

# IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001 : 2015 DI SMK NEGERI 1 SURABAYA

Sania Zuhrotun Nisa'

Karwanto

Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Surabaya

Email : [sania.19082@mhs.unesa.ac.id](mailto:sania.19082@mhs.unesa.ac.id)

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di SMK Negeri 1 Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan rancangan penelitian studi dokumentasi. Teknik pengambilan data penelitian ini melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi dengan teknik analisis data menggunakan kondensasi data, penyajian data, dan penarikan simpulan. Lokasi penelitian ini di SMK Negeri 1 Surabaya dengan melakukan pengambilan data kepada manajemen sekolah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) SMKN 1 Surabaya telah menetapkan, mendokumentasikan, menerapkan dan memelihara SMM ISO di 9001 : 2015 dan meningkatkan mutunya secara terus menerus sesuai dengan persyaratann standar Sistem Manajemen Mutu ISO di 9001 : 2015; 2) Implementasi SMM ISO 9001:2015 meliputi survey permintaan dan kepuasan pelanggan kepada berapa stakeholder, melakukan rencana kerja, melakukan kontrol melalui audit internal, RTM, dan kontro audit eksternal oleh PT. Global Certification ISO; 3) Peran kepala sekolah dalam implementasi SMM ISO 9001:2015 adalah mengontrol pelaksanaan standarisasi ISO melalui koordinasi dengan WMM dan berperan dalam menggerakkan seluruh fungsi manajemen yang ada di sekolah.

**Kata Kunci:** Implementasi, Sistem Manajemen Mutu, ISO 9001:2015

## Abstract

The study objective to describe Implementation in System Quality of Management ISO 9001:2015 at State Vocational High School 1 Surabaya. This study used a qualitative approach with a documentation study research design . The data collection technique for this research was through interviews, observation, and documentation studies with data analysis techniques using data condensation, data presentation, and drawing conclusions. Research location in SMK Negeri Surabaya by collecting data to school management. The research results show that 1) SMKN 1 Surabaya has determined, documented, implemented and maintained Quality Management System ISO 9001:2015 and continuously improve its quality in accordance with standard requirements Quality Management System ISO 9001:2015; 2) Implementation in System Quality of Management ISO 9001:2015 at SMK Negeri 1 Surabaya including demand and customer satisfaction surveys to stakeholders, carry out work plans, exercise control through internal audits, RTM, and external audit controls by PT. Global Certification ISO; 3) The role of Top Management at implementation in System Quality of Management ISO 9001:2015 is to control the implementation of ISO standardization through coordination with WMM and play a role in driving all management functions in schools.

**Keywords:** Implementation, Quality Management System, ISO 9001:2015.

## PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan proses perubahan sikap dan perilaku individu atau sekelompok orang yang berusaha menjadikan manusia dewasa melalui proses transfer ilmu dari generasi ke generasi. Sumber Daya Manusia (SDM) dan pembangunan negara dapat dilakukan melalui peran pendidikan. Sebagaimana RI No 19 Tahun 2005, Semakin manusia memunyai ilmu pengetahuan yang luas dan karakter yang baik, semakin baik pula kondisi negaranya.(Indonesia, 2005)

Menurut Departemen Pendidikan Nasional (DPN) ada tiga faktor yang menyebabkan mutu pendidikan tidak mengalami peningkatan, yaitu: 1) pendidikan kurang

mendapatkan perhatian dikarenakan adanya kebijakan penyelenggaraan pendidikan nasional yang menggunakan pendekatan education production function (fungsi produksi pendidikan) yang tidak dilakukan secara teratur; 2) sekolah tidak dapat berkembang dan memajukan lembaganya dikarenakan pendidikan bersifat birokratis dan bergantung pada keputusan birokrasi negara; 3) peran dan partisipasi yang kurang dari masyarakat. Oleh karena itu dalam pendidikan perlu adanya implementasi sistem manajemen mutu sebagai salah satu pedekatan perbaikan mutu supaya dapat membantu sekolah dalam mencapai visi dan misi dan mencapai standar yang dapat bersaing dengan lembaga pendidikan pada tingkat nasional maupun internasional.

Sistem merupakan unsur-unsur yang terdapat dalam komponen yang membentuk satu kesatuan (Ajie, 1996). Tujuan adanya sistem ialah sebagai acuan dalam melaksanakan suatu program juga sebagai informasi yang dapat digunakan untuk pengambilan keputusan.... Di dunia pendidikan, sistem manajemen sangat diperlukan, karena setiap lembaga pendidikan pasti mempunyai organisasi, yang mana didalam organisasi tersebut terdapat proses yang sistematis atau proses yang tersistem. Organisasi pendidikan dapat berjalan lancar dan dengan mudah mencapai tujuannya jika mempunyai sistem manajemen yang baik. Selain bermanfaat untuk organisasi pendidikan, sistem manajemen juga bermanfaat untuk meningkatkan kualitas komponen-komponen yang ada disekolah. Contohnya, manajemen peserta didik, manajemen kurikulum, manajemen sarana dan prasarana, dan manajemen penjaminan mutu sekolah (Sutikno, 2014)

Sistem manajemen mutu adalah sistem yang menjamin kualitas dari hasil atau luaran yang diciptakan oleh lembaga. Terdapat elemen-elemen yang membentuk suatu sistem manajemen mutu diantaranya: 1) *Input*: dalam dunia pendidikan input bisa dikatakan sebagai modal dari pelaksanaan proses pembelajaran di sekolah, bisa meliputi peserta didik, komponen, tim manajemen sekolah, dan perencanaan yang ada dalam sekolah; 2) *Process*: proses merupakan lanjutan dari input. Dalam dunia pendidikan segala bentuk kegiatan yang dikelola dan dimanajemen didalam lembaga pendidikan tersebut; 3) *Output*: merupakan sesuatu yang dihasilkan dari proses yang dipengaruhi oleh input dan bersifat jangka pendek; 4) *Outcome*: tidak jauh beda dengan outcome. Keduanya sama-sama hasil dari proses yang dipengaruhi oleh input. Perbedaanya, jika outcome sifatnya adalah jangka panjang. (Hariyanto, 2016)

ISO (*The International Organization for Standardization*) 9001:2015 adalah standarisasi bertaraf internasional yang bergerak dibidang mutu untuk menjamin kualitas produk yang dihasilkan dan mengutamakan kepuasan pelanggan. Pada Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 terdapat 7 prinsip yang harus diperhatikan setiap instansi yang menggunakan sistem tersebut. dari 7 prinsip tersebut diantaranya adalah *customer fokus, leadership, engagement of people, process approach, improvement, evidence based decision making, and relationship management*. Kemudian selain prinsip, SMM ISO 9001:2015 juga terdapat 10 klausul/persyaratan yang harus diterapkan pada instansi yang menggunakan sistem tersebut. Klausul/persyaratan tersebut diantaranya adalah ruang lingkup, acuan normatif, istilah & definisi, konteks organisasi, kepemimpinan, perencanaan, suporter, operasional, evaluasi & kinerja, dan peningkatan.

SMM ISO 901:2015 dalam implementasinya juga menggunakan pendekatan siklus PDCA (*Plan Do Check and Action*) merupakan teori dari Edwards Deming yang sering dijuluki sebagai “Bapak Mutu” yakni siklus yang dilakukan secara berulang-ulang yang dapat menguji suatu proses dan memberikan perbaikan secara berkelanjutan seiring berjalannya proses tersebut. Pada implementasi SMM ISO 9001:2015 ini jika diterapkan dengan baik pada lembaga dapat menunjang sekolah untuk mencapai TQM (*Total Quality Management* yakni pendekatan yang mengedepankan kebutuhan dan kepuasan pelanggan seefisien mungkin. (Fonseca & Domingues, 2017). Adapun beberapa keuntungan yang didapatkan ketika sebuah lembaga telah mencapai taraf TQM diantaranya segala perencanaan sangat mungkin terealisasikan, dapat menambah kepuasan pelanggan, memudahkan akses informasi, dapat melaksanakan program sekolah secara efektif, dan memiliki lulusan yang berkualitas. (Trihantoyo, 2010)

Pada penelitian ini, peneliti memilih SMK Negeri 1 Surabaya sebagai objek penelitian. Alasan peneliti memilih SMK Negeri 1 Surabaya adalah karena SMKN 1 Surabaya merupakan salah satu sekolah kejuruan yang komitmen mempertahankan sistem manajemen mutu ISO mulai versi 2000, 2008 sampai 2015. Awal mula bergabung dengan standarisasi ISO karena SMK Negeri 1 Surabaya di tunjuk sebagai salah satu sekolah internasional pada program RSBI (Rintisan Sekolah Bertaraf Internasional). Walaupun pada akhirnya RSBI dihapus karena dianggap tidak sesuai dengan amanah UUD 1945 yang mensyaratkan pendidikan untuk semua. SMKN 1 Surabaya tetap memilih untuk mempertahankan sistem manajemen mutu ISO karena komitmen sekolah untuk mencapai TQM (*Total Quality Management*) yang mengedepankan kepuasan pelanggan/wali murid dimana selalu melakukan perbaikan bersama tim secara berkelanjutan sangat membantu menjaga dan meningkatkan kualitas sekolah.

Pada sistem manajemen ini diharapkan sekolah dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan menciptakan luaran berkualitas yang sesuai dengan SDGs (*Sustainable Development Goals*) keempat yaitu pendidikan berkualitas. Dalam penelitian ini peneliti meneliti dan mengangkat judul Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di SMK Negeri 1 Surabaya. (Sdg, 2019). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 yang ada di SMK Negeri 1 Surabaya.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian metode kualitatif dengan jenis pendekatan studi deskriptif. Sumber data

penelitian ini adalah primer dan sekunder. Data primer yang diperoleh peneliti adalah dari hasil observasi, studi pendahuluan dan wawancara. Sedangkan data sekunder yang diperoleh peneliti adalah dari hasil dokumentasi sekolah. Teknik pengumpulan data ini adalah observasi kondisi dan kegiatan manajemen sekolah, wawancara kepada kepala sekolah, wakil manajemen mutu, ketua konsentrasi keahlian, ketua tata usaha, auditor internal dan ketua komite sekolah dan dokumentasi terhadap dokumen profil sekolah, SOP sekolah dan dokumen-dokumen yang disyaratkan oleh ISO. Lokasi penelitian ini ada di di SMK Negeri 1 Surabaya. Analisis data yang dilakukan oleh peneliti adalah mengacu pada teori Miles, Huberman, dan Saldana (2014:10-14). yang terdiri dari tiga tahap yaitu kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Kondensasi data mengacu pada proses pemilihan, penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data yang dekat dengan semua bagian catatan lapangan tertulis, transkrip wawancara, dokumen, dan bahan empiris lainnya. (Wati & Trihantoyo, 2020). Untuk teknik keabsahan data menurut Sugiyono menggunakan uji kredibilitas, uji transferabilitas, uji dependabilitas, dan uji konfirmasi. (Sugiyono, 2010)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan yang telah dilakukan peneliti di SMK Negeri 1 Surabaya, menghasilkan 3 fokus penelitian yaitu 1) Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di SMK Negeri 1 Surabaya; 2) Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di SMK Negeri 1 Surabaya; 3) Peran Kepala Sekolah sebagai Pemimpin dalam Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di SMK Negeri 1 Surabaya. Berikut penjelasannya.

### 1. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di SMK Negeri 1 Surabaya

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di SMKN 1 Surabaya terdapat unsur-unsur yang ada dalam Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 di SMKN 1 Surabaya diantaranya:

#### a. Input

Hasil survey permintaan pelanggan dan kepuasan pelanggan kepada berapa stakeholder: murid, wali murid, masyarakat sekitar, dan DUDI (instansi yang mempekerjakan/pengguna jasa). Survey DUDI atas pelaksanaan magang siswa SMKN 1 Surabaya agar dapat masukan, dan pelaksanaan BKK (bursa kerja khusus) alumni yang bisa kerja di DUDI itu seperti apa. Tim manajemen sekolah yang terdiri dari kepala sekolah, para waka, Wakil Manajemen Mutu (WMM), Tata Usaha

(TU), para ketua konsentrasi keahlian. Komponen lembaga sekolah. Yaitu bidang-bidang yang ada di sekolah diantaranya bidang Keuangan, Kesiswaan, Operator teknisi & komputer, Persuratan/kesekretariatan, Inventaris, Kepegawaian. Perpustakaan, Keamanan

#### b. Process

Proses pengendalian dokumen. Dokumen yang di audit ISO pada masing-masing bidang Konsentrasi keahlian (Rekayasa Perangkat Lunak, Teknik Komputer dan Jaringan, Multimedia, Bisnis Daring dan Pemasaran, Otomatisasi dan Tata Kelola Perkantoran, Akuntansi dan Keuangan Lembaga, Perhotelan, Desain Komunikasi Visual, Program Siaran Produk Televisi) dan bidang Tata Usaha (Keuangan, Kesiswaan, Operator teknisi & komputer, Persuratan/kesekretariatan, Inventaris, Kepegawaian. Perpustakaan, Keamanan). Pelaksanaan program. Berpedoman pada SOP yang telah disepakati pada RKJP. Menggunakan pendekatan siklus PDCA.

#### c. Output

Manfaat yang dirasakan warga sekolah dan stakeholder. Prestasi siswa. SMKN 1 Surabaya meraih prestasi diantaranya Pemenang Lomba Kompetensi Siswa (LKS) oleh SMKN 1 Surabaya tingkat provinsi (Dua anak juara 1 dan satu anak juara 2) pada 11-13 Januari 2022. Kualitas produk yang dihasilkan. Contoh produk unggulan sekolah diantaranya body wash (produk yang bertahan paling lama sejak tahun 2018), jasa layanan pembuatan film pendek, jasa foto heading, dan jasa desain kaos. Kualitas lulusan siswa. Siswa yang oleh DUDI diminta melanjutkan magang sebagai karyawan tetap diantaranya Wildan pernah magang dan melanjutkan di Artistik PH, Rena magang dan kerja di TV 9 dan masih banyak lagi

#### d. Outcome

Manfaat yang dirasakan warga sekolah dan stakeholder, indeks kepuasan pelanggan/ layanan pengguna jasa meningkat)

### 2. Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di SMK Negeri 1 Surabaya

Pada implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di SMK Negeri Surabaya telah menerapkan prinsip-prinsip ISO 9001:2015 dengan baik, diantaranya: a) *Customer focus*: Belum sempurna, tapi semntara ini hasil survey dari WMM terhadap wali murid hasilnya bagus dan banyak yang sesuai dengan permintaan pelanggan; b) *Leadership*/Kepemimpinan: peran kepala sekolah sangat mempengaruhi, karena kepala sekolah sebagai *Top Management* yang berhak menentukan kebijakan salah satunya mengambil kebijakan untuk terus mempertahankan SMM ISO 9001:2015; c) *Engagement of people*/Keterlibatan tim: Penanggungjawab/pengendali mutu ISO adalah Wakil Manajemen Mutu (WMM) oleh bapak Drs. Sidiq Dwi Widodo, M.Pd. bapak Sidiq

ditunjuk oleh Kepala Sekolah untuk menjadi MR/WMM ISO karena beberapa kali ditugasi oleh sekolah untuk mengikuti program yang diselenggarakan oleh ISO, dan juga ditunjuk sebagai *disi control mutu*. WMM mempunyai tim yakni 8 auditor internal dan 15 auditee yang terdiri dari kepala sekolah, waka kesiswaan, waka kurikulum, waka sarpras, waka hubinmas, dan para ketua konsentrasi keahlian; d) *Process aproach*/Pendekatan proses, sekolah menggunakan teori Deming yaitu proses yang masuk dalam siklus PDCA; e) *Improvement* /Peningkatan: berusaha melaksanakan apa yang sudah ditulis, dan menulis apa yang sudah dilaksanakan; f) *Evidence based desicion making*/Membuat keputusan berdasarkan bukti: kotak saran didisposisikan kepada para bidang yang diberi saran, penanganan yang lebih lanjut oleh kepala sekolah; g) *Relationship Management*/Manajemen relasi: menjalin hubungan mutualisme dengan dinas pendidikan, DUDI dengan cara sinkronisasi kurikulum, magang dan ditindak lanjuti oleh survey oleh ISO ke DUDI di pelaksanaan magang dan survey yang dilakukan BKK ke DUDI terkait alumni SMKN 1 Surabaya yang sudah bekerja di instansi DUDI, saling berkunjung.

Selain prinsip, pada implementasi SMM ISO 9001:2015 di SMK Negeri 1 Surabaya ini juga telah menerapkan 10 klausul yang menjadi persyaratan dai SMM ISO 9001:2015. Diantaranya a) Ruang lingkup: 1)

Ruang lingkup sertifikasi ISO 9001:2015 meliputi proses kegiatan belajar mengajar untuk bidang keahlian diantaranya Bidang Keahlian Bisnis & Manajemen, Bidang Keahlian Teknologi Informasi dan Komunikasi dan Bidang Keahlian Pariwisata serta seluruh pada masing-masing bidang yang ada di sekoah. Untuk ISO versi 2015 ini lebih ke umum, sekolah dapat melakukan pengecualian jika dalam prosedur dokumen ISO tidak mempengaruhi kemampuan sekolah atau tanggung jawabnya untuk memastikan kesesuaian produk dan layanan dan peningkatan kepuasan pelanggan; b) Acuan Normatif: Isi persyaratan mengacu pada ISO 9001:2015, Sistem Manajemen Mutu – persyaratan. Istilah dan definisi mengacu pada ISO 9001:2015, Sistem Manajemen Mutu, prinsip dasar dan kosakata. Undang-undang No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. SMKN 1 Surabaya menetapkan dasar dan pedoman dalam mengimplementasikan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yaitu menjamin mutu pelayanan, menjaga proses pelayanan dalam kondisi terkendali, menjaga konsistensi dalam pelayanan serta melakukan perbaikan yang berkesinambungan; c) Istilah dan definisi: merupakan istilah yang berkaitan dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Pada persyaratan ini istilah yang digunakan oleh sekolah sudah sesuai dengan dokumen ISO dan telah ditulis dan

dijabarkan oleh peneliti pada BAB I di definisi istilah; kemudian untuk klausul d) konteks organisasi; e) kepemimpinan; f) perencanaan; g) suporter; h) operasional; i) evaluasi & kinerja dan; j) peningkatan, pada implementasinya masuk pada pendekatan siklus PDCA (*Plan Do Check and Action*). (Utami & Djamal, 2018)

#### a. *Plan* (Rencanakan)

kegiatan perencanaan yang dilakukan oleh sekolah pada awal tahun untuk merencanakan program sekolah dalam jangka waktu satu periode. Pada kegiatan ini di SMK Negeri 1 Surabaya bernama RKJP (Rencana Kerja Jangka Pendek) yang dilakukan setiap awal tahun yang diikuti oleh perwakilan manajemen sekolah diantaranya kepala sekolah, para waka, para ketua konsentrasi keahlian, WMM, dan para auditor internal. Dalam pelaksanaannya mencakup klausul (konteks organisasi, kepemimpinan dan perencanaan) yang mana harus mencakup perencanaan yang memperhatikan harapan pihak yang berkepentingan seperti yang dilakukan WMM dan tim dalam melakukan survey permintaan pelanggan dan kepuasan pelanggan kepada berapa stakeholder: murid, wali murid, masyarakat sekitar, dan DUDI (instansi yang mempekerjakan/pengguna jasa). Survey DUDI atas pelaksanaan magang siswa SMKN 1 Surabaya agar dapat masukan, dan pelaksanaan BKK (bursa kerja khusus) alumni yang bisa kerja di DUDI itu seperti apa. Kemudian dalam tahap “Plan” komitmen dan kebijakan dari Top Management/kepala sekolah, sasaran mutu serta dalam perencanaan harus mempertimbangkan resiko dan peluang yang nanti akan muncul.

#### b. *Do* (Laksanakan)

Para auditee/manajemen sekolah diantaranya kepala sekolah, WMM, TU, para waka, dan para ketua konsentrasi keahlian melaksanakan keseluruhan program yang telah dirancang pada kegiatan RKJP sesuai dengan persyaratan yang diberikan ISO, untuk program yang dilaksanakan juga sudah di sesuaikan dengan hasil Rapat Tinjauan Manajemen sebagai tindak lanjut evaluasi program tahun sebelumnya. Dalam pelaksanaannya mencakup klausul (dukungan dan operasional) yang mana perlu adanya dukungan dari SDM, komunikasi tim dan standardisasi yang dapat membantu memudahkan kelancaran implementasi rencana. Dengan catatan semua orang yang terlibat pasa sistem mutu tersebut tau peran dan tanggungjawabnya masing-masing.

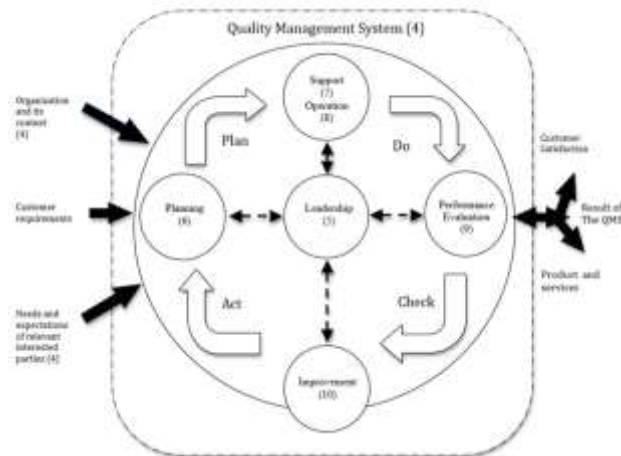
#### c. *Check* (Periksa)

Kegiatan cek ini berupa audit internal dan audit eksternal. Perbedaan keduanya adalah Audit internal dilakukan setiap semester. Diikuti oleh manajemen sekolah sebagai auditee dan kepala sekolah, WMM dan para guru yang sudah mengikuti pelatihan audit ISO dan terbiasa mengaudit sebagai auditor internal. Audit

Eksternal dilakukan setiap setahun sekali setelah melakukan Rapat Tinjauan Manajemen. Audit eksternal diikuti oleh 15 auditee yang terdiri dari kepala sekolah, TU, waka kesiswaan, waka kurikulum, waka sarpras, waka hubinmas, dan para ketua konsentrasi keahlian. Dalam pelaksanaannya mencakup klausul evaluasi kerja yang mana meliputi pemantauan dan pemeriksaan terhadap gambaran rancangan sistem diawal dan mengidentifikasi masalah-masalah yang muncul ketika mulai menerapkan sistem tersebut. Dan dari masalah tersebut bisa menjadi evaluasi untuk tindak lanjut sistem yang dapat di perbaiki secara berkelanjutan.

d. *Action* (tindak lanjut)

Rapat tinjauan manajemen adalah tindakan hasil dari evaluasi yang dilakukan pada kegiatan Audit internal, juga sebagai tindak lanjut dari hasil temuan yang tidak terdapat di RKJP. RTM meninjau permasalahan/temuan yang muncul ketika pelaksanaan audit untuk segera memutuskan dan mengambil sebuah tindakan yang tepat untuk perbaikan secara berkelanjutan. Dalam pelaksanaannya mencakup klausul peningkatan yang mensyaratkan organisasi untuk memperbaiki, mencegah atau mengurangi efek (dampak) yang tidak diinginkan dan meningkatkan SMM serta memperbarui risiko dan peluang.



Gambar: Siklus PDCA  
Sumber: (Prabowo, 2009)

3. **Peran Kepala Sekolah sebagai Pemimpin dalam Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di SMK Negeri 1 Surabaya**

Kepala sekolah berperan dalam menggerakkan seluruh fungsi manajemen yang ada di sekolah diantaranya:

a. Menyusun visi dan misi

Peran kepala sekolah dalam menyusun visi dan misi di SMKN 1 Surabaya sejalan dengan teori Peter Drucker dalam William A. Cohen, yang dikutip oleh (ROSYIDI, 2020) yaitu “*You cannot predict the future, but you can create it*” yang artinya “masa depan tidak dapat diprediksi

atau diramalkan, namun, masa depan dapat diciptakan”. Kepala sekolah yang visioner adalah mereka para pemimpin sekolah yang dengan siaga mampu mempersiapkan manajemen sekolahnya dalam menghadapi tantangan perubahan zaman untuk menciptakan masa depan sekolah yang cerah. Hal ini juga terdapat pada visi organisasi sekolah di SMKN 1 Surabaya yang sudah diterapkan dengan baik. (ROSYIDI, 2020)

b. *Customer focus*:

Peran kepala sekolah dalam berfokus pada kepuasan pelanggan atas pelanggannya *relate* dengan artikel yang disampaikan oleh Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana yakni “*TQM is a business approaching to maximized organization competitiveness trough continuously improvement of product, services, human, process and environment*” yang berarti TQM adalah bisnis yang mendekati organisasi maksimal daya saing melalui perbaikan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan. Berdasarkan konsep di atas, peneliti dapat menjelaskan bahwa TQM adalah alat manajemen untuk peningkatan kualitas dalam sebuah lembaga pendidikan untuk dimaksimalkan daya saing organisasi melalui produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan untuk semua aspek penting dari produk dan jasa untuk pelanggan. (Fiestasari, 2021)

c. Memberdayakan pegawai

Karyawan adalah sumber daya manusia sebagai input dari sistem manajemen mutu yang termasuk bagian peran penting dalam menghasilkan luaran yang berkualitas. Peran kepala sekolah dalam memberdayakan pegawai merupakan salah satu hal yang krusial. Di SMKN 1 Surabaya kepala sekolah sebagai Top Management sekolah dalam rangka melakukan peran dan fungsi sebagai manajer. Adapun dalam perannya, kepala sekolah mempunyai banyak strategi dalam memberdayakan pegawainya, diantaranya melibatkan seluruh personil sekolah dalam melaksanakan program kerja sekolah, mendukung para pegawai untuk dapat meningkatkan profesinya dan memberdayakan pendidik maupun tenaga kependidikan dalam melakukan persaingan yang membuahkan kerja sama,.

d. Mengambil keputusan

Kepala sekolah adalah orang yang paling berhak dalam pengambilan keputusan dan menetapkan suatu kebijakan sekolah. Peran kepala sekolah dalam mengambil keputusan di sekolah akan sangat berpengaruh pada jalannya organisasi sekolah. Seluruh perencanaan yang dilakukan oleh sekolah tidak lepas dari tanggungjawab seorang kepala sekolah. Karena kepala sekolah adalah yang mempunyai wewenang sebagai pengambil keputusan dan kebijakan sekolah. Selain itu, kepala sekolah dalam kepemimpinannya dapat

menentukan arah untuk melakukan misi yang digunakan untuk mencapai visi sekolah berdasarkan kondisi sekolah dan para manajemen sekolah.

- e. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan berkesinambungan

Peran kepala sekolah dalam menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan berkesinambungan atas pegawai di SMKN 1 Surabaya selaras dengan teori David L.Goetsch yang mengatakan bahwa kepala sekolah dalam menentukan jenis pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan, terlebih dahulu harus mengetahui kemampuan bawahannya dan bagaimana *record* kompetensinya sebagai bahan untuk menyelenggarakan pelatihan tersebut. Contoh yang nyata di SMK 1 Surabaya adalah beberapa auditor internal yang diikuti pelatihan berkelanjutan untuk menangani audit internal ISO.

Selain berperan sebagai penggerak suruh manajemen yang ada di sekolah, kepala sekolah juga mempunyai tugas dalam implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di SMKN 1 Surabaya. Kepala sekolah sebagai *Top Management* adalah mengawal dan mengontrol seluruh proses pembelajaran dan proses pengelolaan sekolah. Kepala sekolah juga berperan penuh dalam pelaksanaan standarisasi ISO yang berkoordinasi koordinasi dengan WMM selaku pengendali mutu ISO yang ada di SMKN 1 Surabaya. Kepala mempunyai peran yang berbeda dengan auditee yang lain ketika pelaksanaan audit internal, jika tim yang lainnya melaporkan hasil program-program yang telah didokumentasikan, untuk kepala sekolah diwawancarai oleh auditor internal bagaimana komitmen kepala sekolah dalam mempertahankan SMM ISO 9001:2015 ini. Kemudian peran kepala sekolah ketika audit eksternal, kepala sekolah sebagai auditee yang melaporkan hasil implementasi SMM ISO 9001:2015 di SMKN 1 Surabaya.

## PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Sistem Manajemen Mutu ISO di 9001 : 2015 di SMKN 1 Surabaya, sekolah telah menetapkan, mendokumentasikan, menerapkan dan memelihara Sistem Manajemen Mutu ISO di 9001 : 2015 dan meningkatkan mutunya secara terus menerus sesuai dengan persyaratann standar Sistem Manajemen Mutu ISO di 9001 : 2015. Sebagai bukti pelaksanaan sistem manajemen yang berlaku, peneliti telah melakukan analisis pada sistem yang berjalan di sekolah tersebut yakni unsur-unsur SMM ISO 9001:2015 di SMKN 1 Surabaya diantaranya: 1) Input (hasil survey permintaan pelanggan, tim manajemen sekolah, komponen lembaga

pendidikan); 2) Process ( proses pengendalian dokumen sesuai pedoman mutu, dan siklus PDCA/RKJP—pelaksanaan-Auditing-RTM); 3) Output (manajemen sekolah yang tertata, prestasi siswa, kualitas produk yang dihasilkan, kualitas lulusan siswa); 4) Outcome (manfaat yang dirasakan warga sekolah dan stakeholder, indeks kepuasan pelanggan/ layanan pengguna jasa meningkat). Kemudian implementasi SMM ISO 9001:2015 di SMKN 1 Surabaya, dalam pelaksanaannya menggunakan siklus PDCA (plan, do, check dan action) yang dilakukan secara berulang-ulang. Mulai dari survey permintaan pelanggan, rencana kerja jangka pendek, auditing, rapat tinjauan manajemen dan survey kepuasan pelanggan. Selain itu dibalik sistem mutu dan implementasinya ini terdapat peran kepala sekolah sebagai pemimpin dalam mengimplementasikan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di SMKN 1 Surabaya. Peran kepala sekolah dalam membantu terlaksananya implementasikan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 adalah mengontrol pelaksanaan standarisasi ISO melalui koordinasi dengan WMM. Kepala sekolah juga berperan dalam menggerakkan seluruh fungsi manajemen yang ada di sekolah diantaranya menyusun visi dan misi, customer focus, memberdayakan pegawai, pengambilan keputusan dan menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan berkesinambungan.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dipaparkan oleh peneliti, maka peneliti menyampaikan saran sebagai masukan yang bersifat membangun untuk pihak yang terkait dalam implementasi Sistem Manajemenn Mutu ISO 9001:2015 di SMK Negeri 1 Surabaya. Untuk Kepala Sekolah SMK Negeri 1 Surabaya diharapkan dapat senantiasaa komitmen dalam menjalankan Sistem Manajemenn Mutu ISO 9001:2015 di SMK Negeri 1 Surabaya dengan menjaga kesolidan tim manajemen sekolah. Untuk wakil wanajemen mutud diharapkan dapat mempertimbangkan saran dari stakeholder untuk masukan dan dukungan terhadap sistem ISO yang sudah diterapkan di sekolah agar menjadi lebih baik lagi. Untuk peneliti lain diharapkan peneliti selanjutnya dapat menjadikan penelitian ini untuk menambah wawasan dan mengembangkan disiplin ilmu manajemen pendidikan khususnya pada sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Untuk kedepannya peneliti mungkin dapat menggunakan metode campuran (kualitatif dan kuantitatif) agar hasil data penelitian lebih akurat dalam mengetahui tingkat kepuasan pelanggan.

### DAFTAR PUSTAKA

prestasi belajar siswa. *JDMP (Jurnal Dinamika Manajemen Pendidikan)*, 5(1), 46–57.

- Fiestasari, S. P. A. (2021). PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PROGRAM GURU MERDEKA BELAJAR DI PLATFORM SEKOLAH. MU. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 2(2), 56–64.
- Fonseca, L., & Domingues, J. P. (2017). ISO 9001: 2015 edition-management, quality and value. *International Journal of Quality Research*, 1(11), 149–158.
- Hariyanto, S. (2016). Sistem Informasi Manajemen. *Publiciana*, 9(1), 80–85.
- Prabowo, S. L. (2009). *Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 di perguruan tinggi (guidelines IWA-2)*. UIN-Maliki Press.
- ROSYIDI, F. (2020). *Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Manajemen Mutu Terpadu di SMA Muhammadiyah 3 Jember Tahun Pelajaran 2018-2019*. IAIN Jember.
- Sugiyono, S. (2010). Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D. *Alfabeta Bandung*.
- Sutikno, T. A. (2014). Manajemen strategik pendidikan kejuruan dalam menghadapi persaingan mutu. *Teknologi Dan Kejuruan: Jurnal Teknologi, Kejuruan Dan Pengajarannya*, 36(1).
- Trihantoyo, S. (2010). DAMPAK PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP EMPOWERING SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) MENUJU SEKOLAH BERTARAF INTERNASIONAL (SBI).(Studi Kasus di SMA Negeri 1 Malang). *SKRIPSI Jurusan Administrasi Pendidikan-Fakultas Ilmu Pendidikan UM*.
- Utami, S., & Djamal, A. H. (2018). Implementasi pengendalian kualitas produk XX kaplet pada proses pengemasan primer dengan penerapan konsep PDCA. *JISI: Jurnal Integrasi Sistem Industri*, 5(2), 91–110.
- Wati, A. R. Z., & Trihantoyo, S. (2020). Strategi pengelolaan kelas unggulan dalam meningkatkan