 123

<sup>56</sup> James G Patterson, *ISO 9000 Standar Kualitas Seluruh Dunia*, (Jakarta: Indeks, 2010), 110.

<sup>57</sup> M.N. Nasution, *Manajemen Mutu Teradu ; Total Quality Management*, Bogor, Ghalia Indonesia, 2010, . 300.

<sup>58</sup> M.N. Nasution, *Manajemen*..... 310-311.

## 5. Manfaat sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015

Manfaat sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 ialah;

- a. Menjadikan nilai plus atau citra terhadap organisasi ataupun lembaga.
- b. Dapat merubah sikap serta pembiasaan bekerja.
- c. Perbaiki kerja individu ataupun perusahaan.
- d. Menambah luas jaringan atau segmen pasar.
- e. Lebih hemat dalam biaya inspeksi.
- f. Menjadikan pusat untuk *study banding* atau *benchmark*, dan lainnya.<sup>59</sup>

## 6. Landasan proses manajemen ISO 9001:2015

Landasan proses manajemen ISO 9001:2015 yaitu dengan menggunakan siklus PDCA. PDCA adalah singkatan dari *Plan, Do, Check dan Act* yaitu siklus peningkatan proses (Process Improvement) yang berkesinambungan atau secara terus menerus seperti lingkaran yang tidak ada akhirnya. Konsep siklus PDCA ini pertama kali diperkenalkan oleh seorang ahli manajemen kualitas dari Amerika Serikat yang bernama William Edwards Deming.

Adapun penjelasan masing-masing siklus adalah sebagai berikut:

### a. *Plan*

Tahap *plan* kegiatannya meliputi merencanakan: mengidentifikasi dan menganalisis masalah. Tahap *plan* ialah tahap untuk menetapkan target atau sasaran yang ingin dicapai dalam peningkatan proses ataupun permasalahan yang ingin dipecahkan, kemudian menentukan metode yang akan digunakan untuk mencapai target atau sasaran yang telah ditetapkan tersebut. Dalam tahap plan ini juga meliputi pembentukan tim peningkatan proses (*process improvement team*) dan melakukan pelatihan-pelatihan terhadap sumber daya manusia yang berada di dalam tim tersebut serta batas-batas waktu (jadwal) yang diperlukan untuk melakukan perencanaan-perencanaan yang telah ditentukan. Perencanaan terhadap penggunaan sumber daya

---

<sup>59</sup> Moh. Said, *Panduan ISO 90=1 : 2008*, (Kudus: MA NU Banat,tt), 45.

lainnya seperti biaya dan mesin juga perlukan dipertimbangkan dalam tahap plan ini.

*b. Do*

Tahap *do* kegiatannya meliputi melaksanakan: mengembangkan dan menguji solusi yang berpotensi. Tahap *do* ialah tahap penerapan atau melaksanakan semua yang telah direncanakan pada tahap *plan* termasuk menjalankan proses-nya, memproduksi serta melakukan pengumpulan data (*data collection*) yang kemudian akan digunakan untuk tahap *check* dan *act*.

*c. Check*

Tahap *Check* kegiatannya meliputi memeriksa: mengukur seberapa efektif pengujian solusi sebelumnya dan menganalisis apakah langkah tersebut dapat ditingkatkan. Tahap *Check* ialah tahap pemeriksaan dan peninjauan ulang serta mempelajari hasil-hasil dari penerapan di tahap *do*. Melakukan perbandingan antara hasil aktual yang telah dicapai dengan target yang ditetapkan dan juga ketepatan jadwal yang telah ditentukan.

*d. Act*

Tahap *act* kegiatannya meliputi menindak: mengimplementasikan solusi yang telah ditingkatkan secara menyeluruh. Tahap *act* adalah tahap untuk mengambil tindakan yang seperlunya terhadap hasil-hasil dari tahap *check*. Terdapat dua jenis tindakan yang harus dilakukan berdasarkan hasil yang dicapainya, antara lain:

- 1) Tindakan perbaikan (*corrective action*) yang berupa solusi terhadap masalah yang dihadapi dalam pencapaian target, tindakan perbaikan ini perlu diambil jika hasilnya tidak mencapai apa yang telah ditargetkan.
- 2) Tindakan standarisasi (*standardization action*) yaitu tindakan untuk menstandarisasikan cara ataupun praktek terbaik yang telah dilakukan, tindakan standarisasi ini dilakukan jika hasilnya

mencapai target yang telah ditetapkan. Siklus tersebut akan kembali lagi ke tahap plan untuk melakukan peningkatan proses selanjutnya sehingga terjadi siklus peningkatan proses yang terus menerus (continuous process improvement).<sup>60</sup>

## 7. Prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015

Sebagai kontrol dan konstruksi sebuah sistem, prinsip aplikasi secara implementatif merupakan bentuk dari langkah operasional yang tidak boleh diabaikan untuk dapat mencapai standar kualitas yang diinginkan. Dalam konteks sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2015, terdapat 7 prinsip yang digunakan, yaitu:<sup>61</sup>

### a. *Customer Focus*

Fokus pelanggan ialah pengistimewaan dari SSM. Wujud prakteknya yakni memberi seluruh keperluan yang melebihi keinginan pelanggan supaya tercapai kepuasan para customer hingga perusahaan dapat terus berlangsung terjamin pada jangka waktu yang lebih lama.

### b. *Leadership*

Tiap pemimpin di sebuah perusahaan mempunyai peran untuk melatih dengan target disesuaikan sasaran perusahaannya yakni memberdayakan karyawan, membuat keputusan berdasar pada data, fakta kemudian buatlah standar *manajemen system* untuk perusahaannya akan diwarisi untuk generasi selanjutnya.

### c. *Engagement of People*

Menciptakan serta memberi nilai yang lebih terhadap pelanggan akan memudahkan apabila mendapat dukungan dari tiap orang yang memiliki kompetensi, dapat diberdayakan serta terlibat di seluruh tingkatan dalam perusahaan. Wujud prakteknya ialah promosi melalui *process approach* serta *urgensi* kontribusi tiap tahapan di perusahaan.

---

<sup>60</sup> Daulat Purnama Tampubolon, *Perguruan Tinggi Bermutu: Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke-21* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama: 2015), 38.

<sup>61</sup> Lily Cyntia Fauzi et al., Review: Analisis Pengaruh Sertifikasi ISO sebagai Sistem Manajemen Mutu Terhadap Performa Perusahaan, *Jurnal Unpad*, 4-5.(diakses 19 Januari 2021)

d. *Process Approach*

SMM yang sudah menjadi ketetapan di sebuah perusahaan bukan dibikin berdasar pada pendekatan departemen, namun berdasar pada proses murni di perusahaan melalui keterlibatan semua pihak yang bersangkutan.

e. *Improvement*

Apabila ada perusahaan mengalami kesuksesan serta dapat tahan terhadap saingan ialah perusahaan dengan focus dalam *perbaikan*. Wujud prakteknya ialah senantiasa mengadakan perubahan dengan peningkatan yang dilakukan secara berkesinambungan baik di dalam ataupun di luar yang diselaraskan pada iklim terkini dimana iklim senantiasa berubah. Akhirnya, perusahaan mampu siap menghadapi saingan dengan kompetisi lainnya.

f. *Evidence Based Decision Making*

Keputusan dibuat berdasar pada data dan fakta. Wujud penerapannya ialah tiap memutuskan simpulan dari masalah diputuskan atas dasar menganalisis fakta dan data yang didapat selama menganalisa. Kemudian, setiap keputusan yang diambil dapat hasilkan putusan produktif serta tepat sasaran.

g. *Relationship Management*

Agar kesuksesan suatu perusahaan dapat dipertahankan, maka seharusnya perusahaan dapat mengelola hubungan yang baik dengan pihak lainnya yang memiliki kepentingan yaitu pemasok, mitra kerjaan, karyawan, pemerintah, masyarakat serta lainnya.

### C. Penelitian yang Relevan

Untuk mengetahui posisi penelitian yang akan dilakukan, penulis berusaha mencari penelitian-penelitian yang berkaitan dengan judul penelitian terkait antara lain:

1. Tesis yang dibuat oleh Tri Setiadi mahasiswa Pascasarjana IAIN Purwokerto 2015. Tesis ini menjelaskan Bagaimanakah manajemen mutu terpadu pendidikan al-Qur'an SD Al Irsyad Al Islamiyyah Purwokerto. Tujuan dari penelitiannya yaitu untuk mengetahui manajemen mutu terpadu pendidikan al-quran yang diselenggarakan. Hasil penelitiannya yaitu (1) pelaksanaan manajemen pendidikan Qur'an berupa pembuatan rencana, pengelolaan organisasi, penggerakan dan *controlling* kurikulum, proses belajar mengajar, fasilitas yang diberikan, pengelolaan uang, kesiswaan, kerjasama dengan masyarakat, serta iklim seklah. (2) manajemen mutu berupa (a) memperbaiki secara berkesinambungan yaitu membuat visi dan misi dalam peningkatan kemampuan murid pada Qur'an, memutuskan program unggulan yaitu pendidikan al-Qur'an. (b) membuat ketetapan *quality assurance* serta *quality standards* mutu bagi siswa. (c) membuat kebudayaan sekolah berupa pembiasaan setiap hari, contoh teladan, komitmen, menyediakan sarpras yang mendukung program pendidikan al-Qur'an. (d) membuat perubahan organisai lewat berubahnya struktur organisasi, pendekatan yang sentral, meningkatkan produktivitas, serta *perbaiki kelancaran* bacaan dan hafalan Qur'an seorang guru, serta (e) sentiasa mempertahankan komunikasi dengan customer dengan berbagai aktivitas.<sup>62</sup> Penelitian ini memiliki perbedaan dimana tesis Tri Setiadi lebih fokus membahas tentang *quality manajement* terpadu dalam pendidikan alqur'an di SD Al Irsyad Al Islamiyah sedangkan tesis peneliti lebih difokuskan pada system manajerial, terutama dalam peningkatan mutu sekolah berbasis ISO 9001:2015
2. Tesis yang dibuat oleh Subardo mahasiswa Pascasarjana IAIN Purwokerto 2016. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa partisipasi masyarakat membantu keberhasilan pemerintah dalam memelihara fakir miskin serta anak terlantar. Salah satunya yakni Panti Asuhan Muhammadiyah di Banyumas adalah lembaga sosial sekaligus mengajarkan Nilai-nilai Islam

---

<sup>62</sup> Tri Setiadi, Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan Al-Qur'an Di Sd Al Irsyad Al Islamiyyah Purwokerto, *Tesis*, (Purwokerto: Pascasarjana IAIN Purwokerto, 2015), V.

pada anak asuhnya. Hasil penelitiannya ialah Manajemen Mutu yang diterapkan meliputi memperbaiki secara berkesinambungan, merubah kultur, organisasi dibalik, menjaga komunikasi dengan customer. Hasilnya dari manajemen mutu yang diterapkan yaitu a) Manajemen mutu di Panti Asuhan Putra Purwokerto dapat berkembang dan Pendidikan Islam pada anak asuhnya mutunya baik sehingga memperoleh prestasi akademik serta non akademik yang tidak sedikit, memperoleh akreditasi B, dari dinas sosial provinsi, harapannya anak asuh menjadi lebih kuat imannya, makin taqwa, dan memiliki jiwa seorang pemimpin, jadi kader perserikatan, dan mempunyai skill yang mendukung untuk kemandiriannya di masa akan datang. b) Panti Asuhan Muhammadiyah Ajibarang yang mengalami perkembangan yang bagus yakni sarprasnya, bertambahnya anak asuh merupakan wujud kepercayaan dan dukungan masyarakat yang semakin tambah, memiliki prestasi akademik non akademik, memperoleh akreditasi B dari Dinas Sosial provinsi serta dijadikan sebagai Pantu Asuhan Muhammadiyah percontohan di wilayah Jawa tengah.<sup>63</sup> Penelitian ini memiliki perbedaan dimana tesis Subardo fokus membahas tentang manajemen mutu di pendidikan non formal yaitu pendidikan islam dan panti asuhan sedangkan tesis peneliti lebih difokuskan pada system manajerial, terutama dalam peningkatan mutu sekolah berbasis ISO 9001:2015.

3. Tesis yan dibuat oleh Junaedi Abdillah mahasiswa Pascasarjana IAIN Purwokerto 2015. Penelitian ini menjelaskan bahwa penjelasan mengenai Peningkatan manajemen mutu Siswa di SMK Muhammadiyah 1 Paguyangan, Brebes terhadap 4 kelas yang acuannya terdiri dari empat aspek yaitu memperbaiki secara berkelanjutan, merubah kultur, organisasi terbalik, serta menjaga komunikasi dengan *customer*, oelah sebab itu dapat kesimpulan yakni: dari kelas unggulan olahraga dalam usaha meningkatkan mutu diusahakan perbaikan secara berkelanjutan dan melatih secara

---

<sup>63</sup> Subardo, Manajemen Mutu Pendidikan Islam Di Panti Asuhan Muhammadiyah Kabupaten Banyumas Manajemen Mutu Pendidikan Islam Di Panti Asuhan Muhammadiyah Kabupaten Banyumas, *Tesis*, (Purwokerto: Pascasarjana IAIN Purwokerto, 2016), VI.

maksimal. Untuk kelas unggulan akademik, guru melakukan pembinaan serta penyaringan siswa hanya berjumlah 40 yang selanjutnya dilatih rutin yakni memberikan lembar kompetensi peserta didik supaya dapat diketahui bagaimana perkembangan siswanya selama beberapa waktu hingga memperoleh hasil yang diinginkan. Kelas unggulan peminatan keahlian terdapat 3 kompetensi keahlian yakni teknik kendaraan ringan, teknik ototronik untuk kendaraan jenis ringan, serta membuat rekayasa piranti lunak. Guru sebagai seorang pembimbing senantiasa membimbing dan melatih terus menerus sampai 3 tahun hingga dapat menguasai kemampuan kompetensi itu. Untuk kelas unggulan pondok pesantren yaitu memanfaatkan program ICT yang pendampingnya adalah Guru yang terampil. Ini dilaksanakan agar citra pesantren dengan memanfaatkan IPTEK sehingga merubah pesantren yang ketinggalan jaman dengan tetap mendampingi siswa agar mendalami bidang agama. SMK Muhammadiyah Paguyangan senantiasa meningkatkan 4 kelas unggulan dengan perbaikan terus menerus, merubah kultur, memberi wewenang penuh kepada guru sebagai Pembina, menjalan secara baik komunikasi dengan *customer* supaya mendapatkan hasil maksimal sesuai harapan.<sup>64</sup> Penelitian ini memiliki perbedaan dimana tesis Junaedi Abdillah lebih difokuskan pada manajemen mutu peserta didiknya melalui program program unggulan sedangkan tesis peneliti lebih difokuskan pada system manajerial, terutama dalam peningkatan mutu sekolah berbasis ISO 9001:2015.

4. Hairiyah pada jurnal Literasi dengan judul Konsep Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan. Hairiyah membahas mengenai manajemen mutu terpadu dimana dijabarkan bahwa satu lembaga dikatakan bermutu apabila pelanggan internal dan eksternal telah terjalin kepuasan atas jasa yang diberikan.<sup>65</sup> Persamaan dengan peneliti yaitu sama-sama meneliti

---

<sup>64</sup> Junaedi Abdillah, Manajemen Peningkatan Mutu Peserta Didik Di SMK Muhammadiyah 1 Paguyangan Kabupaten Brebes, *Tesis*, (Purwokerto: Pascasarjana IAIN Purwokerto, 2015), 162-164.

<sup>65</sup> Hairiyah, Konsep..... , 110.

mengenai majemen mutu, sedangkan perbedaannya yaitu peneliti lebih fokus terhadap implementasi manajemen mutu ISO 9001: 2015.

5. Dian Fitri dan Widodo Ismanto dalam jurnal Dimensi yang berjudul Sistem Manajemen Mutu Iso 9000 Dalam Peningkatan Mutu Produk Dan Pelayanan Serta KepuasanPelanggan Di Pasar Internasional Sistem Manajemen Mutu Iso 9000 Dalam Peningkatan Mutu Produk Dan Pelayanan Serta Kepuasan Pelanggan Di Pasar Internasional. Penelitian Dian Fitri dan Widodo Ismanto mempunyai tujuan untuk menggambarkan serta mengetahui sistem manajemen mutu ISO 900 dalam peningkatan mutu produk Indonesia di pasar internasional.<sup>66</sup> Persamaan dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas mengenai sitem manajemen mutu, perbedaannya ialah Penelitian Dian Fitri dan Widodo Ismanto dalam peningkatan mutu produk Indonesia di pasar internasional, sedangkan peneliti fokus sistem manajemen mutu di sekolah.
6. Lily Cyntia Fauzi, dkk, dalam jurnal Universitas Padjajaran yang berjudul Review: Analisis Pengaruh Sertifikasi ISO sebagai Sistem Manajemen Mutu Terhadap Performa Perusahaan. Penelitian ini merupakan penelitian *study literature* dari berbagai jurnal yang bertujuan perbandingan antara perusahaan yang bersertifikasi dan tidak bersertifikasi ISO. Persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu sama-samamembahas sistem manajemen mutu, sedangkan perbedaannya terdapat pada metode penelitian yang digunakan dimana Lily Cyntia Fauzi, dkk merupakan *study literature* sedangkan penelitian yang dilakuakn peneliti adalah studi kasus.

#### **D. Kerangka Berpikir**

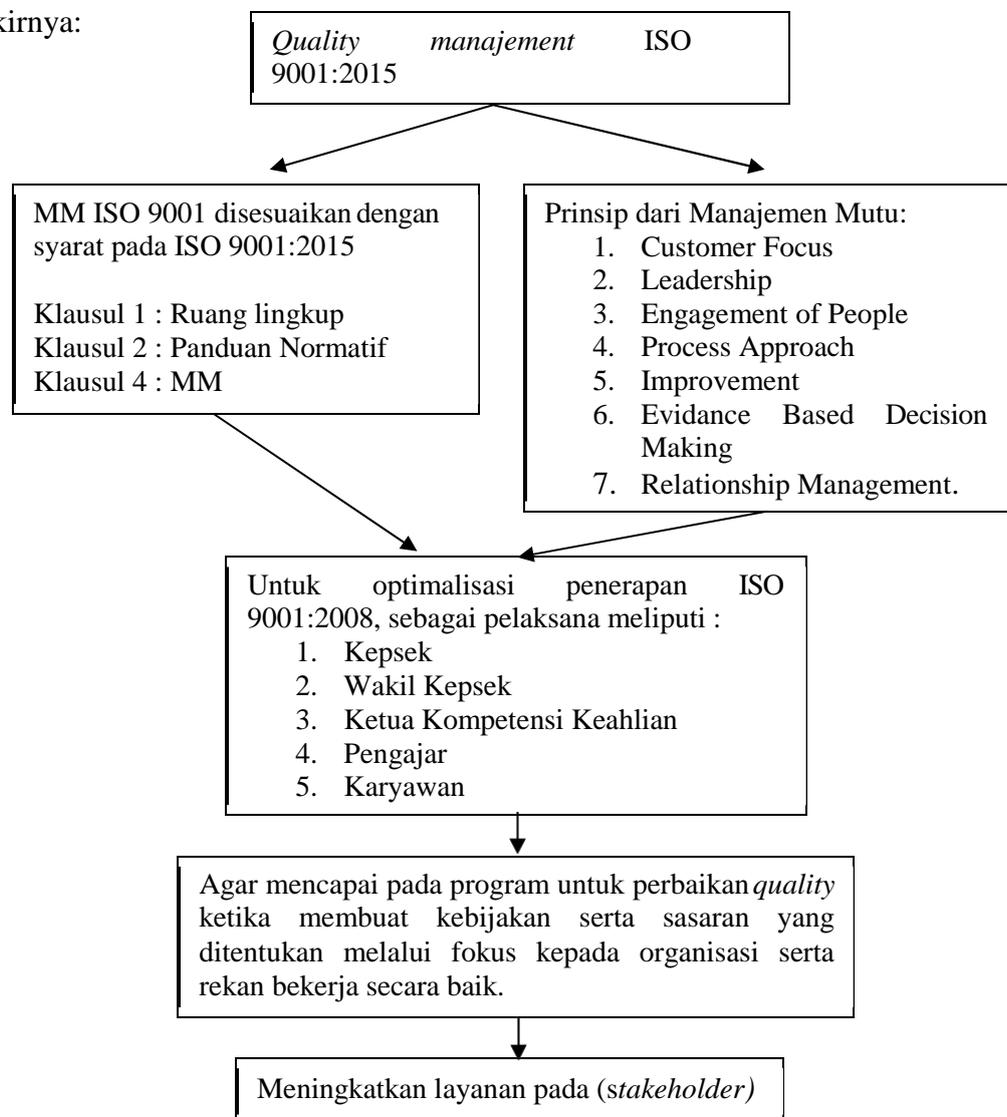
Merujuk pada konsep Manajemen Mutu ISO 9001 pada bidang pendidikan, Manajemen Mutu ialah sebuah sistem yang harmonis berkelanjutan yang tidak berhenti. ISO ialah strategi sebagai petunjuk mutu yang berbeda dari lainnya untuk menghadapi persaingan. Pada bidang kejuruan

---

<sup>66</sup> Dian Fitri dan Widodo Ismanto, Sistem....

misalnya, hal yang sangat memprihatinkan ialah kemampuan SMK dalam mencetak kelulusan siap bekerja. Mutu menjadi satu sebab banyak masalah dalam pendidikan. Mutu dari kelulusan yang rendah, menimbulkan bermacam-macam permasalahan, program mutu ataupun usaha-usaha agar dapat memberikan peningkatan yang memang penting. Itu berkaitan dengan bagaimana memanfaatkan dan merealisasikan secara berkelanjutan dengan menggali secara terus menerus SDM di dalam pendidikan.

Untuk penelitian yang akan dilaksanakan, berikut gambaran kerangka berfikirnya:



Gambar 1. Kerangka berfikir

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

##### 1. Pendekatan penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan penelitian kualitatif. Menurut pendapat dari Kirk dan Miller yang dikutip oleh Lexy J. Moleong, penelitian kualitatif ialah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya.<sup>1</sup>

Penelitian kualitatif, yakni proses penelitian yang hasilnya berupa data deskriptif meliputi sebuah kata baik lisan maupun tulisan dari seseorang yang diamati. Dalam penelitian kualitatif, tertuju untuk memahami kejadian sosial atau fenomena dari sudut pandang partisipan. Yang dimaksud dengan partisipan yaitu seseorang yang diwawancarai, diobservasi, pemberi data, pemberi pendapat atau pemikiran dan segala persepensinya dari hal yang sedang peneliti lakukan.

Tujuan dari penelitian yang dilakukan yakni agar mendapatkan gambaran berdasarkan sudut pandang manusia yang menjadi penelitian serta data empiris yang dapat menjadi pendukung.<sup>2</sup> Data yang diperlukan untuk dikumpulkan berkaitan dengan Implementasi Sistem Manajemen Mutu Berbasis Iso 9001: 2015 Di SMK Ma'arif Nu Bobotsari.

##### 2. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian studi kasus. Studi kasus merupakan strategi penelitian di mana di dalamnya peneliti menyelidiki secara cermat suatu program, peristiwa,

---

<sup>1</sup> Lexy J, Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012), 4.

<sup>2</sup>Sulistyo et.al., *Metode Penelitian*, (Jakarta: Penaku, 2010), 78.

aktivitas, proses atau sekelompok individu.<sup>3</sup> Peneliti menggunakan pendekatan studi kasus disebabkan karena diperlukannya kajian yang bersifat alami dengan situasi yang sebenarnya terjadi tanpa campur tangan peneliti serta fenomena yang hendak diteliti adalah sebuah kasus yang membutuhkan pengkajian deskriptif secara mendalam.

Kerangka teoritis dan filosofis sebagai dasar utama cara yang dilakukan tercapai tujuannya.<sup>4</sup> Adapun penelitian ini termasuk pendekatan studi kasus yang merupakan kegiatan ilmiah yang dilaksanakan dengan rinci, intensif serta lebih dalam mengenai sebuah kegiatan, aktifitas, peristiwa, baik individu maupun berkelompok. Lembaga atau organisasi guna memperoleh pengetahuan yang komprehensif. Aslinya, fenomena yang dipilih berupa kasus. Kasus ialah sesuatu teraktual (*real-life-event*), berhubungan langsung, bukan hal yang telah lalu.<sup>5</sup>

Penelitian studi kasus dimaknai cara atau strategi melalui penelitian untuk membuktikan kasus aktual. Penelitian ini berpusat pada satu objek tertentu yang sudah diangkat dari kasus untuk peneliti mengkaji ulang dengan mendalam. Kegiatan yang dilakukan dalam penelitian, peneliti mencari sumber data-data hasil fenomena yang terjadi untuk mengkaji yang menyeluruh sehingga dapat mengungkap realita dibalik kejadian tersebut. Data yang diperlukan dalam penelitian ini berkaitan dengan Implementasi Sistem Manajemen Mutu Berbasis Iso 9001: 2015 Di SMK Ma'arif Nu Bobotsari.

## **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

### **1. Tempat Penelitian**

Penelitian ini telah terlaksana yakni di SMK Ma'arif NU Bobotsari yang alamatnya Jl. Kampung Baru Jl. Kampung Baru, Desa Gandasuli

---

<sup>3</sup> John W. Creswell, *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016), 20.

<sup>4</sup> Moh. Roqib, *Ilmu Pendidikan Islam: Pengembangan Pendidikan Integratif di Sekolah, Keluarga dan Masyarakat*, (Yogyakarta: LKIS, 2009), 90.

<sup>5</sup> Mudjia Raharjo, *Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif: Konsep dan Prosedurnya* (Malang: UIN Malang, 2017), 3.

Kec. Bobotsari. Adapun alasan peneliti memilih tempat penelitian ini ialah di SMK Ma'arif NU Bobotsari merupakan sekolah yang telah mengimplementasikan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001: 2015 dan juga termasuk sekolah yang menjadi rujukan penerapan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001: 2015 se-Jawa Tengah.

## 2. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian dilakukan untuk meneliti Implementasi Sistem Manajemen Mutu Berbasis Iso 9001: 2015 Di SMK Ma'arif Nu Bobotsari adalah dalam jangka waktu tiga bulan dimulai pada bulan Oktober sampai Desember tahun 2020. Penelitian dimulai dari observasi pendahuluan, pengumpulan data, penelitian dan analisis data. Namun, berbagai dokumen dan referensi pendukung terkait sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 dimulai semenjak peneliti melakukan pra-penelitian.

## C. Sumber Data

Sumber data adalah dari mana data penelitian diperoleh. Di mana dalam sebuah penelitian terdapat beberapa subjek penelitian. Subjek penelitian merupakan seseorang atau sesuatu yang darinya diperoleh keterangan dan untuk selanjutnya disebut informan atau partisipan. Penetapan subjek sebagai informan atau partisipan dipilih sebagai subjek pertama adalah informan kunci yaitu informan yang berdasarkan pertimbangan tertentu yang memenuhi syarat sebagai informan, yaitu pihak yang sangat mengetahui aspek-aspek permasalahan yang akan diteliti.<sup>6</sup>

Informan akan dimintai informasi baik itu dengan diwawancarai, diobservasi, yang memberi data, pendapat, serta pemikiran berdasarkan perspektifnya. Penelitian ini membahas mengenai implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 di SMK Ma'arif NU Bobotsari di mana terdapat beberapa informan, antara lain Kepala Sekolah, waka Humas/Hubin,

---

<sup>6</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Bandung : ALFABETA, 2009), hlm.85.

waka Kesiswaan, waka Ketenagaan-Fasilitas, Wakil Manajemen Mutu, Ka. Bidah Teknik Audio Video, Ka. Bidah Teknik Kendaraan Ringan, Ka. Bidah Teknik Komputer Jaringan, Ka. Bidah Multimedia, Ka. Bidah Sepeda Motor, Ka. Bidah Perbankan Syariah, Guru Adaptif, Guru Normatif, siswa dan wali siswa.

Adapun keterangan dari sumber data penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepala Sekolah

Kepala sekolah sebagai pemimpin dijadikan sumber data karena memiliki tanggung jawab dalam mengambil kebijakan manajemen organisasi dan pelaksanaan proses sekolah khususnya terkait kebijakan dalam implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 di SMK Ma'arif NU Bobotsari.

2. Waka Humas/Hubin

Waka Humas/Hubin dijadikan sumber data karena sebagai wakil kepala sekolah bidang hubungan masyarakat yang memiliki tugas membantu mempromosikan sekolah terkait mutu sekolah, yang bertanggung jawab menjalin kerjasama dengan instansi lain ataupun masyarakat sekitar serta pelaksana kebijakan program terkait implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 di SMK Ma'arif NU Bobotsari.

3. Waka Kesiswaan

Waka Kesiswaan dijadikan sebagai sumber data karena Waka Kesiswaan memiliki peran penting dalam penyusunan program pembinaan, melaksanakan, memimbing dan mengendalikan program kegiatan siswa demi mendukung kebijakan terkait dengan implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 di SMK Ma'arif NU Bobotsari.

4. Waka Ketenagaan-Fasilitas

Waka Ketenagaan-Fasilitas dijadikan sumber data untuk mengetahui seberapa siap layanan yang diberikan kepada pelanggan dan sarana prasarana yang tersedia di SMK Ma'arif NU Bobotsari dalam mendukung implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015.

5. Wakil Manajemen Mutu

Wakil Manajemen Mutu dijadikan sumber data untuk memperoleh informasi berkaitan dengan instrumen persiapan sehingga SMK M'arif NU Bobotsari bisa memperoleh SMM ISO 9001: 2015 serta proses pelaksanaan, berbagai pendukung serta kendala dalam implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015.

6. Ka. Bidah Teknik Audio Video

Ka. Bidah Teknik Audio Video dijadikan sebagai sumber data untuk memperoleh informasi terkait pelaksanaan, manfaat yang diperoleh, pendukung serta kendala dalam implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 di SMK Ma'arif NU Bobotsari khususnya dalam pelayanan menyediakan ruang dan pembelajaran teknik audio video.

7. Ka. Bidah Teknik Kendaraan Ringan

Ka. bidah teknik kendaraan ringan dijadikan sebagai sumber data untuk memperoleh informasi terkait pelaksanaan, manfaat yang diperoleh, pendukung serta kendala dalam implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 di SMK Ma'arif NU Bobotsari khususnya dalam pelayanan menyediakan ruang dan pembelajaran teknik kendaraan ringan.

8. Ka. Bidah Teknik Komputer Jaringan

Ka. bidah teknik komputer jaringan dijadikan sebagai sumber data untuk memperoleh informasi terkait pelaksanaan, manfaat yang diperoleh, pendukung serta kendala dalam implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 di SMK Ma'arif NU Bobotsari khususnya dalam pelayanan menyediakan ruang dan pembelajaran teknik komputer jaringan.

9. Ka. Bidah Multimedia

Ka. bidah multimedia dijadikan sebagai sumber data untuk memperoleh informasi terkait pelaksanaan, manfaat yang diperoleh, pendukung serta kendala dalam implementasi sistem manajemen mutu

ISO 9001: 2015 di SMK Ma'arif NU Bobotsari khususnya dalam pelayanan menyediakan ruang dan pembelajaran multimedia

10. Ka. Bidah Sepeda Motor

Ka. bidah sepeda motor dijadikan sebagai sumber data untuk memperoleh informasi terkait pelaksanaan, manfaat yang diperoleh, pendukung serta kendala dalam implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 di SMK Ma'arif NU Bobotsari khususnya dalam pelayanan menyediakan ruang dan pembelajaran.

11. Ka. Bidah Perbankan Syariah

Ka. bidah perbankan syariah dijadikan sebagai sumber data untuk memperoleh informasi terkait pelaksanaan, manfaat yang diperoleh, pendukung serta kendala dalam implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 di SMK Ma'arif NU Bobotsari khususnya dalam pelayanan.

12. Guru Adaptif

Guru adaptif dijadikan sebagai sumber data untuk memperoleh informasi terkait pelaksanaan, manfaat yang diperoleh, pendukung serta kendala dalam implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 di SMK Ma'arif NU Bobotsari khususnya dalam pelayanan akademis.

13. Guru Normatif

Guru Normatif dijadikan sebagai sumber data untuk memperoleh informasi terkait pelaksanaan, manfaat yang diperoleh, pendukung serta kendala dalam implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 di SMK Ma'arif NU Bobotsari khususnya dalam pelayanan menyediakan pelayanan akademis

14. Siswa

Siswa dijadikan sumber data untuk memperoleh informasi apa yang mereka peroleh berupa pelayanan terkait implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 di SMK Ma'arif NU Bobotsari.

#### 15. Wali Siswa

Wali siswa sebagai sumber informasi karena wali siswa telah memberikan kepercayaan menitipkan anaknya untuk didik dan dibimbing serta yang memahami seberapa maksimal pelayanan dari SMK Ma'arif NU Bobotsari terhadap proses perkembangan anaknya.

### D. Teknik Pengumpulan Data

#### 1. Observasi

Teknik ini digunakan untuk menggali data-data. Sebagai teknik ilmiah, observasi dapat diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan terhadap data secara sistematis terhadap gejala yang sedang diteliti.<sup>7</sup> Teknik observasi ialah teknik yang dipakai dalam mendapatkan data yang dilakukan dengan mengamati atau biasa juga disebut dengan teknik observasi pada objek atau kejadian bisa berupa benda mati, manusia atau alam.<sup>8</sup>

Observasi dibedakan menjadi dua macam yaitu observasi partisipan dan observasi non partisipan. Observasi dalam penelitian ini termasuk observasi nonpartisipan yaitu peneliti hanya menjadi pengamat dan tidak turut serta berperan serta dalam kegiatan kelompok yang diamati. Sedangkan observasi dalam ISO yaitu bagaimana pelaksanaan SMM ISO, langkah-langkah SMM ISO, keterlaksanaan POS instruksi kerja, Form, hasil audit, dan rapat tinjauan manajemen.

#### 2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak yakni pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2005), 128

<sup>8</sup> Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian* (Yogyakarta: Teras, 2009), 61.

<sup>9</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi* 186.

Sedangkan Denzim & Lincoln dalam Moh. Soehadha, berpendapat wawancara merupakan sebuah obrolan, seni mendengar dan bertanya.<sup>10</sup> Wawancara telah dilaksanakan peneliti agar mendapat tingkat valid yang tinggi, yakni mempunyai kesesuaian dengan tema yang diteliti mengenai implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 di SMK Ma'arif NU Bobotsari.

Pihak yang di wawancarai adalah: Kepala Sekolah, waka Humas/Hubin, waka Kesiswaan, waka Ketenagaan-Fasilitas, Wakil Manajemen Mutu, Ka. Bidah Teknik Audio Video , Ka. Bidah Teknik Kendaraan Ringan, Ka. Bidah Teknik Komputer Jaringan, Ka. Bidah Multimedia, Ka. Bidah Sepeda Motor, Ka. Bidah Perbankan Syariah, Guru Adaptif, Guru Normatif, Siswa.

### 3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life histories), ceritera, biografi, artikel, surat kabar, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain. Dokumentasi ini merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.<sup>11</sup>

Dokumen sudah lama digunakan dalam penelitian sebagai salah satu sumber data, karena dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan.<sup>12</sup> Dokumentasi dilaksanakan supaya mendapatkan data dan dokumen-dokumen yang dibutuhkan keterkaitannya dengan

---

<sup>10</sup> Mohammad Soehadha. *Metode Penelitian Sosiologi Agama Kualitatif* (Yogyakarta: Teras, 2008), 94.

<sup>11</sup> Sugiyono, *Metode .....* 82.

<sup>12</sup> Lexy, J Moleong, *Metodologi .....* 217.

implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 di SMK Ma'arif NU Bobotsari.

Metode dokumentasi digunakan untuk mencermati: (1) profil sekolah, data pendidik dan kependidikan, keadaan siswa, dan sarana prasarana (2) proses implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di SMK Maarif NU Bobotsari yang berpedoman pada dokumen mutu SMM ISO 9001:2015 meliputi pedoman mutu, kebijakan dan sasaran mutu, Prosedur Operasional standar, Instruksi kerja, Tugas Pokok dan Fungsi, hasil audit dan rapat tinjauan manajemen.

Dokumentasi digunakan untuk membuktikan dengan menguatkan data penelitian. Hal ini dikarenakan, dengan data yang diperoleh melalui dokumentasi, maka dapat membandingkan dengan sumber atau data yang stabil dan dapat digunakan sebagai salah satu bukti untuk analisis atau pengujian, data hasil dokumentasi biasanya tidak reaktif dan manipulatif, bersifat alamiah, dengan demikian peneliti mudah untuk mengkajinya.

#### 4. Triangulasi Data

Menurut Patton dalam Lexy J. Moleong, bahwa triangulasi dibagi menjadi empat macam yaitu:

- a. Triangulasi data (*Data Triangulation*)
- b. Triangulasi peneliti (*Investigator Triangulation*)
- c. Triangulasi metode (*Methodological Triangulation*)
- d. Triangulasi teoritis (*Theoretical Triangulation*).

Dalam penelitian ini digunakan triangulasi data dan triangulasi metode.

- e. Triangulasi Data (*Data Triangulation*). Triangulasi data sering disebut juga triangulasi sumber. Data yang sama atau sejenis akan lebih mantap kebenarannya bila digali dari beberapa sumber data yang berbeda. Sumber data yang dimaksud yaitu guru di SMK Ma'arif NU Bobotsari. Triangulasi dalam penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data yang sama dari beberapa sumber yang berbeda.

- f. Triangulasi Metode (*Methodological Triangulation*) Triangulasi ini dilakukan dengan mengumpulkan data sejenis tetapi dengan menggunakan teknik atau metode pengumpulan yang berbeda. Triangulasi penelitian ini dilakukan dengan cara suatu saat mengumpulkan data dengan metode wawancara dan disaat lain menggunakan metode analisis dokumen.

### **E. Teknik Analisis Data**

Dari data yang telah dikumpulkan, langkah selanjutnya yaitu peneliti menganalisis data tersebut dengan cara memahami secara keseluruhan data penelitian. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data di lapangan model Miles and Huberman.<sup>13</sup> Di mana peneliti melakukan analisis ketika proses mengumpulkan data, sehingga apabila ditemukan kekurangan maupun ketidak fahaman peneliti tentang informasi yang didapat akan segera dipenuhi dan dicari jalan keluar untuk menyempurnakan informasi yang diperoleh.

Berikut ini adalah komponen-komponen dalam analisis data:

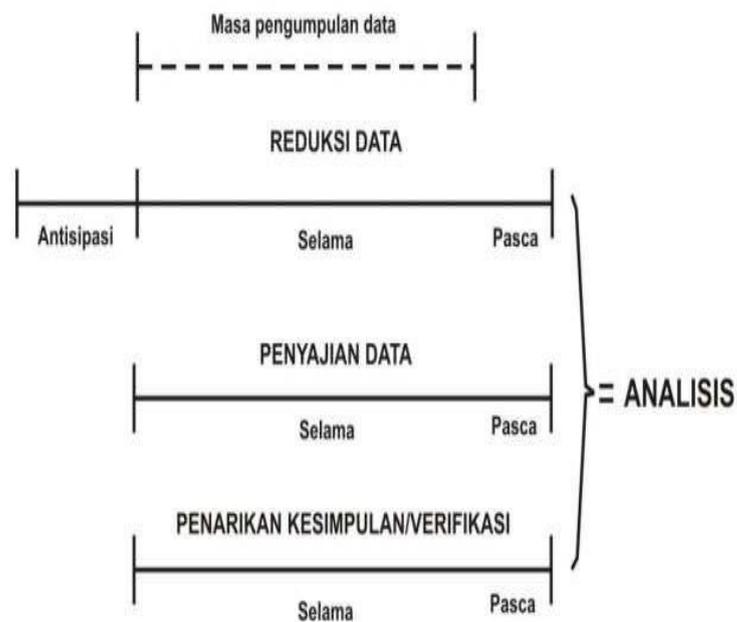
#### 1. Reduksi Data (*Reduction Data*)

Mereduksi data merupakan kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

---

<sup>13</sup>Sugiyono, *Metode .....*244-246

Pada proses reduksi data, hanya temuan data atau temuan yang berkenaan dengan permasalahan penelitian saja yang direduksi. Sedangkan data yang tidak berkaitan dengan masalah penelitian dibuang. Dengan kata lain reduksi data digunakan untuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan dan membuang yang tidak penting, serta mengorganisasikan data, sehingga memudahkan peneliti untuk menarik kesimpulan sementara. Data-data yang memungkinkan melewati proses ini adalah informasi yang didapat dari wawancara, observasi dan dokumen. Tujuan peneliti mereduksi data yaitu untuk memilih hal-hal yang penting saja mengenai implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 di SMK Ma'arif NU Bobotsari.



**Gambar 2.**  
**Komponen Analisis Data Model Diagram Alir**

## 2. Penyajian data

Setelah data di reduksi langkah selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami

tersebut.<sup>14</sup> Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar informasi yang didapat dalam penelitian. Informasi atau data secara sistematis dan terperinci agar mudah dipahami dan dianalisis.

Penyajian data mengacu pada rumusan masalah yang telah dirumuskan sebagai pertanyaan peneliti sehingga uraian-uraian yang ditampilkan merupakan penggambaran yang rinci tentang informasi untuk menjawab pertanyaan yang ada. Penyajian data dimasukkan agar lebih mempermudah bagi peneliti untuk dapat melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari data penelitian setelah dilakukan reduksi data. Dalam penelitian ini penyajian data disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif untuk mendeskripsikan terkait implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 di SMK Ma'arif NU Bobotsari.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Dalam membuat kesimpulan, peneliti dapat mengkomparasikan data penelitian sebelumnya terhadap penelitian yang dilaksanakan. Ini dilaksanakan agar mendapatkan temuan baru.<sup>15</sup> Temuan baru ini dapat berupa kajian terhadap bidang atau perspektif lain yang potensial untuk dikaji dan dikembangkan.

## F. Uji Keabsahan Data

Untuk mempertanggungjawabkan sebuah penelitian, maka data yang didapat diperlukan validasi data. Teknik uji keabsahan data dalam penelitian ini ialah menggunakan teknik triangulasi data. Teknik triangulasi merupakan proses pengecekan terhadap data yang diperoleh apakah sifatnya kredibel dan sumber datanya dapat dipertanggungjawabkan.<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup> Sugiyono, *Metode* .....249.

<sup>15</sup> Sugiyono, *Metode*..... 338.

<sup>16</sup> Sugiyono, *Metode* .....241.

Pada teknik triangulasi data ini peneliti mengumpulkan data dengan wawancara yang mendalam, observasi non partisipan dan menggali dokumen-dokumen yang relevan dengan manajemen pembiasaan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan.

**BAB IV**  
**IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU BERBASIS ISO**  
**9001:2015 DI SMK MA'ARIF NU BOBOTSARI KECAMATAN**  
**BOBOTSARI KABUPATEN PURBALINGGA**

**A. Gambaran Umum SMK Ma'arif NU Bobotsari**

1. Profil SMK Ma'arif NU Bobotsari<sup>1</sup>

a. Identitas satuan Pendidikan

Nama	: SMKS MAARIF NU BOBOTSARI
NPSN	: 20303107
Alamat	: JL. KAMPUNG BARU
Kode Pos	: 53353
Desa/Kelurahan	: Gandasuli
Kecamatan	: Kec. Bobotsari
Kabupaten/Kota	: Kab. Purbalingga
Propinsi	: Prov. Jawa Tengah
Status Sekolah	: SWASTA
Waktu Penyelenggaraan	: Pagi/6 hari
Jenjang Pendidikan	: SMK

b. Dokumen dan Perijinan

Naungan	: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
No. SK. Pendirian	: 492/I03/I/94
Tanggal SK. Pendirian	: 1994-05-03
No. SK. Operasional	: 492/I03/I/94
Tanggal SK. Operasional	: 1994-05-03
File SK Operasional	:280283-803193-227866-69521869-996314365.pdf
Akreditasi	: A
No. SK. Akreditasi	: 053/BAN-SM/SK/2019

---

<sup>1</sup> Dokumentasi SMK Ma'arif NU Bobotsari tahun 2020.  
(<https://referensi.data.kemdikbud.go.id/tabs.php?npsn=20303107>) (diakses 13 Desember 2020)

Tanggal SK. Akreditasi : 21-01-2019  
 No. Sertifikasi : ISO 9001:2015  
 Yayasan : LP MAARIF NU JAWATENGAH  
 Kontak  
 Fax : 0281759123  
 Email : smkmaarifnubobotsariipbg@gmail.com  
 Website : <http://www.smkmabos.sch.id>  
 Operator : 1

c. Visi Misi SMK Ma'arif NU Bobotsari

**VISI**

Terwujudnya sekolah yang kuat, tepercaya, insan berintegritas Ahlussunah Wal Jama'ah An-Nahdliyah, Pembelajar, mumpuni dan berkompentensi serta berterima di masyarakat, Dunia Usaha dan Dunia Industri (DuDi).<sup>2</sup>

**MISI**

- 1) Mengelola sumber daya sekolah secara benar, terbuka, tanggung jawab, efektif, efisien dan tepercaya.
- 2) Menyusun, menyempurnakan, melaksanakan dan mengelola kurikulum dengan memadukan norma, potensi, karakter sekolah, perkembangan IPTEK dan masyarakatnya serta bertumpu pada Ahlussunah Wal Jama'ah An-Nahdliyah.
- 3) Melaksanakan pembelajaran, pembimbingan, pelatihan, pengimbasan yang berkelanjutan, memotivasi, memuaskan secara implementatif, aplikatif dan bernilai guna.
- 4) Menyiapkan peserta didik sebagai kader NU yang berakhlak mulia, percaya diri, pembelajar, mumpuni di bidang keahliannya, berintegritas sehingga mampu mandiri, berterima di masyarakat, Dunia Usaha dan Dunia Industri (DuDi).

---

<sup>2</sup> Dokumentasi SMK Ma'arif NU Bobotsari tahun 2020.  
<https://www.smkmabos.sch.id/read/3/visi-dan-misi> (diakses 13 desember 2020)

- 5) Mengembangkan potensi dan kompetensi untuk berkontribusi terhadap perkembangan peradaban global bagi warga sekolah terutama peserta didik, pendidik, tenaga kependidikan secara mandiri maupun bersama pihak lain

d. Lambang SMK Ma'arif NU Bobotsari



e. Struktur organisasi SMK Ma'arif NU Bobotsari

Struktur organisasi SMK Ma'arif NU Bobotsari terlampir.

## **B. Manajemen Mutu Berbasis ISO 9001:2015 Di SMK Ma'arif NU Bobotsari Kecamatan Bobotsari Kabupaten Purbalingga**

### **1. Ruang Lingkup Manajemen Mutu Berbasis Iso 9001:2015 Di SMK Ma'arif NU Bobotsari**

MM yang diterapkan SMK Ma'arif NU Bobotsari mengacu pada SPMI Dikti dan ISO 9001:2015. Ruang lingkup MM SMK Ma'arif NU Bobotsari mencakup proses pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Pengelolaan proses-proses tersebut dalam suatu MM melibatkan fungsi-fungsi/ bagian di dalam SMK Ma'arif NU Bobotsari, yaitu: bidang akademik, keuangan dan Kesiswaan. Penerapan SMM ini merupakan upaya efektif dan strategis untuk dapat meningkatkan indikator kinerja secara bertahap dan berkelanjutan, menuju arah visi misi dan tujuan SMK Ma'arif NU Bobotsari.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Dokumentasi Manual Mutu SMK Ma'arif NU Bobotsari tahun 2020.

## 2. Kebijakan Mutu SMK Ma'arif NU Bobotsari

### a. Pernyataan kebijakan

Dalam rangka mencapai visi, misi, dan tujuan secara efektif, efisien, dan akuntabel, maka setiap bidang di lingkungan SMK Ma'arif NU Bobotsari dalam merancang serta melaksanakan tugas, fungsi, dan pelayanannya harus berdasarkan standar mutu yang semakin baik dan mengikuti manual mutu yang ditetapkan dalam SPMI dan secara periodik dilakukan evaluasi diri serta AMI (Audit Mutu Internal). Adapun pernyataan kebijakan SMK Ma'arif NU Bobotsari adalah SMK BISA, Ma'arif Jaya.

### b. Tujuan kebijakan

- 1) Menjamin bahwa setiap unit di lingkungan SMK Ma'arif NU Bobotsari dalam menjalankan tugas pelayanan dan fungsinya sesuai dengan standar yang ditetapkan.
- 2) Mewujudkan transparansi dan akuntabilitas SMK Ma'arif NU Bobotsari kepada *stakeholders*.
- 3) Mengajak semua pihak di SMK Ma'arif NU Bobotsari untuk bekerja mencapai tujuan dengan berpatokan pada standar dan secara berkelanjutan berupaya untuk meningkatkan mutu.

### c. Azas pelaksanaan kebijakan

Dalam melaksanakan SMM, pelaksanaan kebijakan berazaskan pada akuntabilitas, transparansi, kualitas, kebersamaan, hukum, manfaat, kesetaraan, dan kemandirian.

### d. Manajemen SPMI (Sistem Penjamin Mutu Internal)

SPMI smk ma'arif nu bobotsari dirancang, dilaksanakan, dan ditingkatkan mutunya secara berkelanjutan dengan berdasarkan pada model PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan).

Pencapaian standar mutu yang telah ditetapkan melalui SPMI didasarkan pada dua prinsip utama yaitu *continuous improvement* (perbaikan berkesinambungan) dan *sustainable quality* (peningkatan

standar mutu berkelanjutan). Penerapan *continuous improvement* dilaksanakan melalui mekanisme PPEPP, sedangkan *sustainable quality* dilaksanakan melalui mekanisme siklus kendali mutu. Penerapan PPEPP secara konsisten akan mewujudkan *kaizen* (perbaikan terus menerus) pada mutu pendidikan tinggi.

Dengan model PPEPP, maka SMK Ma'arif NU Bobotsari akan menetapkan terlebih dahulu tujuan yang ingin dicapai melalui strategi dan serangkaian aktivitas yang tepat. Kemudian, terhadap pencapaian tujuan melalui strategi dan aktivitas tersebut akan selalu dimonitor secara berkala, dievaluasi, dan dikembangkan ke arah yang lebih baik secara berkelanjutan.

Pelaksanaan SPMI dengan model PPEPP juga mengharuskan setiap unit bersikap terbuka, kooperatif, dan siap untuk diaudit oleh tim auditor internal. Audit yang dilakukan tiap akhir tahun akademik kemudian direkam dan dilaporkan kepada pimpinan unit dan institusi, untuk kemudian diambil tindakan tertentu berdasarkan hasil temuan dan rekomendasi dari tim auditor.

Pemenuhan standar, prosedur dan pelaksanaan pengawasan yang menuju pada peningkatan mutu dan kepatuhan pada standar-standar yang telah ditetapkan merupakan kegiatan inti dari sistem penjaminan mutu. Ruang lingkup ini merupakan lingkaran tertutup yang mengarah pada pencapaian keunggulan SMK Ma'arif NU Bobotsari.

#### e. Kelembagaan

Secara kelembagaan di tingkat Sekolah pemegang kepentingan sistem penjaminan mutu internal SMK Ma'arif NU Bobotsari terdiri dari Kepala Sekolah, dan Wakil Manajemen Mutu (WMM). Di tingkat Kejuruan, pemegang kepentingan sistem penjaminan mutu terdiri atas pimpinan Bidang Jurusan dan tim penjamin mutu kejuruan.

### 3. Sasaran Mutu SMK Ma'arif NU Bobotsari

Sasaran mutu SMK Ma'arif NU Bobotsari yang dinyatakan sebagai standar pelayanan minimal ditetapkan mengacu pada kebijakan mutu dan

dituangkan dalam dokumen tersendiri termasuk sasaran mutu dari program studi yang termasuk dalam ruang lingkup ISO 9001:2015.

#### 4. Pendekatan Proses Mutu SMK Ma'arif NU Bobotsari

##### a. Umum

Standar mutu SMK Ma'arif NU Bobotsari melakukan pendekatan proses saat mengembangkan, mengimplementasikan dan meningkatkan efektifitas MM untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi persyaratan pelanggan.

Pendekatan proses melibatkan definisi sistematis serta pengelolaan proses, dan interaksi sehingga mencapai hasil yang diinginkan sesuai harapan kebijakan mutu dan sasaran mutu SMK Ma'arif NU Bobotsari. Manajemen proses dan sistem secara keseluruhan dapat dicapai dengan menggunakan siklus PPEPP dengan keseluruhan pemikiran berbasis resiko dengan tujuan mengambil keuntungan dari peluang dan mencegah dari yang tidak diinginkan.

##### b. Siklus PPEPP

Siklus PPEPP telah diterapkan melalui MM internal PPEPP SMK Ma'arif NU Bobotsari. Melalui dokumen MM ISO 9001:2015 ini, implementasi penjaminan mutu dilakukan secara siklus dengan tahap:

- 1) Penetapan Manual Mutu.
- 2) Penerapan Standar Mutu.
- 3) Pemantauan dan Audit Mutu Internal.
- 4) Pelaksanaan evaluasi diri secara sistematis dan berkala.
- 5) Penyusunan rekomendasi tindakan perbaikan.
- 6) Pelaksanaan program dan kegiatan untuk peningkatan mutu secara berkelanjutan.

##### c. Pemikiran berbasis resiko

SMK Ma'arif NU Bobotsari merencanakan dan melaksanakan tindakan untuk mengatasi resiko dan peluang. Mengatasi resiko dan peluang ini menciptakan suatu dasar peningkatan efektifitas sistem

manajemen mutu, mencapai hasil yang baik dan mencegah efek yang negatif.<sup>4</sup>

### **C. Implementasi Manajemen Mutu Berbasis ISO 9001:2015 di SMK Ma'arif NU Bobotsari dan Analisis Data**

#### **1. Latar Belakang**

SMK Ma'arif NU Bobotsari mengimplementasikan MM ISO 9001:2015 dilatarbelakangi keinginan meningkatkan mutu output peserta didik. Sekolah Menengah Kejuruan bermutu adalah Sekolah Menengah Kejuruan yang mampu memberikan layanan jasa pendidikan serta kesiapan di Dunia Usaha dan Dunia Industri sebagaimana yang diinginkan oleh para pendirinya, sesuai dengan visi dan misi serta sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.<sup>5</sup>

Sekolah Menengah Kejuruan bermutu menurut konsep ini adalah sekolah yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan, menyenangkan dan memuaskan pelanggan, dapat berupa kualitas akademik, skil sesuai kejuruan, perubahan perilaku siswa ataupun layanan umum terhadap *stakeholders*. Sekolah Menengah Kejuruan bermutu adalah Sekolah yang memiliki keunggulan dibandingkan dengan sekolah lain. Realitas sekolah unggul dalam bingkai mutu, akan dapat diwujudkan jika diimplementasikan ke dalam praktik SPMI (Sistem Penjaminan Mutu Internal) berbasis ISO 9001:2015.

Standar ISO 9001:2015 ini diterapkan pada proses-proses organisasi yang berdampak pada kualitas, menekankan pada perbaikan terus menerus dan kepuasan pelanggan. Seri ISO 9001 ini adalah yang paling banyak dikenal dan digunakan standarnya bagi MM di dunia. Lebih dari satu juta bisnis disertifikasi oleh standar ini di 170 negara. Oleh karenanya, menjadi sebuah keharusan SMK Ma'arif NU Bobotsari untuk mengimplementasikan ISO secara baik pada pusat penjaminan mutu

---

<sup>4</sup> Dokumentasi Manual Mutu SMK Ma'arif NU Bobotsari.

<sup>5</sup> Dokumentasi Laporan Kegiatan Pengembangan Sistem Manajemen Mutu Internal dan Pendampingan Pengajuan Sertifikasi ISO 9001:2015 TUV Rheinland Germany, 1.

sekolah guna mendukung dan mendorong pencapaian peringkat output SMK Ma'arif NU Bobotsari.<sup>6</sup>

Penjaminan mutu di SMK Ma'arif NU Bobotsari diartikan sebagai proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan Sekolah Menengah secara konsisten dan berkelanjutan sehingga *stakeholders* dan pihak yang berkepentingan akan mencapai kepuasan. Adapun tujuan penjaminan mutu di SMK Ma'arif NU Bobotsari adalah memelihara dan meningkatkan mutu Sekolah secara berkelanjutan yang ditetapkan secara internal untuk mewujudkan visi dan misi SMK Ma'arif NU Bobotsari.<sup>1</sup> Alasan di atas menjadi latar belakang implementasi MM ISO 9001:2015 di SMK Ma'arif NU Bobotsari. Dalam implementasi MM ISO 9001:2015, SMK Ma'arif NU Bobotsari membaginya dalam beberapa kegiatan, antara lain; penyadaran mutu, audit internal, audit eksternal dan sertifikasi.

## 2. Penyadaran Mutu

Bagian terpenting dari kualitas SDM adalah kompetensi. Kompetensi merupakan gabungan antara kemampuan seseorang secara keilmuan, ketrampilan, sikap, dan watak yang dimiliki. Dalam klausul 7.2 ISO 9001:2015 kompetensi yang dimaksud adalah SDM yang akan melaksanakan pekerjaan. Salah satu kegiatan dalam rangka mengembangkan kompetensi adalah melalui pelatihan dan *workshop* sebagaimana yang dijelaskan oleh Sugeng Listyo Prabowo.<sup>8</sup> Oleh sebab itu, hal pertama yang dilakukan SMK Ma'arif NU Bobotsari dalam rangka implementasi SMM berbasis ISO 9001:2015 yaitu dengan melakukan *workshop awareness* (penyadaran mutu) pada tanggal 12-13 Juli 2014 di SMK Ma'arif NU Bobotsari dengan narasumber sekaligus pendamping implementasi SMM ISO 9001:2015 di SMK Ma'arif NU Bobotsari.

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan ketua BPM SMK Ma'arif NU bobotsari, Riski pada tanggal 13 September 2020.

<sup>7</sup> Dokumentasi Laporan Kegiatan Pengembangan Sistem Manajemen Mutu Internal dan Pendampingan Pengajuan Sertifikasi ISO 9001:2015 TUV Rheinland Germany.

<sup>8</sup> Sugeng Listyo Prabowo, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001*, 221.

*Workshop awareness* sangatlah penting dilakukan sebab mayoritas Guru dan Staf Karyawan belum paham dengan mutu berbasis SMM ISO 9001:2015.<sup>9</sup>

*Workshop awarness* meliputi kegiatan internalisasi dan pembudayaan mutu kepada Guru dan Staf Karyawan SMK Ma'arif NU Bobotsari sehingga dapat dijadikan pijakan untuk mengimplementasikan SPMI (Sistem Penjaminan Mutu Internal) terintegrasi SMM ISO 9001:2015 secara berkelanjutan. Adapun materi yang diberikan dalam *workshop awareness* ini antara lain; dokumentasi sistem manajemen, pembuatan dokumen, prosedur, instruksi dan standar kerja, formulir, fungsi dokumentasi, pengendalian dokumen, MM.

Upaya penyadaran mutu berbasis SMM ISO 9001:2015 di SMK Ma'arif NU Bobotsari ini merupakan implementasi manual mutu pada klusul 7.3 dan termasuk tahap *plan* dalam konsep PDCA di mana SMK Ma'arif NU Bobotsari memastikan bahwa orang-orang yang melakukan pekerjaan di bawah kendali Wakil Manajemen Mutu SMK Ma'arif NU Bobotsari harus menyadari tentang kebijakan mutu, sasaran mutu yang relevan, kontribusinya terhadap keefektifan dari MM di SMK Ma'arif NU Bobotsari. Setelah mengikuti *workshop*, peserta kemudian mendapatkan sertifikat sebagai bukti telah mengikuti *workshop awareness* di SMK Ma'arif NU Bobotsari.

Dalam pelaksanaan penyadaran mutu di SMK Ma'arif NU Bobotsari, ada beberapa yang harus ditingkatkan, antara lain: 1) sosialisasi berkaitan dengan *outcome*, 2) keterlibatan stekholder dalam upaya penyadaran dan pembentukan budaya mutu. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Kepala SMK Ma'arif NU Bobotsari:

“Di SMK Ma'arif NU Bobotsari, yang masih perlu dimaksimalkan yaitu sosialisasi terkait dengan *outcome*. Kalau secara *output* sih gampang dipahami. Maka lebih jauhnya lagi perlu disosialisasikan lagi biar temen-temen itu lebih memahami adanya ISO ini bukan hanya

---

<sup>9</sup> Wawancara dengan Ketua BPM, Riski pada tanggal 11 Oktober 2020.

sekedar formalitas kita terpenuhi, tapi yang paling penting adalah dari sisi substansinya bahwa ini sebenarnya dalam rangka mendorong kinerja dan budaya Sekolah. Kalau budaya Sekolah terbangun dengan baik, maka sebuah organisasi akan berjalan dengan bagus. Nah itu yang barangkali lebih disosialisaikan lebih lanjut ke semua Warga Sekolah. Karena di kalangan siswa itu sendiri mungkin tidak mengerti apa itu ISO serta *outcome* yang diinginkan. Maka siswa juga perlu diberi tahu pentingnya kita melakukan ISO ini. Misalnya tentang penjagaan sarana dan prasarana termasuk menjaga kebersihan, kalau kemudian itu disosialisasikan maka akan membentuk budaya bersih”.<sup>10</sup>

Sebagaimana pendapat dari Sugeng Listyo Prabowo bahwa *keterlibatan* seluruh personil di SMK Ma’arif NU Bobotsari mendasarkan pada asumsi bahwa proses dari merubah *input* menjadi *output* dan *outcome* merupakan kegiatan yang saling terkait dan berinteraksi antara satu orang dengan orang lain, sehingga apabila ada beberapa orang tidak memiliki kesadaran dan kepedulian terhadap mutu, maka upaya untuk menghasilkan produk/layanan yang bermutu tidak mungkin terwujud secara maksimal.<sup>11</sup>

Selain itu, penyadaran mutu selalu di *up grade* pada jangka waktu tertentu dengan lebih banyak menggandeng berbagai *stakeholders* baik yang terlibat langsung seperti Pendidik dan Tenaga Pendidik maupun yang tidak terlibat secara langsung seperti siswa pada masing-masing bidang di SMK Ma’arif NU Bobotsari. Hal ini dilakukan dengan tujuan menjaga semangat dan pemahaman bersama terkait dengan internalisasi dan pembudayaan mutu berbasis ISO 9001:2015 kepada SMK Ma’arif NU Bobotsari.

### 3. Distribusi ke Lapisan Bawah

Setelah mendapatkan pelatihan *awareness*, kemudian Wakil Manajemen Mutu membuat surat edaran kepada masing-masing Bidang yang mengimplementasikan SMM ISO 9001:2015 agar membuat

---

<sup>10</sup> Wawancara dengan Kepala Sekolah, H. Mas Ut S.Pd pada tanggal 11 Oktober 2020

<sup>11</sup> Sugeng Listyo Prabowo, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001*, 60-61.

dokumen yang diperlukan dalam rangka pemenuhan dokumen MM ISO 9001:2015. Hal ini dilakukan dengan berpedoman pada klausul 5.2.1 bahwa berbagai dokumen harus ditetapkan sesuai dengan visi misi SMK Ma'arif NU Bobotsari yang mencakup komitmen untuk memenuhi persyaratan pelanggan dan memberikan kerangka untuk menetapkan dan meninjau sasaran mutu. Upaya sosialisasi tersebut kemudian dijelaskan lebih lanjut pada klausul 5.2.2 ISO 9001:2015 di mana berbagai kebijakan mutu di SMK Ma'arif NU Bobotsari harus dikomunikasikan dengan tujuan menyediakan dan memelihara sebagai informasi terdokumentasi. Dalam siklus PDCA sebagai landasan SMM ISO 9001:2015, distribusi dalam rangka pemenuhan dokumen SMM ISO 9001:2015 termasuk pada siklus *Plan* dan *Do* di mana SMK Ma'arif NU Bobotsari merencanakan kemudian melakukan distribusi dokumen kepada tiap bidang yang mengimplementasikan SMM ISO 9001:2015.

Berbagai dokumen yang dibuat pada masing-masing lembaga pada akhirnya menjadi bahan audit mutu internal dan audit mutu eksternal dari ISO TUV Rheinland Germany. Berbagai dokumen tersebut bisa berubah, dipertahankan, ataupun dikembangkan dan ditingkatkan tergantung dari keefektifan berbagai dokumen yang dibuat dalam rangka mencapai mutu sesuai yang direncanakan. Berbagai dokumen yang wajib disusun sepenuhnya berasal dari inisiatif Bidang Penjaminan Mutu. Hal ini sebagaimana yang dikatakan oleh Wakil Manajemen Mutu SMK Ma'arif NU Bobotsari:

Dari hasil wawancara, dalam distribusi kebijakan kepada lapisan bawah, SMK Ma'arif NU Bobotsari memastikan bahwa semua dokumen yang disyaratkan dalam implementasi MM ISO 9001:2015 terpenuhi dan tersedia serta dimulai dari hal yang paling krusial dalam menunjang keberhasilan pelaksanaan manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015.

Setelah tahap distribusi ke lapisan bawah dipastikan menjangkau kepada seluruh lembaga yang terkena kebijakan implementasi MM ISO

9001:2015, kemudian ditindaklanjuti dan dilanjutkan pada tahap penyusunan dan penetapan standar oleh masing-masing lembaga.

#### 4. Penyusunan dan Penetapan Standar

Setelah distribusi surat edaran sampai di bidang yang dituju, kemudian masing-masing guru dan staf karyawan menindaklanjuti dengan mempersiapkan data dan berbagai dokumen pendukung agar sesuai persyaratan MM ISO 9001:2015. Sebelum melakukan penyusunan dan penetapan standar, WMM SMK Ma'arif NU Bobotsari mengadakan dua koordinasi, pertama koordinasi penetapan standar mutu yang dilakukan, Kemudian melakukan koordinasi pendampingan penyusunan dokumen mutu.

Dalam proses penyusunan dokumen tersebut, pihak WMM menjadi pendamping. Hal itu bertujuan agar dokumen yang disusun sesuai dengan visi misi SMK Ma'arif NU Bobotsari dan sesuai dengan persyaratan serta klausul SMM ISO 9001:2015. Proses penyusunan visi misi, dan standar diawali dengan menurunkan visi, misi, dan standar lainnya ke wilayah lembaga masing-masing. Kemudian diturunkan lagi dengan menyusun *master plan*, RIP, dan renstra.

Keseluruhan dokumen tersebut dimaksudkan agar dijadikan arah untuk memobilisasi seluruh sumber daya yang dimiliki SMK Ma'arif NU Bobotsari. Keberhasilan pelaksanaan program diukur melalui instrumen yang berisi indikator-indikator utama di mana instrumen tersebut merupakan bagian dari setiap standar yang berlaku di SMK Ma'arif NU Bobotsari.

Seluruh unit fungsi dalam manajemen SMK Ma'arif NU Bobotsari harus menetapkan sasaran-sasaran jangka pendek 1 tahun (RKAK), tujuan-tujuan jangka menengah 5 tahun (renstra), dan tujuan jangka panjang 25-40 tahun (Rencana Induk Pengembangan/RIP).

Dalam setiap tahun, SMK Ma'arif NU Bobotsari memiliki sasaran yang hendak dicapai. Sasaran tersebut akan dicapai dengan menggunakan berbagai program kerja. Program kerja dalam MM ISO 9001:2015

menggunakan siklus PDCA. Namun demikian, siklus PDCA bukanlah siklus harian, namun merupakan siklus periodik dalam kurun waktu tertentu. Sedangkan siklus proses kerja harian merupakan siklus SDCA (*Standar-Do-Check-Act*).

Dari visi, tujuan, dan sasaran yang direncanakan, maka dibuatlah pedoman pengerjaan yang merupakan standar pelaksanaan. Jadi, dengan adanya standar pelaksanaan inilah sumber daya yang tersedia, visi, tujuan, dan sasaran harus diupayakan agar selalu memenuhi standar yang telah ditetapkan.

Upaya BPM mengajak berbagai pihak untuk membuat dokumen dan standar agar sesuai dengan persyaratan MM ISO 9001:2015 bukanlah perkara mudah. Hal ini sebagaimana dikatakan Wakil Penjamin Mutu SMK Ma'arif NU Bobotsari:

“semua yang kita terapkan itu masih perlu perbaikan dan perbaikan. Banyak guru dan staf karyawan yang masih sibuk dengan tugas masing-masing. Agar bisa memperoleh hasil yang baik, dokumen yang disyaratkan harus dipenuhi. Idealnya seperti minum obat, atau seperti imunisasi. Satu minggu *meriyang* panas, habis itu enak, sehat. Alhamdulillah sedikit-demi sedikit mereka itu mau dibeginikan. *Dan* alhamdulillah lah kita sedikit- sedikit jalan. Ibaratnya mobil itu sudah bisa jalan. Tapi rodanya kurang *kenceng*, kurang servis, bensinnya masih campuran. Tapi walaupun begitu, SMK Ma'arif NU Bobotsari sini itu yang paling baik, paling *jos* di Jawa Tengah”.

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa komitmen manajemen pada beberapa bagian di SMK Ma'arif NU Bobotsari perlu ditingkatkan dalam menerapkan MM ISO 9001:2015. Hal ini sesuai dengan prinsip ISO 9001, bahwa komitmen manajemen merupakan hal yang krusial dan merupakan ruh yang menggerakkan organisasi dalam implementasi SMM ISO 9001:2015. Tentang komitmen manajemen SMK

Ma'arif NU Bobotsari, pendamping implementasi MM ISO 9001:2015 di SMK Ma'arif NU Bobotsari, Riski juga mengungkapkan komitmen manajemen di SMK Ma'arif NU Bobotsari perlu ditingkatkan.

Oleh karena itu, diperlukan komitmen dan konsistensi Kepala Sekolah dan Wakil Manajemn Mutu SMK Ma'arif NU Bobotsari mengajak seluruh unit fungsi di SMK Ma'arif NU Bobotsari agar melaksanakan berbagai kebijakan terkait dengan implementasi MM ISO 9001:2015. Hal ini merupakan wujud dari komitmen institusi untuk meningkatkan mutu secara berkelanjutan, terarah, dan akuntabel. Seluruh unit fungsi dalam manajemen SMK Ma'arif NU Bobotsari juga harus bertanggung jawab untuk mengarahkan dan mengendalikan manajemen menuju kepada kebijakan dan sasaran mutu SMK Ma'arif NU Bobotsari.

#### 5. Pembiayaan

Pembiayaan merupakan salah satu sumber daya yang secara langsung menunjang efektifitas dan efisiensi MM ISO 9001:2015. Hal tersebut menuntut kemampuan untuk merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi, dan mempertanggungjawabkan pengelolaan dana secara transparan kepada masyarakat dan pemerintah.

Dalam implementasi MM ISO 9001:2015, keuangan dan pembiayaan merupakan potensi yang sangat menentukan keberlangsungan dan kelancaran lembaga bersama komponen-komponen yang lain. Dengan kata lain, setiap kegiatan yang dilakukan memerlukan biaya yang dimanfaatkan secara optimal untuk menunjang tercapainya visi, misi, dan tujuan SMK Ma'arif NU Bobotsari.

Adapun biaya yang dikeluarkan dalam pelaksanaan pengembangan SMM dan pendampingan pengajuan sertifikasi ISO 9001:2015 dari TUV Rheinland Germany di SMK Ma'arif NU Bobotsari dibebankan kepada SMK Ma'arif NU Bobotsari.

#### 6. Audit Mutu Internal

Audit Mutu Internal (selanjutnya disebut AMI) adalah serangkaian kegiatan yang sistematis, independen, dan terdokumentasi untuk

memperoleh bukti audit dan mengevaluasinya secara objektif untuk menentukan sejauh mana kriteria audit terpenuhi.<sup>12</sup>

Jika dilihat dari definisinya, audit merupakan kegiatan mengumpulkan informasi faktual dan signifikan (pemeriksaan, pengukuran, dan penilaian yang berujung pada penarikan kesimpulan) secara sistematis, objektif, dan terdokumentasi yang berorientasi pada azas penggalan nilai atau manfaat.<sup>13</sup>

Tahapan yang dilakukan dalam kegiatan AMI dari awal sampai akhir audit adalah sebagai berikut:

- a. WMM membuat usulan auditor internal kepada Kepala Sekolah untuk dibuatkan Surat Keputusan.
- b. WMM mengadakan pelatihan auditor mutu
- c. Kepala Sekolah membuat Surat Keputusan Penunjukan Auditor Internal.
- d. WMM membuat jadwal AMI.
- e. WMM menginformasikan kepada Auditee dengan mengeluarkan Surat Pemberitahuan AMI.
- f. Auditor Internal menyiapkan jadwal audit dan *check list* audit.
- g. Auditor Internal melakukan audit menurut *check list* AMI, dimulai dengan rapat pembukaan, diteruskan dengan pelaksanaan audit di masing-masing unit, dan diakhiri dengan rapat penutupan.
- h. Auditor Internal mengisi formulir ketidaksesuaian dan formulir observasi sesuai dengan hasil audit, kemudian menyerahkannya kepada *Auditee* pada saat rapat penutupan berakhir.<sup>14</sup>

---

<sup>12</sup> Tim Penyusun. *Audit Mutu Internal SMM ISO 9001:2015*, diakses dari [www.qims-consulting.com/audit-mutu-internal-sistem-manajemen-mutu-iso-90012015](http://www.qims-consulting.com/audit-mutu-internal-sistem-manajemen-mutu-iso-90012015) pada tanggal 16 oktober 2108.

<sup>13</sup> Sugeng Listyo Prabowo, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001*. 167.

<sup>14</sup> Dokumentasi Prosedur Sistem Audit SMK Ma'arif NU bobotsari.

AMI berbasis ISO di SMK Ma'arif NU Bobotsari dilakukan oleh tim auditor internal yang sudah mendapatkan pelatihan/ training AMI berbasis ISO 9001:2015. AMI di SMK Ma'arif NU Bobotsari ini adalah bagian dari pengecekan (*Check*) dalam siklus PDCA (*Plan-Do-Check-Act*). Dengan melakukan audit, semua persyaratan diperiksa secara sistematis dan independen apakah sudah dipenuhi atau tidak. Bila tidak, maka auditor akan mengeluarkan temuan atau laporan ketidaksesuaian. Berdasarkan tingkat keparahannya temuan akan dibagi tiga kategori yaitu; major, minor dan observation (*suggesfion for improvemenf*). Organisasi yang diaudit (auditee) harus melakukan tindakan koreksi terhadap semua temuan kecuali kategori observasi.

Kemudian hasil dari audit mutu internal akan dijadikan sebagai bahan dalam RTM (Rapat Tinjauan Manajemen) sekaligus sebagai bahan evaluasi dan penyusunan program kegiatan akademik dalam rangka meningkatkan kualitas kelembagaan, kualitas SDM, kualitas proses pembelajaran, dan kualitas lulusan. Beberapa hal pokok tersebut merupakan satu kesatuan yang tidak bisa dipisah-pisahkan meliputi:

a. Pelatihan auditor mutu internal

Sebelum melakukan proses audit, SMK Ma'arif NU Bobotsari mengadakan pelatihan auditor AMI. Pelatihan auditor AMI yaitu kegiatan mempersiapkan tenaga auditor seputar dokumen audit, prosedur audit, teknik wawancara, dan pelaporan hasil audit.<sup>177</sup> Dalam konsep PDCA, pelatihan auditor merupakan implementasi dari siklus *plan* yaitu merencanakan berbagai hal yang diperlukan untuk meningkatkan kompetensi auditor dalam melaksanakan tugas audit. Meskipun demikian, siklus PDCA juga harus dilakukan dalam pelaksanaan pelatihan auditor ini. Artinya, dari mulai penjadwalan, persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi kegiatan pelatihan harus berlandaskan pada siklus PDCA. Menurut Deming, prinsip mutu melibatkan dimensi luas yang meliputi substansi, bentuk, *how to*, persyaratan lingkungan, insfrastuktur pendukung, pelaku kerja, dan

kebijakan terkait. Untuk dapat melakukan prinsip tersebut diperlukan pelatihan terstruktur yang diikuti setiap SDM yang terkait dengan manajemen mutu. Pelatihan tidak dapat dilaksanakan secara sporadis tetapi harus dalam program yang terencana dan dikendalikan oleh unit yang terencana pula.

Pelatihan auditor ini termasuk sebuah upaya untuk mendorong manajemen SMK Ma'arif NU Bobotsari untuk selalu memiliki kompetensi yang baik dalam pelaksanaan AMI. Selain itu pelatihan juga merupakan upaya SMK Ma'arif NU Bobotsari untuk mendorong orang-orang dalam manajemen untuk mampu berubah, seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta harapan dan kebutuhan *stakeholders*. Dengan adanya latihan yang terlembagakan dengan baik, maka akan mampu meningkatkan standarnya, sehingga SMK Ma'arif NU Bobotsari akan menjadi organisasi yang berkembang secara berkelanjutan.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan kompetensi SDM dalam AMI, BPM SMK Ma'arif NU Bobotsari mengadakan pelatihan AMI berbasis ISO 9001:2015. Semua peserta berhak mendapatkan sertifikat auditor internal SMM ISO 9001:2015 dari SMK Ma'arif NU Bobotsari setelah mengikuti semua tahap pelatihan yang diselenggarakan.

Adapun metode yang digunakan dalam pelatihan auditor AMI adalah dengan metode ceramah dan diskusi, dan tanya jawab. Auditor AMI sendiri tidak memiliki tanggung jawab kepada hukum kepada publik atas apa yang dilakukannya dan dilaporkannya sebagai temuan, melainkan untuk kepentingan internal bukan untuk masyarakat umum. Namun demikian, dalam upaya meningkatkan kualitas temuan dan rekomendasi yang lebih baik pada saat AMI, pelatihan auditor internal sangat perlu untuk diadakan.

b. Pelaksanaan audit mutu internal

Pelaksanaan AMI bertujuan untuk melihat sejauh mana keterlaksanaan prosedur maupun intruksi kerja sesuai prosedur mutu SOP atau tidak. Adapun indikator kerja yang dievaluasi antar kelompok unit tidak semua sama dalam hal jumlah maupun jenis kegiatan/prosesnya, tergantung lingkup tugas dan wewenangnya. Oleh karena itu, pelaksanaan AMI merupakan implementasi siklus *Check* dalam konsep PDCA yang menjadi landasan MM ISO 9001:2015.

SMK Ma'arif NU Bobotsari melakukan sekurangnya satu kali AMI yang mencakup seluruh persyaratan dari standar MM ISO 9001:2015 dan menyelesaikan tindakan perbaikan yang ada dalam waktu yang ditentukan sebelum proses sertifikasi dilaksanakan oleh Badan Sertifikasi. Proses AMI ini dimonitor dan dievaluasi, hasil audit ini selanjutnya didiskusikan oleh konsultan, Kepala Sekolah dan tim auditor dan dilaporkan kepada manajemen. Konsultan juga membantu seluruh proses AMI mulai dari perencanaan program audit, memonitor kegiatan audit dan tindakan perbaikan untuk memastikan bahwa sistem manajemen mutu SMK Ma'arif NU Bobotsari telah siap untuk diaudit oleh Badan Sertifikasi.

Sistem penilaian yang digunakan untuk mengklasifikasikan hasil temuan audit untuk semua kelompok adalah 4 kategorisasi temuan sesuai ISO 9001:2015 yaitu: 1) tidak ada temuan atau dikategorikan sesuai, 2) temuan yang sifatnya observasi, 3) temuan dengan klasifikasi minor, 4) temuan dengan klasifikasi mayor. Bobot untuk setiap kategori adalah: 1) kategori sesuai bernilai 4 (empat), 2) kategori observasi bernilai 3 (tiga), 3) kategori minor bernilai 2 (dua), dan 4) kategori mayor bernilai 1 (satu).<sup>15</sup> AMI untuk melihat pencapaian dilakukan dengan membandingkan antara sasaran/tujuan yang telah dirumuskan oleh suatu unit/bagian dengan realisasi capaian yang telah dilakukan. Sedangkan untuk melihat kesesuaian

---

<sup>15</sup> Dokumentasi Formulir Mutu SMK Ma'arif NU Bobotsari tahun 2020.

dilakukan dengan cara membandingkan antara prosedur mutu yang telah dibuat dengan praktik pelaksanaan yang dilakukan, atau membandingkan antara klausul yang ada di MM ISO 9001:2015 dengan praktik pelaksanaan yang telah dilakukan oleh organisasi.<sup>16</sup>

Adapun hal-hal yang berkaitan dengan AMI dalam. dijelaskan sebagai berikut:

1) Ruang lingkup audit mutu internal

Ruang lingkup AMI di SMK Ma'arif NU Bobotsari mencakup berapa kegiatan, antara lain:

- a) Penetapan *schedule* pelaksanaan AMI, auditor dan auditee.
- b) Rapat internal panitia pelaksanaam AMI.
- c) Pelaksanaan AMI berbasis ISO 9001: 2015.
- d) Yudisium penilaian AMI berbasis ISO 9001:2015.
- e) Evaluasi pelaksanaan AMI.
- f) Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) AMI berbasis akreditasi.<sup>17</sup>

2) Materi kegiatan audit mutu internal

Materi kegiatan AMI tahun 2017 ini adalah Audit berbasis ISO 9001:2015 tentang Sistem Manajemen Mutu-Persyaratan, yakni prinsip-prinsip manajemen mutu, pendekatan proses, hubungan dengan standar-standar sistem manajemen lainnya, kepemimpinan dan komitmen, peran organisasi, tanggung jawab dan otoritas, tindakan untuk menangani risiko dan peluang, sasaran mutu dan perencanaan untuk mencapainya, perencanaan perubahan, sumberdaya, kompetensi, komunikasi, informasi terdokumentasi, perencanaan dan pengendalian operasional, evaluasi kinerja, pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi,

---

<sup>16</sup> Sugeng Listyo Prabowo, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001*, 165.

<sup>17</sup> Dokumentasi Laporan AMI dan RTM Tahun 2017 SMK Ma'arif NU Bobotsari tahun 2020.

tinjauan manajemen, ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan, peningkatan terus menerus.<sup>18</sup>

### 3) Auditor audit mutu internal

Melihat hasil pelaksanaan Audit Mutu Internal (AMI) berbasis ISO 9001: 2015, bahwa pencapaian sasaran mutu sudah tercukupi, di mana standar pencapaian minimal mutu yaitu dengan indeks kinerja 3.00. Akan tetapi jika melihat seluruh pencapaian sasaran mutu di SMK Ma'arif NU Bobotsari perlu melihat sasaran mutu pada Top Manajemen. Hal ini karena Jurusan adalah pendukung pelaksana manajemen sehingga program kerja yang tersistem dan terukur harus dilakukan dengan baik. Pelaksanaan AMI berbasis ISO 9001:2015 masih sebatas evaluasi kinerja, belum sampai pada audit pengelolaan manajemen untuk mengarah pada standar pengelolaan yang unggul. Oleh karena itu, perlu melakukan audit pada keseluruhan klausul yang ada dalam ISO 9001: 2015. Adapun hasil AMI evaluasi kinerja periode 2017-2020 seluruh bidang di SMK Ma'arif NU Bobotsari terangkum dalam Indeks Kinerja Kumulatif (IKK) yakni 3,15 atau pencapaian 78,70%. Secara umum, kinerja unit periode 2017-2020 meningkat dibandingkan dengan periode audit sebelumnya di SMK Ma'arif NU Bobotsari.

*Output* dari kegiatan AMI adalah terlaksananya audit mutu internal dengan baik dan terlaporkannya hasil audit kepada Kepala Sekolah. Sedangkan *outcome* AMI di SMK Ma'arif NU Bobotsari adalah terciptanya perbaikan kinerja manajemen di SMK Ma'arif NU Bobotsari dalam pencapaian sasaran mutu yang terukur melalui analisis potensi resiko. Terbentuknya kepuasan pelayanan

---

<sup>18</sup> Dokumentasi Laporan AMI dan RTM Tahun 2017 SMK Ma'arif NU Bobotsari tahun 2020.

akademik dari pelanggan melalui perbaikan manajemen yang berkelanjutan.

#### 7. Tinjauan Manajemen Mutu

Sebagai wujud dari komitmen pimpinan puncak Sekolah Menengah Kejuruan terhadap implementasi MM ISO 9001:2015, maka pimpinan puncak harus secara periodik melakukan tinjauan terhadap keefektifan MM yang tengah diimplementasikan. Dengan adanya proses tinjauan tersebut maka berbagai tindakan perbaikan lebih dimungkinkan tepat sasaran, bahkan dengan adanya tinjauan manajemen ini akan dapat menghasilkan berbagai tindak pencegahan, sehingga tidak sampai suatu masalah muncul saat implementasi MM ISO 9001:2015. Supaya tinjauan manajemen dapat efektif dan dapat menghasilkan berbagai keputusan yang memiliki kekuatan maka tinjauan manajemen harus diikuti oleh seluruh pimpinan dan pejabat pada masing-masing lembaga.

Tinjauan manajemen di SMK Ma'arif NU Bobotsari dimaknai sebagai kegiatan yang dilakukan oleh tim pengembang dan unsur terkait untuk membicarakan temuan hasil audit atau penyempurnaan SOP dan intruksi kerja serta membahas tindak lanjut audit yang dilakukan yaitu mendorong SMK Ma'arif NU Bobotsari menjadi SMK Ma'arif NU Bobotsari yang lebih baik lagi melalui penerapan Sistem Manajemen Mutu berbasis ISO 9001:2015.

Bahan rapat tinjauan manajemen di SMK Ma'arif NU Bobotsari pada tahun 2020 antara lain:

- a. Status tindak lanjut tinjauan manajemen yang lalu yaitu rencana tindak lanjut audit yang dilakukan untuk mendorong SMK Ma'arif NU Bobotsari menjadi SMK dengan akreditasi institusi A melalui penerapan SMM berbasis ISO 9001:2015.
- b. Perubahan terhadap isu eksternal dan internal yang relevan terhadap SMM, antara lain:
  - 1) Keberadaan kebijakan *good university governance* yang menjadi *benchmarking* perguruan tinggi modern mendorong SMK

Ma'arif NU Bobotsari terus meningkatkan kualitas diri agar menjadi perguruan tinggi unggul, Islami, dan berkeadaban.

- 2) Keberadaan kebijakan ASEAN *community* menjadikan SMK Ma'arif NU Bobotsari perlu memperluas *networking* dan kerjasamanya agar mampu bersaing dengan Sekolah Menengah Kejuruan maju lain di kancah nasional.
  - 3) Keberadaan *grand design* SMK Ma'arif NU Bobotsari menjadikan SMK Ma'arif NU Bobotsari terus melaju menuju Sekolah Menengah Kejuruan yang BISA di bidang pendidikan dan pengajaran, pelatihan kemampuan, dan kesiapan menghadapi Dunia Usaha dan Dunia Industri.
- c. Efektifitas tindakan yang diambil untuk mengatasi resiko dan peluang. Tindakan yang dilakukan untuk mengatasi resiko adalah sebagai berikut:
- 1) Santrinisasi siswa di Pesantren Mitra Sekolah.
  - 2) Tindakan yang dilakukan untuk menjaga peluang: Pendalaman siswa baru SMK Ma'arif NU Bobotsari terkait kemampuan Baca Tulis Al-Quran dan Praktik Pengamalan Ibadah serta kompetensi bahasa asing diperketat.
- d. Peluang Untuk Peningkatan

Peluang untuk peningkatan SMK Ma'arif NU Bobotsari yaitu:

- 1) Akreditasi institusi SMK Ma'arif NU Bobotsari yaitu A.
- 2) Program kejuruan yang ada sudah memiliki MOU antara sekolah dan perusahaan.

RTM yang dilakukan SMK Ma'arif NU Bobotsari merupakan implementasi evaluasi kinerja (klausul 9) yang secara khusus dijabarkan lebih lanjut dalam klausul 9.3 tentang tinjauan manajemen dengan tujuan top manajemen (Kepala Sekolah) meninjau MM ISO 9001:2015 yang telah diimplementasikan agar dapat dipastikan tentang kesesuaian, kecukupan, efektifitas dan kesejajaran dengan arah strategis SMK Ma'arif NU Bobotsari. Dari hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa rapat tinjauan manajemen merupakan usaha yang

dilakukan SMK Ma'arif NU Bobotsari dalam melaksanakan evaluasi sebagai implementasi dari siklus Check. Sementara hasil dari tinjauan manajemen adalah berbagai keputusan yang berkaitan dengan perbaikan pada keefektifan MM dan proses-prosesnya, perbaikan pada produk, pemenuhan dan harapan stakeholder, serta pemenuhan berbagai sumber daya yang dibutuhkan sebagaimana terlihat pada klausul 7 SMM ISO 9001:2015 merupakan implementasi Action dalam siklus PDCA yang dijadikan landasan dalam implementasi SMM ISO 9001:2015.

#### 8. Audit mutu eksternal

Audit Mutu Eksternal (selanjutnya disebut AME) adalah audit sertifikasi yang dilakukan oleh pihak ISO 9001:2015 TUV Rheinland. Adapun yang dilakukan pada audit ini adalah menganalisis target dan capaian yang dilakukan oleh SMK Ma'arif NU Bobotsari secara berkesinambungan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku. AME di SMK Ma'arif NU Bobotsari juga merupakan implementasi dari siklus Check dalam konsep PDCA yang dijadikan landasan dalam implementasi SMM ISO 9001:2015. Tahapan yang dilakukan SMK Ma'arif NU Bobotsari dalam melaksanakan AME antara lain:

##### a. Persiapan

Sebelum melakukan AME, pihak WMM mengajukan usulan anggaran yang diperlukan kepada Kepala Sekolah pada saat AME. Kemudian setelah Kepala Sekolah menyetujui usulan anggaran, WMM membuat usulan kegiatan AME dan menyampaikan jadwal AME kemudian mendistribusikannya pada bidang-bidang yang hendak diaudit eksternal.

Tahap persiapan dalam AME yang dilakukan SMK Ma'arif NU Bobotsari termasuk implementasi siklus *Plan* dalam konsep PDCA yang dijadikan landasan dalam implementasi SMM ISO 9001:2015. Persiapan yang dilakukan sebelum melakukan AME antara lain persiapan dokumen yang akan diaudit pada bidang-bidang serta

memberitahukan kepada auditee tentang rencana AME yang akan dilaksanakan. Oleh karena itu, auditee diharapkan untuk mempersiapkan semua dokumen, termasuk tindak lanjut dari temuan AME yang telah dilakukan pada tahun lalu. Audit ini dilakukan dari pengecekan MM untuk melihat pelaksanaan sistem pembelajaran yang efektif dan kondusif. Dokumen yang harus ada adalah sasaran mutu, standar mutu, prosedur kerja, intruksi kerja, manajemen resiko, dan penanganan resiko.

b. Pelaksanaan

Setelah tahap *plan* dalam kegiatan AME, kemudian dilanjutkan tahap *do* yaitu melaksanakan semua hal yang telah direncanakan. Dalam pelaksanaan AME SMM ISO 9001:2015, SMK Ma'arif NU Bobotsari berpedoman pada SOP.

Dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan yang terprogram dan sistematis, AME SMM ISO 9001:2015 oleh TUV Rheinland dilakukan di SMK Ma'arif NU Bobotsari. AME ini dilakukan dari pengecekan dan melihat pelaksanaan SMM ISO 9001:2015 di SMK Ma'arif NU Bobotsari.

Adapun pelaksanaan dalam AME pertama adalah menelusuri jejak dokumen di bidang-bidang manajemen di sekolah. kedua, audit ke jurusan berkaitan dengan manajemen penyelenggaraan pendidikan. Adapun pada ketiga mengarah pada manajemen bidang penunjang pendidikan. Jika dilihat dari pelaksanaannya, AME di SMK Ma'arif NU Bobotsari sudah sesuai dengan SOP Surveillance ISO 9001:2015.

Sebagai fase akhir untuk memastikan kesiapan sistem, ketua WMM beserta tim ISO melakukan audit pra sertifikasi untuk menentukan tingkat kesesuaian terhadap standar ISO 9001:2015. Tujuan dari audit ini adalah untuk menyiapkan SMK Ma'arif NU Bobotsari dalam rangka sertifikasi oleh Badan Sertifikasi ISO 9001:2015 dari TUV Rheinland Germany. AME dilakukan oleh badan

sertifikasi terpilih sementara tindakan perbaikan akan dibimbing oleh konsultan.

Setelah temuan ketidaksesuaian yang diperoleh dari AME ini selesai diperbaiki, SMK Ma'arif NU Bobotsari melanjutkan ke proses sertifikasi, hampir dipastikan tidak akan terjadi hambatan yang membuat SMK Ma'arif NU Bobotsari gagal dalam memperoleh sertifikat ISO 9001:2015.<sup>19</sup>

c. Temuan-temuan

Dari hasil AME yang sudah dilakukan oleh auditor AME dari TUV Rheinland Germany, setelah penulis menelusuri dan melihat seluruh hasil AME dapat disimpulkan bahwa kinerja manajemen SMK Ma'arif NU Bobotsari sudah baik. Hal ini dilihat dari berbagai temuan yang hanya bersifat rekomendasi serta tidak ditemukan temuan yang bersifat mayor. Akan tetapi, rekomendasi yang disarankan auditor eksternal perlu segera diperbaiki dan ditindaklanjuti berbagai rekomendasi tersebut dan terus meningkatkan kesesuaian, kecukupan, dan efektifitas manajemen mutu. SMK Ma'arif NU Bobotsari juga harus mempertimbangkan hasil analisis dan evaluasi, dan peluang yang diatasi sebagai bagian dari peningkatan berkelanjutan. SMK Ma'arif NU Bobotsari juga harus secara berkesinambungan meningkatkan efektifitas MM melalui penggunaan kebijakan mutu, sasaran mutu, hasil audit, analisis data, tindakan perbaikan dan pencegahan, dan tinjauan manajemen.

d. Tindak lanjut

Setelah proses AME selesai, kemudian berbagai temuan yang ada pada saat AME direkap dan disampaikan kepada masing-masing auditee untuk dilakukan perbaikan berdasarkan rekomendasi dari auditor. Berbagai temuan tersebut kemudian disampaikan kepada TUV Pusat dalam rangka melaporkan AME yang telah dilakukan di SMK Ma'arif NU Bobotsari. Kemudian hasil penilaian audit eksternal dari

---

<sup>19</sup> Wawancara dengan Staf BPM, Dian Sitarini pada tanggal 13 November 2020.

TUV Germany dikirimkan ke email WMM SMK Ma'arif NU Bobotsari. Dari hasil penilaian tersebut, WMM SMK Ma'arif NU Bobotsari kemudian mendistribusikan ke auditee untuk menindaklanjuti penilaian dari TUV Germany.

Hal tersebut dilakukan dalam bentuk forum tersendiri dengan agenda menyampaikan hasil AME dan membahas tindak lanjut berdasarkan rekomendasi dari auditor eksternal. Namun, di SMK Ma'arif NU Bobotsari hal ini dilakukan dengan baik. hal ini dirasakan oleh WMM, Riski. Ia mengatakan:

Dari hasil wawancara tersebut, komitmen manajemen SMK Ma'arif NU Bobotsari untuk memperbaiki hasil temuan saat audit eksternal cukup baik. Berbagai temuan pada saat audit pertama (2017) dan audit ke dua (2018) cenderung ada peningkatan. Oleh karena itu, WMM tetap perlu mengawasi dan mendampingi perbaikan-perbaikan yang ditemukan pada masing-masing lembaga sebagai tindak lanjut dari klausul 10 tentang peningkatan berkelanjutan.

#### 9. Sertifikasi

Kegiatan sertifikasi adalah kegiatan yang bertujuan untuk mendapatkan sertifikat ISO 9001:2015 dari lembaga sertifikasi yang dipilih oleh suatu organisasi. Sebagai pihak independen yang melakukan penjaminan mutu terhadap organisasi, maka lembaga sertifikasi harus memastikan bahwa lembaga yang dijaminnya benar-benar bermutu. Untuk memastikannya maka lembaga sertifikasi akan melakukan proses audit secara berkala. Proses audit secara berkala tersebut sekurang-kurangnya dilakukan dalam satu tahun.<sup>20</sup>

Sertifikasi MM ISO 9001:2015 diberikan oleh TUV Rheinland Germany pada tanggal 20 November 2020 setelah dianggap memenuhi syarat dan prosedur sebagaimana yang ditetapkan ISO 9001:2015.<sup>21</sup> Dengan diterimanya sertifikat ini, secara otomatis kualitas Smk ma'arif nu

---

<sup>20</sup> Sugeng Listyo Prabowo, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001*, 344.

<sup>21</sup> Wawancara dengan Staf LPM, Sian Sitarini, pada tanggal 13 November 2020

bobotsari dijamin oleh TUV Rheinland Germany bahwa Smk ma'arif nu bobotsari telah sesuai dengan standar ISO 9001:2015 dalam MM. Sertifikasi tersebut memiliki masa berlaku 3 tahun. Setelah 3 tahun maka sertifikat tersebut harus diperbarui.

Selain itu, setiap institusi yang telah mendapat sertifikast ISO berhak mencantumkan logo ISO dalam berbagai dokumen dan surat yang dikeluarkan Smk ma'arif nu bobotsari. Hal ini bertujuan sebagai sosialisasi bahwa institusi telah mendapat sertifikat ISO. Di Smk ma'arif nu bobotsari, setelah mendapat sertifikat ISO, sampai saat penulis selesai melakukan penelitian MM ISO 9001:2015 di Smk ma'arif nu bobotsari pada tanggal 30 Desember 2020, SMK Ma'arif NU Bobotsari sudah mencantumkan logo ISO baik di berbagai surat yang dibuat maupun pada website resmi SMK Ma'arif NU Bobotsari.

#### 10. Peningkatan berkelanjutan

Sebagaimana sebuah institusi yang ingin menjadi unggul dan selalu dapat memenuhi kebutuhan dan harapan stakeholder, SMK Ma'arif NU Bobotsari dituntut untuk memiliki rencana jangka panjang yang mengarah pada kemampuan dalam melakukan peningkatan berkelanjutan untuk mencapai visi dan misinya.

Pada implementasi MM ISO 9001:2015 di SMK Ma'arif NU Bobotsari, peningkatan berkelanjutan dijelaskan dalam klausul 10.3 yaitu:

“SMK Ma'arif NU Bobotsari terus meningkatkan kesesuaian, kecukupan, dan efektifitas MM. SMK Ma'arif NU Bobotsari mempertimbangkan hasil analisis dan evaluasi, dan peluang yang diatasi sebagai bagian dari peningkatan berkelanjutan. SMK Ma'arif NU Bobotsari secara berkesinambungan meningkatkan efektifitas MM melalui penggunaan kebijakan mutu, sasaran mutu, hasil audit, analisis data, tindakan perbaikan dan pencegahan, dan tinjauan manajemen.”<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> Dokumentasi Manual Mutu SMK Ma'arif NU Bobotsari tahun 2020.

MM ISO 9001:2015 merupakan salah satu sistem manajemen yang memiliki skema untuk melaksanakan peningkatan secara berkelanjutan setelah mendapatkan sertifikat ISO sebagaimana dijelaskan pada klausul 10 tentang peningkatan berkelanjutan. Namun demikian, pengadopsian SMM ISO 9001:2015 tentu tidak akan serta merta menjadikan SMK Ma'arif NU Bobotsari mampu melaksanakan peningkatan secara berkelanjutan dengan baik. Kemampuan dan kemauan Kepala Sekolah, Guru dan Staf Karyawan di SMK Ma'arif NU Bobotsari perlu ditingkatkan. Hal ini dilandasi dari posisi dan peran Kepala Sekolah, Guru dan Staf Karyawan sangat signifikan dan termasuk syarat dalam implementasi MM ISO 9001:2015. Komitmen tersebut akan sulit terealisasi jika para pimpinan tidak memberikan waktu, tenaga, dan pikiran serta sumber daya yang diperlukan untuk menjalankan proses penjaminan mutu dalam proses implementasi MM ISO 9001:2015 di SMK Ma'arif NU Bobotsari.

Dalam implementasi MM ISO 9001:2015 di smk ma'arif NU Bobotsari, hal yang perlu ditingkatkan adalah kompetensi SDM khususnya ketersediaan SDM yang secara khusus menangani MM ISO 9001:2015 di smk ma'arif NU Bobotsari. Dalam hal ini, Wakil Penjamin Standar Mutu mengatakan:

“Tidak ada SDM yang secara khusus menguasai manajemen organisasi yang terstandar ISO. Di jurusan misalnya, tenaga pendidik yang ada itu hanya tentang bagaimana pelayanan akademik itu dilakukan. Maka pelatihan, workshop sangat perlu dilakukan dalam pemenuhan SDM yang menguasai Manajemen berstandar ISO terutama ISO 9001:2015”.

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa dari proyek yang ada, terdapat SDM yang memiliki kompetensi yang cukup untuk mengurus implementasi MM ISO 9001:2015 di SMK Ma'arif NU Bobotsari. Namun demikian, SMK Ma'arif NU Bobotsari tetap perlu menyediakan berbagai bentuk pendidikan/pelatihan yang

dibutuhkan dalam kaitan memberikan kompetensi yang cukup bagi SDM untuk dapat mengerjakan implementasi MM ISO 9001:2015 di SMK Ma'arif NU Bobotsari.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. SIMPULAN**

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan terhadap fokus masalah yang ada dalam penelitian ini, maka selanjutnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Terdapat beberapa tahapan dalam implementasi MM ISO 9001:2015 di SMK Ma'arif NU Bobotsari. Urutan tahap kegiatan kegiatan tersebut antara lain; penyadaran mutu, audit mutu internal, rapat tinjauan manajemen, audit mutu eksternal, sertifikasi, dan peningkatan berkelanjutan.

Dalam setiap tahun, SMK Ma'arif NU Bobotsari memiliki sasaran yang hendak dicapai. Sasaran tersebut akan dicapai dengan menggunakan berbagai program kerja. Program kerja dalam MM ISO 9001:2015 menggunakan siklus PDCA. Namun demikian, siklus PDCA bukanlah siklus harian, namun merupakan siklus periodik dalam kurun waktu tertentu. Sedangkan siklus proses kerja harian menggunakan siklus SDCA (*Standar-Do-Check-Act*).

Dari visi, tujuan, dan sasaran yang direncanakan SMK Ma'arif NU Bobotsari, maka dibuatlah pedoman pengerjaan yang merupakan standar pelaksanaan. Jadi, dengan adanya standar pelaksanaan inilah sumber daya yang tersedia, visi, tujuan, dan sasaran diupayakan oleh SMK Ma'arif NU Bobotsari agar selalu memenuhi standar mutu yang telah ditetapkan. Melalui upaya pemenuhan standar secara terus-menerus tersebut itulah peningkatan berkelanjutan dilakukan sampai terwujud visi SMK Ma'arif NU Bobotsari yaitu menjadi SMK BISA, Ma'arif Jaya dan mewujudkan output yang siap di Dunia Usaha dan Dunia Industri.

#### **B. REKOMENDASI**

##### *1. Kepada Kepala Sekolah*

Kepala SMK Ma'arif NU Bobotsari selalu meningkatkan konsistensi dan komitmen kepada manajemen SMK Ma'arif NU Bobotsari dengan mengajak seluruh unit fungsi di SMK Ma'arif NU Bobotsari agar tertib melaksanakan berbagai kebijakan terkait dengan implementasi MM ISO 9001:2015.

2. Kepada WMM SMK Ma'arif NU Bobotsari

Sebagai perumus dan penanggungjawab implementasi MM ISO 9001:2015 di SMK Ma'arif NU Bobotsari, WMM SMK Ma'arif NU Bobotsari agar selalu meningkatkan frekuensi dalam mendampingi lembaga dan unit fungsi di SMK Ma'arif NU Bobotsari yang mengimplementasikan MM ISO 9001:2015, terutama pendampingan perbaikan temuan-temuan pada saat audit mutu internal dan audit mutu eksternal. Hal ini bertujuan untuk memastikan keefektifan implementasi SMM ISO 9001:2015 dan mempertahankan mutu SMK Ma'arif NU Bobotsari yang sudah tersertifikasi ISO dari TUV Rheinland Germany.

3. Kepada Pemerintah

Kepada pemerintah untuk lebih mendorong Sekolah Menengah Kejuruan agar meningkatkan mutunya, salah satunya dengan merekomendasikan Sekolah Menengah Kejuruan di Indonesia mengintegrasikan Manajemen Mutu berbasis ISO dalam SPMI Sekolah Menengah Kejuruan.

### C. KATA PENUTUP

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang senantiasa memberikan nikmat iman dan Islam kepada umat-Nya. Shalawat dan salam semoga tetap tercurah kepada pendidik sejati baginda Nabi Agung Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan pengikutnya. Atas berkat rahmat Allah Yang Maha Kuasa, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul Implementasi Manajemen Mutu Berbasis ISO 9001:2015 di Sekolah Menengah Kejuruan setelah melalui proses panjang, melelahkan dan penuh rintangan.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih banyak ditemukan kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu penulis meminta maaf yang sebesar-besarnya atas segala kekurangan dan kelemahan yang terdapat pada tesis ini.

Ucapan terima kasih penulis haturkan kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tesis ini, semoga Allah SWT membalasnya dengan kebaikan yang berlipat. Amin

Akhirnya penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca sekalian. Amin

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Junaedi. Manajemen Peningkatan Mutu Peserta Didik Di Smk Muhammadiyah 1 Paguyangan Kabupaten Brebes, *Tesis*, (Purwokerto: Pascasarjana IAIN Purwokerto, 2015
- Ahmad, Dzaujak. *Penunjuk Peningkatan Mutu Pendidikan di Sekolah Dasar*. Jakarta: Depdikbud, 1996.
- Agustino, *Implementasi Kebijakan Publik Model Van Meter dan Van Horn*, <http://eprints.stainkudus.ac.id/306/5/5.%20%20MUSTA%27IN%20BAB%202.pdf> (diakses 11 Januari 2021)
- Bush, Tony dan Marianne Coleman, Fahrurrozi (terj.), *Manajemen Mutu Kepemimpinan dan Kependidikan*, Jogjakarta: IRCiSoD, 2012.
- BSNI, *Quality Management Systems-Requirements*, Jakarta: 2008
- Danim, Sudarwan. *Manajemen dan Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006.
- Danim, Sudarwan. *Agenda Pembaruan Sistem Pendidikan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003.
- Fadjar, A. Malik *School-Based Management*, Jakarta: Logos, 2002.
- Fatah, Nanang. *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan: dalam Konteks Penerapan MBS*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012.
- Fauzi, Lily Cyntia et al., Review: Analisis Pengaruh Sertifikasi ISO sebagai Sistem Manajemen Mutu Terhadap Performa Perusahaan, *Jurnal Unpad*, 4-5.(diakses 19 Januari 2021)
- Fitri, Dian dan Widodo Ismanto, Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 Dalam Peningkatan Mutu Produk Dan Pelayanan Serta Kepuasan Pelanggan Di Pasar Internasional Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 Dalam Peningkatan Mutu Produk Dan Pelayanan Serta Kepuasan Pelanggan Di Pasar Internasional, *Jurnal Dimensi*, Vol. 7, No. 3 : 421-433 November 2018.
- Gaspersz, Vincent. *ISO 9001: 2000 and Continual Quality Improvement*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Hadi, Abdul. Konsepsi Manajemen Mutu Dalam Pendidikan, *Jurnal Idaarah*, Vol. II, No. 2, Desember 2018.

- Hadi, Soetrisno. *Metodologi Reseach: Jilid II*, Yogyakarta: Andi Offset, 1995.
- Hairiyah, Konsep Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan, *Jurnal Literasi*, Volume VI, No. 1 Juni 2015.
- Hamalik, Oemar. *Evaluasi Kurikulum*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 1990.
- Handoko, T. Hanni *Manajemen*, Yogyakarta : BPFE- Yogyakarta, 2003.
- Hoy, Charles. dkk, *Improving Quality in Education*, London: Longman Publishing Company, 2000.
- ISO: *The International Organization for Standardization, Membership Manual ISO*, Agustus 2013.
- Juliana, Lia. *Manajemen Pendidikan*, Yogyakarta: Aditya Media, 2012.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1999.
- Moloeng, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009.
- Muflihini, M. Hizbul. *Administrasi Manajemen Pendidikan*, Klaten: Gema Nusa, 2020.
- Muhajir, Noeng. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, cet. ke- IV. Yogyakarta: Rake Sarusin, 2000.
- Mulyasana, Dede. *Pendidikan Bermutu dan Berdaya Saing*, Bandung: Rosyda, 2011.
- Mulyana, Rohmat. *Mengartikulasikan Pendidikan Nilai* Bandung: Alfabeta, 2011.
- Nasution, M.N. *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005.
- Nurdin, Safrudin dan Usman Basyirudin, *Guru Profesional dan Implementasi Kurikulum*, Jakarta: Ciputat Press, 2003.
- Nurkolis, *Manajemen Berbasis Sekolah: Teori, Model dan Aplikasi*, Jakarta: Grasindo, 2003.
- Rohiat, *Manajemen Sekolah: Teori Dasar dan Praktik*, Bandung: Refika Aditama, 2009.
- Said, Moh. *Panduan ISO 9001: 2008*, Kudus: MA NU Banat, tt.

- Sallis, Edward. *Total Quality Management in Education*, London: Kogan Page Limited, 2002.
- Setiadi, Tri. *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan Al-Qur'an Di Sd Al Irsyad Al Islamiyyah Purwokerto*, Tesis, Purwokerto: Pascasarjana IAIN Purwokerto, 2015.
- Sobana, H.E. *Tips Memahami Sistem Manajemen Mutu*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Subardo, *Manajemen Mutu Pendidikan Islam Di Panti Asuhan Muhammadiyah Kabupaten Banyumas* *Manajemen Mutu Pendidikan Islam Di Panti Asuhan Muhammadiyah Kabupaten Banyumas*, Tesis, Purwokerto: Pascasarjana IAIN Purwokerto, 2016.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sukmadinata, Nana Syaodih dkk. *Pengendalian Mutu Pendidikan Sekolah Menengah: Konsep, Prinsip, dan Instrumen*, Bandung: Refika Aditama, 2008.
- Suryatama, Erwin. *Aplikasi ISO sebagai Standar Mutu*, Yogyakarta: Kata Pena, 2014.
- Susanto, Azahar. *Sistem Informasi Akuntansi*, Yogyakarta: Linggajaya, 2013.
- Susilo, Willy. *Audit Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT Virgostatama Binemega, 2002.
- Sutarto HP, *Manajemen Mutu Terpadu (Mmt-Tqm) Teori Dan Penerapan Di Lembaga Pendidikan*, Yogyakarta: UNY Press, 2015.
- Tampubulon, Daulat Purnama *Perguruan Tinggi Bermutu: Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke-21*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama: 2015.
- Terry, George R. *Prinsip-prinsip Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara, 2003.
- Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2007.
- Ula, Shoimatul. *Buku Pintar Teori-Teori Manajemen Pendidikan Efektif*, Yogyakarta: Berlian, 2013.
- Usman, Husaini. *Manajemen Teori Praktek dan Riset Pendidikan*, Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2006.

Winarno, Budi. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Yogyakarta: Media Presindo, 2012.

Yamit, Zulian. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta: Ekonisia, 2004.

Zuriah, Nurul. *Metode Penelitian Sosial dan Pendidikan, cet. ke-3*, Jakarta: Bumi Aksara, 2009.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

**PROFIL SEKOLAH**  
**SMK MA'ARIF NU BOBOTSARI PURBALLINGGA**  
**JALAN KAMPUNG BARU BOBOTSARI PURALINGGA**  
**TAHUN PELAJARAN : 2020 / 2021**

---

Nomor Statistik Sekolah	: 322030309004	Propinsi	: Jawa Tengah
NPSN	: 20303107	Akreditasi Sekolah	: A Tahun 2019
Nama Sekolah	: SMK Ma'arif NU Bobotsari	Nama KS	: H. MAS UT, S.Pd.
Status	: Swasta	NIP	: 196407151988031015
Alamat Sekolah	: Jl. Kampung Baru Bobotsari	No Telepon/ HP	:
Kecamatan	: Bobotsari	Kep.Sek.	:
Kabupaten	: Purbalingga	No Telepon/ HP	: (0281) 759123
		Sertifikasi ISO	: 9000:2015

*1. Jumlah Rombel dan Peserta Didik Tahun Pelajaran 2020/2021*

No	Kelas	Jml Rombel	L	P	Jml
1	10	18	487	160	647
2	11	18	484	167	651
3	12	16	401	151	552
Jumlah		52	1372	478	1850

*2. Penerimaan Siswa Baru Tingkat I Tahun Ajaran 2020/2021*

Asal Siswa	Rencana Penerimaan	Pendaftar			Siswa Diterima di Tingkat I		
		L	P	L+P	L	P	L+P
SD/ SMP		454	150	604	336	100	436
MI/ MTs		179	76	255	149	60	209
Paket A/ B		2		2	2	0	2
Jumlah		635	226	861	487	160	647

*3. Jumlah Peserta Didik Menurut Agama Tahun Pelajaran 2020/2021*

No	Kelas	Islam	Protes- tan	Katolik	Budha	Hindu	Kong- hucu	Jumlah
1	10	647	0	0	0	0	0	647
2	11	651	0	0	0	0	0	651
3	12	552	0	0	0	0	0	552
Jumlah		1850						1850

4. Jumlah Siswa Menurut Usia Tahun Pelajaran 2020 / 2021

No	Kelas	Usia																								Jumlah			
		≤11 th		12 th		13 th		14 th		15 th		16 th		17 th		18 th		19 th		20 th		21 th		≥22 th					
		L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P
1	10							14	17	230	93	186	45	45	4	11	1	1									487	160	647
2	11									16	18	235	90	185	44	45	4	12	1	1							494	157	651
3	12											14	20	194	95	150	34	40	5								398	154	552
Jumlah								14	17	246	111	435	155	424	143	206	39	53	6	1							1379	471	1850

5. Jumlah Siswa Mengulang dan Putus Sekolah

No	Kelas	Mengulang			Pindah		Drop Out		TOTAL		
		L	P	L+P	L	P	L	P	L	P	JML
1	10						31	14	31	14	45
2	11						31	3	31	3	34
3	12						3	3	3	3	6

6. Jumlah Siswa Tidak Mampu Tahun Pelajaran 2020 / 2021

No	Kelas	Siswa Tidak Mampu		
		L	P	L+P
1	10	194	75	269
2	11	175	78	253
3	12	130	41	171

Jumlah						65	20	65	20	85
--------	--	--	--	--	--	----	----	----	----	----

Jumlah	499	194	693
--------	-----	-----	-----

7. Daftar Peserta Ujian Nasional Tahun Pelajaran 2019/2020

No	Jurusan/ Progr Keahlian	Terdaftar			Mengikuti			Lulus		
		L	P	L+P	L	P	L+P	L	P	L+P
1	Teknik Audio Video	44	31	75	44	31	75	44	31	75
2	Teknik Kendaraan Ringan	255	1	256	254	1	255	254	1	255
3	Multimedia	41	75	116	41	75	116	41	75	116
4	Teknik Sepeda Motor	107		107	106		106	106		106
5	Tenik Komputer dan Jaringan	31	15	46	31	15	46	31	15	46
6	Perbankan Syariah	1	39	40	1	39	40	1	39	40
Jumlah		479	161	640	477	161	638	477	161	638

8. Daftar Nilai ujian Nasional Tahun Pelajaran 2019 / 2020

Kompetensi Keahlian : SEMUA KOMPETENSI KEAHLIAN (TAV, TKR, MM, TSM, TKJ, PBS)

No	Mata Pelajaran	Nilai Ujian Nasional		
		Terendah	Rata-rata	Tertinggi
1	BAHASA INDONESIA			
2	BAHASA INGGRIS			
3	MATEMATIKA			
4	KOMPETENSI KEAHLIAN			
5				
6				
NEM				

9. Daftar Tenaga Kependidikan Menurut Status Kepegawaian

No	Ketenagaan	Status Kepegawaian																Jumlah		
		Tetap													Tdk Tetap					
		Gol I		Gol II		Gol III		Gol IV		Yayasan		Jumlah			L	P	L+P	L	P	L+P
		L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L+P						
1	Kepala Sekolah							1				1		1				1		1
2	Guru									41	25	41	25	66	5	5	10	46	30	76
3	Tenaga Administrasi									1		1		1	29	7	36	30	7	37
Jumlah								1		42	25	43	25	68	34	12	46	77	37	114

No	Ketenagaan	Kepala TU	Bendahara	Petug. Instalasi	Laboran	Pustakawan	Juru Bengkel	Staf TU	Pesuruh/Penjaga	Perawat	Dokter	Jumlah
1	Tenaga Administrasi	1	3	2	4	2	8	5	12			37

10. Daftar Tenaga Kependidikan Menurut Kelompok Umur

No	Ketenagaan	Kelompok Umur												Jumlah		
		<20		20-29		30-39		40-49		50 - 59		> 59				
		L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L+P
1	Kepala Sekolah									1				1		1
2	Guru PNS															
3	GTY							39	25	2				41	25	66
4	Guru Tidak Tetap			5	5									5	5	10

5	Tenaga Administrasi PNS																
6	Tenaga Administrasi Non PNS	6	6	3		7	1	4		10					30	7	37
Jumlah		6	6	8	5	7	1	43	25	13					77	37	114

*11. Daftar Tenaga Kependidikan Menurut Masa Kerja Keseluruhan*

No	Ketenagaan	Masa Kerja Keseluruhan												Jumlah		
		<5		5-9		10-14		15-19		20-24		>24		L	P	L+P
		L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P			
1	Kepala Sekolah					1								1		1
2	Guru PNS															
3	GTY			19	12			8	13	12		2		41	25	66
4	Guru Tidak Tetap	5	5											5	5	10
5	Tenaga Administrasi PNS															
6	Tenaga Administrasi Non PNS	9	5	4	2			11		3		3		30	7	37
Jumlah		14	10	23	14	1		19	13	15		5		77	37	114

*12. Daftar Tenaga Kependidikan Menurut Ijazah Terakhir*

No	Ketenagaan	Menurut Ijazah Terakhir														Jumlah		
		≤SLTA		D1		D2		D3		D4/ S1		S2		S3		L	P	L+P
		L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P			
1	Kepala Sekolah									1						1		1
2	Guru PNS																	
3	GTY	2	1							39	22		2			41	25	66
4	Guru Tidak Tetap	3								2	5					5	5	10
5	Tenaga Administrasi PNS																	
6	Tenaga Administrasi Non PNS	28	5			1			1	1	1					30	7	37
Jumlah		33	6			1			1	43	28		2			77	37	114

*13. Guru Menurut Mata Pelajaran Yang Diampu*

No	Mata Pelajaran	PNS			GTY			GTT			Sertifikasi Guru		
		L	P	L+P	L	P	L+P	L	P	L+P	L	P	L+P
1	PKn				1	1	2		1	1	2	1	3
2	Pendidikan Agama				3		3				1	1	2
3	Bahasa dan Sastra Indonesia					4	4					1	1
4	Bahasa Inggris					3	3						
5	Sejarah Nasional dan Umum				1	3	4					1	1
6	Pendidikan Jasmani				4		4						
7	Matematika				2	2	4						
8	Fisika					2	2					2	2
9	Biologi												
10	Kimia					1	1					1	1
11	Ekonomi				1	1	2						
12	Sosiologi												
13	Geografi												
14	Sejarah Budaya												
15	Tata Negara												
16	Antropologi												
17	Teknik Informasi Komputer/KKPI				3		3				1		1
18	Pendidikan Seni				1	1	2					1	1
19	Bahasa Asing Lain					3	3						
20	Bimbingan dan Penyuluhan				3	1	4		2	2			
21	Mulok				2	2	4						
22	PKK					1	1						
23	Elektronika				1		1				1		1
24	Kerajinan Tangan dan Kesenian												
25	Kewirausahaan					1	1					1	1

26	IPA Terpadu												
27	IPS Terpadu												
28	Kompetensi/Produktif (SMK)			15	2	17	2		2	7		7	
29	Kepala Sekolah	1		1									
29	Prakarya				1	1							
30	Lainnya			1	1	2	1		1				
Jumlah		1		1	38	30	68	3	3	6	12	9	21

#### 14. Daftar Kondisi Ruang

No	Nama Ruang	Kondisi Ruang					
		Baik		Rusak Ringan		Rusak Berat	
		Jumlah	Luas	Jumlah	Luas	Jumlah	Luas
1	Ruang Teori/ Kelas	51	3672				
2	Laboratorium IPA						
3	Laboratorium Kimia						
4	Laboratorium Fisika						
5	Laboratorium Biologi						
6	Laboratorium Bahasa						
7	Laboratorium IPS						
8	Laboratorium Komputer	6	432				
9	Laboratorium Multimedia	1	72				
10	Ruang Perpustakaan Konvensional	1	80				
11	Ruang Perpustakaan Multimedia						
12	Ruang Keterampilan	1	120				
13	Ruang Serba Guna/ Aula						
14	Ruang UKS	1	16				
15	Bengkel	9	648				

16	Koperasi/ Toko	1	16				
17	Ruang BP/ BK	1	15				
18	Ruang Kepala Sekolah	1	16				
19	Ruang Guru	1	256				
20	Ruang TU	1	24				
21	Ruang OSIS	1	16				
22	Kamar Mandi/ WC Guru LakiLaki	2	19				
23	Kamar Mandi/ WC Guru Perempuan	1	4				
24	Kamar Mandi/ WC Siswa LakiLaki	12	48				
25	Kamar Mandi/ WC Siswa Perempuan	6	24				
26	Gudang	1	8				
27	Ruang Ibadah	1	160				
28	Asrama Siswa						
29	Unit Produksi						
30	Ruang Multimedia	1	72				
31	Parkiran Sepeda / Motor	3	80				
32	Kantin Sekolah	10	60				
33	Ruang Lainnya						

Luas Bangunan  
Seluruhnya : 5858 m2

Luas Tanah Seluruhnya : m2

15. *Mebelair*

No	Ruang	<i>Kondisi Baik</i>			<i>Kondisi Rusak</i>		
		Siswa	Guru	Papan	Siswa	Guru	Papan

		Kursi	Meja	Kursi	Meja	Tulis	Kursi	Meja	Kursi	Meja	Tulis
1	Kelas X	694	347	17	17						
2	Kelas XI	585	293	17	17						
3	Kelas XII	643	322	17	17						
4	Guru			74	74						
Jml		1922	962	125	125						

Purbalingga, Agustus  
2020  
Kepala Sekolah

H. MAS UT,  
S.Pd.  
NIP. 19640715  
1988031015



LEMBAGA PENDIDIKAN MA'ARIF  
**SMK MA'ARIF NU BOBOTSARI**  
KABUPATEN PURBALINGGA  
Bidang Studi Keahlian  
Teknologi dan Rekayasa, Teknologi Informasi dan Komunikasi  
**TERAKREDITASI " A "**



Jln. Kampung Baru Bobotsari No. 10 / Fax ( 0281 ) 759123 Purbalingga ✉ 53353  
Website : [www.smkmaarifnubobotsari.sdh.id](http://www.smkmaarifnubobotsari.sdh.id) Email : [smkmaarifnubbs@yahoo.com](mailto:smkmaarifnubbs@yahoo.com)

Nomor :  
Lamp. :  
Hal :

Kepada:

Yth. ....

Di .....

Dengan hormat,

Mengharap kehadiran Bp/Ibu Guru/ Karyawan pada pertemuan ..... yang akan diselenggarakan pada :

Hari, Tgl : .....  
Jam : .....  
Tempat : .....  
Acara : .....

Demikian undangan kami atas kehadirannya saya ucapkan terima kasih.

Bobotsari, .....  
.....



.....  
NIP. ....



	<b>FORMULIR</b>	Kode Dok.	KTU/PR/FO-003
	<b>NOTULEN RAPAT</b>	No. revisi	02
		Halaman	119 dari 1
		Tanggal Berlaku	2 Januari 2017

## NOTULEN RAPAT

RAPAT .....

Daftar Peserta Rapat Yang Hadir	Waktu Pelaksanaan Rapat

Dikonfirmasi Dengan : .....

Di Informasikan Kepada : .....

No	Hasil Rapat	Rencana Pelaksanaan	Dilaksanakan Oleh
	Pembukaan .....		

Kepala SMK Ma'arif NU Bobotsari

Bobotsari, .....  
Notulis,

Mas Ut, S.Pd.  
NIP. ....

.....  
NIP.....



**FORMULIR**  
**BUKTI PENYERAHAN LAPORAN HASIL AUDIT**  
**INTERNAL**

Kode Dok.	WMM/AMI/FO-005
No. revisi	02
Halaman	1 dari 1
Tanggal Berlaku	2 Januari 2017

**BUKTI PENYERAHAN LAPORAN HASIL AUDIT INTERNAL**

NO	UNIT/BAGIAN YANG DIAUDIT	AUDITOR	TANGGAL PENYERAHAN	NAMA YANG MENYERAHKAN	TANDA TANGAN

Kepala Sekolah

Mas Ut, S.Pd.  
NIP.

Bobotsari, .....  
WMM

Wiwit Kurniawati, S.Pd.  
NIP.

	<b>FORMULIR</b>	Kode Dok.	WMM/AMI/FO-007
	<b>Observation/Saran</b>	No. revisi	02
		Halaman	121 dari 1
		Tanggal Berlaku	2 Januari 2017

**Observation  
( Recommendation for Improvement )**

**Wakil Managemen Mutu.**

**Kepala Sekolah**

**KUR**

**SIS**

**SPR**

**HUM**

**SDM**

**KTU**

Bobotsari, .....

Lead Auditor

.....



LEMBAGA PENDIDIKAN MA'ARIF  
**SMK MA'ARIF NU BOBOTSARI**  
KABUPATEN PURBALINGGA  
Bidang Studi Keahlian  
Teknologi dan Rekayasa, Teknologi Informasi dan Komunikasi  
**TERAKREDITASI "A"**



Jln. Kampung Baru Bobotsari No. ☎ / Fax ( 0281 ) 759123 Purbalingga ✉ 53353  
Website : [www.smkmaarifnubobotsari.sdh.id](http://www.smkmaarifnubobotsari.sdh.id) Email : [smkmaarifnubbs@yahoo.com](mailto:smkmaarifnubbs@yahoo.com)

---

**SURAT PEMBERITAHUAN AUDIT INTERNAL**  
NO: .....

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu Guru .....  
di Tempat

Dengan hormat,

Bersama dengan ini kami memberitahukan bahwa Audit Internal SMM ISO 9001:2015 SMK Ma'arif NU Bobotsari .Periode ..... Tahun .... akan dilaksanakan pada hari/tanggal, sesuai jadwal terlampir.

Hasil audit diserahkan kepada Lead Auditor (.....) tiga hari setelah pelaksanaan tugas, dengan menggunakan format yang tersedia.

Catatan :

Apabila ada kendala dalam pengaturan waktu yang tidak sesuai dengan jadwal Audit Internal yang telah ditetapkan, dapat dibicarakan dengan Tim Audit pada saat Opening Meeting Audit Internal.

Bobotsari, .....  
Kepala Sekolah

Mas Ut, S.Pd.



LEMBAGA PENDIDIKAN MA'ARIF  
**SMK MA'ARIF NU BOBOTSARI**

KABUPATEN PURBALINGGA

Bidang Studi Keahlian

Teknologi dan Rekayasa, Teknologi Informasi dan Komunikasi

**TERAKREDITASI "A"**

Jln. Kampung Baru Bobotsari No. 1 / Fax ( 0281 ) 759123 Purbalingga 53353

Website : [www.smkmaarifnubobotsari.sdh.id](http://www.smkmaarifnubobotsari.sdh.id) Email : [smkmaarifnubbs@yahoo.com](mailto:smkmaarifnubbs@yahoo.com)



**SURAT KEPUTUSAN**

**NOMOR : .....**

**Tentang  
PENUNJUKAN LEAD AUDITOR**

Kepala SMK Ma'arif NU Bobotsari telah :

- Menimbang** : a. Program kerja sekolah tahun ajaran .....  
b. Urgensi pelaksanaan audit pada program sekolah yang telah dan akan berjalan
- Mengingat** : a. Program audit akan terlaksana dengan baik jika dikoordinasikan dan dirancang dengan baik.  
b. Pentingnya seorang penanggung jawab pelaksana program audit sekolah
- Menetapkan  
PERTAMA** : Menunjuk Personil yang tercantum namanya di bawah ini :

Nama :  
Tempat/Tanggal Lahir :  
Jabatan : Lead Auditor

- KEDUA** : Tugas ini berlaku selama sekurang – kurangnya 1 tahun sejak SK ini dibuat.
- KETIGA** : Segala bentuk perubahan jadwal dan sebagainya harus melalui persetujuan Kepala Sekolah.
- KEEMPAT** : Apabila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perubahan dan pembetulan kembali sebagaimana mestinya.
- KELIMA** : Asli surat keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan.

Ditetapkan: .....  
Pada Tanggal:  
Kepala Sekolah

Mas Ut, S.Pd.

**SURAT KEPUTUSAN**

**NOMOR : .....**

**Tentang  
PENUNJUKAN AUDITOR**

Kepala SMK Muhammadiyah 3 Weleri telah :

- Menimbang** : c. Program kerja sekolah tahun ajaran .....  
d. Urgensi pelaksanaan audit pada program sekolah yang telah dan akan berjalan
- Mengingat** : c. Program audit akan terlaksana dengan baik jika dikoordinasikan dan dirancang dengan baik.  
d. Pentingnya seorang pelaksana program audit sekolah
- Metetapkan**  
**PERTAMA** : Menunjuk personil yang tercantum namanya di bawah ini :  
1.....  
2.....
- KEDUA** : Tugas ini berlaku selama sekurang – kurangnya 1 tahun sejak SK ini dibuat.
- KETIGA** : Segala bentuk perubahan jadwal dan sebagainya harus melalui persetujuan Kepala Sekolah.
- KEEMPAT** : Apabila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perubahan dan pembetulan kembali sebagaimana mestinya.
- KELIMA** : Asli surat keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan.

Ditetapkan: .....  
Pada Tanggal: .....  
SMK Ma'arif NU Bobotsari  
Kepala Sekolah

Mas Ut, S.Pd.

	LAMPIRAN	Kode Dok.	: WMM/KKTA/LA-001
	<b>KRITERIA KETIDAKSESUAIAN TEMUAN AUDIT</b>	No. revisi	: 02
		Halaman	: 1 dari 125
		Tanggal Berlaku	: 2 Januari 2017

**KRITERIA KETIDAKSESUAIAN TEMUAN AUDIT  
KRITERIA TEMUAN AUDIT**

No	Kategori Temuan	Kriteria
1	Observasi	<p>Temuan berjenis observasi <b>bukan</b> merupakan ketidaksesuaian karena tidak melanggar dokumentasi Sistem Manajemen Mutu yang telah ditetapkan maupun persyaratan elemen ISO 9001:2015.</p> <p>Dasar untuk mengategorikan sebuah temuan sebagai observasi adalah pengalaman dan pengetahuan seorang auditor.</p>
2	Ketidaksesuaian Minor	<p>Ketidaksesuaian akan disebut <b>minor</b> apabila tidak mempunyai dampak yang serius terhadap mutu atau Sistem Wakil Manajemen Mutu ( human error )</p> <p>Contoh :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesalahan atau ketidaksesuaian pada dokumen seperti PO atau IK dan pelaksanaan yang sebenarnya atau persyaratan standar yang ada.</li> <li>• Penyimpangan dalam penerapan terhadap bagian dari PO atau IK.</li> </ul>
3	Ketidaksesuaian Major	<p>Ketidaksesuaian yang <b>berpotensi</b> menghasilkan dampak yang serius terhadap pencapaian mutu untuk efektivitas Sistem Wakil Manajemen Mutu.</p> <p>Contoh :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak dilakukannya pemeriksaan / pengujian pada saat penerimaan bahan baku / material, missal: penggunaan bahan ajar/alat praktek</li> <li>• Tidak adanya pengendalian terhadap proses khusus, missal : KBM</li> <li>• Tidak dilakukannya program mutu internal ( audit internal, manajemen review ).</li> </ul>

**A. TUJUAN:**

Prosedur Audit Mutu Internal ini disusun sebagai pedoman yang pasti dan jelas untuk pelaksanaan audit mutu internal agar kegiatan-kegiatan yang ada dalam Sistem Manajemen Mutu yang dijalankan memenuhi persyaratan atau sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

**B. RUANG LINGKUP:**

Mencakup perencanaan, pemeriksaan, tindakan koreksi dan pendokumentasian terhadap pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu .

**C. DEFINISI:**

Audit mutu internal adalah pemeriksaan terhadap semua kegiatan organisasi yang dilakukan oleh personal dari dalam organisasi tentang sesuai/tidaknya antara pelaksanaan kegiatan dengan Prosedur dan Instruksi Kerja.

**D. REFERENSI:**

Dokumen SMM ISO 9001 : 2015 Klausul 9.2. Tentang Internal Audit

**E. PENANGGUNG JAWAB:**

Wakil Manajemen Mutu

**F. RINCIAN PROSEDUR**

1. Wakil Manajemen Mutu bertanggung jawab untuk membuat perencanaan/program Audit Mutu Internal.
2. Penyusunan Jadwal Audit Internal untuk jangka waktu 1 tahun dan ditandatangani Sistem Management Mutu.
3. Penunjukan Auditor pelaksanaan Audit Mutu Internal dengan melakukan pemilihan auditor yang mempunyai kualifikasi telah mengikuti pelatihan mengenai Audit Mutu Internal dan tidak terpengaruh (independent) dengan bagian atau pihak yang akan diaudit.
4. Pendistribusian Jadwal Audit Mutu Internal (WMM/AMI/FO-002) kepada Auditor dan bagian yang akan diaudit.
5. Wakil Manajemen Mutu melakukan konfirmasi pelaksanaan audit antara Auditor dengan Auditee
6. Auditor memeriksa pelaksanaan system Wakil Manajemen Mutu yang dijalankan apakah telah sesuai dengan prosedur-prosedur yang ada dan juga dengan persyaratan standar ISO 9001:2015.
7. Auditor mencatat hasil temuan penyimpangan pelaksanaan sistem Sistem Wakil Manajemen Mutu dalam Laporan Hasil Audit (WMM/AMI/FO-004) rangkap 2 dan menyerahkan kepada Auditee.
8. Auditee menetapkan rencana tindakan koreksi yang akan dilakukan dan menetapkan lama waktu penyelesaian tindakan tersebut serta menandatangani Laporan Hasil Audit sebagai tanda persetujuan. Lembar kedua Laporan Hasil Audit diserahkan kepada Auditor saat itu juga atau paling lambat 1x24 jam.
9. Auditee akan melaksanakan tindakan koreksi sesuai dengan rencana untuk menyelesaikan masalah yang terjadi dan kemudian melaporkan kepada pihak Auditor.
10. Sesuai dengan hasil tindakan koreksi yang ada, maka dilakukan pemeriksaan terhadap pelaksanaan tindakan koreksi tersebut oleh Auditor untuk mengetahui apakah tindakan koreksi telah dilakukan dengan tepat.
11. Hasil pemeriksaan kemudian dicatatkan oleh Auditor pada lembaran Laporan Hasil Audit (WMM/AMI/FO-004).
12. Jika hasil tindakan koreksi telah dipenuhi, Auditor kemudian menutup laporan audit, jika hasil tindakan koreksi belum memenuhi penyelesaian masalah maka Auditor belum menutup laporan tersebut, kalau perlu menambah waktu pelaksanaan tindakan koreksi yang diperlukan.
13. Apabila terjadi masalah baru yang timbul atas tindakan koreksi yang dilakukan, maka akan diselesaikan sesuai dengan Prosedur Tindakan Koreksi dan Pencegahan.
14. Laporan Hasil Audit yang telah diselesaikan tersebut diserahkan kepada Quality Management Review dengan formulir (WMM/AMI/FO-005) untuk disimpan dan dilakukan rekapitulasi hasil temuan dalam formulir Log Status (WMM/AMI/FO-006).

**G. LAMPIRAN/FORMULIR:**

1. Formulir Surat Undangan (KTU/PR/FO-001)
2. Formulir Jadwal Audit Internal (WMM/AMI/FO-002)
3. Formulir Lembar Pengamatan (WMM/AMI/FO-003)
4. Formulir Laporan Audit Internal (WMM/AMI/FO-004)
5. Formulir Bukti Penyerahan Laporan Hasil Audit Internal (WMM/AMI/FO-005)
6. Formulir Log Status (WMM/AMI/FO-006)
7. Formulir Observasi (WMM/AMI/FO-007)
8. Formulir Surat Pemberitahuan Audit Internal(WMM/AMI/FO-008)
9. Formulir Daftar Penerima Surat Pemberitahuan dan SK Penunjukan Auditor(QMR/AMI/FO-009)
10. Formulir SK Penunjukan Lead Auditor dan Auditor(WMM/AMI/FO-010)
11. Formulir Daftar Hadir (KTU/PR/FO-002)
12. Formulir Notulen (KTU/PR/FO-003)
13. Kriteria Ketidaksesuaian audit (WMM/KKTA/LA-001)

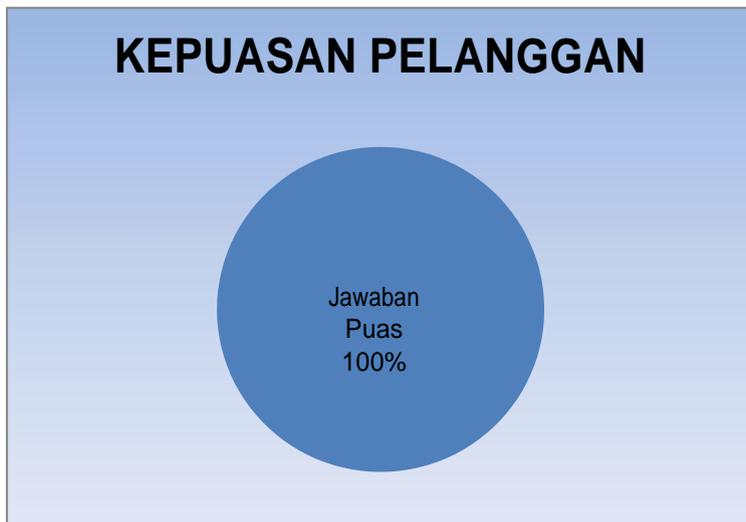
DISAHKAN	DISIAPKAN
<p>Mas Ut, S.Pd.</p>	<p>Wiwit Kurniawati, S.Pd.</p>
<p>KEPALA SEKOLAH</p>	<p>WAKIL MANAGEMEN MUTU</p>

contoh Berkas:

## STATUS KEPUASAN PELANGGAN

Siswa

No	Pertanyaan	Pilihan Puas		Pilihan Tidak		Keterangan
		Jumla	Prosent	Juml	Prosent	
1.		14	100%	0	0%	Layak
2.		14	100%	0	0%	Layak
3.		13	93 %	1	7%	Layak
4.		12	86 %	2	14 %	Layak
5.		13	93%	1	7%	Layak



### Analisa Kepuasan Pelanggan

Dari analisa kepuasan pelanggan mengenai.....  
sebanyak.....% menyatakan puas dan .....% tidak puas.

Tindak lanjut :

.....  
.....  
.....  
.....







LEMBAGA PENDIDIKAN MA'ARIF  
**SMK MA'ARIF NU BOBOTSARI**

KABUPATEN PURBALINGGA

Bidang Studi Keahlian

Teknologi dan Rekayasa, Teknologi Informasi dan Komunikasi

**TERAKREDITASI "A"**

Jln. Kampung Huru Bobotsari No. 75 / Fax ( 0281 ) 759123 Purbalingga 54353  
Website : [www.smkmaarifnubobotsari.sdn.id](http://www.smkmaarifnubobotsari.sdn.id) Email : [smkmaarifnubobs@yahoo.com](mailto:smkmaarifnubobs@yahoo.com)



**SURAT KEPUTUSAN  
KEPALA SMK MA'ARIF NU BOBOTSARI**

Nomor : ..... / ..... / .....

**TENTANG**

**PENUNJUKAN PEJABAT PELAKSANA KEGIATAN PENGADAAN BARANG  
TAHUN PELAJARAN 2016 / 2017**

**KEPALA SMK MA'ARIF NU BOBOTSARI**

**Menimbang :** Bahwa dalam rangka pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja SMK Ma'arif NU Bobotsari Tahun Pelajaran ..... perlu menunjuk tim Pengadaan barang

**Mengingat :**

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara
2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara
3. Peraturan Daerah Kabupaten Kendal Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pokok - Pokok Pengelolaan Keuangan Daerah.
4. Peraturan Daerah Kabupaten Kendal Nomor 4 Tahun 2009 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kab. Kendal Tahun 2010

**MENETAPKAN**

**Pertama :** Menunjuk Pejabat Pelaksana Tim Pengadaan Barang. Satuan Kerja Perangkat SMK Ma'arif NU Bobotsari

**Kedua :** Menugaskan Pejabat yang telah ditunjuk untuk melaksanakan tugas seperti tersebut dalam lampiran 2 Surat Keputusan ini.

**Ketiga :** Segala biaya yang timbul akibat pelaksanaan Surat Keputusan ini dibebankan pada anggaran yang sesuai.

**Keempat :** Apabila terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini akan dibetulkan sebagaimana mestinya.

**Kelima :** Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan : Bobotsari  
Pada Tanggal : .....  
Kepala SMK Ma'arif NU Bobotsari

Mas Ut, S.Pd.

NIP.

Tembusan :

1. Kepala Dinas Pendidikan Kab. Purbalingga
2. Yang bersangkutan
3. Arsip

Lampiran : Keputusan Kepala  
SMK Ma'arif NU Bobotsari

Nomor : ..... / ..... / .....

Tanggal : .....

Tentang :

PENUNJUKAN PEJABAT PELAKSANA KEGIATAN TIM PENGADAAN BARANG  
TAHUN PELAJARAN 2016 / 2017

NO	NAMA / NIP	JABATAN	KETERANGAN
1	.....	Ketua	<input type="checkbox"/> Membeli barang sesuai spesifikasi kebutuhan.
2	..... .....	Sekretaris	<input type="checkbox"/> Menyiapkan dan Mengadministrasikan Nota pembelian barang untuk disetorkan kepada bendahara.
3	.....	Anggota	<input type="checkbox"/> Bertanggung jawab terhadap kualitas dan kesesuaian spesifikasi kebutuhan barang.

Ditetapkan : Bobotsari

Pada Tanggal : .....

Kepala SMK Ma'arif NU Bobotsari

Mas Ut, S.Pd.

NIP.

SURAT KEPUTUSAN  
Kepala SMK MA'ARIF NU BOBOTSARI  
Nomor : ..... / ..... / .....

Tentang  
PENUNJUKAN PEJABAT PELAKSANA KEGIATAN PEMERIKSA DAN PENERIMA  
BARANG  
TAHUN PELAJARAN 2016 / 2017

KEPALA SMK MA'ARIF NU BOBOTSARI

Menimbang : Bahwa dalam rangka pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja SMK Ma'arif NU Bobotsari Tahun Pelajaran 2016 / 2017 perlu menunjuk Penerima dan Pemeriksa Barang.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara  
2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara  
3. Peraturan Daerah Kabupaten Kendal Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pokok-Pokok Pengelolaan Keuangan Daerah  
4. Peraturan Daerah Kabupaten Kendal Nomor 4 Tahun 2009 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kab. Kendal Tahun 2010

**MENETAPKAN**

Pertama : Menunjuk Pejabat Pelaksana Penerima, dan Pemeriksa Barang. Satuan Kerja Perangkat SMK Ma'arif NU Bobotsari  
Kedua : Menugaskan Pejabat yang telah ditunjuk untuk melaksanakan tugas seperti tersebut dalam lampiran 2 Surat Keputusan ini  
Ketiga : Segala biaya yang timbul akibat pelaksanaan Surat Keputusan ini dibebankan pada anggaran yang sesuai.  
Keempat : Apabila terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini akan dibetulkan sebagaimana mestinya  
Kelima : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan : Bobotsari  
Pada Tanggal : .....  
Kepala SMK Ma'arif NU Bobotsari

Mas Ut, S.Pd..  
NIP.

Tembusan :

1. Kepala Dinas Pendidikan Kab. Purbalingga
2. Yang bersangkutan
3. Arsip

Lampiran : Keputusan Kepala  
SMK Ma'arif NU

Bobotsari

Nomor : ..... / ..... / .....

Tanggal : .....

Tentang :

**PENUNJUKAN**  
**PEJABAT PELAKSANA KEGIATAN PEMERIKSA DAN PENERIMA BARANG**  
**TAHUN PELAJARAN 2016 / 2017**

NO	NAMA / NIP	JABATAN	KETERANGAN
1	..... .....	Pemeriksa Barang	<input type="checkbox"/> Memeriksa barang yang dibeli disesuaikan dengan spesifikasi kebutuhan barang
2	..... .....	Pemeriksa Barang	<input type="checkbox"/> Memeriksa kualitas barang dengan didasarkan pada harga beli. <input type="checkbox"/> Merekomendasikan kepada Tim penerima barang apakah mau diterima atau dikembalikan.
1	..... .....	Penerima Barang	<input type="checkbox"/> Menerima barang setelah ada rekomendasi dari Tim Pemeriksa barang <input type="checkbox"/> Melaporkan kepada Waka Sarpras bahwa barang sudah diterima dalam kondisi baik sesuai spesifikasi pembelian barang. <input type="checkbox"/> Mengadministrasikan

			semua barang yang sudah dibeli.
--	--	--	---------------------------------

Ditetapkan : Bobotsari  
Pada Tanggal : .....  
Kepala SMK Ma'arif NU Bobotsari

Mas Ut, S.Pd.

NIP.





LEMBAGA PENDIDIKAN MA'ARIF  
**SMK MA'ARIF NU BOBOTSARI**

KABUPATEN PURBALINGGA

Bidang Studi Keahlian

Teknologi dan Rekayasa, Teknologi Informasi dan Komunikasi

**TERAKREDITASI "A"**

Jln. Kampung Baru Bobotsari No. 22 / Fax ( 0281 ) 759123 Purbalingga telp 53353

Website : [www.smkmaarifnubobotsari.sdh.id](http://www.smkmaarifnubobotsari.sdh.id) Email : [smkmaarifnubbs@yahoo.com](mailto:smkmaarifnubbs@yahoo.com)



Nomor :  
Lamp :  
Hal :

Kepada

Yth. ....

.....

di

\_\_\_\_\_

Sehubungan dengan surat penawaran dari perusahaan Bapak, dengan ini kami mengajukan pesanan sebagai berikut :

No	NAMA BARANG	SPESIFIKASI	JUMLAH SATUAN	HARGA SATUAN	JUMLAH HARGA

Panitia Pengadaan Barang

.....

NIP. ....



LEMBAGA PENDIDIKAN MA'ARIF  
**SMK MA'ARIF NU BOBOTSARI**

KABUPATEN PURBALINGGA

Bidang Studi Keahlian

Teknologi dan Rekayasa, Teknologi Informasi dan Komunikasi

**TERAKREDITASI "A"**

Jln. Kampung Baru Bobotsari No. 78 / Fax ( 0281 ) 759123 Purbalingga Tl 54353  
Website : [www.smkmaarifnubobotsari.sdn.id](http://www.smkmaarifnubobotsari.sdn.id) Email : [smkmaarifnubbs@yahoo.com](mailto:smkmaarifnubbs@yahoo.com)



### Berita acara pemeriksaan barang

Pada hari ini ..... tanggal..... , yang bertanda tangan di bawah ini :

1. .... Ketua
2. .... Sekretaris
3. .... bendahara

Selaku panitia pemeriksaan barang telah melakukan pemeriksaan dengan teliti yang diserahkan oleh rekanan....., berdasarkan surat kontrak nomor. .... tanggal ..... dengan kesimpulan bahwa nama, jumlah dan fisik barang seperti pada daftar tersebut dibawah ini :

No	Nama barang	sat	juml	Merk/type	Hasil pemeriksaan						
					jumlah		Merk/type		Kondisi		
					Sesuai	tdk	sesuai	tdk	baru	bekas	cacat

Demikian berita acara pemeriksaan barang ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

CV.....  .....	Panitia pemeriksa barang
----------------------	--------------------------



LEMBAGA PENDIDIKAN MA'ARIF  
**SMK MA'ARIF NU BOBOTSARI**

KABUPATEN PURBALINGGA

Bidang Studi Keahlian

Teknologi dan Rekayasa, Teknologi Informasi dan Komunikasi

**TERAKREDITASI "A"**

Jln. Kampung Baru Bobotsari No. 22 / Fax ( 0281 ) 759123 Purbalingga telp 53353

Website : www.smkmaarifnubobotsari.sdh.id Email : smkmaarifnubts@yahoo.com



Berita acara serah terima barang

Pada hari ini ..... tanggal ..... bulan ..... tahun ....., yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Nama :  
 NIP :  
 Jabatan :  
 Yang selanjutnya disebut sebagai PIHAK PERTAMA

2. Nama :.....  
 Jabatan :  
 Alamat :  
 Yang selanjutnya disebut sebagai PIHAK KEDUA

Kedua belah pihak Telah mengadakan serah terima barang seperti tersebut dibawah ini dari PIHAK kedua kepada PIHAK PERTAMA

Pihak PERTAMA telah menerima barang tersebut dari PIHAK KEDUA dan mencatatkannya dalam buku inventaris barang.

Barang tersebut telah diperiksa oleh panitia pemeriksaan dengan hasil sebagaimana berikut :

No	Nama barang	sat	Juml	Merk/type	Hasil pemeriksaan							
					Jumlah		Merk/type		Kondisi			
					sesuai	tdk	sesuai	tdk	baru	bekas	Cacat	

Demikian Berita acara ini dibuat rangkap 2 bermetrai Rp. 6000 dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

PIHAK PERTAMA

PIHAK KEDUA

.....

Nomor : ..... / ..... /.....

Lampiran :

Perihal : Permohonan penawaran

.....

Bobotsari,

Kepada

Yth. CV. ....

Di

Tempat

Dengan hormat kami beritahukan bahwa SMK Ma'arif NU Bobotsari dalam Tahun Anggaran ..... merencanakan pengadaan alat peraga/ praktik sekolah lain-lain SMK Ma'arif NU Bobotsari Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon kesediaan saudara untuk dapat mengajukan penawaran harga sekaligus spesifikasi yang ada. Barang yang kami butuhkan adalah sebagai berikut :

No	Nama Alat	Spesifikasi	Vol.	Sat.	Keterangan

Demikian untuk menjadikan periksa atas kesediaan saudara kami ucapkan terima kasih

Kepala Sekolah

Selaku Pengguna Anggaran

Ketua

Tim Pengadaan Barang

.....

NIP.

.....

NIP.

Nomor : ..... / ..... /.....  
Bobotsari,.....

Lampiran :

Perihal : Pesanan Barang

Kepada

Yth. CV. ....

Di

Tempat

Dengan ini kami mohon kesediaan saudara untuk dapat memenuhi kebutuhan barang-barang yang kami minta sebagai berikut :

No	Bahan	Spesifikasi	Merk	Unit	Harga (Rp)	Jumlah (Rp)	Ket
Total							
PPn..... %							

Demikian untuk menjadikan periksa dan atas kerja samanya kami ucapkan banyak terima kasih.

Kepala Sekolah

Ketua

Selaku Pengguna Anggaran

Tim Pengadaan Barang

.....

.....

NIP.

NIP.

## BERITA ACARA PEMERIKSAAN BARANG

Pada hari ini ..... tanggal ..... Bulan ..... Tahun .....,  
yang bertanda tangan ini :

1. Nama :  
NIP :  
Jabatan : Pejabat Pemeriksa Barang
2. Nama :  
NIP :  
Jabatan : Pejabat Pemeriksa Barang

Berdasarkan surat keputusan Kepala SMK Ma'arif NU Bobotsari tanggal ..... No. .... / ..... / ..... Selaku Panitia Pemeriksa Barang telah memeriksa barang dengan teliti yang diserahkan oleh CV. ...., Alamat .....

Berdasarkan Surat Pesanan No. .... / ..... / ..... tanggal .....  
sebagai berikut :

No	Bahan	Spesifikasi	Merk	Unit	Harga (Rp)	Jumlah (Rp)	Ket
Total							
PPn..... %							

Demikian Berita Acara ini dibuat dalam rangkap 2 (Dua) untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

INDONESIA JAYA

Pemeriksa Barang

.....

.....

.....

NIP.

NIP.

MENGETAHUI

Kepala SMK Ma'arif NU Bobotsari

Mas Ut, S.Pd.

NIP.

BERITA ACARA PENERIMAAN BARANG

Pada hari ini ..... tanggal ..... Bulan ..... Tahun  
....., yang bertanda tangan di bawah ini Pejabat penerima barang SMK Ma'arif  
NU Bobotsari, sesuai Surat Keputusan Kepala SMK Ma'arif NU Bobotsari No...../  
..... / ..... Tanggal .....

Telah mengadakan pemeriksaan dan menerima barang yang diserahkan oleh CV.  
....., Alamat....., yang terdiri dari :

No	Bahan	Spesifikasi	Merk	Unit	Harga (Rp)	Jumlah (Rp)	Ket
Total							
PPn..... %							

Demikian Berita Acara Penerimaan Barang ini dibuat dalam rangkap 2 (dua) untuk  
dipergunakan sebagaimana mestinya.

Rekanan,  
CV. ....

Bobotsari, .....

Pengurus Barang  
SMK Ma'arif NU Bobotsari

.....

.....

NIP.

Mengetahui

Kepala SMK Ma'arif NU Bobotsari

Mas Ut, S.Pd.

NIP.

## BERITA ACARA PEMBAYARAN

Pada hari ini ..... tanggal ..... bulan ..... Tahun .....  
kami yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Nama:  
NIP :  
Jabatan :  
Alamat :

Selanjutnya disebut pihak ke I

2. Nama:  
Jabatan :  
Alamat :

Selanjutnya disebut pihak ke II

Bahwa Pelaksanaan Pekerjaan Pengadaan Bahan ..... untuk Program Keahlian ..... di SMK Ma'arif NU Bobotsari Tahun Anggaran ..... telah selesai sesuai pemeriksaan pekerjaan oleh Panitia Pemeriksa Barang, maka pihak II berhak menerima pembayaran sebesar 100 % dari .....

Pembayaran tersebut sudah termasuk beban pajak yang harus dibayarkan berupa PPN ..... % dan pajak lainnya sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian Berita Acara ini dibuat dan ditandatangani di Bobotsari pada tanggal tersebut di atas untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

PIHAK KEDUA  
UP. SMK .....

PIHAK KESATU  
Kepala SMK Ma'arif NU Bobotsari

.....

Mas Ut, S.Pd.

NIP.

A. TUJUAN :

Prosedur Pengadaan/Pembelian Barang disusun sebagai pedoman yang pasti dan jelas untuk pengadaan/pembelian barang agar dapat dilaksanakan dengan benar dan penuh tanggung jawab.

B. RUANG LINGKUP :

Pengadaan barang yang dananya berasal dari komite sekolah.

Pengadaan barang yang merupakan bantuan dari Dinas Pendidikan, proses pengadaannya dilaksanakan sesuai ketentuan yang ditetapkan oleh Dinas Pendidikan

C. DEFINISI :

Proses pembelian barang dan alat habis pakai yang dananya berasal dari komite sekolah

D. TANGGUNG JAWAB :

Tim Pengadaan/Pembelian Barang

E. REFERENSI :

1. Dokumen SMM ISO 9001 : 2015 Klausul 8.4. Tentang Pengendalian Penyedia Proses, Produk dan Jasa Eksternal

F. RINCIAN PROSEDUR :

1. Kepala Sekolah membentuk Tim Pengadaan/Pembelian Barang pada awal tahun pelajaran dengan formulir SPR/PB/FO-001.
2. Tim mengajukan usulan barang dan jasa yang akan dibeli pada Kepala Sekolah, untuk mendapat persetujuan dengan formulir SPR/PB/FO-002.
3. Setelah mendapat persetujuan barang dan jasa yang akan diadakan tim melakukan proses pengadaan barang berdasarkan besaran rupiah sesuai ketentuan dalam POS Standar Sarana Prasarana dengan formulir SPR/PB/FO-003.
4. Setelah barang dan jasa diadakan oleh panitia pengadaan sesuai dengan ketentuan dan spesifikasi selanjutnya barang diserahkan pada tim penerima untuk dilakukan verifikasi dengan formulir SPR/PB/FO-004.
5. Tim Pengadaan dan penerima Barang membuat laporan kepada Kepala Sekolah dengan formulir SPR/PB/FO-005.

G. LAMPIRAN/FORMULIR :

1. SK Panitia Pengadaan dan Penerima Barang (SPR/PB/FO-001)
2. Rekapitulasi kebutuhan Bahan/Alat (SPR/PB/FO-002)
3. Surat Pesanan Barang (SPR/PB/FO-003)
4. Berita Acara Pemeriksaan Barang (SPR/PB/FO-004)
5. Berita Acara Serah Terima Barang (SPR/PB/FO-005)
6. Permohonan Penawaran (SPR/PB/FO-006)

(20303107) SMKS MAARIF NU BOBOTSARI<sup>1</sup>

smkmaarifnubobotsari**pb**g@gmail.com / <http://www.smkmabos.sch.id>

JL. KAMPUNG BARU, Gandasuli, Kec. Bobotsari, Kab. Purbalingga, Prov. Jawa Tengah

Kode Pos : 53353

---

#### 1. ADMINISTRASI

- Akreditasi : A Tahun : 2019
- SK Pendirian : 492/I03/I/94
- Tanggal SK Pendirian : 03 May 1994
- Status Kepemilikan : Yayasan
- SK Ijin Operasional : 492/I03/I/94
- Tanggal SK Ijin Operasional : 03 May 1994
- Luas Tanah Milik : 1
- Luas Tanah Bukan Milik : 150000

#### 2. KONTAK

- No. Telp : 0281759123
- No. Fax : 0281759123
- Email : [smkmaarifnubobotsari\*\*pb\*\*g@gmail.com](mailto:smkmaarifnubobotsari<b>pb</b>g@gmail.com)

#### 3. KETERSEDIAAN

- KETERSEDIAAN
- Sumber Listrik : PLN
- Daya Listrik : 33000
- Akses Internet : Lainnya (Serat Optik)

#### 4. KATEGORI

- Kategori Wilayah Terpencil : Tidak
- Kategori Wilayah Perbatasan : Tidak
- Kategori Wilayah Transmigrasi : Tidak
- Kategori Wilayah Adat Terpencil : Tidak
- Kategori Wilayah Bencana Alam : Tidak
- Kategori Wilayah Bencana Sosial : Tidak

#### 5. KERJASAMA

---

<sup>1</sup> <http://peta.ditpsmk.net/peta2/index.php/chome/profilsekolah/00D308CD-232F-4F35-9F5A-BED239C43152>

- PT Evercross Technology Indonesia (*Ind. Komputer, Brg Elektronik dan Optik*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- PT. PANASONIC MANUFACTURING INDONESIA (*Ind. Komputer, Brg Elektronik dan Optik*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- Bengkel Pintu HOGI (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL TRIJAYA BAN 83 (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL MOBIL EKA JAYA (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- SERAYU MOTOR (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL SURYO MOTOR (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- CV. KOMPO MOTOR (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL GIAT (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- CV. ANUGERAH UTAMA (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- SANTOSO (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL MOBIL PURBASARI (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL MOBIL RESTU MOTOR (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- CITRA FAMILY (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin Multimedi
  - Bima Jaya Motor (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
  - BENGKEL MOBIL KUNTIM JAYA (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin

- PT. NASMOCO PURBALINGGA (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL MOBIL BONDAN SPEED (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL MUNIB MOTOR (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL MOBIL EKO MOTOR (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL BANYU BENING (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL MESIN DIESEL TIGA SAUDARA (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- OSH MOTOR (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- MANDIRI MOTOR (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL BACHTIAR (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- CV. SURYA AGUNG MOTOR (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- SANJAYA (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL A-SIX (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL MAHAMERU KEMAYORAN (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL MOBIL JALU KARPET (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL MOBIL GIMIN MOTOR (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL MOBIL SETIAWAN AC (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin

- SARANG MOTOR (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL PASAR SIKANDUT (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- TANGGUH MOTOR (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- KHARISMA MOTOR (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL SENTRAL MOTOR (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BERKAH MOTOR (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL SIGAOK MOTOR (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- PT. NASMOCO PURWOKERTO (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- SATRIA MOTOR (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- Bengkel Brayana ( Agus Tri Axidoni) (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- PT. ASTRA MOTOR (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL NEW SAMIJAYA MOTOR (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL SETIA MOTOR (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- ERISA MOTOR (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL TEJA BERLIAN PURBALINGGA (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL NENTO KARANGMONCOL (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin

- BENGKEL TEKNIK JAYA ABADI (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL MOBIL KAJAR MULYA (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL RAHAYU JAYA MOTOR (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL RIZKI RAHAYU (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL MITSUBISHI MOTORS (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL MOBIL BACHRI CAR (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- MITRA SEJATI (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL MOBIL AGUNG (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- STAR JAYA (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL SEKAWAN JAYA SERVICE (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL MITRA SEJATI (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL SEHATI MOTOR (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL RAHAYU MOTOR (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin Multimedia
- PT. NUSANTARA SAKTI (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL MOBIL GITRIS (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- Arum Sari Bengkel Kaki Mobil (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin

- BENGKEL SAMBAS MOTOR (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL STANSODOKEN (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL MOBIL AGUNG JAYA ABADI (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- Bengkel Pak Kuadi (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- Anugrah Jaya Motor (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL FAMILY MOTOR (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- OSH MOTOR II (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL WINS MOTOR (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL PRABU MOTOR (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- Bengkel Mobil ITO (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL MARJONO (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL ANUGRAH MOTOR (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL SUGI MOTOR (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL SONO JAYA PEMALANG (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- Bengkel KIRTO Kelampok (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL KEN JAYA MOTOR INJECTION (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin

- TUMPANG SARI MOTOR (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- PT. SUMBER PURNAMA SAKTI (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- CV. SHINTA MOTOR (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL MOBIL SIMUN MOTOR (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL RAJAWALI (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL DD MOTOR (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL MOBIL BRAYAN (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- ASWAJA MOTOR (*Jasa Reparasi Mesin*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- PT. PLN RAYON PURBALINGGA (*Pengadaan Listrik, Gas, Uap*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- PT. PLN RAYON RANDUDONGKAL (*Pengadaan Listrik, Gas, Uap*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- KSU BMT MENTARI BUMI (*Jasa Keuangan*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BMT MARDLATILLAH (*Jasa Keuangan*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BMT LAA TANSA (*Jasa Keuangan*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BMT EMAS (*Jasa Keuangan*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BPRS BUANA MITRA PERWIRA (*Jasa Keuangan*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BMT SYIRKAH MU'AWWANAH (*Jasa Keuangan*)  
Judul MOU : MOU Prakerin

- BMT BUANA NAWA KARTIKA (*Jasa Keuangan*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BNI Syariah Purwokerto (*Jasa Penunjang Jasa Keuangan*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BRI Syariah Ajibarang (*Jasa Penunjang Jasa Keuangan*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BRI Syariah Purwokerto (*Jasa Penunjang Jasa Keuangan*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BRI Syariah Cilacap (*Jasa Penunjang Jasa Keuangan*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- Koperasi Syariah Bintang Sembilan Purbalingga (*Jasa Penunjang Jasa Keuangan*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- RSUD dr.R. GOETENG TAROENADIBRATA (*Jasa Kesehatan Manusia*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- ASAHI ELEKTRONIC (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- MAN ELECTRONIC (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- GEMA KOMPUTER (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- VISUAL ADVERTISING (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- PT. KIA MOBIL DINAMIKA (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- DANZ ADVERTISING PURWOKERTO (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin Multimedia
- BENGKEL INDONESIA RAYA MOTOR (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL YMS MODIFICATION (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- AV teck (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin

- DANACOM PURBALINGGA (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU PRAKERIN TEKNIK AUDIO VIDEO
- PERUM DAMRI KANTOR CABANG CILACAP (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- PT. SEJAHTERA BUANA TRADA (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- Bengkel OSAKA (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL MERDEKA MOTOR (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL PAK KHOLIDUN (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- NAFI KOMPUTER (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- MITRA MANDIRI COMPUTER (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- SANNYA TEKNIK (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL ARMADA AUTO TARA CIKOKOL (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- APOLLO PRINTING (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin Multimedia
- BENGKEL SAM (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL SEMAR MOTOR (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- KSP SYARIAH BAITUTTAMWIL TAMZIS WANGON (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : Prakerin
- DIGITAL PRINTING ZUPER (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- PERCETAKAN HANIF (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin Multimedia

- KSP SYARIAH BAITUTTAMWIL TAMZIS KROYA (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : Prakerin
- ARTHA GRAHA (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin Multimedia
- OFFSET MARANATA PURWOKERTO (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- Tripio Komputer Pemasang (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- KOPERASI AN-NISA PURBALINGGA (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL KOENTIM JAYA (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- PERCETAKAN PRIMA (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- CV. JAYA ELEKTRONIK (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- CV. WAHANA SATHIA PURWOKERTO (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin Multimedia
- Mitra Jaya (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- L PRINT (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin Multimedia
- SHR SCOTLITE (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- PEGADAIAN UPC SEGAMAS REMBANG (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL SUYITNO MOTOR (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL GOES TO AGOES (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- WARANKHA INDONESIA COMPUTER (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin

- BENGKEL TUNAS JAYA (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- INTERLINE ADVERTISING (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU PRAKERIN MULTIMEDIA
- PEGADAIAN UPC BOBOTSARI (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL WISNU KARYA MOTOR (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- PERCETAKAN SEKAWAN (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- ASKA DIGITAL (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin Multimedia
- BENGKEL 58 (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- Honda Istana Carindo (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL 45 (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- SETIA KAWAN KOMPUTER (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL MOBIL 79 (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL KURNIA MOTOR (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL PURNAMA MOTOR (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- DENPAL B 04-12-01 SOKARAJA (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- CV. PRIMA JAYA MANDIRI (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- ELCON WARE (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin

- BENGKEL AKSIN (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL WANTO MECCA (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- UPT PERCETAKAAN UNSOED (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin Multimedia
- PT. POS INDONESIA (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- CENTRA DIGITAL PRINTING (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin Multimedia
- BAGONG PERCETAKAN (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin Multimedia
- BENGKEL DUA PUTRA (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL MOBIL DAN LAS SS (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL MOBIL ROEDY (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- SRIRAMA MANDIRI DIGITAL PRINTING (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- PM KOMPUTER (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- CITRA JAYA VARIASI TANGERANG (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- NUR ELECTRONIK (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- Nova Elektronik (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- KARYA DUTA ELEKTRIK (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL DEDI (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin

- BENGKEL JASA LAKSANA MOTOR (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- Percetakan Kelud Jaya (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin Multimedia
- Banyumas Citra Televisi (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin Multimedia
- Sentra Komputer (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL DWI TUNGGAL (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL ARCA MAS (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- PT. RADIO BINTANG SEMBILAN FM (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- PT. Shishoku Inti Kreasi (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin Multimedia
- KSP SYARIAH BAITUTTAMWIL TAMZIS KLAMPOK (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : Prakerin
- PT. RADIO SUARA BANYUMAS ASELI (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- ESKAJE ADVERTISHING (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin Multimedia
- GOOD ADVERTISHING (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin Multimedia
- PEGADAIAN CP PURBALINGGA (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL KARYA JAYA (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- AHLINE ADVERTISING (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- Bengkel Sudarso (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin

- CITRA KOMPUTER (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin Multimedia
- MANDIRI COMPUTER (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- WISH JAYA (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : Prakerin
- Tripio Komputer Purwokerto (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL 2 PUTRA (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL OBENG BERKAH (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL GLOBAL JAYA MOTOR (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL TRI STAR MOTOR (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL HONDA SUMBER PURWOKERTO (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- OKE KOMPUTER (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin Multimedia
- CV. KING COMPUTER (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin Multimedia
- GSIT PRINTING SOLUTION (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- EL TIGA ADVERTISING DAN PERCETAKAN (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- MIRA JAYA ELEKTRONIK (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- VISION MULTIMEDIA (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- RISKI CELL (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin

- ALPHABET DIGITAL PRINTING (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin Multimedia
- KAMPUNG MARKETER (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL TJIPTO ADI MOTOR (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- ROEMAH PERCETAKAAN (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin Multimedia
- OWABONG (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- ABG Elektronik Servis (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- IJO ADVERTISING (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin Multimedia
- LPPL GEMA SUDIRMAN (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- PERCETAKAN KLIK ADVERTISING KEMBARAN (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : Prakerin
- DNA INITIATIVE SEMARANG (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- PRIMA KOMPUTER (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- MAN ELECTRONIC (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- DAMAI ADVERTISING (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- PERCETAKAN ARDI LAWET (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL FATMAH JAYA (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- Apollo Computer (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin

- BIG BOSS ADVERTISING (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- QQ PRINTER (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- ZEMUTH DIGITAL ADVERTISING (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- SEDJATI ELEKTRO SALES & SERVICE (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- ABATA CV (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin Multimedia
- BENGKEL SENTRAL ELEKTRONIK (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL JM - JAYA MOTOR SERVICE (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- BENGKEL TRISUNU MOTOR (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- GT Komputer (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- Percetakan Keluarga (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin Multimedia
- PEGADAIAN UPC SOKARAJA (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- AERIAL PRINT (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- UPTD KECAMATAN KERTANEGARA (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- JANUR KUNING ENTERTAINMENT (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- AA Motor (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : MOU Prakerin
- PT. POS INDONESIA CABANG MREBET (*Jasa Perorangan Lainnya*)  
Judul MOU : Prakerin

- Pangestu Motor (*Jasa Perorangan Lainnya*)

Judul MOU : MOU Prakerin

- PEGADAIAN UPC BUKATEJA (*Jasa Perorangan Lainnya*)

Judul MOU : MOU Prakerin

- OQ Print (*Jasa Perorangan Lainnya*)

Judul MOU : MOU Prakerin

#### 6. DUDI TERDEKAT

- Jaya Digital - PBG (*0.62 Km*)

Jl. Kol. Sugiri Bobotsari

- PLONET J MOTOR (*1.18 Km*)

Jl. Kenduruan no. 4 Bobotsari-Purbalingga

- Purbasari (*4.47 Km*)

Jl. Raya Bojongsari Purbalingga

- BENGKEL PURBASARI (*4.49 Km*)

Jl. Raya Bojongsari-Purbalingga

- Bengkel Purbasari Motor (*5.59 Km*)

Jalan Raya Bojongsari

PEDOMAN WAWANCARA  
Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015  
di SMK M'arif NU Bobotsari

profil sekolah

dokumen iso. Terkait pelaksanaan iso di smk

Nama responden : Kepala Sekolah

Tanggal pelaksanaan :

1. Sejak kapan SMK M'arif NU Bobotsari mengimplementasikan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2015?  
Awal di terapkan iso 2012, yaitu iso 9001: 2008. Kemudian ditahun 2015, berubah menjadi iso 9001: 2015
2. Apakah sekolah bapak/ibu sudah memperoleh sertifikat ? Kapan SMK M'arif NU Bobotsari memperoleh sertifikat ISO 9001: 2015 tersebut?  
Sudah, Sertifikat iso diperoleh terakhir 2020. Bulan november
3. Apa yang menjadi alasan utama SMK M'arif NU Bobotsari harus memiliki sertifikat ISO 9001: 2015?  
Peningkatan mutu lulusan dan pnerimaan lulusan di bursa kerja
4. Apa saja Instrumen yang dipersiapkan, sehingga SMK M'arif NU Bobotsari bisa memperoleh SMM ISO 9001: 2015?  
Instrumen yang disiapkan sesuai dengan indikator iso 9001: 2015
5. Apa manfaat yang diperoleh setelah SMK M'arif NU Bobotsari mendapatkan SMM ISO 9001: 2015?  
Kedisiplinan guru, karyawan dan siswa semakin meningkat. Kemudian kemudahan lulusan dalam mencari kerja.
6. Siapa yang mengkoordinir dalam penerapan standar SMM ISO 9001: 2015?  
Wakil kepala sekolah bagian penjaminan mutu atau WMM.
7. Bisa dijelaskan bagaimana implementasi SMM ISO 9001: 2015 di SMK M'arif NU Bobotsari ini?  
Pengimplementasian smm iso 9001:2015 mengacu pada borang iso 9001:2015
8. Apakah fasilitas, kompetensi guru, layanan wali kelas, dan layanan akademis sudah memenuhi persyaratan yakni berfokus pada pelanggan?  
Berfokus pada pelanggan. Terbukti dengan adanya uji kompetensi serta survei kepuasan pelanggan. Baik internal maupun eksternal

9. Bagaimana sarana dan prasarana yang disediakan oleh sekolah? Apakah sudah menunjang dalam kegiatan pembelajaran, baik praktek maupun teori?

Sarana prasarana memenuhi kebutuhan KBM baik bersifat teori maupun praktik. Smk maarif bobotsari memiliki 3 lokal gedung dan balai lapangan kerja.

10. Bagaimana motivasi kepala sekolah dalam menjalankan SMM ISO 9001: 2015 kepada seluruh warga sekolah SMK M'arif NU Bobotsari?

Motivasi saya, dengan diterapkannya iso 9001:2015 di SMK Ma'arif NU BOBOTSARI, akan membawa kemajuan bagi sekolah dan warga sekolah. Dari kualitas sarana prasarana sekolah, guru dan karyawan serta lulusan smk ma'arif nu bobotsari lebih diperhitungkan dalam dunia kerja.

11. Bagaimana menjalin hubungan yang saling menguntungkan dengan mitra dunia usaha/industri selama ini?

Penandatanganan mou dengan pihak perusahaan. Tercatat, pertahun 2021 smk maarif nu bobotsari sudah bekerjasama dengan 3 perusahaan besar. Adanya iso 9001:2015 yang diterapkan membuat industri menjadi lebih percaya terhadap lulusan smk maarif bobotsari

12. Hal yang menjadi pendukung dalam pelaksanaan SMM ISO 9001: 2015?

Semua bagian dari sekolah sangat mendukung. diantaranya kesiapan sdm guru karyawan, sarana prasarana sekolah, keuangan serta lainnya

13. Apakah yang menjadi kendala dalam pelaksanaan SMM ISO 9001: 2015?

Kendala yang sering terjadi, lapangan tidak sesuai dengan konsep perencanaan. Di tahun 2020-2021, adanya pandemi mengharuskan proses kbm secara daring yang menimbulkan proses penerapan iso 9001:2015 kurang maksimal karena lebih bersifat teori. Pengeluaran biaya yang membengkak, dan menghadapi siswa yang berada di daerah susah sinyal.

14. Akibat dari kendala tersebut?

Penerapan iso 9001: 2015 belum sesuai rancangan awal,

15. Bagaimana solusi penyelesaian dari kendala tersebut?

Penggunaan teknologi dengan maksimal, dan dalam pembelajaran diblakukan pertemuan secara bergantian

16. Bagaimana dengan kurikulum yang digunakan? Apakah berbeda atau sama dengan SMK lain yang belum mengimplementasikan SMM ISO 9001: 2015?

Tentu Berbeda antara kurikulum yang belum mengimplemantasikan iso 9001: 2015 dan yang sudah. Karena dengan penerapan iso 9001:2015 lebih memperisapkan lulusan agar siap masuk di dunia kerja

17. Pernahkah dilakukan survei terhadap kepuasan pelanggan? Bagaimana cara melakukannya? Bagaimana hasil survei tersebut?

Penah dilakukan survei kepuasan pelanggan. Dengan wawancara dan pengisian borang. Survei tersebut menghasilkan bahwa mayoritas pelanggan, baik internal maupun eksternal mendapat kepuasan dari lulusan smk maarif bobotsari

Nama responden : WAKA Humas/Hubin

Tanggal pelaksanaan :

1. Bagaimana motivasi kepala sekolah dalam menjalankan SMM ISO 9001: 2015 kepada seluruh warga sekolah SMK M'arif NU Bobotsari?  
Motivasi kepala sekolah sangat tinggi dalam menjalankan iso 9001: 2015. Karena ini berkaitan dengan kemajuan sekolah dan kualitas guru karyawan serta lulusan. Beliau di setiap kesempatan selalu memberikan gambaran-gambaran kemajuan sekolah dengan diterapkannya iso 9001:2015
2. Hal yang menjadi pendukung dalam pelaksanaan SMM ISO 9001: 2015?  
Kerjasama rekan-rekan guru karyawan sangat menjadi pendukung kami dalam melaksanakan iso 9001: 2015 di bagian humas.
3. Apakah yang menjadi kendala dalam pelaksanaan SMM ISO 9001: 2015?  
Kendala yang sering terjadi, lebih kepada teknis di lapangan yang terkadang tidak sesuai perhitungan kami. Sebagai contoh munculnya masa pandemi
4. Akibat dari kendala tersebut?  
Penerapan iso 9001: 2015 yang kami rancang awal perlu ada perubahan teknis
5. Bagaimana solusi penyelesaian dari kendala tersebut?  
Dengan memaksimalkan teknologi yang sekarang berkembang pesat, sangat membantu kami dalam menjalan iso 9001:2015
6. Pernahkah dilakukan survei terhadap kepuasan pelanggan? Bagaimana cara melakukannya? Bagaimana hasil survei tersebut?  
Pernah, survei dilakukan dengan pengisian borang atau wawancara. Dan survei tersebut memberikan gambaran kepada sekolah bahwa pelanggan sekolah mendapat kepuasan dari sekolah kami

Nama responden : Siswa

Tanggal pelaksanaan :

1. Apakah fasilitas, layanan wali kelas, dan layanan akademis berfokus pada siswa sebagai pelanggan?

Iya, kami merasakan bahwa sekolah sangat memperhatikan perkembangan pendidikan kami terutama skil jurusan kami. Dalam hal administratif kami juga merasa mudah

2. Bagaimana sarana dan prasarana yang disediakan oleh sekolah? Apakah sudah menunjang dalam kegiatan pembelajaran, baik praktek maupun teori?

Sarana prasarana bagi kami sangat memuaskan, dalam pembelajaran dan praktikum, fasilitas yang ada memenuhi kebutuhan kami.

Foto Kegiatan

Pemberian motivasi oleh Kepala SMK Ma'arif NU Bobotsari



Ruang Praktikum



Ruang Kelas



Praktikum Siswa



Tampak Depan SMK Ma'arif NU Bobotsari



Pembelajaran Online



Sambutan online pihak sekolah



Pembelajaran kelas



Praktikum siswa



Ruang praktikum



Ruang praktikum

Praktikum siswa bersama polres



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. DATA PRIBADI

1. Nama : Khayat Nur Iman
2. Tempat/ Tanggal Lahir : Purbalingga, 16 Mei 1993
3. Agama : Islam
4. Jenis Kelamin : Laki-Laki
5. Warga Negara : Indonesia
6. Pekerjaan : -
7. Alamat : Ds. Gumiwang Rt 12 Rw 06 Kec Kejobong Kab.  
Purbalingga
8. Email : khayatnuriamn@gmail.com
9. No. HP : 087837172426

### B. PENDIDIKAN FORMAL

1. SD N Gumiwang
2. MTs Ma'arif NU 10 Krenceng
3. SMA N 1 Bukateja
4. S1 IAIN Purwokerto

Demikian biodata penulis semoga dapat menjadi perhatian dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Hormat Saya



Khayat Nur Iman