

IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 DI SMK NEGERI 1 BUDURAN SIDOARJO

Sirojul Munir 091714027

Program Studi Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Surabaya
E-mail: bungrojul@gmail.com

Desi Nurhikmahyanti

Program Studi Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Surabaya
E-mail: desilecture@gmail.com

Abstrak: Perkembangan zaman yang semakin menuntut kualitas sumber daya manusia yang lebih modern dan berkualitas, hal tersebut akan berpengaruh terhadap suatu lembaga pendidikan. Salah satu standar mutu dalam dunia pendidikan yang dikenal dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 yang merupakan salah satu cara untuk meningkatkan keteraturan administrasi kerja dan rasa kebersamaan guna meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat demi kemajuan bangsa dan negara. Fokus dalam penelitian ini adalah mendeskripsikan pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMK Negeri 1 Buduran Sidoarjo dan mengetahui kendala serta strategi penyelesaiannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan rancangan penelitian fenomenologis. Teknik pengumpulan data menggunakan (1) Wawancara mendalam (2) Observasi partisipan, (3) Studi dokumentasi. Teknik untuk keabsahan data menggunakan kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas dan konfiirabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *implementasi* sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 di SMK Negeri 1 Buduran Sidoarjo sudah baik. Kendala yang dihadapi berkaitan dengan kurangnya tenaga administrasi, rasa kepedulian sebagian warga sekolah, beban kerja. Strategi yang dilakukan sekolah antara lain dengan workshop, sosialisasi, komunikasi *internal*.

Kata kunci: *ISO 9001:2008, sistem manajemen mutu*

Abstract: The times are increasingly demanding quality of human resources in a more modern and quality, it will have an effect on an institution. One of the quality standard in the world of education is known for its quality management system ISO 9001: 2008 which is one way to increase the regularity of the administrative work and a sense of community in order to improve the quality of community service for the sake of the progress of the nation and the State. The focus in this study is to describe the implementation of the quality management system ISO 9001: 2008 at SMK Negeri 1 Buduran Sidoarjo and knowing the constraints and solution strategies. This research used the qualitative approach of phenomenological research design. Engineering data collection using in-depth Interviews (1) (2) participant Observation, (3) the study documentation. Techniques for the validity of the data using the credibility, transferabilitas, dependabilitas and konfiirabilitas. The results showed that the implementation of the system of managing the quality ISO 9001: 2008 at SMK Negeri 1 Buduran Sidoarjo has been good. Obstacles encountered with regard to the lack of administrative power, a sense of concern for most citizens, the school workload. The strategies carried out by, among others, school workshops, socialization, communication internally.

Keyword: *ISO 9001: 2008, quality management Systems*

PENDAHULUAN

Standar mutu yang sudah mulai diterapkan dalam dunia pendidikan dikenal dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 yang merupakan salah satu cara untuk meningkatkan keteraturan administrasi kerja dan rasa kebersamaan guna meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat demi kemajuan bangsa dan negara.

SMK Negeri 1 Buduran juga membentuk suatu instruksi kerja pada masing-masing unit kerja. Mulai dari kepala sekolah, wakil kepala

sekolah, kepala bidang keahlian, guru hingga karyawan memiliki tugas masing-masing. Instruksi kerja tersebut membantu unit kerja supaya lebih mudah untuk mengerjakan tugas. Instruksi kerja berisi petunjuk untuk setiap kegiatan pada SOP dan memberikan kriteria yang diperlukan oleh unit kerja. Setelah instruksi kerja dilaksanakan dibuat sebuah *form*, *form* tersebut berisi data-data yang diinginkan. Setelah *form* tersebut terisi data yang diperoleh, *form* tersebut disebut dengan rekaman. Pembuatan dokumen-dokumen ISO 9001: 2008 mulai dari tingkat I sampai dengan

tingkat IV tersebut, membutuhkan ketelatenan dan keseragaman pada setiap personil. Mengingat dokumen-dokumen yang dikerjakan sangat berpengaruh terhadap pencapaian visi, misi dan tujuan SMK Negeri 1 Buduran.

Berdasarkan hasil pengamatan dan *study* pendahuluan penulis mengemukakan gejala problematis yang terjadi di SMKN 1 Buduran yakni: (a) rasa kepedulian sebagian guru atau unit kerja terhadap sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dianggap merepotkan, sehingga proses dokumentasi menjadi terhambat (b) beban kerja guru bertambah.

Dasar sertifikasi ISO 9001:2008 ini membawa SMKN 1 Buduran tetap dipercaya oleh masyarakat dan selalu mampu bersaing baik di dunia kerja ataupun akademik. Merupakan salah satu sekolah favorit yang memiliki sarana prasarana yang lengkap untuk menunjang kegiatan pembelajaran, sebagai salah satu sekolah percontohan di Kabupaten Sidoarjo. Pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yang diterapkan oleh SMK Negeri 1 Buduran inilah penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian mengenai *"Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Di SMK Negeri 1 Buduran Sidoarjo"* yang mana peneliti ingin mengetahui atau mendeskripsikan fenomena yang ada di SMK Negeri 1 Buduran tersebut, terkait dengan pelaksanaan dari sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 itu sendiri.

Fokus dalam penelitian ini mengenai implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, selanjutnya fokus tersebut dirinci menjadi dua buah fokus yaitu sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada dokumen tingkat 3 mengenai instruksi kerja.
2. Kendala-kendala apa saja yang dihadapi dalam Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 serta strategi penyelesaiannya.

METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan rancangan fenomenologis. Data dan sumber data pada penelitian ini diperoleh dari data dari hasil wawancara mendalam kepada informan, dan data-data lainnya berupa dokumentasi arsip-arsip serta foto-foto yang menunjang data utama. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan observasi partisipan, wawancara mendalam dan studi dokumentasi. Teknik analisis data kualitatif ini dilakukan secara interaktif. Aktivitas dalam

analisis data pada penelitian ini adalah koleksi data, reduksi data, penyajian data, dan yang terakhir adalah kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1) Mengacu pada data yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat dirumuskan sejumlah temuan-temuan penelitian sebagai berikut. Pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada dokumen tingkat 3 mengenai instruksi kerja. Kepala sekolah dibantu oleh QMR selalu mengkordinir dan mengawasi pelaksanaan dokumen tingkat 3. Uraian jabatan dilaksanakan dengan baik oleh Waka Kesiswaan, Waka Sarana dan Prasarana, dan Waka Humas beserta QMR. Instruksi kerja telah dilaksanakan sesuai dengan apa yang menjadi perencanaan di awal. Kepala sekolah bertugas sebagai supervisi dan memberikan arahan-arahan kepada bawahan jika mengalami suatu kendala atau kesulitan. (a) Pendekatan *holistic* dan *humanistic* digunakan untuk mempengaruhi organisasi dalam memberikan instruksi kerja/ arahan yang mengacu pada dokumen tingkat 2 (b) Uraian jabatan difungsikan sebagai setiap individual memahami tugas pokok dan fungsinya dengan baik. 2) Kendala yang dihadapi serta strategi atau upaya yang dilakukan SMKN 1 Buduran yakni: (a) Kendala yang dihadapi dalam melaksanakan sistem manajemen mutu di SMKN 1 Buduran yakni, kurangnya SDM dalam konsistensi pelaksanaan ISO 9001:2008, kurang kepedulian warga sekolah, beban kerja guru bertambah (b) Strategi atau upaya yang dilakukan yakni, mengadakan pendidikan dan pelatihan, melakukan audit secara berkesinambungan, melakukan komunikasi, membuat *job description* secara jelas.

Implementasi SMM ISO 9001:2008 sudah sesuai dengan apa yang diharapkan akan tetapi SDM kurang konsisten dalam melaksanakan SMM ISO 9001:2008, kurang sadarnya akan pentingnya suatu perubahan, sehingga hasil dari pelaksanaan itu sendiri menjadi kurang maksimal. Disini QMR selalu mengadakan rapat tinjauan manajemen serta audit secara internal sebelum menuju audit secara eksternal dari sinilah QMR memberikan arahan agar seluruh unit kerja ikut berperan aktif dalam melaksanakan ISO 9001:2008.

Pada dasarnya sistem kualitas ISO 9000 membutuhkan empat jenis dokumen untuk memenuhi persyaratan registrasi. Jenis-jenis dokumen itu disebut sebagai dokumen-dokumen tingkat I, II, III, IV. Menurut Dale (Nasution, 2001:229) menjelaskan bahwa:

1) Manual kualitas (dokumen tingkat 1) berisi tentang persyaratan-persyaratan kebijakan kualitas yang dikeluarkan oleh manajemen. Menetapkan arah dan tujuan untuk dicapai secara spesifik. 2) Prosedur-prosedur (dokumen tingkat II) berisi tentang prosedur-prosedur untuk mencapai kebijakan kualitas yang dinyatakan pada dokumen I. 3) Instruksi-instruksi (dokumen tingkat IV) berisi tentang instruksi secara tertulis yang dikeluarkan sebagai bagian dari implementasi prosedur-prosedur. 4) Formulir-formulir (dokumen tingkat IV) berisi tentang dokumen *database* dan *quality records*.

Di dalam persyaratan yang telah dijelaskan di atas, bahwa untuk menerapkan sistem manajemen mutu harus didokumentasikan. Akan tetapi peneliti memilih satu fokus yakni dokumen tingkat 3 mengenai instruksi kerja. Pada pembahasan ini akan disebutkan beberapa manfaat dan cakupan dari dokumentasi sistem manajemen mutu. Perlu ditekankan pula, bahwa sistem manajemen yang akan dibahas (ISO 9001: 2008) membutuhkan suatu sistem manajemen mutu terdokumentasi bukan sistem dokumentasi.

PENUTUP

Simpulan

1. Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008 pada dokumen tingkat 3 yang berisi tentang instruksi kerja dari QMR, Waka Kesiswaan, Waka Sarana dan Prasarana, Waka Humas sudah berjalan dengan baik, hal ini dibuktikan dengan pantauan kerja yang telah dilaksanakan oleh masing-masing unit. Kepala Sekolah beserta bawahannya membuat dan melaksanakan *jobdescription* sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
2. Kendala-kendala yang dihadapi SMKN 1 Buduran dalam implementasi SMM ISO 9001:2008, berkaitan dengan kurangnya Sumber daya manusia yang bertugas khusus mendokumentasikan ISO, kurang kepedulian guru terhadap SMM ISO 9001: 2008, Inkonsisten (tidak konsisten), serta beban kerja guru bertambah. Sedangkan fasilitas dan dana sejauh ini tidak menjadi kendala. Strategi pemecahan dari kendala yang dihadapi meliputi: memberikan sosialisasi kepada guru yang belum memahami SMM ISO 9001:2008, memberikan pelatihan-pelatihan, saling berkomunikasi, memberikan *punishment* (hukuman) kepada pihak yang melanggar peraturan dan memberikan penghargaan

terhadap pihak yang berprestasi. Dengan adanya hal tersebut kendala yang terjadi dapat terselesaikan

Saran

1. QMR sebaiknya menyimpan arsip-arsip mengenai dokumen mutu (Manual Mutu, Prosedur Mutu, SOP, dan lainnya) dikelola dengan baik, dengan disimpan dalam satu tempat, seperti filling cabinet, rak, atau locker, kemudian diberi kode masing-masing agar memudahkan untuk pencarian dokumen tersebut.
2. QMR sebaiknya membuat form kuisisioner untuk tamu atau pengunjung yang mengunjungi SMKN 1 Buduran, untuk mengetahui kepuasan pengunjung tersebut terhadap pelayanan yang diberikan oleh sekolah, meskipun pengunjung tersebut tidak terlibat dalam proses pendidikan di SMKN 1 Buduran
3. Kepala Sekolah memberikan contoh secara konsisten dan nyata, sehingga penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 memberikan dampak bagi pengembang budaya akademik.

DAFTAR PUSTAKA

- Bogdan, Robert C dan Sari Knopp Biklen. 2006. *Qualitative Research For Education an Introduction to Theory and Methods*. United States of Amerika: Syracuse University
- Barra, Ralph. 1986. *Menerapkan Gugus Mutu; Strategi Praktis Untuk Meningkatkan produktivitas Dan Keuntungan*. Jakarta: Erlangga
- Emzir. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Jakarta: Rajaali Pers
- First Consulting Indonesia. 2012. *Pengenalan, Perancangan dan Pengembangan SMM ISO 9001:2008*. Surabaya
- Gaspersz, Vincent. 2009. *Total Quality Management (TQM) untuk praktisi Industri dan Bisnis*. Jakarta: Gramedia Graha Utama
- _____. 2006. *ISO 9001:2000 And Continual Quality Improvement*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Goetsch and Davis. 1994. *Introduction to total quality management for organizational Excellence*. Englewood Cliffs: Prentice Hall International

- Hardjosoedarmo, Soewarso. 2004. *Bacaan Terpilih Tentang Total Quality Management*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta
- Ibrahim, Buddy. 2000. *TQM (Total Quality Management): Panduan Untuk Menghadapi Persaingan Global*. Jakarta: Djambatan.
- Moenir, H.A.S. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- M, Sufyarma. 2003. *Kapita Selekta: Manajemen Pendidikan*. Bandung: CV. Alfabeta
- Moleong, Lexy, J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya
- Nasution, M.N. Drs. M. Sc. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Prawirosentono, Suyadi. 2007. *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu Abad 21: Kiat Meabangun Bisnis Kompetitif*. Jakarta: Bumi Akasara.
- Prabowo, Sugeng L. 2009. *Implementasi system manajemen mutu ISO 9001:2008*. Malang: UIN Malang Press
- Point Development International. 2008. *Pelatihan Audit Internal ISO 9001:2000*. Jakarta
- Ratminko dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riyanto, Yatim. 2007. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kualitatif dan Kuantitatif*. Surabaya: Unesa University Press
- Sallis, Edward. 2010. *Total Quality Management in Education (Manajemen Mutu Pendidikan)* Alih Bahasa oleh Ahmad Ali Riyadi. Yogyakarta: Penerbit Ircisod.
- Sinar, Grafika R. 2005. *Standar Nasional Pendidikan (PP RI No19 tahun 2005)*. Jakarta: Penerbit Sinar Grafika
- SMK Negeri 1 Buduran. 2008. *Dokumen Mutu (Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000)*. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo: Dinas Pendidikan.
- Suardi, Rudi. 2001. *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000; Penerapannya Untuk Mencapai TQM*. Jakarta: PPM
- , 2004. *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000*. Jakarta Pusat: PPM
- Sugiyono. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta
- Tjiptono, F. & Diana, A. 2003. *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tim Penyusun. *Panduan Teknis Penerapan Sistem Manajemen Mutu Strategis Pendidikan Sesuai Standar ISO 9001:2008*. Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah; Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Atas Tahun 2009.
- Usman, Husaini. 2009. *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Core Business Solutions. Inc. (2003). *ISO 9001:2008 in Education-An Overview*. (<http://www.corebusinesssolutions.com> Diakses pada tanggal 1 Mei 2013, pukul 21.15 wib)
- [http://tyaeducationjournals.blogspot.com/2008/04/peningkatan-kualitas pelayanan.html](http://tyaeducationjournals.blogspot.com/2008/04/peningkatan-kualitas-pelayanan.html), diakses pada tanggal 18 Agustus 2013: pukul 22.00wib)