

TESIS

**IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU
ISO 9001:2015 DI SMK MUHAMMADIYAH 2 JATINOM
KLATEN**



MUKHROJI ARIFIN

NIM : 184031037

Tesis Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
dalam Mendapatkan Gelar Magister Pendidikan (M.Pd)

PASCASARJANA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SURAKARTA

TAHUN 2020

Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Di SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten

MUKHROJI ARIFIN

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten. Penelitian berfokus pada tiga hal yaitu Bagaimana Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten, Apa kendala dalam Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten, Solusi yang digunakan dalam Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten.

Metode dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten mulai Januari sampai Maret 2020. Adapun subyek penelitian adalah Wakil Manajemen Mutu. Informan penelitian antara lain : Kepala Sekolah, Wakaur, guru, wali murid dan peserta didik, Teknik pengumpulan data meliputi : Dokumentasi, Wawancara, dan Observasi. Teknik keabsahan data menggunakan teknik Triangulasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten selalu menjaga kepercayaan pelanggan, kepemimpinan, kurikulum sesuai dengan peningkatan mutu pendidikan, berjalannya program kebijakan sudah ditetapkan, melibatkan warga sekolah, evaluasi berkelanjutan, menyelesaikan masalah menggunakan data dan fakta yang ada dan adanya kerjasama dengan pihak luar. Adapun kendalanya keterbatasan sumber daya manusia yang belum maksimal, kurangnya komitmen pendidik dan tenaga kependidikan dalam menjaga konsistensi mutu sekolah setelah memperoleh sertifikat ISO 9001:2015. Sekolah selalu mengevaluasi dengan berbagai cara sesuai acuan manajemen pengelolaan yang benar, setiap sebulan sekali diadakan rapat masing-masing program kompetensi keahlian, penyampaian masukan yang membangun demi kelancaran, perbaikan serta evaluasi setiap bulan.

Kata Kunci: Mutu Pendidikan, Implementasi SMM ISO 9001:2015, Sistem Manajemen Mutu

Implementation of a Quality Management System of ISO 9001: 2015 at Muhammadiyah Vocational School 2 of Jatinom Klaten

MUKHROJI ARIFIN

ABSTRACT

This research aims at describing implementation of Quality Management System of ISO 9001:2015 at Muhammadiyah Vocational School 2 of Jatinom Klaten. This research focuses on three things: How the implementation of Quality Management System of ISO 9001:2015 at Muhammadiyah Vocational School 2 of Jatinom Klaten is, Solution applied in the implementation of Quality Management System of ISO 9001:2015 at Muhammadiyah Vocational School 2 of Jatinom Klaten.

This research used qualitative descriptive conducted at Muhammadiyah Vocational School 2 of Jatinom Klaten from January to March 2020. Subject of this research was the Deputy of Quality Management, Deputy Chief of Department, teachers, parents and students. Technique of collecting data used documentation, interview and observation. Technique of data validity used triangulation. Technique of data analysis used data reduction, data display and conclusion.

The results show that the implementation of the ISO 9001: 2015 Quality Management System at Muhammadiyah Vocational School 2 of Jatinom Klaten always maintains customer trust, leadership, the curriculum is in line with improving the quality of education, the running of the policy program has been established, involving school residents, ongoing evaluation, solving problems using existing data and facts and cooperation with outsiders. Meanwhile, the obstacles are limited human resources, the lack of commitment of educators and education personnel in maintaining school quality consistency after obtaining an ISO 9001: 2015 certificate. The school always evaluates in various ways according to the correct management guidelines; holding monthly meeting of competency program, delivering constructive input for smoothness, improving and evaluating every month.

Keywords: Education Quality, Implementation of ISO 9001:2015, Quality Management System

تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015 في المدرسة المهنية المحمدية 2 جاتينوم كالائن

مخرج عارفين

الملخص

يهدف هذا البحث إلى وصف تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015 في المدرسة المهنية المحمدية 2 جاتينوم كالائن. يركز البحث على ثلاثة أشياء ، هي كيفية تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015 في المدرسة المهنية المحمدية 2 جاتينوم كالائن، ما هي العقبات في تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015 في المدرسة المهنية المحمدية 2 جاتينوم كالائن ، الحلول المستخدمة في تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015 في المدرسة المهنية المحمدية 2 جاتينوم كالائن.

الطريقة في هذا البحث هي نوعية وصفية. أجرى البحث في المدرسة المهنية المحمدية 2 جاتينوم كالائن من يناير إلى مارس 2020. موضوع البحث هو نائب رئيس إدارة الجودة. والمخبرون هم مدير المدرسة ونائب رئيس إدارة الجودة بعض نائب رئيس الشؤون وبعض المعلمين وبعض التلاميذ. تشمل تقنيات جمع البيانات التوثيق والمقابلة والملاحظة. تستخدم تقنية صحة البيانات تقنية التثليث. تقنيات تحليل البيانات باستخدام تخفيض البيانات وعرض البيانات واستخلاص النتائج.

أظهرت النتائج أن تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015 في المدرسة المهنية المحمدية 2 جاتينوم كالائن يحافظ دائمًا على ثقة العملاء ، والمناهج الدراسية تتماشى مع تحسين جودة التعليم ، وقد تم إنشاء برنامج السياسة ، والذي يشمل سكان المدرسة ، والتقييم المستمر ، وحل المشكلات باستخدام البيانات والحقائق الموجودة والتعاون مع الأطراف الخارجية. أما بالنسبة لقيود الموارد البشرية المحدودة ، وعدم التزام المعلمين والموظفين التربويين في الحفاظ على اتساق جودة المدرسة بعد الحصول على شهادة ISO 9001:2015 تقوم المدرسة دائمًا بالتقييم بطرق مختلفة وفقًا للمبادئ التوجيهية الإدارية الصحيحة ، ويتم عقد اجتماع كل شهر لكل برنامج كفاءة للكفاءة ، مما يوفر مدخلات بناءة من أجل السلاسة والتحسين والتقييم كل شهر.

الكلمات الرئيسية: جودة التعليم ، تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015 ، نظام إدارة الجودة

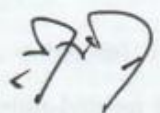
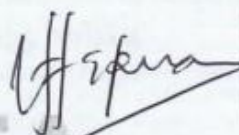
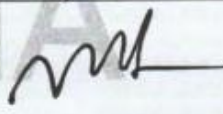
LEMBAR PENGESAHAN TESIS

IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 DI SMK MUHAMMADIYAH 2 JATINOM KLATEN

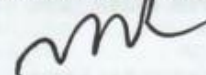
Disusun oleh :

Mukhroji Arifin
NIM : 184031037

Telah dipertahankan di depan majelis dewan Penguji Tesis Pascasarjana
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Surakarta
Pada hari Selasa tanggal sembilan belas bulan Mei Tahun dua ribu dua puluh
dinyatakan telah memenuhi syarat guna memperoleh gelar
Magister Pendidikan (M.Pd.)

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
Dr. Yusup Rohmadi, M.Hum NIP. 196302021994031003 Ketua Sidang/Pembimbing	8-6-2020	
Dr. Fetty Ernawati, S.Psi., M.Pd NIP. 1975062619990302002 Sekretaris Sidang	8-6-2020	
Prof.Dr. H. Purwanto, M.Pd NIP. 197009262000031001 Penguji	9-6-2020	

Surakarta, 9 Juni 2020
Direktur Pascasarjana



Prof. Dr. H. Purwanto, M.Pd.
NIP. 19700926 200003 1 001

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Mukhroji Arifin

NIM : 184031037

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Judul : Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Di
SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister dari Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri Surakarta seluruhnya merupakan hasil karya sendiri.

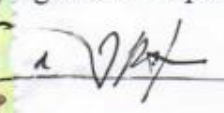
Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruhnya atau sebagian Tesis ini bukan asli 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.

Surakarta,9 Juni 2020



ing membuat pernyataan


Mukhroji Arifin

NIM. 184031037

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Artinya:

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.

(Q.S. Al-Insyirah ayat 5)

PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT Tuhan semesta alam, tesis ini penulis persembahkan kepada :

1. Ibu Hj. Sumijem dan Bapak H. Erfan Pujohartono yang telah memberikan kasih sayang dan doa untuk kesuksesan putra putrinya di dunia dan akhirat
2. Bapak dan Ibu mertua, H. Surono dan Hj. Surani yang telah memberikan kasih sayang dan doa untuk kesuksesan putra putrinya di dunia dan akhirat
3. Istriku tercinta Arik Purwaningsih, S.Pd.,M.Pd., yang selalu setia mendampingiku dalam suka dan duka serta memberi motivasi dalam penyelesaian tesis ini
4. Anak-anakku tersayang Berlian Kaylarahma Arifin, Permata Rafifahasma Arifin, Humaira Mutiara Arifin yang selalu menjadi inspirasi perjuanganku dan penyejuk hatiku
5. Bapak dan Ibu guru di SMK Muhammadiyah 2 Jatinom
6. Almamaterku IAIN Surakarta

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah serta inayahnya sehingga penulis mampu menyelesaikan tesis dengan judul **“Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten”** dengan baik. Sholawat beserta salam semoga tetap terlimpah curahkan kepada nabi besar Muhammad SAW.

Penulis menyadari bahwa tesis ini tidak bisa diselesaikan tanpa adanya bimbingan, motivasi dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menghaturkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mudhofir, M.Pd. selaku Rektor IAIN Surakarta.
2. Bapak Prof. Dr. H. Purwanto, M.Pd., selaku Direktur Pascasarjana IAIN Surakarta
3. Bapak Dr. Yusup Rohmadi, M.Hum, selaku Wakil Direktur Pascasarjana IAIN Surakarta sekaligus Dosen pembimbing tesis yang telah banyak membantu memberikan bimbingan, saran, serta perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
4. Ibu Dr. Hj. Siti Choiriyah, M.Ag., selaku Kaprodi MPI Pascasarjana IAIN Surakarta
5. Seluruh Bapak Ibu Dosen Pascasarjana IAIN Surakarta, khususnya dosen yang telah mengasuh mata kuliah, mudah-mudahan ilmu yang diajarkan kepada kami menjadi amal sholeh dan dapat diterima oleh Allah SWT

6. Para pengelola perpustakaan yang telah memberikan kemudahan saya untuk mencari literatur.
7. Bapak Arif Muhammadi, S.Pd. selaku kepala SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten serta Bapak Ibu Pendidik dan Tenaga Kependidikan SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten yang telah memfasilitasi penulis untuk mengadakan penelitian ini.
8. Kedua orangtuaku yang senantiasa mencurahkan kasih sayang, dan selalu mendoakan putra-putrinya dalam setiap langkah yang ditempuh.
9. Istri dan anak-anakku tercinta yang selalu berbagi kebahagiaan, motivasi dan inspirasi dalam semangat hidupku.
10. Saudara dan teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan, semangat serta turut memotivasi penulis untuk segera menyelesaikan tesis ini.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa baik dalam pengungkapan, penyajian dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi tesis ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan tesis ini. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis pribadi, para pembaca, lembaga pendidikan guna untuk peningkatan mutu pendidikan dan semua pihak yang membutuhkan.

Surakarta, Mei 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	vi
LEMBAR PERSYARATAN KEASLIAN	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II : KAJIAN TEORI.....	11
A. Teori Yang Relevan	11
1. Mutu Pendidikan.....	11

a. Pengertian Mutu Pendidikan	11
b. Urgensi Mutu Pendidikan.....	16
c. Prinsip Mutu	17
d. Komponen Mutu.....	19
e. Karakteristik Pendidikan yang Bermutu.....	21
f. Sekolah Menengah Kejuruan.....	22
2. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015	25
a. Pengertian Sistem Manajemen Mutu ISO	25
b. Konsep ISO	27
c. Perkembangan SMM ISO 9001:2015	30
d. Penerapan SMM ISO 9001:2015 dalam Pendidikan	32
e. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015	33
B. Hasil Penelitian yang Relevan.....	35
BAB III : METODE PENELITIAN	38
A. Metode Penelitian.....	38
B. Latar Setting Penelitian	39
C. Subjek dan Informasi Penelitian	40
D. Metode Pengumpulan Data.....	41
E. Panduan Instrumen.....	44
F. Pemeriksaan Keabsahan Data.....	47
G. Teknik Analisis Data	48
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Deskripsi Hasil Penelitian	52
1. Profil Sekolah.....	52
a. Identitas SMK Muhammadiyah 2 Jatinom.....	52
b. Sejarah SMK Muhammadiyah 2 Jatinom	53
c. Keadaan Siswa.....	56
d. Pendidik dan Tenaga Kependidikan	56
e. Struktur Kelembagaan SMK Muhammadiyah 2 Jatinom	57

2. Visi dan Misi SMK Muhammadiyah 2 Jatinom.....	58
a. Visi SMK Muhammadiyah 2 Jatinom	58
b. Misi SMK Muhammadiyah 2 Jatinom	58
c. Moto	59
d. Kebijakan Mutu	59
3. Kompetensi Keahlian SMK Muhammadiyah 2 Jatinom.....	60
a. Program Keahlian TKR/Otomotif	60
b. Teknik Permesinan	60
c. Teknik Multimedia	61
d. Bidang Keahlian Teknik Audio Video	62
4. Implementasi Manajemen Mutu ISO.....	63
a. Fokus Pada Pelanggan	64
b. Kepemimpinan.....	69
c. Melibatkan Semua Orang	72
d. Pendekatan Proses	75
e. Pendekatan Sistem dalam Manajemen.....	78
f. Peningkatan Terus Menerus	80
g. Pendekatan Fakta untuk Mengambil Keputusan	82
h. Hubungan Saling Menguntungkan.....	85
5. Kendala yang Dihadapi dalam Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015	87
6. Solusi yang Dilakukan dalam Mengatasi Kendala-kendala yang Dihadapi dalam Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.....	88
7. Analisis Hasil Penelitian	90
BAB V : PENUTUP	94
A. Kesimpulan.....	94
B. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	101

DAFTAR GAMBAR

2.1 Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan.....	15
3.1 Komponen-komponen Analisis Data.....	49
4.1 Struktur	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian	102
Lampiran 2. Rekap Hasil Studi Dokumen Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO.....	103
Lampiran 3. Pedoman Wawancara	105
Lampiran 4. Transkrip Hasil Wawancara dengan Kepala Sekolah	112
Lampiran 5. Transkrip Hasil Wawancara dengan Wakil Manajemen Mutu	128
Lampiran 6. Transkrip Hasil Wawancara dengan Guru Adaptif.....	146
Lampiran 7. Transkrip Hasil Wawancara dengan Guru Produktif	157
Lampiran 8. Transkrip Hasil Wawancara dengan Siswa	164
Lampiran 9. Transkrip Hasil Wawancara dengan Siswa	169
Lampiran 10. Transkrip Hasil Wawancara dengan Kepala Tata Usaha.....	174
Lampiran 11. Hasil Tinjauan Manajemen	181
Lampiran 12. Instruksi Kerja.....	184
Lampiran 13. Uraian Tugas dan Tanggung Jawab Guru	185
Lampiran 14. Foto Wawancara dengan Wakil Guru.....	187
Lampiran 15. Foto Sertifikat ISO 9001.....	187
Lampiran 16. Visi, Misi, Tujuan, Sasaran, dan Kebijakan Mutu	188
Lampiran 17. Rekap Temuan Audit Internal ISO 9001:2015	190
Lampiran 18. Analisis Survei Kepuasan Peserta Didik	193
Lampiran 19. Pelaksanaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan	194
Lampiran 20. Pengendalian Catatan Mutu	197
Lampiran 21. Pengendalian Dokumen Internal dan Eksternal.....	200
Lampiran 22. Pengendalian Layanan dan Produk Tidak Sesuai.....	206
Lampiran 23. Foto Audit Eksternal	208
Lampiran 24. Foto Wawancara dengan Guru Produktif	208
Lampiran 25. Foto Wawancara dengan Guru	209
Lampiran 26. Foto Wawancara dengan Kepala Sekolah	209

DAFTAR TABEL

3.1 Alokasi Waktu Penelitian	40
3.2 Panduan Instrumen Pengumpulan Data.....	45
3.3 Dokumen Implementasi ISO.....	46
4.1 Akreditasi Program Keahlian.....	55
4.2 Data Siswa	56
4.3 Data Pendidik dan Kependidikan	56
4.4 Prosedur Instruksi Kerja <i>Survey</i> Pengukuran Kepuasan Pelanggan	66

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia teknologi informasi yang demikian pesat telah membawa manfaat luar biasa bagi perkembangan kemajuan peradaban umat manusia. Sistem pendidikan yang berbasis pada perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi bertujuan agar para siswa dapat bersaing dan mengejar ketertinggalan dari pelajar di negara yang lebih maju tanpa perlu kehilangan nilai-nilai karakter dan budaya yang kita miliki. Derasnya arus informasi di era globalisasi ini merupakan tantangan bagi semua pihak. Oleh karena itu diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas untuk dapat menghadapi pesatnya teknologi yang semakin maju. Dalam hal ini mau tidak mau memaksa pendidikan harus dapat meningkatkan eksistensinya terutama dalam meningkatkan mutu.

Seiring perkembangan zaman, sumber daya manusia yang menjadi penggerak utama dalam mengelola kehidupan dituntut untuk lebih cerdas dalam kehidupannya. Pendidikan menjadi tonggak bagi sektor ekonomi, sosial dan sektor lainnya. Pemerintah pun tidak tinggal diam menghadapi perubahan global yang menuntut bangsa ini lebih siap menghadapi tantangan era global. Hal ini tercantum dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 pasal 3 tentang standar nasional pendidikan yaitu, Standar Nasional Pendidikan berfungsi sebagai dasar dalam perencanaan, pelaksanaan,

dan pengawasan pendidikan dalam rangka mewujudkan pendidikan nasional yang bermutu.

Salah satu ciri pendidikan dikatakan bermutu apabila di dalamnya memiliki layanan yang baik yaitu faktor sumber daya manusia, proses, produk dan lingkungan. Upaya peningkatan mutu layanan dalam pendidikan terus dilakukan baik oleh lembaga-lembaga pendidikan yaitu sekolah, madrasah, dan pendidikan formal lainnya. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2016 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Dasar dan Menengah.

Menurut Muhammad Noor Efansyah & Agung Nugraha (2019:17) Sistem Manajemen Mutu merupakan bagian dari sistem manajemen secara umum, di mana dalam fase perkembangannya dilandasi oleh munculnya inovasi pengembangan ilmu manajemen yang berkonsentrasi terhadap masalah mutu. Masalah mutu pendidikan merupakan salah satu isu sentral, terutama yang berkaitan dengan rendahnya mutu pendidikan pada setiap jenjang dan satuan pendidikan. Berbagai upaya untuk meningkatkan mutu pendidikan, antara lain melalui pelatihan dan peningkatan kompetensi, perbaikan sarana dan prasarana.

Secara konseptual, mutu pendidikan merupakan seperangkat sistem yang dibangun melalui berbagai program sesuai dengan harapan masyarakat dan secara berkelanjutan terus dikembangkan melalui *total quality managemen* (Ahmad Fauzi, 2019: 114). Sehingga pengelolaan pendidikan diyakini sebagai benteng moral terakhir dari sistem pendidikan dewasa ini harumampu

memenuhi tuntutan dan harapan masyarakat, tanpa mengabaikan nilai-nilai pendidikan sebagai paradigma manajemen mutu pendidikan. Manajemen mutu berlandaskan kepuasan pelanggan sebagai sasaran utama. Jadi, suatu institusi pendidikan disebut bermutu apabila antara pelanggan internal dan eksternal telah terjalin kepuasan atas jasa yang diberikan. Bahwa pihak pengelola sekolah senantiasa melakukan berbagai perbaikan dan peningkatan secara terus-menerus untuk menjamin semua komponen penyelenggara pendidikan sesuai standar mutu yang ditetapkan.

Konsep manajemen mutu secara universal memiliki cakupan makna yang sangat luas, karena itu sulit untuk mendeskripsikan realitas tersebut menjadi sesuatu yang bermutu dan sangat penting dalam kehidupan manusia. Maju tidaknya suatu bangsa sangat tergantung pada pendidikan bangsa tersebut. Sebaliknya jika pendidikan suatu bangsa mengalami stagnasi maka bangsa itu akan terbelakang di segala bidang. Berbicara mutu pendidikan di Indonesia, memang diakui belum memenuhi standar, persoalan mutu tersebut menjadi sangat serius mengingat selama ini banyak terjadi perombakan besar-besaran pada sistem pendidikan, dikarenakan ada anggapan bahwa setiap kali ganti Menteri Pendidikan maka akan ganti kebijakan.

Mutu Pendidikan di sekolah ditentukan oleh nilai kelulusan yang tinggi, fasilitas yang memadai, guru-gurunya yang berkualitas dan lain sebagainya. Sekolah yang bermutu tentunya akan mudah menarik simpati dari para calon orang tua siswa yang nantinya akan menyekolahkan anak-anaknya di situ. Mutu sekolah yang baik juga menimbulkan kepercayaan yang lebih bagi para

orang tua siswa ke sekolah tersebut karena pendidikan yang baik. Oleh sebab itu, mutu sekolah merupakan salah satu hal yang sangat penting untuk menciptakan sekolah yang berkualitas.

Peningkatan pengelolaan mutu sekolah, pemerintah melakukan peningkatan transparansi/keterbukaan. Dengan kebijakan ini, pemerintah mendorong sekolah memiliki kemampuan untuk dilakukan proses akreditasi/lembaga penjamin mutu yang ada diluar negeri ataupun lembaga penjamin mutu yang bernaung dibawah sistem manajemen mutu ISO secara periodik (Nanang Fattah, 2017:15). Oleh karena itu dengan kemampuan ini maka sekolah akan selalu berupaya untuk melakukan pengelolaan secara bermutu dengan selalu memperhatikan kebutuhan dan harapan.

Mencermati kondisi dan situasi di atas, tampaknya antara sekolah yang satu dengan yang lain berbeda sehingga menyebabkan pusat perhatian juga berbeda. Perhatian utama tentang mutu masih berkisar sebatas bagaimana usaha yang perlu dilakukan untuk meningkatkan mutu.

Di Indonesia perihal penjaminan mutu diatur oleh Peraturan Pemerintah No.19/2005 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 91 meliputi ; 1) Setiap satuan pendidikan pada jalur formal dan non formal wajib melakukan penjaminan mutu pendidikan, 2) Penjaminan mutu pendidikan dimaksud pada ayat 1 bertujuan untuk memenuhi atau melampaui Standar Nasional Pendidikan, 3) Penjaminan mutu pendidikan dilakukan secara bertahap, sistematis dan terencana dalam suatu program penjaminan mutu yang memiliki target dan kerangka waktu yang jelas. Perbaikan dan peningkatan

mutu pendidikan merupakan komitmen pemerintah Indonesia yang diterapkan melalui berbagai kebijakan. Pendidikan nasional merupakan tanggung jawab bersama antara pemerintah, pemerintah daerah, masyarakat, dan dunia usaha. Oleh karena itu penjaminan mutu pendidikan menjadi tanggung jawab bersama dari berbagai pihak.

Proses penjaminan mutu sekolah yang dilakukan secara terus menerus dan komprehensif dengan melakukan pengujian, pencermatan, analisis, dan pelaporan terhadap kegiatan yang berkaitan dengan proses dalam upaya untuk merealisasikan program maka sekolah mengintegrasikan ISO sebagai pengembang dalam sistem manajemen mutu.

ISO yang merupakan singkatan dari *International Standardization Organization* adalah badan standarisasi internasional yang menangani masalah standarisasi untuk barang dan jasa. Badan ini merupakan federasi badan-badan standarisasi dari seluruh dunia yang berkedudukan di Geneva Swiss. Keanggotaan Indonesia dalam ISO diwakili oleh Dewan Standarisasi Nasional (DSN). Tujuan dari penerapan ISO adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara mencegah ketidaksesuaian pada setiap tahap pelaksanaan pekerjaan termasuk proses perbaikan jika yang telah dilakukan belum mencapai hasil sesuai sasaran mutu (Husaini Usman, 2014:438).

ISO 9001 menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen kualitas yang bertujuan untuk menjamin bahwa organisasi akan memberikan suatu produk yang memenuhi persyaratan-persyaratan yang ditetapkan. Persyaratan-persyaratan

yang ditetapkan ini dapat merupakan kebutuhan spesifik dari pelanggan. Organisasi yang dikontrak bertanggung jawab menjamin kualitas dari produk-produk tertentu yang merupakan kebutuhan dari pasar tertentu. Persyaratan-persyaratan dan rekomendasi dalam ISO 9001 diterapkan pada manajemen organisasi yang memasok produk sehingga akan mempengaruhi bagaimana produk itu didesain, diproduksi, dirakit dan ditawarkan.

Sistem manajemen mutu adalah sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu. Kebutuhan atau persyaratan itu ditentukan oleh pelanggan dan organisasi. Sistem manajemen mutu mendefinisikan bagaimana organisasi menerapkan praktek-praktek manajemen mutu secara konsisten untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan pasar.

Penerapan Sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2015 berlandaskan pada tujuh prinsip manajemen mutu. Prinsip-prinsip itu digunakan sebagai kerangka kerja yang membimbing organisasi menuju peningkatan kinerja. Prinsip-prinsip itu antarlain adalah (1) Fokus pada pelanggan; (2) Kepemimpinan; (3) Keterlibatan setiap orang ; (4) Pendekatan proses; (5) Perbaikan berkelanjutan; (6) Keputusan berdasarkan bukti obyektif; (7) Hubungan antar manajemen (Muhammad Noor Efansyah & Agung nugraha, 2019:48-49).

Berdasarkan salah satu prinsip dari implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 yaitu fokus pada pelanggan yang dapat diartikan

kepuasan pelanggan. Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 memperhatikan bahwa pelanggan memegang peranan yang sangat penting dalam menetapkan persyaratan-persyaratan sebagai masukan Indikator dari kepuasan pelanggan dapat dilihat dari kualitas pelayanan.

Akhir-akhir ini sudah banyak lembaga pendidikan yang telah mengimplementasikan prinsip-prinsip ISO dalam sistem manajemen di sekolah, bahkan sebagian sudah mendapatkan sertifikat ISO. Sebagian besar lembaga pendidikan yang berupaya untuk menerapkan prinsip ISO dan sekaligus mendapatkan sertifikat ISO adalah kalangan SMK (Mulyono, 2010:320).

Kesuksesan prinsip manajemen mutu diharapkan mampu menghasilkan manfaat bagi peningkatan kinerja untuk mencapai tujuan meningkatnya kualitas mutu pendidikan. Dengan Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, diharapkan dapat menghasilkan lulusan yang mampu bersaing baik ditingkat nasional maupun internasional. Implementasi sistem manajemen mutu yang konsisten SMK sebagai lembaga yang menerapkan manajemen mutu akan menghasilkan tenaga kerja dengan mutu yang lebih terjamin bagi perusahaan atau dunia industri.

Seperti halnya di SMK Muhammadiyah 2 Jatinom ini merupakan SMK Kelompok Teknologi Industri yang sudah melaksanakan dan memiliki sertifikat ISO sejak tanggal 11 April 2014, Sekolah ini berdiri pada tahun 1996, terletak di jalan Krajan nomor 2 Jatinom Klaten. SMK Muhammadiyah 2 Jatinom merupakan sekolah Swasta di bawah naungan Pendidikan Dasar

dan Menengah (Dikdasmen) Pimpinan Cabang Muhammadiyah Jatinom. Dengan standar sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yang sudah diterapkan di SMK Muhammadiyah 2 Jatinom seharusnya sekolah ini secara standar mutu ISO tidak diragukan lagi, tetapi pada kenyataannya bahwa SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten bukanlah menjadi pilihan utama bagi tamatan SMP/MTs di wilayah Jatinom dan sekitarnya.

Oleh karena itu, berpijak pada uraian diatas penulis merasa tertarik untuk mengadakan penelitian dalam bentuk tesis dengan judul “Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Di SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten

B. Rumusan Masalah

Agar penelitian dapat berjalan dengan baik, maka peneliti harus merumuskan masalahnya, sehingga jelas memulai dan bagaimana memecahkannya. Masalah diartikan sebagai keadaan yang berstandar dari hubungan antara dua faktor atau lebih yang menghasilkan situasi yang membingungkan, perumusan masalah pokok penelitian menjadi pusat perhatian dalam penelitian, supaya persoalan tidak melebar maka peneliti membatasinya. Dari uraian latar belakang permasalahan di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten ?
2. Apa ada kendala/hambatan dalam Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten ?

3. Solusi apa yang digunakan untuk mengatasi kendala/hambatan dalam Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Tahun Pelajaran 2019/2020.
2. Untuk mengetahui kendala/hambatan dalam Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten.
3. Untuk mengetahui solusi apa yang digunakan untuk mengatasi kendala/hambatan dalam Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis, yakni:

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan positif dan memperkaya khasanah ilmu pengetahuan, khususnya mengenai Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.

2. Manfaat praktis

a. Bagi guru/sekolah

Proses pelaksanaan dan hasil penelitian ini dapat memberi pengetahuan tambahan bagi guru dalam menghadapi audit internal maupun eksternal terhadap Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.

b. Bagi Dinas Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan pertimbangan dalam bentuk data observasi bagi sekolah yang belum melaksanakan Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Teori yang relevan

1. Mutu Pendidikan

a. Pengertian Mutu Pendidikan

Menurut Nanang Fattah (2017:2) kata mutu adalah kemampuan (*ability*) yang dimiliki oleh suatu produk atau jasa (*services*) yang dapat memenuhi kebutuhan atau harapan, kepuasan (*satisfaction*) pelanggan (*customer*) yang dalam pendidikan dikelompokkan menjadi dua, yaitu internal *customer* dan eksternal. Internal *customer* yaitu siswa atau mahasiswa sebagai pembelajar dan eksternal *customer* yaitu masyarakat dan dunia industri.

Kata mutu juga diartikan sebagai kualitas yang diadopsi dari bahasa Inggris yakni *quality*. Hal ini dapat kita baca antara lain dalam kalimat *Quality Management* yang berarti manajemen kualitas atau manajemen mutu. *Total Quality Management* diterjemahkan secara bebas menjadi Manajemen Mutu Terpadu. Menurut Syafaruddin, (2002: 28) menyatakan bahwa :

Istilah utama yang terkait dengan kajian *Total Quality Management (TQM)* ialah *continues improvement* (perbaikan terus-menerus) dan *quality improvement* (perbaikan mutu). Sebagai upaya untuk mengelola perubahan dalam organisasi, ada beberapa slogan yang diungkapkan, kepuasan pelanggan terpadu, kegagalan nol, prose pengendalian secara statistik, diagram *Ishikawa* dan tim perbaikan mutu.

Semua slogan di atas menghadirkan filsafat mutu, program, dan teknik berbeda yang digunakan oleh berbagai organisasi bisnis, industri dan jasa dalam upaya pengembangan kultur mutu. Oleh karena itu, manajemen mutu terpadu

merupakan salah satu strategi manajemen untuk menjawab tantangan eksternal suatu organisasi guna memenuhi kepuasan pelanggan. Di Indonesia perihal Penjaminan Mutu diatur oleh Peraturan Pemerintah No.19 /2005 tentang Standar Nasional Pendidikan pasal 91 meliputi :

- 1) Setiap satuan pendidikan pada jalur formal dan nonformal wajib melakukan penjaminan mutu pendidikan.
- 2) Penjaminan mutu pendidikan dimaksud pada ayat 1 bertujuan untuk memenuhi atau melampaui Standar Nasional Pendidikan.
- 3) Penjaminan mutu pendidikan dilakukan secara bertahap, sistematis dan terencana dalam suatu program penjaminan mutu yang memiliki target dan kerangka waktu yang jelas.

Pemerintah melakukan akreditasi pada setiap jenjang dan satuan pendidikan untuk menentukan kelayakan program atau satuan pendidikan. Apa yang menjadi esensi akreditasi adalah sebagai bentuk Akuntabilitas Publik yang dilakukan secara objektif, adil, transparan dengan menggunakan instrumen dan kriteria yang mengacu pada Standar Nasional Pendidikan. Standar Nasional Pendidikan adalah kriteria minimal sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia. Peraturan pemerintah No 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan mencakup :

- 1) Standar Isi
- 2) Standar Kompetensi Lulusan
- 3) Standar Proses
- 4) Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan
- 5) Standar Sarana dan Prasarana
- 6) Standar Pengelolaan

7) Standar Penilaian

8) Standar Pembiayaan Pendidikan

Perbaikan dan peningkatan mutu pendidikan merupakan komitmen Pemerintah Indonesia yang diterapkan melalui berbagai kebijakan. Pendidikan nasional merupakan tanggungjawab bersama antara pemerintah, pemerintah daerah, masyarakat, dan dunia usaha. Oleh karena itu, penjaminan mutu pendidikan menjadi tanggungjawab bersama dari berbagai pihak (Mutu adalah tanggung jawab bersama).

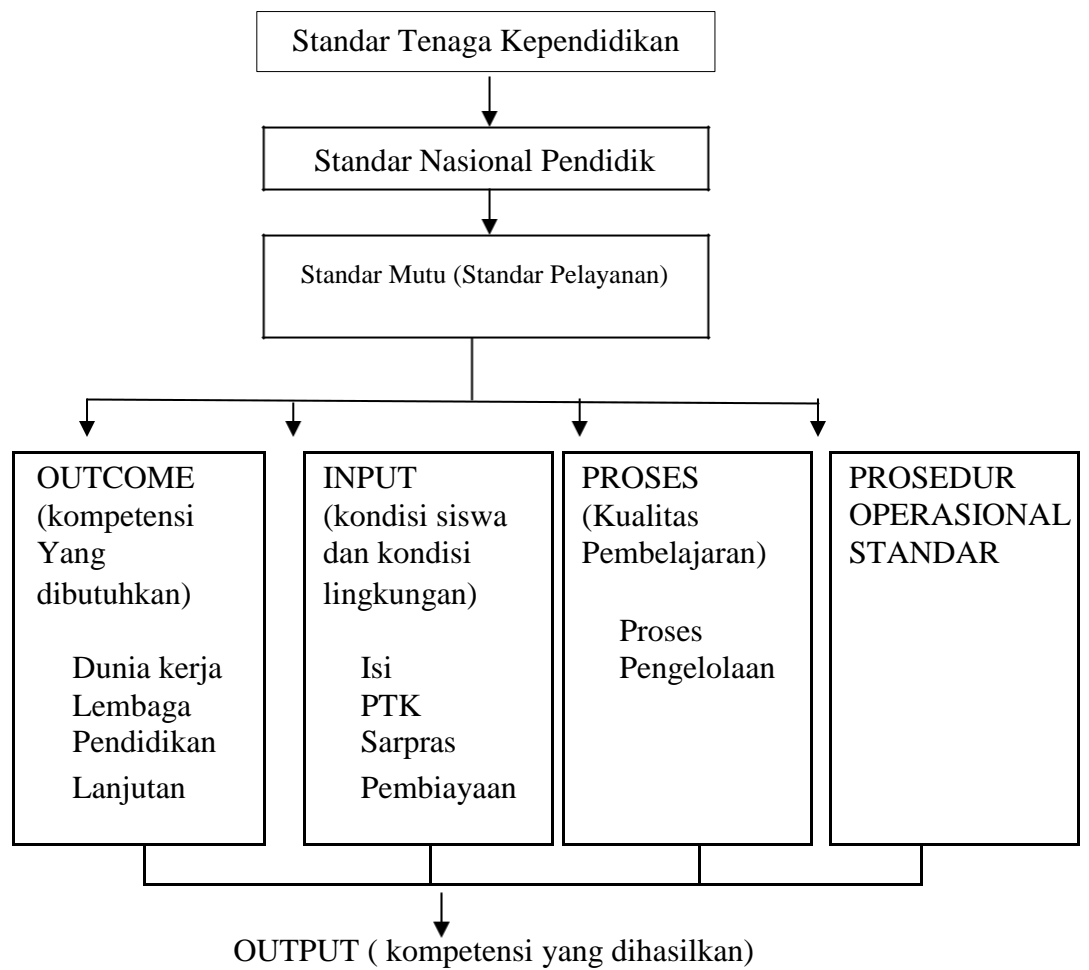
Tahapan penjaminan mutu pendidikan dimulai dari penetapan standar mutu, pemenuhan standar, pengukuran dan evaluasi dengan cara pengumpulan data dan analisis, perbaikan dan pengembangan standar dalam peningkatan mutu pendidikan mengacu pada satuan mutu pendidikan, yakni Standar pelayanan Minimal, Standar Nasional Pendidikan, dan Standar Mutu Pendidikan yang melampaui Standar Nasional Pendidikan. Menurut Nanang Fattah (2017:6) menyatakan bahwa :

Pelaksanaan penjaminan mutu pendidikan meliputi jalur pendidikan formal, nonformal, dan informal, jenis pendidikan umum dan kejuruan. Serta jenjang pendidikan dasar sampai dengan pendidikan tinggi. Karakteristik khusus yang dimiliki oleh masing-masing jalur, jenis dan jenjang tersebut memberikan implikasi terhadap beragamnya peran dan tanggung jawab dalam penjaminan mutu.

Semakin tinggi pendidikan yang dimiliki oleh suatu masyarakat, maka semakin majulah bangsa tersebut. Kualitas pendidikan tidak saja dilihat dari kemegahan fasilitas pendidikan yang dimiliki tetapi sejauh mana *output* lulusan yang berkualitas dalam bidangnya. Menurut Nanang Fattah, (2017:15) Proses

Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan, secara garis besar sistem penjaminan mutu pendidikan dapat dikategorikan ke dalam tiga kegiatan utama, yakni : *input*, proses, *output* dan *outcome*.

Bagan Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan



Gambar 2.1 Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan

Manajemen mutu terpadu merupakan suatu teori ilmu manajemen yang mengarahkan pimpinan organisasi dan personelnnya untuk melakukan program perbaikan mutu secara berkelanjutan yang berfokus pada pencapaian kepuasan (*expectation*) para pelanggan.

Dengan demikian berdasarkan uraian diatas mutu pendidikan itu dapat dilihat dari sisi proses dan lulusan yang yang dihasilkannya. Pendidikan yang bermutu dari sisi proses diukur oleh ketepatan, kelengkapan dan efisiensi pengelolaan faktor-faktor yang terlibat dalam proses pendidikan serta peserta didik mengalami proses pembelajaran yang bermakna, yang ditunjang oleh proses belajar mengajar yang efektif.

Sedangkan mutu pendidikan dilihat dari sisi lulusan yakni apabila siswa lulusan dapat menyelesaikan studi dengan tingkat penguasaan yang tinggi terhadap ilmu pengetahuan dan teknologi, serta menghasilkan lulusan yang berkompeten sesuai dengan kompetensi keahlian, serta memiliki budaya disiplin, budaya tertib, etos kerja yang tinggi untuk menjadikan manusia yang unggul kreatif, inovatif, jujur, bertanggung jawab, mandiri dan berakhlak mulia sebagaimana telah ditetapkan dalam tujuan pendidikan di sekolah, memperoleh kepuasan atas hasil pendidikannya karena ada kesesuaian antara penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan kebutuhan hidupnya, mampu memanfaatkan secara fungsional ilmu pengetahuan dan teknologi hasil belajarnya demi perbaikan kehidupannya dan memperoleh kesempatan kerja sesuai dengan tuntutan dan harapan dunia kerja.

b. Urgensi Mutu Pendidikan

Pentingnya kualitas dapat dijelaskan dari dua sudut, yaitu dari sudut manajemen operasional dan manajemen pemasaran (Nasution, 2004:3). Dilihat dari sudut manajemen operasional, kualitas produk merupakan salah satu kebijaksanaan penting dalam meningkatkan daya saing produk yang harus memberi kepuasan kepada konsumen melebihi atau paling tidak sama dengan kualitas produk dari pesaing. Dilihat dari sudut manajemen pemasaran, kualitas produk merupakan salah satu unsur utama dalam pemasaran, yaitu produk, harga, promosi, dan saluran distribusi yang dapat meningkatkan volume penjualan.

Berdasarkan batasan pendidikan kejuruan telah nampak adanya tuntutan pendidikan tersebut untuk mempersiapkan tenaga trampil tingkat menengah. Keberadaan lembaga pendidikan yang mempersiapkan tenaga kerja ini, selaras dengan tuntutan masyarakat akan adanya kerja.

c. Prinsip Mutu

Program perbaikan mutu yang dilaksanakan oleh jasa pendidikan melalui manajemen mutu terpadu, merupakan bangunan dasar yang dirancang untuk meningkatkan kemampuan institusi agar dapat lebih kompetitif dan efektif.

Menurut Dadang Suhardan (2009: 298) menyatakan bahwa: “Prinsip mutu adalah sejumlah asumsi yang dinilai dan diyakini memiliki kekuatan untuk mewujudkan mutu”. Akan hal ini berbagai ahli dan organisasi mencoba merumuskan prinsip-prinsip paling tepat untuk dapat mewujudkan mutu dalam organisasi. Menurut Dadang Suhardan, dkk (2009:298) mengungkapkan ada delapan prinsip mutu berdasarkan versi ISO, yaitu :

1. Orientasi Pada Pelanggan.

Maksud dari orientasi pada pelanggan adalah organisasi tergantung pada pelanggannya karenanya harus memahami berbagai kebutuhan pelanggan pada saat ini dan di masa yang akan datang.

2. Kepemimpinan Organisasi.

Pemimpin harus menciptakan dan menjaga/memelihara lingkungan internal dimana orang-orang dapat terlibat secara penuh dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi.

3. Keterlibatan orang-orang (SDM) yang dimiliki oleh organisasi/perusahaan.

Orang-orang pada semua tingkatan merupakan esensi organisasi dan keterlibatan mereka secara penuh memungkinkan digunakannya kemampuan mereka untuk keuntungan organisasi.

4. Pendekatan Proses.

Maksudnya bahwa hasil yang diinginkan dicapai secara efisien manakala sumber daya-sumber daya dan aktivitas-aktivitas yang berhubungan dikelola sebagai suatu proses.

5. Pendekatan sistem pada pelanggan.

Pengidentifikasian, pemahaman dan pengelolaan sistem dari proses-proses yang terkait untuk memberikan perbaikan-perbaikan terhadap efektifitas dan efisiensi pada organisasi secara objektif.

6. Perbaikan secara berkelanjutan.

Perbaikan secara berkelanjutan seharusnya menjadi tujuan permanen organisasi.

7. Pendekatan faktual dalam pembuatan keputusan.

Bahwa keputusan yang efektif didasarkan pada analisis data dan informasi.

8. Memiliki hubungan yang saling menguntungkan dengan *supplier*. Bahwa suatu organisasi dan supliernya adalah saling berhubungan atau membutuhkan dan mempunyai kerjasama yang saling menguntungkan akan meningkatkan kemampuan kedua belah pihak untuk menciptakan nilai keberhasilan.

Prinsip mutu pada dasarnya merupakan bagian bentuk produk atau jasa yang berkualitas yang diberikan oleh pelanggan, dengan memenuhi kebutuhan pelanggan, sesuai kebutuhan pelanggan serta tujuan dalam memenuhi persyaratan.

d. Komponen Mutu

Komponen-komponen mutu merupakan bagian-bagian yang harus ada dalam upaya untuk mewujudkan mutu. Bagian-bagian ini merupakan pendukung dan menjadi prasyarat dimilikinya mutu. Menurut Dadang Suhardan (2009:302) mengemukakan beberapa komponen mutu meliputi:

- 1) Kepemimpinan yang berorientasi pada mutu.

Dalam implementasi TQM sebagai kunci proses manajemen, manajer puncak berperan sebagai penasehat, guru dan pimpinan.

- 2) Pendidikan dan Pelatihan (Diklat).

Diklat terkait dengan ketrampilan pokok dan ketrampilan pendukung keduanya menjadi utama dalam membentuk pegawai yang kompeten.

- 3) Struktur Pendukung.

Manajer puncak memerlukan dukungan untuk melakukan perubahan yang dianggap perlu dalam melaksanakan strategi pencapaian mutu. Dukungan

semacam ini mungkin diperoleh dari luar melalui konsultan atau tim mutu, akan tetapi lebih baik kalau diperoleh dari dalam organisasi itu sendiri.

4) Komunikasi

Komunikasi dalam suatu organisasi yang berorientasi mutu perlu ditempuh dengan cara yang bervariasi agar pesan yang dikomunikasikan dapat tersampaikan secara efektif.

5) Ganjaran dan Pengakuan

Jadi pada dasarnya pegawai yang berhasil mencapai mutu tertentu harus diakui dan diberi ganjaran agar dapat menjadi panutan/contoh bagi pegawai lainnya.

6) Pengukuran

Hasil pengukuran merupakan informasi umpan balik bagi manajer puncak mengenai kondisi riil bagaimana gambaran proses mutu yang ada dalam organisasi. Komponen mutu merupakan bagian dari memenuhi standar sistem manajemen mutu sesuai kebutuhan dan harapan dalam proses pengelolaan manajemen organisasi dengan meninjau kinerja organisasi.

e. Karakteristik Pendidikan yang Bermutu

Kedewasaan dalam bekerja menjadi ciri lain dari manajemen sekolah yang bermutu. Tenaga akademik dan staf administratif bekerja bukan karena diancam, diawasi, atau diperintah oleh pimpinan atau atasan. Mereka bekerja karena memiliki rasa tanggung jawab akan tugas pokok dan fungsinya. Sikap mental tenaga pendidikan di sekolah menjadi persyaratan bagi upaya meningkatkan mutu (Sudarwan Danim, 2008:54). Ciri-ciri sekolah bermutu, yaitu sekolah yang :

- 1) Fokus pada pelanggan.
- 2) Fokus pada upaya mencegah masalah yang muncul, dengan komitmen bekerja secara benar dari awal.
- 3) Memiliki strategi mencapai kualitas, mulai dari tingkat pimpinan, tenaga akademik, maupun tenaga administratif.
- 4) Memiliki investasi pada sumber daya manusia.
- 5) Mengupayakan proses perbaikan dengan melibatkan semua orang sesuai tugas pokok, fungsi dan tanggung jawabnya.
- 6) Memperjelas peran dan tanggung jawab setiap orang, termasuk kejelasan arah kerjanya.
- 7) Memiliki strategi dan kriteria evaluasi yang jelas.
- 8) Meningkatkan kualitas secara terus menerus sebagai suatu keharusan.
- 9) Menempatkan kualitas yang sudah dicapai sebagai jalan untuk memperbaiki kualitas layanan lebih lanjut.

Dalam menentukan mutu pendidikan mencakup beberapa aspek, yaitu pembinaan yang terpelihara/berkelanjutan, guru yang luar biasa, nilai-nilai moral yang luhur, hasil ujian yang gemilang, dukungan orang tua, sumber daya yang melimpah, penerapan teknologi mutakhir, kepemimpinan yang memiliki komitmen dan tujuan yang berarah, kepedulian dan perhatian pada peserta didik, guru, dan staff, serta kurikulum yang sesuai dengan peningkatan proses belajar siswa.

f. Sekolah Menengah Kejuruan

Penyelenggaraan sekolah menengah kejuruan didasarkan atas ketentuan yang ada pada Undang-Undang Republik Indonesia No. 2 Tahun 1989 tentang sistem pendidikan Nasional Bab IV pasal 11 ayat (1) dan (3) yang berbunyi sebagai

berikut: “Jenis pendidikan umum, pendidikan keagamaan, pendidikan akademik, dan pendidikan professional”. Sekolah menengah kejuruan berdasarkan tingkatan pendidikan setara dengan sekolah menengah atas, akan tetapi keduanya mempunyai tujuan yang berbeda.

Pengertian mengenai sekolah menengah kejuruan terdapat pada peraturan pemerintah No. 74 Tahun 2008 pasal 1 ayat 21 yang menyatakan bahwa “Sekolah Menengah Kejuruan yang selanjutnya disingkat SMK adalah salah satu bentuk pendidikan satuan formal yang menyelenggarakan pendidikan kejuruan pada jenjang Pendidikan Menengah sebagai lanjutan dari SMP, MTs, atau bentuk lain yang sederajat atau lanjutan dari hasil belajar yang diakui sama atau setara SMP atau MTs”. Sekolah menengah kejuruan melakukan proses belajar mengajar baik teori maupun praktik yang berlangsung di sekolah maupun di industri yang diharapkan dapat menghasilkan lulusan yang berkualitas dan mengutamakan pada penyiapan siswa untuk berlomba memasuki lapangan kerja.

Sekolah Menengah Kejuruan memiliki Karakteristik sebagai berikut :

- 1) Pendidikan kejuruan merupakan pendidikan yang memiliki sifat untuk menyiapkan penyediaan tenaga kerja. Oleh karena itu orientasi pendidikannya tertuju pada lulusan yang dapat dipasarkan di pasar kerja.
- 2) Justifikasi pendidikan kejuruan adalah adanya kebutuhan nyata tenaga kerja di dunia usaha dan industri.
- 3) Pengalaman belajar yang disajikan melalui pendidikan kejuruan mencakup domain afektif, kognitif, dan psikomotorik yang diaplikasikan baik pada situasi kerja yang tersimulasi lewat proses belajar mengajar, maupun situasi kerja yang sebenarnya.

- 4) Keberhasilan pendidikan kejuruan diukur dari dua kriteria, yaitu keberhasilan siswa di sekolah (*in-school success*), dan keberhasilan siswa di luar sekolah (*out-of school success*). Kriteria pertama meliputi keberhasilan siswa dalam memenuhi persyaratan kurikuler, sedangkan kriteria kedua diindikasikan oleh keberhasilan atau penampilan lulusan setelah berada di dunia kerja yang sebenarnya.
- 5) Pendidikan kejuruan memiliki kepekaan terhadap perkembangan dunia kerja. Oleh karena itu pendidikan kejuruan harus bersifat responsif dan proaktif terhadap perkembangan ilmu dan teknologi, dengan menekankan kepada upaya adaptabilitas dan fleksibilitas untuk menghadapi prospek karir anak didik dalam jangka panjang.
- 6) Bengkel kerja dan laboratorium merupakan kelengkapan utama dalam pendidikan kejuruan, untuk dapat mewujudkan situasi belajar yang dapat mencerminkan situasi dunia kerja secara realistis dan edukatif.
- 7) Hubungan kerjasama antara lembaga pendidikan kejuruan dengan dunia usaha dan industri merupakan suatu keharusan, seiring dengan tingginya tuntutan relevansi program pendidikan kejuruan dengan tuntutan dunia usaha dan industri.

2. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

a. Pengertian Sistem Manajemen Mutu ISO

Penunjang dalam peningkatan kualitas mutu sekolah didunia pendidikan khususnya pendidikan yang berhubungan langsung dengan dunia usaha/ dunia industri. Lembaga pendidikan menerapkan standar internasional yang sebelumnya digunakan dalam dunia industri dan kini digunakan pula pada dunia

pendidikan. Salah satu standar internasional tersebut adalah Sistem Manajemen Mutu ISO.

ISO merupakan organisasi internasional khusus dalam hal standarisasi. Sampai tahun 1996, ISO telah memiliki anggota yang terdiri atas organisasi-organisasi standarisasi internasional yang berasal dari sekitar seratus negara. Proses pengelolaan atau manajemen yang dilakukan terus-menerus berdasarkan standar baku serta berorientasi mutu dikenal sebagai sistem manajemen mutu. Menurut Sobana (2012: 10) menyatakan bahwa :

Dalam Manajemen Mutu (*Quality Management*) dirangkai secara energi/terpadu - yang kemudian lebih dikenal dengan Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management TQM*). Istilah TQM ini dikalangan masyarakat lebih familiar dengan Sistem Manajemen Mutu-SMM. Kata total atau totalitas adalah sinergi. Sinergi itulah yang harus tercermin dari sebuah sistem dalam mencapai tujuan bersama.

Tujuan dari sistem manajemen mutu adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan ditunjukkan melalui terpenuhinya standar ISO yang disepakati. Dari sinilah awal mula dikenal istilah Sistem Manajemen Mutu terstandar ISO. Menurut Nur Nasution (2005:299-300) menyatakan bahwa :

Seri ISO 9000 adalah suatu sistem terpadu untuk mengoptimalkan efektivitas mutu suatu perusahaan, dengan menciptakan sebuah kerangka kerja untuk peningkatan yang berkesinambungan. Sistem manajemen kualitas formal yang berlaku secara internasional adalah sistem manajemen kualitas ISO 9000. ISO 9000 adalah nama generik untuk sistem manajemen kualitas internasional yang dikeluarkan pertama kali pada tahun 1987 oleh Organisasi Internasional untuk

Standarisasi (*The international Organization for Standarization = ISO*) yang bermarkas di Genewa, Switzerland. Eropa.

Tujuan ISO juga mengembangkan dan mempromosikan standar-standar untuk umum yang berlaku secara internasional yang sangat terkenal adalah ISO 9000. Menurut Nur Nasution (2005: 300) tujuan utama dari ISO 9000 adalah sebagai berikut :

- 1) Organisasi dapat mencapai dan mempertahankan kualitas produk atau jasa yang dihasilkan, sehingga secara berkesinambungan dapat memenuhi kebutuhan para pembeli.
- 2) Organisasi dapat memberikan keyakinan kepada pihak manajemennya sendiri bahwa kualitas yang dimaksudkan itu telah dicapai dan dapat dipertahankan.
- 3) Organisasi dapat memberikan keyakinan kepada pihak pembeli bahwa kualitas yang dimaksudkan itu telah atau akan dicapai dalam produk atau jasa yang dijual.

Dapat disimpulkan bahwa pengertian ISO merupakan sistem manajemen mutu yang menerapkan prinsip-prinsip dasar dalam pengelolaan organisasi yang baik. Cakupan sistem manajemen yang luas menekankan pada mutu atau kualitas produk dengan perbaikan yang berkesinambungan.

b. Konsep ISO

Seri ISO 9000 dapat dikelompokkan ke dalam dua tipe dasar standar, yaitu (1) seri-seri ISO 9000 yang memuat persyaratan standar sistem kualitas, dan (2) seri-seri ISO 9000 yang berkaitan dengan petunjuk untuk pedoman manajemen kualitas (*Quality Management Guidelines*). Seri-seri ISO 9000 yang tergolong dalam standar-standar sistem kualitas adalah ISO 9001, ISO 9002, dan ISO 9003. Seri-seri tersebut disusun untuk tujuan kontrak dan penilaian sistem kualitas formal berdasarkan kriteria ISO 9000. Sedangkan seri-seri ISO 9000 tergolong ke dalam petunjuk aplikasi manajemen kualitas adalah ISO 9004 beserta bagian-

bagiannya. Sampai tahun 1996, telah ada beberapa seri ISO 9000. Beberapa seri ISO 9000 menurut (Gaspers, 1997: 228) dikutip oleh Nur Nasution (2005: 302) meliputi :

- 1) ISO 9000-1, Manajemen Kualitas dan Standar Jaminan Kualitas-Petunjuk untuk Pemilihan dan Penggunaan.
- 2) ISO 9000-1, Petunjuk untuk Aplikasi ISO 9001, ISO 9002 dan ISO 9003.
- 3) ISO 9000-3, Petunjuk untuk Aplikasi ISO 9001 pada Pengembangan, Penawaran, dan Pemeliharaan Perangkat Lunak (*Software*).
- 4) ISO 9000-4, Petunjuk pada Keberlangsungan Manajemen Program.
- 5) ISO 9001, Sistem Kualitas Model untuk Jaminan Kualitas dalam Desain/Pengembangan, Produksi, Instalasi, dan Pelayanan.
- 6) ISO 9002, Sistem Kualitas Model untuk Jaminan Kualitas dalam Produksi dan Instalasi.
- 7) ISO 9003, Sistem Kualitas Model untuk Jaminan Kualitas dalam Inspeksi dan Pengujian Akhir.
- 8) ISO 9004-1, Manajemen Kualitas dan Elemen-elemen Sistem Kualitas-Suatu Petunjuk.
- 9) ISO 9004-2, Manajemen Kualitas dan Elemen-elemen Sistem Kualitas-Petunjuk untuk Jasa.
- 10) ISO 9004-3, Petunjuk untuk Material yang Diproses.
- 11) ISO 9004-4, Petunjuk untuk Perbaikan Kualitas.
- 12) ISO 9004-5, Petunjuk untuk Rencana-rencana Kualitas
- 13) ISO 9004-6, Petunjuk Jaminan Kualitas untuk Manajemen Proyek
- 14) ISO 9004-7, Petunjuk untuk Manajemen Konfigurasi.

Standar Internasional Sistem Manajemen Mutu SMM ISO 9001 menetapkan persyaratan dan rekomendasi untuk desain dari sistem manajemen mutu. Organisasi menjamin produk yang memenuhi persyaratan, dan bertanggung jawab untuk memberikan jaminan mutu atas produk tertentu yang ditetapkan. Persyaratan yang ditetapkan tersebut, merupakan kebutuhan spesifik dari pelanggan.

Beberapa hal yang dapat dipelajari dalam sistem manajemen mutu yaitu prinsip manajemen mutu, manfaat manajemen mutu dan persyaratan sistem manajemen mutu ISO 9001 serta perkembangannya. Pada tanggal 23 Desember 2008 Badan Standarisasi Nasional menerbitkan persyaratan SMM ISO 9001 berdasarkan Standar Nasional Indonesia. Sehingga jika semula masyarakat mengenal Sistem Manajemen Mutu SMM ISO 9001: 2000, berubah menjadi SMM ISO 9001: 2008, dan kini berubah lagi menjadi SMM ISO 9001: 2015.

c. Perkembangan SMM ISO 9001

Prinsip Manajemen Mutu mengisyaratkan perlunya perkembangan yang terus menerus (*Improvement*) demikian halnya dengan SMM ISO 9001: 2000. Pada tahun 2008 SMM ini dilakukan peninjauan hingga menjadi SMM ISO 9001: 2008, yang kemudian berubah menjadi SMM ISO 9001:2015.

ISO 9001 ditinjau sedikitnya lima tahun sekali. Klausul-klausul persyaratan standar SMM ISO 9001, dinarasikan (berpedoman kepada Standarisasi Nasional SNI ICS 03.120.10). SMM ISO 9001 berfokus pada pelanggan (*customer*

satisfaction). Oleh sebab itu pemahaman terhadap persyaratan standar SMM ISO 9002, diharapkan dapat membantu institusi dalam mengaplikasikan dan mengembangkan proses secara berkelanjutan (*continue processes improvement*).

Menurut Muhammad Noor Efansyah dan Agung Nugraha (2019: 25) persyaratan klausul *standard* sistem manajemen mutu/SMM ISO 9001 terdiri atas dua puluh empat klausul penting yakni :

1. Klausul 1.0 : Ruang Lingkup
2. Klausul 2.0 : Referensi Normatif.
3. Klausul 3.0 : Definisi
4. Klausul 4.0 : Persyaratan sistem Mutu
5. Klausul 4.1 : Tanggung Jawab Manajemen
6. Klausul 4.2 : Sistem Mutu
7. Klausul 4.3 : Tinjauan kontrak
8. Klausul 4.4 : Pengendalian desain.
9. Klausul 4.5 : Pengendalian dokumen & Data
10. Klausul 4.6 : Pembelian
11. Klausul 4.7 : Pengendalian pelanggan dan produk yang dipasok
12. Klausul 4.8 : Identifikasi & mampu telusur produk
13. Klausul 4.9 : Pengendalian proses
14. Klausul 4.10 : Inspeksi & pengujian
15. Klausul 4.11 : Pengendalian peralatan inspeksi, pengukuran & pengujian
16. Klausul 4.12 : Inspeksi & status pe-ngujian
17. Klausul 4.13 : Pengendalian produk tidak sesuai
18. Klausul 4.14 : Tindakan koreksi & pencegahan

19. Klausul 4.15 : Penanganan penyimpanan, pengemasan, perlindungan dan pengiriman
20. Klausul 4.16 : Pengendalian rekaman mutu
21. Klausul 4.17 : Audit internal mutu
22. Klausul 4.18 : Pelatihan
23. Klausul 4.19 : Pelayanan
24. Klausul 4.20 : Teknik statistik

Persyaratan klausul dalam ISO merupakan acuan dalam implementasi serta pengelolaan suatu kegiatan sesuai manajemen secara sistematis yang terstandar.

d. Penerapan SMM ISO 9001:2015 dalam Pendidikan

Untuk menuju perbaikan manajemen pendidikan diperlukan satu sistem manajemen mutu yang diakui dan berstandar baik secara nasional bahkan internasional. Satu sistem manajemen mutu yang telah berstandar internasional adalah ISO untuk meningkatkan kualitas organisasi dengan konsistensi sistem manajemen mutu ISO. Menurut Sobana (2012: 69) mengemukakan beberapa tahap-tahap pengemasan SMM ISO 9001 sebagai berikut:

1) Tahap Sertifikasi

Dalam tahap ini dilakukan tahapan-tahapan meliputi langkah persiapan, langkah implementasi, langkah pemeriksaan dan tahap pemeliharaan.

2) Tahap Resertifikasi

Dalam tahap ini meliputi tahap persiapan dan tahap *surveillance*. ISO 9001:2015 menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 bukan merupakan standar produk, karena tidak menyatakan persyaratan - persyaratan yang harus dipenuhi oleh sebuah produk. ISO 9001:2015 hanya

merupakan standar sistem manajemen kualitas, namun bagaimanapun diharapkan bahwa produk yang dihasilkan dari suatu sistem manajemen kualitas internasional akan berkualitas baik. Sebagaimana penjelasan dan pentingnya implementasi manajemen mutu berbasis layanan ISO, sehingga setiap institusi pendidikan harus memperhatikan dan melaksanakan fungsi-fungsi manajemen mutu agar tujuan pendidikan dapat tercapai secara efektif dan efisien. Fenomena pentingnya Manajemen Mutu ISO juga sangat dirasakan di SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten yang sangat menginginkan perbaikan dalam pelayanan dan kemajuan dalam proses pembelajaran, peningkatan kompetensi siswa.

Dari uraian yang telah terdeskripsi secara rinci, penelitian ini lebih menitik beratkan pada Implementasi Sistem Manajemen Mutu di Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten yang sesuai standar ISO 9001:2015.

e. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015

Ditetapkannya standar baru sistem Manajemen Mutu ISO 9001 :2015 dan standar panduan terkaitnya menimbulkan konsekuensi para pihak (Badan Akreditasi Nasional, Lembaga Pelatihan & Konsultan, Badan Sertifikasi, Para Ahli Sektor terkait dan khususnya organisasi yang telah meraih sertifikasi ISO 9001:2008) untuk melakukan penyesuaian. Proses penyesuaian tersebut terkait beberapa proses sebagai berikut ;

- 1) Upaya adopsi, harmonisasi dan penetapan standard nasional sesuai versi baru ISO 9001:2015 oleh setiap Badan Standarisasi setiap negara anggota ISO.
- 2) Penyesuaian proses akreditasi kepada semua lembaga sertifikasi oleh setiap badan atau Komisi Akreditasi setiap negara anggota ISO.

- 3) Proses penyesuaian atau upgrade kompetensi setiap instruktur dan konsultan sistem manajemen Mutu ISO 9001 lembaga konsultan & pelatihan, guna mempersiapkan pemenuhan persyaratan *standard* kepada organisasi atau perusahaan yang telah menerapkan *standard* ISO 9001:2015.
- 4) Proses penyesuaian atau upgrade kompetensi setiap auditor sistem manajemen mutu ISO lembaga sertifikasi sesuai persyaratan *standard* ISO 9001:2015. Dan proses *upgrade* sertifikasi setiap organisasi atau perusahaan yang telah sertifikasi ISO 9001 versi 2008 ,hingga batas akhir masa transisi penerapan tahun 2018.

Hasil revisi tersebut telah merubah pendekatan manajemen, struktur persyaratan dan beberapa istilah dan pengertian dasar. Namun ruang lingkup penerapan *standard* masih dipertahankan sesuai *standard* sistem manajemen mutu 9001 versi 2008. Perubahan tersebut untuk memudahkan *standard* dapat diintegrasikan dengan *standard* sistem manajemen internasional yang lain, yang sudah sesuai struktur kelompok persyaratan. Perubahan pendekatan manajemen dan struktur persyaratan *standard* sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dibandingkan pada versi baru 9001:2015, secara umum yaitu :

- a) Lebih menekankan kepada pendekatan pengembangan sistem manajemen mutu sesuai dengan kebutuhan spesifik pada setiap bagian didalam suatu organisasi.
- b) Mempersyaratkan kepada setiap personel didalam organisasi harus terlibat dan bertanggung jawab, untuk menyelaraskan faktor masalah mutu dengan strategi bisnis yang lebih luas.

- c) Mempersyaratkan berpikir berbasis resiko melalui identifikasi dan penetapan rencana pengelolaan resiko pada seluruh proses sistem manajemen, sebagai perangkat pengendalian untuk mendorong perbaikan secara berkelanjutan.
- d) Mendorong upaya mengurangi aspek dokumentasi sebagai panduan dan bukti proses. Sehingga organisasi dapat memutuskan informasi dan format yang sesuai dibutuhkan untuk didokumentasikan.

B. Hasil Penelitian yang Relevan

Dari hasil penelusuran literatur, penulis menemukan beberapa hasil penelitian yang membahas tema serupa atau memiliki relevansi dengan yang penulis kaji dari peneliti terdahulu, antara lain :

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Giusti Purbo Ningrum program studi administrasi perkantoran Universitas Negeri Yogyakarta yang berjudul “Pelaksanaan Sistem Manajemen ISO 9001:2000” dalam Pelaksanaan Administrasi Sekolah di SMK Negeri 1 Klaten. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 dalam pelaksanaan administrasi sekolah yang meliputi : administrasi murid menjadi teratur, administrasi personel sekolah dalam pengelolaan selalu dilaksanakan dengan mengikuti prosedur, administrasi kurikulum selalu melakukan analisis terutama dalam sinkronisasi keahlian dengan dunia usaha dan dunia industri, administrasi sarana prasarana pendidikan dalam kegiatannya selalu mengikuti prosedur, administrasi keuangan dalam pelaksanaannya menjadi lebih transparan, administrasi tatalaksana sekolah yang dilaksanakan secara sistematis, administrasi organisasi sekolah lebih jelas dalam melakukan pembagian tugas, administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat dalam pelaksanaannya menambah perhatian pada peningkatan pelayanan. Hambatan yang dihadapi oleh SMK Negeri 1 Klaten dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 dalam pelaksanaan administrasi

sekolah yaitu kurangnya komunikasi intern bertambahnya beban kerja dan terbatas personil yang dimiliki.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Aprianto Liun Ladju yang berjudul “Efektifitas Implementasi SMM ISO 9001:2008 pada Pendidikan Kejuruan pada SMK Negeri 13 Bandung”. Berdasarkan hasil penelitian dapat diperoleh hasil kesimpulan implementasi SMM ISO 9001:2008 melalui 8 prinsip manajemen mutu di SMK Negeri 13 Bandung sudah berjalan efektif, hal ini nampak pada upaya sekolah dalam pengelolaan pendidikan bermutu yang ditandai dengan angka keterserapan lulusan yang tinggi sehingga sekolah telah mampu memenuhi *customer satisfaction* dan telah menganut sifat-sifat pokok mutu jasa pendidikan.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Emil Furoidah yang berjudul “Implementasi dalam Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam mewujudkan Pendidikan Islam Di SMK Sepuluh November Sidoarjo”. Hasil Penelitian ini menekankan bagaimana upaya sekolah menerapkan prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 serta manfaat yang dirasakan setelah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 guna meningkatkan mutu pendidikan disekolah.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Adi Kurniawan yang berjudul “Dampak penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap kualitas pelayanan di SMKN 2 Klaten”. Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hasil yang sesuai harapan setelah penerapan sistem manajemen mutu tersebut, akan tetapi pada pemberian layanan administrasi akademik masih mendapatkan hasil yang paling rendah karena kualitas pelayanan yang diberikan belum stabil pada semua siswa.

Sedangkan Penelitian yang peneliti tulis menekankan pada bagaimana upaya sekolah mengimplementasikan sistem manajemen mutu ISO 9001 :2015 guna meningkatkan mutu pendidikan di SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2015 : 3) metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian ini dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indra manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya, proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.

Metode penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Bogdan dan Taylor mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Lexy J Moleong, 2012:6). Sementara itu Moleong juga mengemukakan penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, dan persoalan tentang manusia yang diteliti, dan lain-lain. Penelitian ini menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati, dengan berpedoman pada

butir-butir pertanyaan dalam wawancara di lapangan. Setelah data terkumpul kemudian disajikan dalam bentuk kata-kata atau kalimat yang kemudian ditarik suatu kesimpulan.

Menurut Sugiyono (2015 : 15) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowbaal*, teknik pengumpulan dengan trianggulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif dalam penelitian ini adalah rangkaian kegiatan dalam rangka mendapatkan data atau informasi yang bersifat sebenar-benarnya serta memberikan pemahaman yang menyeluruh dan mendalam.

B. Latar Setting Penelitian

Penelitian dilakukan pada SMK Muhammadiyah 2 Jatinom terletak di Jalan Krajan No.2 Jatinom, Kabupaten Klaten. Penelitian ini direncanakan selesai selama 3 bulan, dimulai pada bulan Januari 2020 sampai bulan Maret 2020, dengan serangkaian kegiatan sebagai berikut :

Tabel 3.1
Alokasi Waktu Penelitian

Aktivitas	Alokasi Waktu ke											
	Jan				Feb				Mar			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Tahap persiapan												
a. a. <i>Survey</i>												
b. b. Menentukan Judul												
c. c. Pembuatan Proposal												
d. Menentukan Instrumen Penelitian												
2. Tahap Penelitian												
a. Pengumpulan Data												
b. Proses Bimbingan												
c. Pengolahan Data												
3. Tahap Penyelesaian												
d. a. Penyusunan Data												
b. Pengetikan Data												
c. Pembuatan Laporan												

C. Subyek dan Informan Penelitian

1. Subyek penelitian

Subyek penelitian adalah individu, benda, atau organisme yang dijadikan sumber informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian (Muhammad Idrus, 2009:91). Sedangkan subyek penelitian menurut Amirin dalam bukunya Muhammad Idrus (2009:91) adalah seseorang atau sesuatu yang mengenainya ingin diperoleh keterangan.

Adapun yang menjadi subjek penelitian adalah Waka Urusan Manajemen Mutu/ISO SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten.

2. Informan penelitian

Informan yaitu orang yang memberi informasi tentang data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakannya (Muhammad Idrus, 2009: 91). Adapun yang menjadi informan penelitian adalah Kepala Sekolah, Kepala TU, Waka Kurikulum, Waka Sarpras, Waka Kesiswaan, Waka Humas, Guru, Wali Siswa dan Siswa.

D. Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2015:224) Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Sedangkan menurut Sutopo (2006:55) pengumpulan data dalam penelitian kualitatif lebih mementingkan makna, tidak ditentukan oleh kuantitasnya, tetapi lebih ditentukan oleh proses terjadinya jumlah (dalam bentuk angka) dan cara memandang/perspektifnya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Teknik pengumpulan data ini digunakan untuk menjangkau data yang diperlukan. Menurut Harsono (2008:164) Observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Observasi dibedakan menjadi dua macam yaitu

observasi partisipan dan observasi non partisipan. Observasi dalam penelitian ini termasuk observasi non-partisipan yaitu peneliti hanya menjadi pengamat dan tidak turut serta berperan serta dalam kegiatan kelompok yang diamati.

Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data-data dari lapangan dengan jalan melakukan observasi melihat dan mengetahui dan terjun langsung ke lapangan secara aktif untuk memperoleh gambaran dan keterangan riil mengenai sikap dan perilaku informan. Keterangan dan informasi yang diperoleh mengenai Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten dengan merencanakan untuk mengawasi sebuah tujuan sehingga tujuan dapat tercapai seperti apa yang telah direncanakan. Kemudian dianalisis, ditafsirkan, dan disimpulkan. Untuk memperoleh data, peneliti berlaku sebagai pengamat sekaligus menjadi anggota utuh dari kelompok yang diamati.

2. Wawancara

Menurut Lexy J Moleong (2012:186) bahwasannya definisi wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu, yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan atas jawaban itu.

Wawancara juga diartikan sebagai metode pengumpulan data dengan jalan tanya jawab antara dua orang atau lebih bertatap muka dan mendengarkan secara langsung tentang informasi-informasi yang

diberikan. Selain dilakukan secara langsung wawancara juga dapat menggunakan telepon (Sugiyono, 2015:138). Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondenya sedikit/kecil. Penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan.

Wawancara digunakan untuk memperoleh data tentang berbagai kegiatan yang dilakukan oleh kepala sekolah, guru karyawan dan pelanggan dalam Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di sekolah. Wawancara juga digunakan untuk memperoleh data tentang tanggapan guru karyawan dan pelanggan terkait dengan manfaat dari kegiatan yang dilakukan oleh kepala sekolah dalam implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015. Dengan demikian yang diwawancarai adalah Kepala sekolah, Wakaur, guru, tenaga kependidikan, siswa/pelanggan, dan dunia usaha/dunia industri. Untuk melakukan wawancara disusun pedoman wawancara berikut kisi-kisinya.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger agenda dan sebagainya. Metode dokumentasi sebagai metode pengumpulan data memiliki posisi yang sangat penting dalam penelitian kualitatif (Lexy J Moleong, 2012:218).

Dokumentasi dilakukan untuk mendapatkan data tentang profil SMK Muhammadiyah 2 Jatinom, data guru dan karyawan, dokumen sasaran mutu, dokumen kendali mutu input, proses dan output, dokumen audit mutu internal. Dokumen-dokumen tersebut digunakan untuk melengkapi data penelitian sehingga dapat ditampilkan gambaran tentang objek penelitian. Untuk memperoleh dokumen yang dibutuhkan digunakan daftar *checklist* dokumen.

E. Panduan Instrumen

Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 guna Meningkatkan Mutu Pendidikan adalah usaha dan tindakan kerja sama yang dilakukan oleh kepala sekolah, guru karyawan dan pelanggan dalam menggerakkan, mempengaruhi, dan bekerja sama dalam mengimplementasikan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 Guna Meningkatkan Mutu Pendidikan.

Secara operasional yang dimaksud dengan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 merupakan kosep manajemen sekolah sebagai inovasi dalam penyelenggaraan pendidikan di sekolah yang diharapkan dapat memberikan

perubahan yang lebih baik sesuai dengan perkembangan, tuntutan dan dinamika masyarakat dalam menjawab permasalahan-permasalahan pengelolaan pendidikan pada tingkat sekolah.

Tabel 3.2
Panduan Instrument Pengumpulan Data

Variabel	Dimensi	Aspek	Sumber data	Instrumen
Prinsip ISO	1. Fokus Pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> - Kepercayaan pelanggan - Pelayanan - Kepuasan 	Kepala sekolah, WMM, guru, karyawan, dan pelanggan	Pedoman wawancara
	2. Kepemimpinan	<ul style="list-style-type: none"> - Visi Misi - Tujuan - Kemampuan manajerial 	Kepala sekolah, WMM, Guru, karyawan, pelanggan, dan dokumen	Pedoman wawancara
	3. Melibatkan semua orang	<ul style="list-style-type: none"> - Partisipasi SDM - Kopetensi guru dan karyawan - Komunikasi internal 	Kepala sekolah, WMM, guru, karyawan, dan pelanggan	Pedoman wawancara
	4. Pendekatan proses	<ul style="list-style-type: none"> - Penerapan SOP - Penerapan job - Deskripsi - Penerapan audit internal dan eksternal 	Kepala sekolah, WMM, guru, dan karyawan	Pedoman wawancara
	5. Pendekatan sisitem	<ul style="list-style-type: none"> - Struktur organisasi - Kurikulum - Program sekolah 	Kepala sekolah, WMM, guru, karyawan, dan dokumen	Pedoman wawancara

6. Peningkatan terus-menerus	- Pelatihan - Prestasi sekolah - Tolak ukur penerapan ISO (perubahan yang terjadi)	Kepala sekolah, WMM, guru, karyawan, dan pelanggan	Pedoman wawancara
7. Pendekatan fakta	- Pemecahan masalah format instruksi kerja	Kepala sekolah, WMM, guru, karyawan, dan dokumen	Pedoman Wawancara
8. Hubungan saling menguntungkan	- Kerjasama pihak luar (perusahaan dan dinas pendidikan)	Kepala sekolah, WMM, guru, dan karyawan	Pedoman wawancara

Tabel 3.3
Dokumen Implementasi ISO

No	Dokumen	Keterangan	
		Ada	Tidak Ada
1.	Dokumen Implementasi Prinsip-Prinsip ISO		
	a. Sertifikat ISO 9001:2015		
	b. Pedoman mutu SMK Muhammadiyah 2 Jatinom		
	c. Prosedur pengendalian dokumen		
	d. Prosedur pengendalian rekaman		
	e. Prosedur tindakan koreksi		
	f. Pengendalian produk tidak sesuai		
	g. Prosedur tindakan pencegahan		
	h. Intruksi kerja		
	i. Hasil <i>survey</i> kepuasan pelanggan		

	<i>j. Job Description</i>		
	k. Rapat Tinjauan Manajemen		
	l. Hasil Audit Eksternal		
	m. Hasil Audit Internal		
	n. Penilaian Perorangan Guru dan Karyawan		
2.	Dokumen Sekolah		
	a. profil sekolah (gambaran umum visi misi, akreditasi, jumlah guru karyawan dan siswa)		
	b. Prestasi siswa		
4	Data Sarana dan Prasarana		

F. Pemeriksaan Keabsahan Data

Teknik keabsahan data adalah suatu teknik yang digunakan untuk membuktikan apakah penelitian tersebut benar-benar ilmiah, sekaligus juga untuk meningkatkan derajat kepercayaan data yang diperoleh peneliti.

Pada penelitian ini peneliti dalam mencari validitas atau keabsahan data menggunakan teknik triangulasi data dan perpanjangan keikutsertaan. Triangulasi adalah proses validitas yang harus dilakukan dalam penelitian untuk menguji kesahihan antara sumber data yang satu dengan sumber data yang lain atau metode yang satu dengan metode yang lain (Muhammad Ali dan Muhammad Asrori, 2014:137). Namun dalam penelitian ini penulis menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode.

1. Triangulasi metode

Pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data dan pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama (Harsono, 2008:173). Sehingga

peneliti membandingkan hasil penelitian dari wawancara, dokumentasi serta observasi yang dilakukan selama penelitian.

2. Triangulasi sumber

Pengumpulan data dari beragam sumber yang saling berbeda dengan menggunakan suatu metode yang sama. (Harsono, 2008:173). Dalam triangulasi sumber data perlu diperhatikan adanya tiga tipe sumber data yaitu waktu, ruang dan orang.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data mempunyai kedudukan yang sangat penting dalam suatu penelitian. Dengan menganalisa data, data yang diperoleh akan memiliki makna yang penting serta berguna dalam penyelesaian permasalahan yang ada dalam penelitian. Uraian data ini berupa kalimat-kalimat, bukan angka-angka atau tabel-tabel. Untuk itu, data yang diperoleh harus diorganisir dalam struktur yang mudah dipahami dan diuraikan.

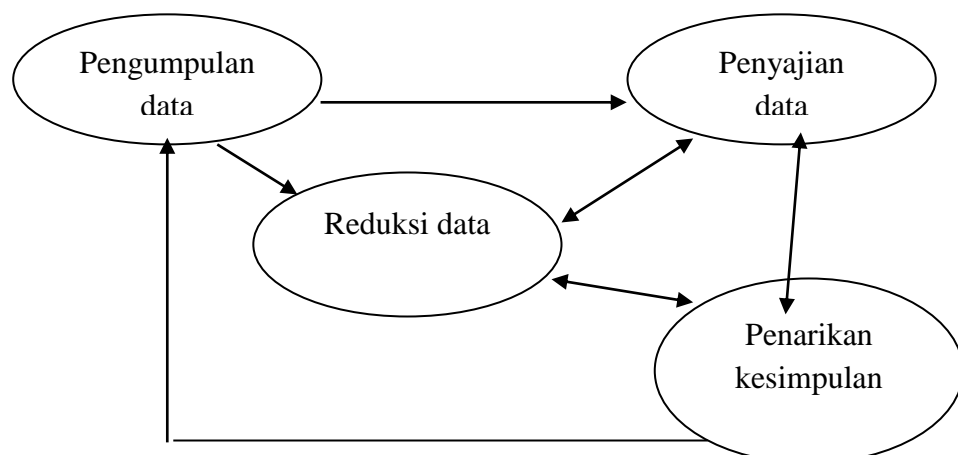
Teknik analisis data adalah proses pengumpulan data secara sistematis untuk mempermudah peneliti dalam memperoleh kesimpulan. Menurut Sugiyono (2015:334) analisis data yaitu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan – bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Pelaksanaan analisis data dilakukan pada saat pelaku riset masih di lapangan dan setelah data terkumpul. Hal ini terkait dengan kepentingan memperbaiki data dan atau mengubah, baik asumsi teoritik yang digunakan

maupun pertanyaan yang menjadi *focus riset* (Muhammad Ali dan Muhammad Asrori, 2014:248).

Pada penelitian ini analisis data dilakukan bersamaan dengan pengumpulan data dan dilanjutkan setelah kembali dari lapangan. Hasil analisis sementara akan selalu dikonfirmasi dengan data baru yang diperoleh dari sumber-sumber lain yang memiliki tingkat kepercayaan lebih akurat baik diperoleh melalui wawancara, observasi maupun dokumentasi. Disisi lain pemanfaatan teori yang relevan dipakai sebagai pisau analisis data kualitatif akan menghasilkan analisis deskriptif yang berbobot dan memiliki makna mendalam.

Data-data yang sudah terkumpul dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, kemudian dianalisis berdasarkan model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Ada empat komponen yang dilakukan dengan model ini, yaitu pengumpulan data, reduksi data, *display* data dan penarikan kesimpulan. (Miles dan Huberman, 1994:23). Proses analisis dilakukan secara terus menerus dalam proses pengumpulan data selama penelitian berlangsung. Proses analisis ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3.1

Komponen-komponen analisis data

(Model Miles dan Huberman, dalam Sugiyono, 2015: 35)

Analisis data yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini disebut dengan analisis data interaktif yang dilakukan selama pengumpulan data dan setelah pengumpulan data selesai. Aktifitas dalam analisis data interaktif meliputi:

1. Pengumpulan data

Pada analisis model pertama dilakukan pengumpulan data hasil wawancara, hasil observasi, dan berbagai dokumen berdasarkan kategorisasi yang sesuai dengan masalah penelitian yang kemudian dikembangkan penajaman data melalui pencarian data selanjutnya.

2. Reduksi data

Reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan, perhatian dan penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan lapangan. Reduksi data juga merupakan bagian dari analisa data yang mempertegas, memperpendek, dan memilih data yang dipakai dan membuang yang tidak penting kemudian mengatur data sedemikian rupa sehingga memberikan gambaran tentang hasil pengamatan. Dalam penelitian yang saya buat reduksi datanya adalah dengan cara memilahkan data-data hasil observasi, pengamatan yang berkaitan dengan Manajemen Mutu ISO.

3. Penyajian data

Penyajian data diartikan sebagai sekumpulan informasi yang tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan melihat suatu penyajian data, pada penelitian akan diketahui apa yang terjadi dan memungkinkan untuk mengerjakan sesuatu pada analisis ataupun tindakan lain berdasarkan pengertian tersebut.

4. Penarikan kesimpulan

Dalam penarikan kesimpulan yaitu dengan cara data yang terkumpul dicari hubungan persamaan dan hal-hal yang sering timbul, kemudian disimpulkan. Kesimpulan sementara yang sudah didapat lalu diferifikasi, difokuskan untuk lebih memperoleh kesimpulan yang lebih valid.

Kesimpulan dari gambar diatas dapat dijelaskan, bahwa proses pengumpulan data yang dilakukan perlu *display*/sajian data. *Display* akan sangat membantu baik bagi peneliti sendiri maupun bagi orang lain, *display* merupakan media penjelas objek yang diteliti. Selain itu, proses reduksi data ditujukan untuk menyaring, memilih dan memilah data yang diperlukan, menyusunnya ke dalam suatu urutan rasional dan logis, serta mengkaitkannya dengan aspek-aspek terkait. Hasilnya adalah berupa kesimpulan tentang objek yang diteliti.

Dalam penelitian ini, penulis akan mengambil data tentang Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di SMK

Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten. Data-data tersebut akan dijadikan bahan penulis dalam mendeskripsikan hasil penelitian.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data Penelitian

1. Profil Sekolah

a. Identitas SMK Muhammadiyah 2 Jatinom

Nama Sekolah	: SMK Muhammadiyah 2 Jatinom
Nomor Pokok Sekolah (NPS)	: 20309530
Nomor Statistik Sekolah (NSS)	: 324031022087
Alamat Sekolah	: Jalan Krajan No 2 Jatinom Klaten Kode Pos 57481
No. Telp/Fax	: (0272) 337456 / (0272) 337102
Email	: smkm2jtn@gmail.com
Website	: www.smkmuh2jatinom.sch.id
Nama Kepala Sekolah	: Arif Muhamadi, S. Pd.
Status sekolah	: Swasta
Status Akreditasi	: A
1) Kelembagaan	: SMK Rujukan Nasional
2) Sistem Manajemen Mutu	: Sudah bersertifikat ISO 9001 : 2015
3) Tempat Uji Kompetensi	: Sudah (TKR)
4) Nama Yayasan	: Muhammadiyah
5) Nomor dan tanggal Akte	: No. 81 tanggal 22 Agustus 1994

- 6) Tahun Pendirian Kelembagaan : 1994
- 7) Luas tanah sekolah : 8.700 m²
- 8) Luas bangunan sekolah : 3708 m²
- 9) Status Tanah : 1. Milik Yayasan 8.100 m²
2. Wakaf 1.700 m²
3. Menyewa 5.100 m²
- 10) Status Bangunan : 1. Milik Yayasan 3.500 m²
2. Menyewa 2.500 m²
- 11) Kurikulum : Kurikulum 2013
 - a. *Review* Kurikulum : Sudah *Review*
 - b. Pengesahan : Sudah disahkan
- 12) *Teaching Factory* (TF) : Sudah *Teaching Factory*
- 13) Bursa Kerja Khusus (BKK) : Sudah ada bursa kerja khusus
- 14) Kelas Industri : Sudah ada kelas *industry*

b. Sejarah SMK Muhammadiyah 2 Jatinom

Berawal dari sistem pendidikan nasional yang mengalami perubahan dari Kurikulum 1984 sampai Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) Spektrum 2008 yang diterapkan saat ini, dunia pendidikan khususnya sekolah lanjutan tingkat atas banyak mengalami pembaharuan yang disesuaikan dengan majunya ilmu pengetahuan dan teknologi. Salah satu konsekuensi logis pada era globalisasi informasi

sekarang ini, seorang siswa harus memiliki *skill/keahlian* dalam bidang tertentu disamping penguasaan materi secara umum.

Melihat tuntutan masyarakat yang semakin maju, khususnya dalam bidang pendidikan, Muhammadiyah Cabang Jatinom merasa terpanggil untuk berkiprah lebih maju dengan mendirikan STM Muhammadiyah Jatinom yang sekarang berganti nama SMK Muhammadiyah 2 Jatinom. Pada awal berdirinya tahun 1994/1995 hanya menampung 4 kelas yang meliputi Program Keahlian Teknik Audio Video, Teknik Pemesinan, dan Teknik Mekanik Otomotif. Mulai Tahun Ajaran 2011/2012 ada penambahan kompetensi keahlian baru yaitu Teknik Komputer Multimedia.

Keberadaan SMK Muhammadiyah 2 Jatinom dari tahun ke tahun semakin diperhitungkan oleh masyarakat. Hal ini terlihat dalam semakin bertambahnya animo untuk masuk ke SMK Muhammadiyah 2 Jatinom pada tiap tahunnya. Salah satu prestasi yang patut dibanggakan, pada usia yang ke-17, sekolah ini berhasil diakreditasi sehingga dapat meningkatkan status pendidikan dari Terdaftar menjadi Diakui dan sekarang Terakreditasi A dan memperoleh sertifikasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Seiring dengan perubahan-perubahan pada sistem pendidikan kejuruan dewasa ini, STM Muhammadiyah Jatinom berganti nama dengan SMK Muhammadiyah 2 Jatinom. Pada usia yang ke-26 tahun ini SMK Muhammadiyah 2 Jatinom semakin menampakkan eksistensinya dengan jumlah 36 kelas

dan jumlah 1.219 siswa. Peningkatan sarana dan prasarana pembelajaran dan laboratorium yang semakin lengkap dan canggih menjadi prioritas utama, disamping peningkatan kualitas SDM Pengelola dan Tenaga Pendidik yang semakin ditingkatkan profesionalitasnya.

Perkembangan pendidikan yang begitu cepat, menuntut civitas SMK Muhammadiyah 2 Jatinom semakin tanggap untuk berpacu mengikuti perkembangannya. Sampai tahun terakhir ini SMK Muhammadiyah 2 Jatinom telah meluluskan siswan dengan jumlah alumni 6.534 siswa.

Dengan bekal kompetensi di bidangnya, output dari SMK Muhammadiyah 2 Jatinom ini telah banyak tertampung di berbagai industri maupun instansi terkemuka seperti PT. Toyota Astra, PT. Astra Honda Motor, PT. G E Electric, Magang di Korea dan Jepang, bekerja sebagai anggota TNI dan Polri, dan berwiraswasta.

Tabel 4.1

Akreditasi Program Keahlian

NO	KOMPETENSI KEAHLIAN	NILAI		MULAI TAHUN	BERAKHIR TAHUN
		HURUF	ANGKA		
1.	Teknik Audio Vidio	A	91	2017	2022
2.	Teknik Pemesinan	A	92	2017	2022
3.	Teknik Kendaraan Ringan	A	92	2017	2022
4.	Teknik Multimedia	B	76	2014	2019

c. Keadaan Siswa

Jumlah siswa di SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten untuk tahun pelajaran 2019/2020 kelas X ada 415 siswa, kelas XI ada 434 siswa, dan kelas XII ada 370 siswa.

Tabel 4.2

Data Siswa

NO	PAKET KEAHLIAN	KELAS X		KELAS XI		KELAS XII		JUMLAH
		JML ROMBEL	JML SISWA	JML ROMBEL	JML SISWA	JML ROMBEL	JML SISWA	
1.	Teknik Audio Video	1	36	2	48	1	42	126
2.	Tenik Pemesinan	3	100	4	136	3	102	338
3.	Teknik Kendaraan	6	215	6	198	5	165	578
4	Multimedia	2	64	2	52	2	61	177
JUMLAH		12	415	14	434	11	370	1219

d. Pendidik dan Tenaga Kependidikan

Keadaan pendidik dan tenaga kependidikan di SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten tahun pelajaran 2019/2020 sebagai berikut:

Tabel 4.3

Data Pendidik Dan Kependidikan

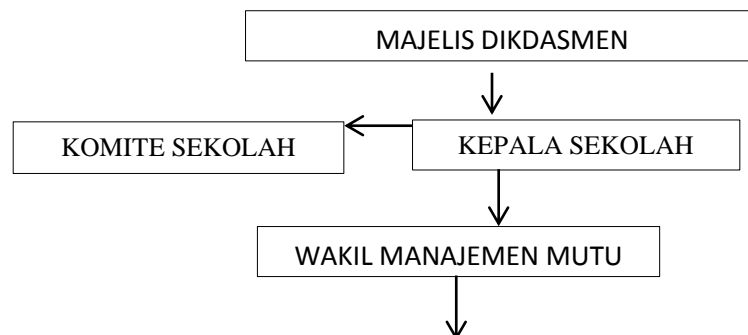
NO	TENAGA PENDIDIK DAN KEPENDIDIKAN	JUMLAH	JUMLAH SERTIFIKASI	
			SUDAH	BELUM
1.	Guru Normatif	20	13	7

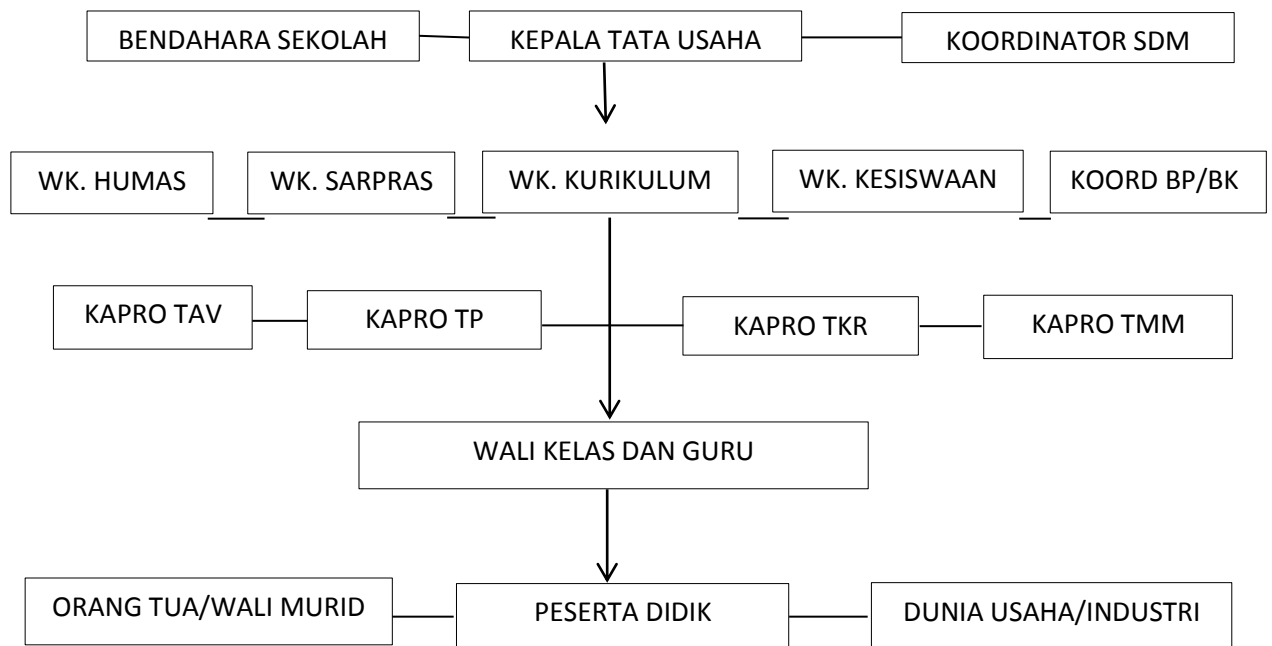
2.	Guru Adaptif	16	7	9
3.	Guru Produktif	26	14	12
4.	Guru BP/BK	3	1	2
5.	Tenaga Kependidikan	20		

e. Struktur Kelembagaan SMK Muhammadiyah 2 Jatinom

Organisasi yang baik adalah adanya kelompok orang yang melakukan kerja sama dengan teratur dan harmonis untuk mencapai tujuan tertentu. Kerja sama ini terdapat dalam suatu sistem yang telah diatur dan terencana dengan baik dalam suatu bagan atau struktur yang telah ditetapkan dan bekerja sesuai dengan struktur yang ada.

Sekolah sebagai lembaga pendidikan formal yang di dalamnya terdapat berbagai unsur, dan unsur tersebut memerlukan suatu tuntunan dan aturan kerja sama yang baik dalam mengkoordinir pelaksanaan tugas demi kelancaran penyelenggaraan program pengajaran di sekolah tersebut. Adapun struktur organisasi SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten adalah sebagai berikut:





Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Sekolah (dokumen sekolah/ISO tahun 2019)

2. Visi dan Misi SMK Muhammadiyah 2 Jatinom

a. Visi SMK Muhammadiyah 2 Jatinom

Terwujudnya SMK Muhammadiyah 2 Jatinom sebagai lembaga diklat bertaraf Internasional yang berwawasan unggul dilandasi Iman dan Taqwa serta berpegang teguh pada budaya bangsa Indonesia.

b. Misi SMK Muhammadiyah 2 Jatinom

- 1) Menghasilkan tamatan SMK Muhammadiyah 2 Jatinom yang kompeten, berbudi pekerti luhur, dan berdaya saing tinggi dengan dilandasi Iman dan Taqwa.
- 2) Mewujudkan pelayanan prima kepada warga sekolah dan masyarakat dengan pengelolaan manajemen berbasis sekolah yang berorientasi pada sistem manajemen mutu ISO 9001:2015

- 3) Meningkatkan kerjasama antara sekolah dengan Instansi/Lembaga terkait yang bertaraf Nasional dan Internasional
- 4) Menumbuhkembangkan semangat keunggulan yang kreatif, inovatif dan kompetitif kepada seluruh warga sekolah.

c. Moto

Kreatif, Inovatif, dan Prestasi

d. Kebijakan Mutu

Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah 2 Jatinom bertekad menjadi Lembaga Pendidikan bidang Teknologi yang dapat menghasilkan tamatan berkompentensi handal dan mampu bersaing di era global dengan:

- 1) Menghasilkan tamatan berakhlak mulia, peduli lingkungan, disiplin dan kompeten dibidang keahliannya.
- 2) Meningkatkan SDM dibidang Pedagogik, Profesi, Kepribadian dan Sosial.
- 3) Melengkapi dan meningkatkan Sarana Prasarana.
- 4) Senantiasa mengembangkan dan meningkatkan Kinerja secara berkesinambungan.
- 5) Senantiasa memenuhi Peraturan dan persyaratan lainnya.

(dokumen sekolah/ISO tahun 2019)

3. Kompetensi Keahlian SMK Muhammadiyah 2 Jatinom

a. Program Keahlian TKR/Otomotif

Program keahlian **Teknik Kendaraan Ringan** (TKR) membekali siswa dengan kemampuan dalam bidang otomotif yang menekankan keahlian pada bidang penguasaan secara teknis mengenai kendaraan ringan. Program keahlian Teknik Kendaraan Ringan ini menyiapkan agar siswa mampu merawat dan memperbaiki sistem kendaraan roda 4 beserta piranti pendukungnya. Kemampuan atau kompetensi dari siswa lulusan program keahlian Teknik Kendaraan ringan memberikan peluang kepada siswa untuk bekerja dalam bidang pekerjaan otomotif di dunia usaha/industri kendaraan roda 4. (Dokumen Program Keahlian Teknik Kendaraan Ringan,tahun 2019)

b. Teknik Permesinan

Teknik permesinan adalah suatu jurusan yang mempelajari cara memproduksi barang-barang teknik dengan menggunakan berbagai macam mesin. Teknik Permesinan merupakan suatu jurusan yang mendorong siswa untuk memiliki keahlian dalam mengoperasikan, menyeting, serta menentukan ukuran mesin-mesin produksi. Dalam hal lain Teknik Permesinan juga mendidik siswa untuk mempunyai pemikiran inovatif dan kreatif.

Program Keahlian Teknik Pemesinan (TP) membekali siswa dengan kemampuan dalam bidang Pemesinan yang menekankan keahlian pada bidang penguasaan secara teknis mengenai Pemesinan.

Program keahlian Teknik Pemesinan ini menyiapkan agar siswa mampu memprogram dan mengoperasikan mesin-mesin beserta piranti pendukungnya. Kemampuan atau kompetensi dari siswa lulusan program keahlian Teknik Pemesinan memberikan peluang kepada siswa untuk bekerja dalam bidang pekerjaan pemesinan di dunia usaha dan industri. Seperti las, bubut, CNC Milling, dan lain-lain. (Dokumen Program Keahlian Teknik Pemesinan, tahun 2019)

c. Teknik Multimedia

Multimedia adalah program keahlian yang mempersiapkan siswa menjadi tenaga terampil di bidang desain dan penguasaan teknologi informasi multimedia. Siswa dibekali kemampuan dasar seni dan desain, penguasaan software desain grafis dan multimedia (2D/3D), desain web dan media interaktif, fotografi, *editing audio visual* dan animasi *computer*.

Ruang lingkup pekerjaan bagi lulusan Program Keahlian Multimedia adalah jenis pekerjaan dan atau profesi yang relevan dengan kompetensi yang tertuang di dalam tabel SKKNI Bidang Teknologi Informatika pada jenjang SMK antara lain adalah:

1. Pengembang WEB (*web development*)
2. Pengembang Multimedia (*multimedia development*)
3. Pengembang Permainan (*game development*)
4. Rumah produksi sinema dan film (*production house*)
5. Industri media dan periklanan (*media and advertisement*)

(Dokumen Program Keahlian multimedia, tahun 2019)

d. Bidang keahlian Teknik Audio Video

Bidang keahlian Teknik Audio Video sebagai satu dari bidang keahlian yang tersedia di SMK Muhammadiyah 2 Jatinom. Pada prinsipnya memilih jurusan memang sebaiknya disesuaikan dengan bakat dan minat yang diinginkan oleh peserta didik, untuk itu calon siswa-siswi harus memahami potensi dirinya sendiri agar tidak salah dalam memilih jurusan yang akan diikuti, dan kelak jurusan yang dipilih akan memperlancar proses Kegiatan Belajar Mengajar dan tercapainya hasil akhir yang sangat memuaskan.

Jurusan Teknik Audio Video, merupakan salah satu diantara 4 jurusan yang ada di SMK Muhammadiyah 2 Jatinom yang mendidik dan membekali siswa-siswinya terampil dan profesional dibidang Audio Video seperti pembuatan perangkat audio, mengoperasikan *sound system*, memahami multimedia perekaman baik suara maupun gambar sampai proses editing dan siap untuk dipublikasikan atau sebagai *movie documenter*.

Selain itu juga terampil dan memahami bidang pertelevisian, sistem pengoperasian, perawatan dan perbaikan, juga pemahaman proses siaran Televisi. Menguasai program-program komputer yang menunjang proses Teknik Audio Video.

Prospek tamatan, tamatan atau lulusan Teknik Audio Video SMK Muhammadiyah 2 Jatinom diharapkan mampu diserap dunia kerja pada bidang:

- 1) Persewaan *Sound Sistem*
- 2) *Video Shooting*
- 3) Perkantoran, Super Market
- 4) Perakitan Elektronika
- 5) Bengkel Elektronik
- 6) *Dealer & Distributor* Peralatan Elektronika
- 7) Industri Elektronika, dll

Berwirausaha di bidang Elektronika Audio Video seperti: Mendirikan Bengkel Elektronika, Persewaan *Sound System*, *Video Shooting*, dll. (Dokumen Program Keahlian Teknik Audio Video, tahun 2019)

4. Implementasi Manajemen Mutu ISO

SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten merupakan sekolah swasta terletak di wilayah kecamatan Jatinom yang telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO sejak tahun 2009. Prinsip-prinsip dalam Sistem Manajemen Mutu ISO harus dilaksanakan dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO. Dalam hal ini penulis ingin menjabarkan hasil penelitian mengenai prinsip-prinsip ISO yang dilakukan di SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten.

a. Fokus pada pelanggan

Konsep mengenai mutu dan pelanggan diperluas. Mutu tidak hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi mutu tersebut ditentukan oleh pelanggan. Pendidikan adalah pelayanan jasa. Sekolah harus memberikan pelayanan jasa sebaik-baiknya kepada pelanggannya. Pelanggan sekolah meliputi pelanggan internal dan eksternal sekolah. Pelanggan eksternal sekolah adalah orang tua siswa, pemerintah, dan masyarakat termasuk komite sekolah. Pelanggan internal sekolah siswa, guru, dan staf tata usaha.

Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek, termasuk harga, keamanan dan ketepatan waktu. Hal ini juga sesuai dengan kenyataan dilapangan bahwa di sekolah terdapat sarana prasarana yang baik mulai dari ruang kelas dan lab yang memadai selain itu juga terdapat perlengkapan yang mendukung seperti AC, wi-fi, LCD Proyektor yang dapat mendukung proses kegiatan belajar mengajar.

Di SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten sudah menerapkan salah satu prinsip ISO yaitu berfokus pada pelanggan. Dengan menjaga kepercayaan pelanggan dan memberikan pelayanan yang baik tentunya dapat meningkatkan kepuasan terhadap pelanggan. Apabila sekolah menerapkan prinsip fokus pelanggan tentunya sekolah akan mendapatkan keparcayaan dari masyarakat, sehingga banyak masyarakat yang tertarik terhadap layanan jasa yang di berikan SMK

Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten. Dari hasil wawancara dengan kepala sekolah terhadap menjaga kepercayaan pelanggan yang dilakukan sekolah yakni :

”Untuk menjaga kepercayaan masyarakat yang pertama diawal pasti kita susun program terlebih dahulu dan yang ke dua harus istiqomah. Program itu kan semacam janji biasanya ketika kita mensosialisasikan program ke orang tua , dan orang tua tahu pasti mereka akan memantau program yang kita berikan. Insyaallah biasanya kepercayaannya itu bisa terasa, ada yang melalui sms ada yang langsung datang ke sekolah untuk berterima kasih bahwa program yang telah disosialisasikan sudah berjalan dengan baik. Yang paling penting adalah *follow up* dari anak-anaknya. Beliau merasakan *output* dari anak-anaknya dari program yang telah diberikan kepada anak-anak. Manfaat yang kita dapatkan ketika kita menjaga kepercayaan masyarakat banyaknya orang tua yang ingin menyekolahkan anaknya disini dan kedua dengan pemerintah, ketika masyarakat ini sudah percaya menyekolahkan anaknya kesini kemudian dari pemerintah kita banyak menerima bantuan, baik dalam bentuk jasa maupun sarana prasarana. Kemudian yang ketiga juga secara tidak langsung kami termotivasi untuk selalu meningkatkan kualitas, karena diakui kualitas kita bukan cuma di kota, kegiatan-kegiatan di provinsi maupun di pusat kita selalu mendapatkan bantuan dana. (Hasil wawancara dengan Arif Muhammadi, S.Pd selaku Kepala Sekolah SMK Muhammadiyah 2 Jatinom, pada hari Senin 03 Februari 2020).

Sedangkan yang disampaikan Wakil Manajemen Mutu mengenai menjaga kepercayaan pelanggan dilakukan dengan cara :

“Yang pertama kepala sekolah sampai guru dan karyawan selalu komitmen terhadap langkah-langkah ISO itu sendiri, yang kedua Wakil Manajemen Mutu melakukan *survey* kepuasan pelanggan melalui angket/kuesioner. Langkahnya adalah kita mengambil sampel dari kelas satu sampai kelas tiga secara ngacak masing-masing 10 siswa, sehingga dari situ kita dapat mengetahui berapa persentase tentang *survey* kepuasan pelanggan tersebut. Setelah *disurvey* sekolah ini mendapatkan presentase 87% dengan predikat puas tetapi belum sampai predikat sangat puas. (Hasil wawancara dengan Darsono, S.Pd selaku Wakil Manajemen Mutu SMK Muhammadiyah 2 Jatinom, pada hari Kamis 06 Februari 2020).

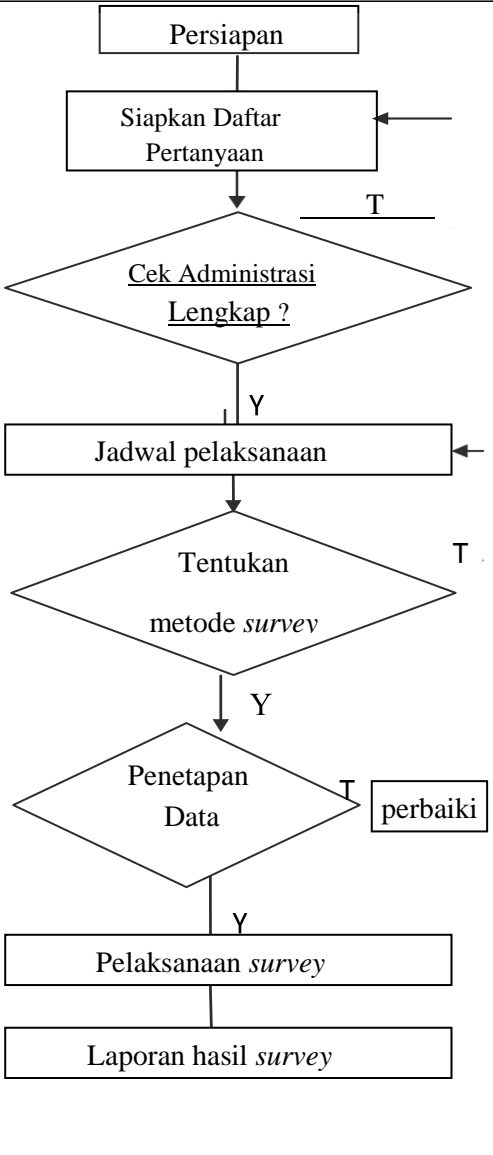
Berdasarkan studi dokumen, bahwa :

”Secara umum siswa menyatakan cukup puas terhadap bidang kurikulum, kesiswaan, hubungan *industry*/masyarakat, Tata Usaha dan Konseling dan Sarana prasarana. (Dokumen Smk Muhammadiyah 2 Jatinom mengenai hasil *survey* pelanggan pada tanggal 03 Juni 2019)

Penyusunan dan langkah-langkah *Survey* Pengukuran Kepuasan Pelanggan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.4

Prosedur Instruksi Kerja *Survey* Pengukuran Kepuasan pelanggan

Proses	Keterangan	Penanggung jawab
 <pre> graph TD A[Persiapan] --> B[Siapkan Daftar Pertanyaan] B --> C{Cek Administrasi Lengkap?} C -- T --> B C -- Y --> D[Jadwal pelaksanaan] D --> E{Tentukan metode survey} E -- T --> D E -- Y --> F{Penetapan Data} F -- T --> G[perbaiki] G --> F F -- Y --> H[Pelaksanaan survey] H --> I[Laporan hasil survey] </pre>	<p>Identifikasi semua keperluan untuk melakukan <i>survey</i></p> <p>Pertanyaan dalam kuesioner sudah mencakup keseluruhan</p> <p>Apakah kelengkapan perangkat untuk pelaksanaan <i>survey</i> tersedia (ATK)</p> <p>Penetapan pelaksanaan <i>survey</i></p> <p>Metode yang digunakan secara sampling</p> <p>Data ditetapkan 10% dari populasi sekolah dengan</p> <p>Setelah pelaksanaan dilakukan pengolahan data berupa tabel (diagram) selanjutnya dianalisis dan disimpulkan untuk memperbaiki</p>	<p>WAKIL</p> <p>Tim</p> <p>Tim</p> <p>Tim</p> <p>Tim</p> <p>Tim</p> <p>Tim</p> <p>WAKIL</p> <p>WAKIL</p>

Menurut Kepala sekolah dalam angka merealisasikan visi misi sekolah sebagai berikut :

“Dalam proses kegiatan belajar mengajar dengan cara memastikan kehadiran guru dan memastikan kalau guru-guru yang mengajar di jurusan latar belakangnya sesuai dengan pendidikan selain itu tenaga pengajarnya tidak hanya sampai S1, juga ada yang sudah S2 dan alhamdulillah untuk menjaga itu kami memenuhi kualifikasi seperti itu. (Hasil wawancara dengan Arif Muhammadi Kepala SMK Muhammadiyah 2 Jatinom, pada hari Senin 10 Februari 2020).

Hal senada juga diampaikan salah satu Guru :

“Sekolah memberikan pelayanan yang lebih baik dengan mengusahakan memenuhi fasilitas yang membuat semua pelanggan nyaman. (Hasil wawancara dengan Adi Kurniawan, S.Pd selaku guru produktif SMK Muhammadiyah 2 Jatinom, pada hari Senin 10 Februari 2020).

Pedapat sejenis juga disampaikan oleh beberapa guru lainnya

“Pelayanan mengenai kegiatan belajar mengajar juga diberikan ramah dan mudah kepada siswa, contohnya mengenai nilai-nilai, remediasi, termasuk pengadaan buku. (Hasil wawancara dengan Drs Shodiq Al asror selaku guru ciri khusus SMK Muhammadiyah 2 Jatinom, pada hari Jum’at 14 Februari 2020).

“Sekolah juga memiliki lingkungan kerja yang sehat, nyaman dan kondusif untuk melaksanakan kegiatan belajar mengajar. Ruang kelas yang ada di sekolah juga terasa aman dan nyaman serta terjamin perawatannya. SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten juga selalu menanggapi dan menindaklanjuti umpan balik, keluhan dan komentar siswa terkait dengan proses pembelajaran. Hal ini senada dengan yang diungkapkan oleh Bp. Sunarso, S. Pd bahwa lingkungan di SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten kondusif Alhamdulillah setiap ruangan laboratorium juga sudah dipasang AC, setiap hari ada jadwal piketnya, kita juga sudah menggunakan spidol dalam pembelajaran dikelas, bak sampah setiap kelas juga sudah disediakan. Jadi kondusif, bersih dan nyaman. (Hasil wawancara dengan Sunarso, S. Pd. selaku Waka Sarpras SMK Muhammadiyah 2 Jatinom, pada hari Sabtu 15 Februari 2020).

“Respon yang sekolah berikan selalu ditanggapi dengan cepat terutama proses-proses layanan keuangan kemudian pembelajaran biasanya ada guru-guru kosong kemudian digantikan kepada guru piket dan keluhan terhadap sarana prasarana yang rusak langsung dibetulkan atau diganti. (Hasil wawancara dengan Subagya, S.Pd. selaku Waka Kurikulum SMK Muhammadiyah 2 Jatinom, pada hari Sabtu 15 Februari 2020).

Hal yang telah diungkapkan oleh kepala sekolah, Wakil Manajemen Mutu, dan guru diperkuat oleh siswa :

“merasa puas terhadap layanan jasa yang diberikan sekolah mulai dari program-program kegiatan, kedisiplinan, kesopanan, kecerdasan baik personal maupun intrapersonal. Selain kami dapat ilmu dalam pembelajaran disini kami juga mendapatkan ilmu religius seperti sesudah pelaksanaan sholat dhuhur di masjid adanya kultum dan kegiatan hari besar Islam yang lainnya. (Hasil wawancara dengan Aditya Gilang siswa kelas XTP2 SMK Muhammadiyah 2 Jatinom, pada hari Senin 17 Februari 2020).

Selanjutnya Siswa menyampaikan bahwa sekolah sudah memberikan pelayanan yang mudah dan ramah baik dari segi komunikasinya maupun pelayanan dalam proses kegiatan belajar mengajar yang diberikan sekolah, hanya saja dalam pelayanan administrasinya masih kurang baik terutama dalam perizinan keluar saat pembelajaran untuk siswa. Akan tetapi hal tersebut di tanggapinya oleh Koordinator BP/BK dari hasil wawancara yang penulis lakukan yakni :

“Kalau mengenai surat perizinan siswa keluar saat pembelajaran memang kami tidak mudah untuk memberikannya. Apalagi kepada siswa yang terlalu sering meminta izin karena mengganggu pembelajaran di sekolah. (Hasil wawancara dengan Drs. Sudarno selaku Koord.BP/BK SMK Muhammadiyah 2 Jatinom, pada hari Senin 17 Februari 2020).

Kenyamanan dan keamanan yang diberikan sekolah pun sudah cukup baik walaupun masih ada sarana dan prasarana yang sudah dalam kondisi kurang baik namun sekolah selalu menindaklanjutinya dengan cepat. Sesuai dengan hasil wawancara dengan siswa kelas X TP2 :

”Biasanya kami menyampaikan mengenai sarana prasarana sekolah contohnya seperti LCD proyektor kelas yang rusak. Tetapi setelah dilaporkan keadaan LCD proyektor tersebut sekitar seminggu pihak Waka Sarpras sekolah menanggapi dengan cepat. (Hasil wawancara dengan Aditya Gilang siswa XTP2 SMK Muhammadiyah 2 Jatinom, pada hari Senin 17 Februari 2020).

Dari beberapa hasil wawancara yang penulis lakukan, bahwa SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten sudah berfokus terhadap pelanggan yang merupakan salah satu prinsip dari ISO mulai dari guru, siswa, sampai kepada tenaga kependidikan sudah merasa puas dengan layanan jasa yang diberikan sekolah. Hal tersebut juga di rasakan oleh penulis pada saat obesrvasi. Mulai dari kepala sekolah, guru, tenaga kependidikan dan tenaga keamanan yang sangat ramah membantu penulis dalam melakukan penelitian di SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten.

b. Kepemimpinan

Adalah cara atau usaha kepala sekolah dalam mempengaruhi, mendorong, membimbing, mengarahkan dan menggerakkan guru, staf, siswa, wali siswa dan pihak lain yang terkait untuk bekerja atau berperan serta guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Peran kepala sekolah SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten sudah cukup

mampu untuk mengembangkan visi sekolah untuk mencapai tujuan pendidikan dengan terwujudnya SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten sebagai lembaga diklat bertaraf Internasional yang berwawasan unggul dilandasi Iman dan Taqwa serta berpegang teguh pada budaya bangsa Indonesia. Sedangkan SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten memiliki misi untuk Menghasilkan tamatan yang kompeten, berbudi pekerti luhur, dan bersaing tinggi, dengan dilandasi iman dan taqwa, mewujudkan pelayanan prima kepada warga sekolah dan masyarakat dengan pengelolaan manajemen berbasis sekolah yang berorientasi pada sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, meningkatkan kerjasama antara sekolah dengan Instansi/Lembaga terkait yang bertaraf Internasional, menumbuhkembangkan semangat keunggulan yang kreatif, inovatif dan kompetitif kepada seluruh warga sekolah. Hal ini pun di sampaikan Bp. Arif Muhammadi, S.Pd. selaku Kepala Sekolah dalam hal Kebijakan Mutu sekolah yakni:

“menghasilkan tamatan berakhlaq mulia, peduli lingkungan, disiplin dan kompeten dibidang keahliannya, meningkatkan SDM dibidang pedagogik, profesi, kepribadian dan sosial, melengkapi dan meningkatkan sarana dan prasarana, senantiasa mengembangkan dan meningkatkan kinerja secara berkesinambungan dan senantiasa memenuhi peraturan dan persyaratan lainnya. (Hasil wawancara dengan Arif Muhammadi, S.Pd selaku Kepala Sekolah SMK Muhammadiyah 2 Jatinom, pada hari Kamis 20 Februari 2020).

Hal senada juga disampaikan oleh guru sebagai berikut :

“Mengenai kebijakan Muttu sekolah, Kepala Sekolah selaku pemimpin sudah sangat baik dalam membuat kebijakan sekolah. Kepala sekolah selalu bersikap demokratis dan menghargai pendapat atau ide dari guru, karyawan, dan para siswa. Kepala

sekolah dapat memotivasi seluruh warga sekolah untuk selalu ikut serta dalam setiap kegiatan sekolah. Selain itu kepala sekolah juga selalu memberikan motivasi-motivasi kepada kita semua seperti memberi penghargaan, disamping ucapan selamat juga memberi reward ketika mendapatkan prestasi dan memberi contoh yang baik. (Hasil wawancara dengan Thomas widi, S.Pd selaku guru Adaptif SMK Muhammadiyah 2 Jatinom, pada hari Senin 17 Februari 2020).

Wakil Manajemen Mutu juga memaparkan mengenai kebijakan yang dibuat oleh kepala sekolah selaku pemimpin yakni :

“Saya melihat bapak kepala sekolah SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten itu penangannya sangat fleksibel, mengerti, paham langkah-langkahnya yang diambil, kebijakannya itu luar biasa. Pokonya saya puas selaku partner kerja dengan kepemimpinan kepala sekolah SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten. (Hasil wawancara dengan Darsono, S. Pd selaku Staf Manajemen Mutu SMK Muhammadiyah 2 Jatinom, pada hari Selasa 18 Februari 2020).

Selanjutnya pendapat siswa mengenai Kebijakan Mutu Kepala sekolah yakni :

”Kepala sekolah memiliki sikap yang Kharismatik yakni dengan mengandalkan ide-ide cemerlang yang beliau miliki untuk memajukan sekolah, yang kemudian ide tersebut dapat direalisasikan oleh bawahannya dengan baik. (Hasil wawancara dengan Adiya Gilang XTP2 selaku siswa SMK Muhammadiyah 2 Jatinom, pada hari Selasa 25 Februari 2020).

Hal senada juga disampaikan oleh Waka SDM sebagai berikut :

Kepala sekolah selalu mengupdate informasi-informasi mengenai peningkatan mutu sekolah sesuai tuntutan perkembangan zaman. Karena kemajuan sekolah tidak hanya dengan informasi terdahulu dan tidak ada perubahan didalamnya. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara guru dan siswa. Sekolah selalu berusaha mengupdate informasi seperti PTS, PAS secara daring/*online*. (Hasil wawancara dengan Gunardi,S.Pd.,M.Pd selaku Waka SDM SMK Muhammadiyah 2 Jatinom, pada hari Senin 27 Februari 2020).

Pernyataan dari siswa lain juga disampaikan sebagai berikut :

“Beliau cukup update mengenai informasi tersebut. Informasi tersebut tidak dikomunikasikan secara langsung dengan kita akan tetapi lebih mengandalkan ke wali kelas dan wali kelas tersebut menyampaikan ke kita. Contohnya informasi mengenai pembelajaran dan ulangan berbasis *online*. .(Hasil wawancara dengan Wahyu rudyanto siswa XTAV SMK Muhammadiyah 2 Jatinom, pada hari Jum’at 28 Februari 2020).

Dari hasil pemaparan di atas, kepemimpinan yang dilakukan kepala sekolah sudah baik, diawali dari penjabaran tujuan sekolah yang sesuai dengan visi misi. Kebijakan yang dibuat oleh kepala sekolah sudah sangat sesuai baik untuk guru, siswa, dan warga sekolah. Kepala sekolah juga selalu berusaha mengupdate informasi- informasi dan memberikan sarana dan prasaran yang dibutuhkan oleh para guru dan staf untuk dapat bekerja secara optimal. Tidak hanya menjadi pemimpin yang memberikan tugas bagi para bawahannya, namun kepala sekolah selalu memberikan motivasi kepada para guru dan staf untuk bersama-sama membangun dan mencapai tujuan sekolah yang diinginkan.

c. Melibatkan semua orang

Dalam suatu organisasi perlu adanya kerja sama seluruh personil agar suatu organisasi tersebut dapat berjalan dengan baik. Organisasi membutuhkan kemampuan anggotanya untuk berinovasi dan berkreasi guna menguntungkan organisasinya. Sekolah kurang berfungsi dalam menjalankan perannya tanpa adanya bantuan dari setiap warga sekolah. Dalam hal ini SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten selalu melibatkan seluruh personil guna mencapai tujuan sekolah. Semua guru

dan staf memahami secara keseluruhan mengenai sistem manajemen mutu ISO yang diterapkan sekolah dan sasaran mutu yang direncanakan sekolah. Karena kepala sekolah selalu melibatkan seluruh warga sekolah mengenai hal-hal tersebut. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang penulis lakukan dengan kepala sekolah yakni :

“Untuk sasaran mutu (lihat lampiran) ini kita lakukan diawal tahun pelajaran baru. Jadi target-target yang sudah tercapai sejauh mana, contoh seperti tahun ini sasaran mutunya kita mau yang hadir itu 100% ternyata tahun kemarin hanya 95% berarti tidak bisa 100% dulu makanya kita turunkan menjadi 98%. Semua itu kita sosialisasikan ke semua personil sanggup tidak dengan presentase kehadiran 98% tersebut kalau guru menyanggupi kita tetapkan sasaran mutunya seperti itu. Jadi itu kita lakukan pada saat renstra dengan mengevaluasi terlebih dahulu sasaran yang sudah tercapai dan yang harus diperbaiki baru kemudian kita melakukan perencanaan untuk satu tahun ke depan. (Hasil wawancara dengan Arif Muhammadi,S.Pd selaku Kepala Sekolah SMK Muhammadiyah 2 Jatinom, pada hari Rabu 26 Februari 2020).

Wakil Manajemen Mutu juga menyampaikan hal seperti yang dikemukakan kepala sekolah yakni :

“Untuk sasaran mutu, kami pada saat penerimaan siswa baru itu selalu mensosialisasikan kesekolah-sekolah yang ada. Misalkan kalau SMK berarti kita sosialisasi ke SMP. Ketika anaknya sudah diterima di sekolah ini kemudian sekolah mengundang orang tua siswa untuk mensosialisasikan program-program yang ada di SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten khususnya untuk ISO juga. .(Hasil wawancara dengan Darsono, S. Pd. selaku Staf Manajemen Mutu SMK Muhammadiyah 2 Jatinom, pada hari Senin 24 Februari 2020).

Termasuk juga apabila terjadi perubahan desain dan pengembangan pelayanan pendidikan kepala sekolah selalu mengidentifikasi, mendokumentasikan, mengesahkan, dan megkomunikasikan ke seluruh warga sekolah pada saat rapat evaluasi mengenai program-program

yang sudah jalan, program-program yang harus dihapuskan program-program yang harus dipertahankan. Program-program yang dihapuskan tadi harus diganti sesuai dengan kebutuhan pendidikan zaman sekarang yang diinginkan dengan konsumen kita.

Sebagai contoh adanya penerapan kurikulum K13 dari kurikulum KTSP, ulangan berbasis paper berubah menjadi *online*. Dari contoh tersebut kepala sekolah tidak secara langsung melakukan perubahan desain pengembangan pelayanan pendidikan atas kemauannya sendiri, akan tetapi kepala sekolah melibatkan seluruh personil untuk mewujudkan tujuan sekolah. Sekolah juga mengundang orang tua siswa untuk mensosialisasikan program-program yang ada di SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten khususnya untuk ISO juga. Salah satu siswa kelas IX TMM juga mengemukakan bahwa sekolah selalu mensosialisasikan keseluruhan warga sekolah apabila ada perubahan pendidikan. Bukan hanya siswa guru-guru menyampaikan hal yang sama yakni:

“Setiap terjadi perubahan kurikulum pendidikan sekolah selalu mensosialisasikan ke seluruh warga sekolah pada saat apel /upacara .(Hasil wawancara dengan ilham setyanto selaku Siswa XI TMM SMK Muhammadiyah 2 Jatinom, pada hari Senin 24 Februari 2020).

Dari hasil pemaparan di atas mengenai keterlibatan seluruh warga sekolah yang dilakukan SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten, dapat disimpulkan bahwa sekolah tersebut selalu bersama-sama menjalankan pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Karena sekolah

selalu memberikan kesempatan kepada seluruh warga sekolah untuk menyampaikan usulan/tanggapan/ kritik serta saran kepada sekolah baik itu secara lisan, tulisan maupun via telepon. Sekolah juga selalu mensosialisasikan sasaran mutu yang diinginkan sekolah kepada seluruh warga sekolah.

Apabila seluruh warga sekolah tidak mengetahui sasaran mutu yang diinginkan sekolah tentunya sekolah tidak akan mencapai tujuan yang diharapkan. Tidak hanya itu, setiap terjadi perubahan desain pengembangan dan pendidikan selalu disosialisasikan kepada warga sekolah sehingga tidak terjadi miskomunikasi antara satu sama lain. Dengan selalu melibatkan seluruh warga sekolah dan adanya komunikasi yang bagus tentunya dapat menjalin kerjasama yang baik ke seluruh warga sekolah sehingga mencapai tujuan yang diharapkan.

d. Pendekatan proses

Untuk menghasilkan sesuatu secara lebih efisien, tentunya aktivitas dan sumber-sumber daya yang berkaitan dikelola sebagai suatu proses. Dari hasil wawancara yang penulis lakukan di SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten yakni:

“Proses yang diterapkan sekolah sudah cukup bagus. Sekolah selalu mengidentifikasi kebutuhan sumber daya untuk pelayanan pendidikan sesuai dengan analisis kebutuhan. Untuk menganalisis kebutuhan sekolah, biasanya dilakukan oleh waka kurikulum yang kemudian diidentifikasi kebutuhan oleh waka SDM pada saat awal tahun pelajaran baru. Karena kita melihat dari kurikulumnya yang setiap tahun berubah-ubah terutama untuk kompetensinya. Misalkan Kalau kebutuhan guru di jurusan teknik kendaraan ringan tidak sesuai nantinya kita juga yang kesulitan. (Hasil wawancara dengan

Gunardi,S.Pd.,M.Pd selaku Waka SDM SMK Muhammadiyah 2 Jatinom, pada hari Senin 02 Maret 2020).

Maka dari itu sekolah selalu menganalisis dan mengidentifikasi kebutuhan sumber daya dalam pelayanan pendidikan.

Berkaitan dengan ISO tentunya sekolah harus mengadakan audit internal maupun audit eksternal. Dalam hal ini sekolah juga sudah melakukan audit internal dan eksternal sesuai dengan prosedur yang benar dalam menilai kinerja sistem manajemen mutu dan proses pendidikan. Dari hasil wawancara yang penulis dapatkan dari Wakil Manajemen Mutu bahwa:

“Untuk audit internal ini kita mengacu pada audit eksternal. Seperti apa sih yang dibutuhkan audit eksternal kita lakukan acuannya. Ketika kita sudah audit secara internal kita kembalikan lagi. Kemarin ketika kita di ISO dari eksternalnya sendiri menemukan temuan-temuan yang tidak terlalu banyak, dari audit internal ini kita berusaha meminimalisir temuan-temuan yang nanti akan diaudit eksternal. Karen masing-masing orang itu mengauditnya beda-beda walaupun kita sudah sesuai dengan teorinya tapi ada hal-hal yang mungkin secara prinsipnya mereka juga punya kebutuhan sendiri, punya target sendiri dari eksternalnya sehingga mereka mendapatkan temuan-temuan ketika kita sudah Fajar Purnomo, S. Pd selaku Waka ISO Sekolah SMK Muhammadiyah 2 Jatinom, pada hari Rabu 04 Maret 2020).

Hal tersebut juga dipaparkan oleh Kepala Sekolah yakni :

“Sudah ada aturan pasal-pasalnya sudah dilakukan dengan sebaik- baiknya untuk audit internal itu. Jadi saya sebagai Wakil Manajemen Mutu nanti akan mengepalai/ mengatur. Audit internal itu adalah kesiapan- kesiapan yang akan di audit eksternal. Nanti ada yang namanya audit eksternal dengan assessor ISO layak gak sekolah ini menggunakan ISO kembali, di acc lagi, di beri logonya lagi di sahkan lagi itu namanya audit eksternal. Sebelum di eksternal sekolah melakukan audit internal terlebih dahulu dengan cara silang, misalkan setiap unit kesiswaan mengaudit bagian humashubin dan nanti

humashubin mengaudit bagian kesiswaan dan kesiswaan mengaudit bagian ketatausahaan atau kepala TU dan keuangannya dan seterusnya. Nah, disitulah namanya audit internal yang wajib dilaksanakan karena untuk mengoreksi pribadi masing-masing antar unit. Baru kemudian nanti di audit eksternal. (Hasil wawancara dengan Arif Muhamadi, S. Pd selaku Kepala SMK Muhammadiyah 2 Jatinom, pada hari Kamis 05 Maret 2020).

Dengan adanya audit internal maupun audit eksternal tentunya seluruh warga sekolah dapat memiliki kesadaran dan kepedulian terhadap tugas masing-masing meskipun masih ada sebagian guru yang sedikit melenceng dari tupoksinya. Tapi kalau sudah diberikan tanggung jawab biasanya pada saat mengerjakan tugas pasti akan sadar, semua tetap dikerjakan walaupun terlambat. Hal ini juga di sampaikan oleh Adi Kurniawan, S. Pd selaku guru produktif pemesinan bahwa :

“Seluruh warga sekolah sadar dan peduli terhadap tugasnya masing-masing, karena kita masing-masing individu itu memiliki *job desc* dan tupoksi yang harus dilaksanakan. walaupun mungkin dalam pelaksanaannya ada kesalahan-kesalahan itu sifatnya kekurangan individu tersebut yang pasti secara umum masing-masing sadar dengan tugas yang diberikan sesuai dengan *job desc* dan tupoksinya. (Hasil wawancara dengan Ekastana, S. Pd selaku Kajar TAV SMK Muhammadiyah 2 Jatinom, pada hari sabtu 7 maret 2020).

Dari pemaparan yang disampaikan oleh kepala sekolah, Wakil Manajemen Mutu, dan guru dapat disimpulkan bahwasanya sekolah telah menerapkan manajemen proses dalam penerapan ISO dengan cukup baik. Sekolah melakukan audit internal sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan pada saat audit eksternal. Sehingga ketika sekolah melakukan ISO dari eksternalnya sendiri menemukan temuan - temuan yang tidak terlalu banyak, karena sekolah sudah melakukan audit

internal yang mengacu pada hal-hal apa saja yang dibutuhkan pada saat audit eksternal. Dari audit internal ini sekolah berusaha meminimalisirkan temuan- temuan yang nantinya di audit eksternal. Dengan adanya audit tersebut menimbulkan dampak yang positif terhadap kesadaran dan kepedulian warga sekolah terhadap tugasnya masing-masing. Administrasi yang dilakukan sekolah juga lebih teratur dan disiplin.

e. Pendekatan sistem dalam manajemen

Dalam sistem manajemen mutu, sekolah harus merujuk kepada struktur sekolah. Struktur organisasi sekolah yang terdapat di SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten sudah tergambar dengan jelas sesuai tanggung jawab masing- masing bidang untuk mendukung peningkatan sistem manajemen mutu. Sekolah juga mempunyai sistematika rencana kerja sekolah dengan kejelasan deskripsi tugas masing-masing. Dengan adanya rencana dan deskripsi tugas yang jelas tentunya akan mudah dalam menjalankan tugas masing-masing.

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan dengan kepala sekolah mengenai hal tersebut bahwa :

“Selama akan memasuki tiga tahun menjabat kepala sekolah di smk Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten ini untuk sistem manajemen mutu ini saya dibantu oleh tim manajemen yang luar biasa yang solid. mereka mengerjakan tugas sesuai dengan tupoksinya, Kurikulum dengan tupoksinya, kesiswaan dengan tupoksinya, humashubin dengan tupoksinya dan disinipun siapapun pimpinannya nanti itu tidak akan mengganggu sistem karena sudah terbentuk. Jadi yang menjadi organisasi ini maju atau mundur bukan karena pimpinan tapi karena sistem. Walaupun mereka tidak suka dengan pimpinannya kalau

sistemnya sudah terbentuk akan tetap jalan. (Hasil wawancara dengan Arif Muhammadi, S.Pd selaku Kepala Sekolah SMK Muhammadiyah 2 Jatinom, pada hari Rabu 04 Maret 2020).

Pernyataan terkait hal yang sama juga disampaikan Waka SDM sebagai berikut :

“Tidak hanya struktur dan rencana kerja yang sesuai, kurikulum yang diterapkan sekolah telah sesuai dengan peningkatan proses belajar siswa. Hal ini dibuktikan dengan hasil belajar peserta didik yang sudah di atas KKM, hasil Lomba akademik maupun non akademik yang mendapat juara ditingkat kabupaten, propinsi ataupun nasional. (Hasil wawancara dengan Gunardi, S.Pd., M.Pd selaku Waka SDM SMK Muhammadiyah 2 Jatinom, pada hari Jum'at 06 Maret 2020).

Karena sekolah selalu mengikuti instruksi yang diberikan oleh pemerintah mengenai hal-hal yang terkait dengan pendidikan. Sebagai contoh perubahan-perubahan yang diberikan pemerintah mengenai kurikulum yang awalnya KTSP dirubah menjadi Kurikulum 13. Sekolah sesegera mungkin merubah kurikulum sekolah dengan memberikan pelatihan terlebih dahulu kepada seluruh warga sekolah mengenai kurikulum 13 tersebut.

Dengan adanya pelatihan tersebut tentunya guru-guru dan karyawan yang ada di SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten tidak kesulitan dalam menerapkan kurikulum terbaru yang diberikan pemerintah yaitu kurikulum 13. Mengenai perubahan ilmu teknologi juga sekolah selalu memperbaharainya, seperti ulangan yang menggunakan kertas belum lama ini sekolah pun merubah cara ulangan yang dilakukan siswa dengan berbasis online.

f. Peningkatan terus-menerus

Dalam hal peningkatan mutu pendidikan SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten selalu meningkatkan mutu pendidikan secara berkesinambungan. Mengenai ISO ini seluruh warga sekolah memberikan bukti komitmennya dengan membubuhkan tanda tangannya bahwa mereka siap untuk menerapkan ISO disekolah guna meningkatkan mutu pendidikan.. Hal ini di kemukakan oleh Wakil Manajemen Mutu dari hasil wawancara yang penulis lakukan yakni :

“Sekolah memberikan bukti komitmennya terhadap implementasi SMM ISO 9001:2015 agar berjalan efektif dan berkelanjutan yaitu dengan ada adanya tandatangan seluruh tim ISO, pada saat rapat ISO itu sendiri jadi setelah pemberitahuan informasi- informasi tentang ISO di situlah kita buat komitmen. (Hasil wawancara dengan Fajar Purnomo, S.Pd selaku Wakil Manajemen Mutu SMK Muhammadiyah 2 Jatinom, pada hari Jum’at 06 Maret 2020).

Kepala sekolah pun mengatakan hal yang sama bahwa :

“Komitmennya berupa pernyataan kesanggupan pelaksanaan bersama seluruh tim ISO kemudian kita bikin komitmen bahwa kita menjalani sistem ISO ini dengan bersama.”. (Hasil wawancara dengan Arif Muhammadi, S.Pd selaku Kepala Sekolah SMK Muhammadiyah 2 Jatinom, pada hari Rabu 04 Maret 2020).

Disini dapat disimpulkan bahwa SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten dalam memberikan bukti komitmennya dengan cara memberikan tandatangan bahwa mereka siap dalam melaksanakan penerapan SMM ISO yang ada di sekolah ini. Sehingga tujuan sekolah berjalan lancar, baik itu sarana, sumber daya termasuk konsisten dalam melaksanakan program.

Untuk meningkatkan professional guru dan karyawannya sekolah memberikan pelatihan-pelatihan, seperti pelatihan manajemen, pelatihan kurikulum, pelatihan IT, pelatihan kejuruan, dan pelatihan pelatihan lainnya yang dapat meningkatkan mutu pendidikan. Tidak hanya guru di SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten juga memberikan pelatihan terhadap siswa-siswinya agar dapat mengetahui hal-hal apa saja yang dibutuh dunia kerja. Karena sekolah ini adalah sekolah Kejuruan yang berorientasi pada dunia kerja tentunya sekolah pun harus mengetahui hal apa saja yang dibutuhkan oleh dunia kerja agar dapat di berikan ilmunya kepada para peserta didik. contohnya pelatihan pemrograman mesin CNC yang dilakukan murid pemesinan dan pelatihan broadcasting untuk murid jurusan multimedia.

Untuk meningkatkan mutu pendidikan hal lain yang dilakukan sekolah yaitu dengan cara memberikan penilaian atas kinerja guru yang dilaporkan oleh Wakil Manajemen Mutu kepada kepala sekolah. Dari hasil wawancara yang penulis lakukan kepada kepala sekolah yakni :

“Waka kurikulum dan Waka ISO setiap semester mengadakan sharing dan konseling kepada guru-guru nanti hasilnya akan dibuat laporan dan setahun sekali guru mendapatkan DP3 yang bentuk rapot kinerja guru seperti kejujuran, kedisiplinan, loyalitas guru itu seperti apa nanti dinilai oleh wakil manajemen. (Hasil wawancara dengan Arif Muhammadi, S. Pd selaku Kepala Sekolah SMK Muhammadiyah 2 Jatinom, pada hari Senin 09 Maret 2020).

Dari hasil studi dokumen yang penulis dapatkan, memang benar ada form penilaian terhadap kinerja guru. Form tersebut terdiri dari aspek pendidikan, masa kerja, prestasi kerja selama menduduki jabatan,

disiplin dan tanggung jawab, loyalitas, prakarsa, kerjasama dan komunikasi dan kejujuran. Dari hasil penilaian tersebut guru di berikan kesempatan untuk menyampaikan tanggapan atas nilai yang di berikan oleh sekolah. Sehingga ketika ada kekurangan guru segera memperbaiki apa yang menjadi kekurangan mereka agar dapat lebih baik lagi.

Dengan adanya pelatihan-pelatihan dan penilaian terhadap guru setiap satu tahun sekali tentunya sekolah sudah membuktikan bahwa sekolah selalu melakukan perbaikan terus-menerus guna meningkatkan mutu pendidikan. Hal tersebut menguntungkan bagi sekolah seperti keprofesionalan guru yang sudah tidak diragukan lagi sehingga tujuan pendidikan dapat tercapai dengan baik.

g. Pendekatan fakta untuk pengambilan keputusan

Terkait dengan Implementasi ISO seluruh warga SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten sudah memahami betul apa itu ISO hanya saja ada beberapa guru baru yang belum memahaminya dan kurang dipraktikkan oleh guru guru. Tetapi dengan seiring berjalannya waktu mereka mengerti dan mengetahui apa dan bagaimana pelaksanaan ISO. Dari hasil Wawancara yang penulis lakukan dengan kepala sekolah yakni :

”Pada teorinya mereka paham, semua guru paham hanya saja dalam pelaksanaannya kurang maksimal. Pada dasarnya ISO itu semua bentuknya administratif berbasis data tidak bisa sekedar ucapan tapi harus disertai bukti dengan data yang ada. Akan tetapi kita tidak dapat memastikan sdm-sdm yang ada di SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten ini sama persis yang

diinginkan oleh prosedural di ISO. Tapi pada prinsipnya kita berusaha dan mereka paham sesuai dengan ISO apapun yang dilakukan kemudian didokumentasikan hanya saja kalau pelaksanaannya belum 100%.(Hasil wawancara dengan Arif Muhammadi, S. Pd selaku Kepala Sekolah SMK Muhammadiyah 2 Jatinom, pada hari Senin 09 Maret 2020).

Hal tersebut juga disampaikan oleh Wakil Manajemen Mutu bahwa :

“Tentunya seluruh guru dan karyawan sudah sangat paham mengenai ISO tersebut karena sebelumnya sekolah sudah mengadakan pelatihan-pelatihan yang langsung mendatangkan dari pihak ISO itu sendiri. Namun ada juga guru dan karyawan yang kurang memahami tentang ISO itupun hanya guru dan karyawan baru saja. Nah disini tugas tim manajemen mutu untuk menjelaskan kembali mengenai ISO kepada guru dan karyawan tersebut. (Hasil wawancara dengan Fajar Purnomo, S.Pd selaku Wakil Manajemen Mutu SMK Muhammadiyah 2 Jatinom, pada hari Rabu 11 Maret 2020).

Dari pemaparan tersebut dapat diketahui bahwa warga sekolah sepenuhnya telah memahami ISO yang telah diterapkan sekolah hanya saja mereka kurang dalam mempraktekannya. Karena dengan sistem ISO tersebut Administratif apapun yang ada di sekolah harus terdokumentasi tetapi masih ada beberapa guru yang tidak mendokumentasikannya.

Sekolah yang telah menerapkan SMM ISO harus berorientasi pada fakta. Maksudnya, bahwa setiap keputusan harus berdasarkan pada data, bukan dengan perasaan. SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten telah melakukannya, hal tersebut di sampaikan oleh kepala sekolah bahwa :

“Setiap masalah dilaporkan sesuai dengan data dan fakta. Sebagai contoh, ketika ada guru yang sering terlambat mengajar itu di tulis hari apa dan jam berapa guru itu datang kesekolah semuanya dicatat oleh waka kurikulum sehingga guru tidak

dapat mengelak lagi. (Hasil wawancara dengan Arif Muhammadi, S.Pd selaku Kepala Sekolah SMK Muhammadiyah 2 Jatinom, pada hari Senin 09 Maret 2020).

Hal senada juga di sampaikan oleh Wakil Manajemen Mutu yakni :

“Setiap memecahkan masalah tentunya kita melihat fakta dan data yang ada kalau tidak sesuai otomatis kita tahu sasaran mana saja yang melenceng atau tidak sesuai kita dapat melihat dari data- data yang ada tadi. Misalkan penanganan guru yang bermasalah selalu terlambat atau cara mengajarnya bagus kita dapat melihat dari bukti-bukti dan data-data yang ada. (Hasil wawancara dengan Fajar Purnomo, S.Pd selaku Wakil Manajemen Mutu SMK Muhammadiyah 2 Jatinom, pada hari Rabu 11 Maret 2020).

Masalah-masalah yang terkait dengan kinerja Sistem Manajemen Mutu dalam penyelesaiannya tidak langsung diputuskan oleh pimpinan. Masalah tersebut selalu di komunikasikan secara efektif kepada seluruh warga sekolah pada saat rapat. Usulan-usulan atau pendapat mereka akan di tampung kemudian di jadikan satu dan di ambil yang terbaik sehingga dapat diselesaikan dengan kesepakatan bersama.

Sekolah selalu menetapkan prosedur terdokumentasi pengendalian yang diperlukan untuk identifikasi, penyimpanan, perlindungan, pengambilan, masa simpan, dan pemusnahan rekaman/catatan yang di lakukan lima tahun sekali. Pada tahun 2018 semua berjalan dengan tertib, Karena sekolah melakukan audit eksternal. Tapi untuk yang tahun 2020 berjalannya kurang maksimal hanya dilakukan oleh Wakil Manajemen Mutu saja tapi untuk guru-guru yang lain karena tahun ini kita tidak ada audit eksternal disebabkan belum masuk jadwal audit eksternal.

Walaupun tidak di audit eksternal pada tahun ini karena belum masuk jadwalnya, sekolah sudah melakukan audit internal sehingga sama halnya seperti yang dilakukan oleh audit eksternal. Sehingga tidak ada lagi guru yang kurang tertib dalam menyelesaikan administratif sekolah karena diadakannya audit dari pihak sekolah yang acuannya dari audit eksternal yang pernah sekolah lakukan.

Dengan adanya penerapan prinsip pengambilan keputusan yang dilakukan sekolah dapat memberikan Manfaat yang sangat baik, yaitu ketika terdapat permasalahan-permasalahan mengenai kinerja dalam Sistem Manajemen Mutu, semua permasalahan diselesaikan dengan mudah tanpa ada cekcok karena sudah ada data dan fakta yang ada sehingga semua personil dapat sadar dan malu sehingga tidak mengulanginya lagi

h. Hubungan saling menguntungkan

Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten mengharapkan agar lulusannya tidak hanya memiliki pengetahuan dari bidang studi atau keahliannya saja, tetapi juga kemampuan beradaptasi terhadap lingkungan kerja baru dimana mereka bergabung, membawa keterampilan-keterampilan komunikasi yang luar biasa, kemampuan memimpin dan dipimpin, dan kemampuan yang teruji dapat berfungsi secara efisien dan efektif. Ini berarti bahwa transferable skills penting bagi para siswa.

Maka dari itu sekolah harus melakukan hubungan baik dengan beberapa organisasi, seperti perusahaan-perusahaan, perguruan tinggi, Dinas pendidikan, pemerintahan , puskesmas sekitar dan kerjasama dengan sekolah-sekolah sesama SMK. Hal ini di sampaikan oleh kepala sekolah yakni :

“SMK itu sudah pasti, kita bekerja sama dengan pihak luar. Yang pertama yaitu dalam rangka PKL atau prakerin kita bekerja sama dengan beberapa industri, bengkel/perusahaan terus juga kita kerja sama dalam rangka kunjungan industri dan kerja sama dalam bentuk hubungan dinas seperti kerjasama dengan sekolah-sekolah sesama SMK dan dinas dalam rangka pelaksanaan/hal-hal yang terkait dengan kegiatan sekolah. (Hasil wawancara dengan Arif Muhammadi, S.Pd selaku Kepala Sekolah SMK Muhammadiyah 2 Jatinom, pada hari Senin 09 Maret 2020).

Hubungan dengan pihak-pihak luar memang sangat dibutuhkan oleh sekolah, apa lagi SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten merupakan sekolah kejuruan yang berorientasi pada dunia kerja yang menginginkan lulusan dapat bersaing didunia kerja. Maka dari itu sekolah harus menjalin kerjasama kepada beberapa pihak terutama kerja sama dengan beberapa perusahaan.

Dengan adanya kerjasama yang dilakukan oleh pihak luar tentunya akan mendatangkan keuntungan bagi kedua pihak tersebut. Dari hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Wakil Manajemen Mutu yakni:

“Keuntungannya semua akan berpengaruh terhadap sekolah akan lebih baik, lebih bermutu, lebih berstandar nasional maupun internasional diakui akreditasinya, dikenal sama orang banyak pedidikannya bagus, untuk orang tua juga tentu menimbulkan kepercayaan yang tinggi, dengan perusahaan kita

bisa melatih siswa dunia kerja yang nyata, dan keuntungan hubungan dengan dinas pendidikan sekolah mendapatkan legalitas, akreditasi, penilaian sekolah agar lebih bagus, pengawasan, ilmu-ilmu mengenai mutu pendidikan dan bantuan-bantuan dana maupun alat praktek untuk meningkatkan mutu pendidikan. (Hasil wawancara dengan Fajar Purnomo, S.Pd selaku Wakil Manajemen Mutu SMK Muhammadiyah 2 Jatinom, pada hari Rabu 11 Maret 2020).

Dapat disimpulkan bahwa dengan adanya kerja sama yang baik dengan pihak luar tentunya dapat memberikan keuntungan baik bagi pihak sekolah maupun pihak luar. Sebagai contoh kerja sama yang dilakukan dengan perusahaan dalam kegiatan yang dilakukan sekolah-sekolah SMK seperti Praktek Kerja Lapangan (PKL) dan kunjungan industri guna menambah pengalaman siswa. Timbal balik yang didapatkan oleh perusahaan yakni pekerjaan kantor dapat terbantu dengan adanya siswa yang melaksanakan PKL dan untuk sekolah dapat memberikan pengalaman terhadap siswa dalam dunia kerja.

Kerjasama dengan dinas pendidikan pun dilakukan oleh sekolah ekonomika. Dengan adanya kerjasama yang baik tentunya dapat mempermudah sekolah dalam mendapatkan bantuan-bantuan terkait dengan pendidikan, mendapatkan perizinan, dan dapat diakui legalitas dari sekolah.

5. Kendala yang Dihadapi dalam Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

SMK Muhammadiyah 2 Jatinom telah melaksanakan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dengan baik. Keseluruhan implementasi

dirasakan membaik seiring perbaikan langkah-langkah implementasi dan proses sertifikasi dengan konsisten dan efektif. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat/kendala adalah keterbatasan sumber daya manusia yang belum maksimal dalam mendukung implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, keterbatasan tersebut mengurangi kesadaran mutu terhadap tanggungjawab serta keaktifan elemen sekolah sesuai mutu yang diharapkan, kurangnya komitmen pendidik dan tenaga kependidikan dalam menjaga konsistensi mutu sekolah setelah memperoleh sertifikat ISO 9001:2015

6. Solusi yang Dilakukan dalam Mengatasi Kendala-kendala yang Dihadapi dalam Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

Kepala sekolah sebagai top manajemen memiliki komitmen, komitmen yang telah direncanakan, ditetapkan dan dilaksanakan wajib didukung oleh semua elemen sekolah, peran aktif dari karyawan sangat dibutuhkan untuk keberhasilan implementasi sistem manajemen mutu. Memperhatikan semua pihak yang berkepentingan termasuk siswa, wali murid, *partner* kerja, masyarakat secara keseluruhan. Mengubah kebiasaan lama untuk ditinggalkan, perubahan dapat dilakukan secara bertahap, dilakukan dengan benar dilanjutkan dengan perubahan yang berkesinambungan yang melibatkan semua komponen atau personel sekolah. Kunci keberhasilan peningkatan mutu di dalam institusi sekolah adanya hubungan efektif antara personel yang terlibat dalam kegiatan

pendidikan antara kepala sekolah dan guru.

Pelaksanaan ISO disekolah kurang dipahami dan dilaksanakan secara maksimal, kurang partisipasi dan komitmen SDM dalam menjaga konsistensi mutu setelah memperoleh sertifikat ISO dan tidak kontinyunya dalam pelaksanaan sosialisasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten. Dalam upaya mengetahui kendala yang ada, sekolah selalu mengevaluasi dengan berbagai cara sesuai acuan manajemen pengelolaan yang benar, misal setiap sebulan sekali diadakan rapat tiap masing-masing program kompetensi keahlian yang diketuai oleh ketua kompetensi keahlian selalu mengadakan rapat diikuti oleh guru kompetensi keahlian serta wali kelas membahas proses KBM selama sebulan, penyampaian masukan yang membangun demi kelancaran, perbaikan serta evaluasi setiap bulan. Adapun setiap hari Senin rutin diadakan rapat setelah upacara bendera, serta pemantauan periodik kepada tenaga pendidik dan kependidikan untuk dievaluasi.

Disamping itu pula SMK Muhammadiyah 2 Jatinom dapat dijadikan sebagai solusi alternatif instansi pasangan yang dapat membantu SMK lain yang belum bersertifikat ISO untuk dijadikan pedoman sekolah-sekolah lain khususnya di bawah Majelis Dikdamen PCM Jatinom.

Menurut Edward Sallis (2011:124) bahwa “jaminan mutu lebih menekankan pencegahan daripada pengobatan”. Dalam rangka pencegahan terhadap kendala yang ada maka SMK Muhammadiyah 2 Jatinom senantiasa menyempurnakan program dan mengikutsertakan

pelatihan diklat untuk guru sesuai tuntutan kemajuan yang menghasilkan mutu lulusan yang sesuai dan relevan dengan kebutuhan dunia kerja. Dengan berusaha memberikan layanan pelanggan dan bertanggung jawab terhadap kinerja, berperan aktif dalam setiap upaya perbaikan sistem manajemen mutu secara berkelanjutan guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

7. Analisa Hasil Penelitian

1. Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten

Menurut Nanang Fattah (2017:2) mutu merupakan kemampuan (*ability*) yang dimiliki oleh suatu produk atau jasa (*services*) yang dapat memenuhi kebutuhan atau harapan, kepuasan (*satisfaction*) pelanggan (*customer*) yang dalam pendidikan dikelompokkan menjadi dua, yaitu internal *customer* dan eksternal. Internal *customer* yaitu siswa atau mahasiswa sebagai pembelajar dan eksternal *customer* yaitu masyarakat dan dunia industri.

Berdasarkan deskripsi data di atas dapat dianalisa sebagai berikut :

a. Fokus pelanggan

SMK Muhammadiyah 2 Jatinom dalam mengimplementasikan sistem manajemen mutu dilakukan dengan memperhatikan sesuai dengan kriteria dan spesifikasi yang ditentukan oleh pelanggan, pendidikan adalah pelayanan jasa sehingga sekolah harus memberikan pelayanan jasa sebaik-baiknya kepada pelanggannya.

Kriteria yang diharapkan ini selanjutnya dapat dipenuhi dan dijadikan sebagai standar pelayanan sekolah. Oleh karena itu dengan data yang diperoleh dalam penelitian maka mutu pendidikan di SMK Muhammadiyah 2 Jatinom telah menerapkan sistem penjaminan mutu pendidikan secara baik.

b. Kepemimpinan

Dari hasil analisa data Sesuai dengan prinsip ini, kepala sekolah telah menetapkan satu arah tujuan yang harus dilaksanakan oleh pendidik dan tenaga kependidikan untuk menghasilkan kualitas terbaiknya. Hal ini bertujuan untuk menciptakan kesepakatan dan keterlibatan bawahannya dalam menyelaraskan strategi dan kebijakan yang digunakan. Dengan adanya ketetapan ini, setiap kegiatan di sekolah dapat terus berjalan sesuai target yang diharapkan dan direncanakan oleh sekolah.

c. Melibatkan Semua Orang

Dari hasil analisa keterlibatan seluruh warga sekolah yang dilakukan SMK Muhammadiyah 2 Jatinom dalam pelaksanaan program dan kebijakan sekolah dilaksanakan secara bersama-sama sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Sekolah selalu memberikan kesempatan keseluruh warga sekolah untuk menyampaikan usulan tanggapan kritikan serta saran baik secara lisan, tulisan maupun via telepon.

d. Pendekatan Proses

Dari hasil analisa keterlibatan dalam menerapkan manajemen proses dalam penerapan ISO sudah cukup baik, sekolah melakukan audit internal sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan pada saat audit eksternal. Sehingga ketika sekolah melakukan ISO dari eksternalnya sendiri menemukan temuan yang tidak terlalu banyak karena sekolah sudah melakukan audit internal.

e. Pendekatan Sistem Manajemen

Dari hasil analisa dalam sistem manajemen mutu sekolah sudah merujuk pada struktur organisasi sekolah yang sudah tergambar dengan jelas sesuai tanggung jawab masing-masing bidang untuk mendukung peningkatan sistem manajemen mutu. disamping itu sekolah juga mengikuti intruksi dari pemerintah mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pendidikan, sebagai contoh perubahan kurikulum. Dengan perubahan kurikulum, sekolah memberikan pelatihan kepada seluruh warga sekolah sehingga tidak kesulitan dalam menerapkan kurikulum terbaru yang diberikan oleh pemerintah.

f. Peningkatan Terus-menerus

Dari hasil analisa peningkatan mutu pendidikan SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten selalu berkesinambungan. Pendidik dan tenaga kependidikan selalu meningkatkan

kompetensinya. Peningkatan terus-menerus dari kinerjanya secara keseluruhan harus menjadi tujuan dari sekolah.

g. Pendekatan Fakta

Dari hasil analisa dalam meningkatkan mutu terkait dalam pemecahan masalah selalu dikomunikasikan secara efektif kepada seluruh warga sekolah pada saat rapat. Usulan-usulan atau pendapat mereka akan ditampung kemudian dijadikan satu dan diambil yang terbaik sehingga dapat diselesaikan dengan kesepakatan bersama. Disamping itu sekolah juga menetapkan prosedur yang terdokumentasi pengendalian yang diperlukan untuk identifikasi, penyimpanan, perlindungan, pengambilan masa simpan dan pemusnahan rekaman/catatan yang dilakukan lima tahun sekali. Dengan adanya penerapan prinsip ini, sekolah dapat memberikan manfaat yang sangat baik, yaitu ketika terdapat permasalahan kinerja dan sistem manajemen mutu dapat diselesaikan dengan mudah.

h. Hubungan Saling Menguntungkan

Dari hasil analisa adanya kerja sama yang baik dengan pihak luar yang dapat memberikan keuntungan dari kedua belah pihak sehingga dengan adanya kerja sama yang baik tentunya dapat mempermudah dalam mendapatkan perizinan legalitas dan bantuan-bantuan terkait dengan pendidikan.

8. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini tidak ada sesuatu yang sempurna, pastinya memiliki keterbatasan, salah satunya adalah kesulitan yang penulis alami pada saat melakukan penelitian ini, salah satunya yakni sebagai berikut:

- a. Data yang diperoleh dalam penelitian ini, masih dari pelaku/pelaksana Prinsip- prinsip ISO. Perolehan data belum melibatkan mitra, serta wali siswa, sehingga data masih cenderung bersifat subyektif.
- b. Saat pelaksanaan penelitian, sekolah sudah tidak diaudit eksternal sehingga data yang didapatkan data lama.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Penelitian, dapat penulis simpulkan bahwa implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan adanya usaha sekolah yang selalu menjaga kepercayaan pelanggan dengan selalu berkomitmen sesuai prosedur ISO itu sendiri, dan diawal sekolah menyusun program terlebih dahulu dan disosialisasikan kepada seluruh warga sekolah termasuk orang tua. biasanya kepercayaannya itu bisa dirasakan ketika sekolah mendapat respon dari orang tua melalui sms maupun langsung datang ke sekolah untuk menyampaikan apresiasi terhadap program yang telah disosialisasikan sudah berjalan dengan baik. Manfaat sekolah dapatkan ketika menjaga kepercayaan masyarakat banyaknya orang tua yang ingin menyekolahkan anaknya disini dan kedua dengan pemerintah, ketika masyarakat ini sudah percaya menyekolahkan anaknya kesini kemudian dari pemerintah memberikan bantuan, baik dalam bentuk jasa maupun sarana prasarana.

Dalam penerapan prinsip-prinsip ISO diantaranya dalam pelaksanaan ISO di sekolah menemukan hambatan yaitu warga sekolah kurang memahami dalam melaksanakan konsep ISO 9001:2015 secara maksimal, kurangnya partisipasi dan komitmen SDM dalam menjaga konsistensi mutu setelah

memperoleh sertifikat ISO 9001:2015 dan tidak kontinyu dalam pelaksanaan sosialisasi sistem manajemen Mutu di SMK Muhammadiyah 2 Jatinom.

Adapun yang menjadi solusi dari Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten selalu menjaga kepercayaan pelanggan, kurikulum sesuai dengan peningkatan mutu pendidikan, berjalannya program kebijakan sudah ditetapkan, melibatkan warga sekolah, evaluasi berkelanjutan, menyelesaikan masalah menggunakan data dan fakta yang ada dan adanya kerjasama dengan pihak luar. Sekolah selalu mengevaluasi dengan berbagai cara sesuai acuan manajemen pengelolaan yang benar, setiap sebulan sekali diadakan rapat masing-masing program kompetensi keahlian, penyampaian masukan yang membangun demi kelancaran, perbaikan serta evaluasi setiap bulan. Disamping itu pula SMK Muhammadiyah 2 Jatinom dapat dijadikan sebagai solusi alternatif institusi pasangan yang dapat membantu SMK lain yang belum bersertifikat ISO untuk dijadikan pedoman sekolah-sekolah lain khususnya di bawah Majelis Dikdamen PCM Jatinom.

B. Saran

Berdasarkan uraian di atas, terdapat beberapa saran yang dapat menjadi pertimbangan sekolah dalam menerapkan Prinsi-prinsi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Sekolah, sebagai Kepala Sekolah sekaligus pengambil kebijakan, penelitian ini dapat menjadikan hasil studi sebagai alat untuk

menumbuhkan komitmen bersama kepada berbagai pihak di sekolah dalam Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

2. Bagi pendidik dan tenaga kependidikan tetap konsisten pelaksanaan implementasi ISO meskipun sekolah tidak di audit eksternal.
3. Bagi orang tua dan masyarakat tetap saling bekerjasama dalam mengimplementasikan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yang dilakukan sekolah.
4. Bagi peneliti lain yang selanjutnya akan melakukan penelitian berkaitan dengan Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 disarankan mengambil masalah penelitian pada aspek pengaruh ISO terhadap kinerja guru, hal ini dikarenakan keterbatasan penulis dalam segi kemampuan, dan waktu untuk melakukan penelitian berkaitan dengan hal tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*.
- Cahaya Mardika, jurnal (2019). *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO9001:2015 Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Di SMK Negeri Jenangan Ponorogo*, IAIN Ponorogo.
- Efansyah, M. N. (2019). *Perkembangan Dan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015*. Banten: Warna Akara.
- Fattah, N. (2017). *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Fauzi, A. (2019). *Filsafat Manajemen Pendidikan Islam*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fety Ernawati Djam'an Satori, Jurnal (2013). Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan Pada Program Study Langka Peminat di PTAIN. UPI.
- J, M. L. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Kurniawan, A. (2015). *Dampak Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Terhadap Kualitas Pelayanan di SMK N 2 Klaten*. Skripsi.
- Ladju, A. L. (2010). *Efektifitas Implementasi SMM ISO 9001:2008 Pada Pendidikan Kejuruan Pada SMK Negeri 13 Bandung*. Bandung: Alfabeta.
- LExy J. Moloeng. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Media, T. R. (2005). *Standar Nasional Pendidikan SNP Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005*. Bandung: Fokus Media.
- Muhammad Idrus, (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta : Erlangga.
- Muhammad Noor Efansyah&Agung Nugraha. (2019). *Perkembangan dan Penerapan Sistem Mnajemen Mutu ISO 9001:2015*. Banten : Wana Aksara.
- Nanang Fatah. (2017). *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Nasution, N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ningrum, G. P. (2009). *Penerapan Sistem Manajemen ISO 9001:2000 Dalam Pelaksanaan Administrasi Sekolah Di SMK Negeri 1 Klaten*. Skripsi.
- Prabowo, S. L. (2009). *Implementasi Manajemen Mutu ISO 9001:2008*. Malang: UIN Malang.
- Rohani, Supangat. (2008). *Panduan Manajemen ISO*. Bekasi : Bintang Matahariku Center.
- Sobana. (2012). *Tips Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001*.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suhardan, D. (2009). *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan RD*, Alfabeta. Bandung, 2008
- S.Nasution. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Tohirin. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Konseling*, Jakarta : Raja Gafindo Persada.
- T. Yuri. MZ, Rahmat Nurcahyo. (2013). *TQM Manajemen Kualitas Total*. Jakarta : PT. Indeks.
- Syafaruddin. (2002). *Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan Konsep Strategi Dan Aplikasi*. Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian

	MAJLIS PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH SMK MUHAMMADIYAH 2 JATINOM TERAKREDITASI A e-mail : smkm2jtn@gmail.com Website : www.smkmuh2jatinom.sch.id	 
	PM. 4.2.3 / L. 3.9	Alamat : Jl. Krajan No. 2 Jatinom, Klaten Telp. 0272 337456

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
 Nomor : 178/I.03/SMK M2/V/2020

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ARIF MUHAMADI, S. Pd.
 NIP : -
 Jabatan : Kepala Sekolah
 Nama Sekolah : SMK Muhammadiyah 2 Jatinom
 Alamat Sekolah : Jl. Krajan No. 2 Jatinom, Klaten

Menerangkan bahwa :

Nama : MUKHROJI ARIFIN.
 NIM : 184031037
 Program Studi : Magister Manajemen Pendidikan Islam
 Nama Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Surakarta

Bahwa nama tersebut di atas telah melaksanakan penelitian di SMK Muhammadiyah 2 Jatinom pada Bulan Januari sampai dengan Bulan Maret dengan judul :**“IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001 : 2015 DI SMK MUH 2 JATINOM KLATEN “**
 Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Klaten, 9 Mei 2020
 Kepala Sekolah

 ARIF MUHAMADI, S. Pd.



2020.05.13 19:04

Lampiran 2

REKAP HASIL STUDI DOKUMEN
IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015
DI SMK MUHAMMADIYAH 2 JATINOM KLATEN

Nama Sekolah : SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten

Alamat Sekolah : Jl. Raya Krajan No 2 Jatinom Klaten

No	Dokumen	Keterangan	
		Ada	Tidak Ada
1.	Dokumen Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO		
	a. sertifikat ISO 9001:2015	✓	
	b. pedoman mutu	✓	
	c. prosedur pengendalian dokumen	✓	
	d. prosedur pengendalian rekaman	✓	
	e. prosedur tindakan koreksi	✓	
	f. pengendalian produk tidak sesuai	✓	
	g. prosedur tindakan pencegahan	✓	
	h. Instruksi Kerja	✓	
	i. Hasil survey kepuasan pelanggan	✓	
	j. Job Description	✓	
	k. Rapat Tinjauan Manajemen	✓	

	l. Hasil Audit Eksternal	✓	-
	m. Penilaian Perorangan Guru dan Karyawan	✓	
3	Dokumen Sekolah	✓	
	a. profil sekolah (gambaran umum visi misi, akreditasi, jumlah guru staff dan siswa)	✓	
	b. Prestasi siswa		
4	Data Sarana dan Prasarana	✓	

Lampiran 3

PEDOMAN WAWANCARA

Fokus pada pelanggan

1. Apa langkah sekolah dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap layanan jasa yang diberikan sekolah ?
2. Apakah sekolah memberikan pelayanan yang mudah dan ramah ?
3. Apa yang membuat saudara percaya terhadap layanan jasa yang diberikan sekolah ?
4. Apakah saudara puas terhadap layanan jasa yang diberikan sekolah ? kenapa ?
5. Apakah sekolah memiliki lingkungan kerja yang sehat, nyaman, dan kondusif, untuk melaksanakan kegiatan belajar mengajar?
6. Bagaimana sekolah menanggapi dan menindaklanjuti umpan balik, keluhan, dan komentar siswa terkait proses pembelajaran ?
7. Bagaimana pelayanan kebutuhan siswa dalam proses pembelajaran?
8. Apa saja protes dari siswa dan orang tua/wali terhadap proses pendidikan dan layanan pendidikan?
9. Apakah ruang kelas sekolah terasa aman dan nyaman serta terjamin perawatannya?
10. Bagaimana sekolah dapat mengetahui kebutuhan pelanggan yang

terus meningkat seiring perkembangan zaman ?

Kepemimpinan

1. Tujuan apa yang hendak dicapai terhadap Visi Misi Tersebut ?
2. Bagaimana sikap kepala sekolah sebagai pemimpin dalam mengatur kebijakan sekolah?
3. Kebijakan apa saja yang kepala sekolah berikan terkait dengan ISO ?
4. Apakah kepala sekolah dapat memberikan semangat dan pengarahan kepada para dewan guru dan karyawan?
5. Apakah kepala sekolah memfasilitasi sarana dan prasarana kepada bawahan untuk dapat bekerja secara optimal ?
6. Bagaimana tipe kepemimpinan kepala sekolah yang diterapkan pada sekolah ini?
7. Apakah kepala sekolah selalu mengupdate informasi-informasi untuk meningkatkan mutu organisasi sekolah ?
8. Apakah kepala sekolah selalu berkomunikasi baik dengan bawahannya

Melibatkan semua orang

1. Apakah dalam masalah yang terkait dengan kinerja dari sistem manajemen mutu dikomunikasikan secara efektif serta melibatkan seluruh personil dalam pencapaiannya?
2. Apakah warga sekolah diberikan kesempatan dalam menyampaikan usulan/ tanggapan/ kritik serta saran kepada sekolah?
3. Apa yang sekolah lakukan untuk meningkatkan kompetensi guru dan karyawan ?
4. Apakah sekolah melakukan sosialisasi kepada warga sekolah terkait Sasaran Mutu?
5. Apakah sekolah mengkomunikasikan rencana Sistem Manajemen Mutu kepada seluruh personil organisasi pendidikan?
6. Apakah setiap terjadi perubahan desain dan pengembangan pelayanan pendidikan selalu diidentifikasi, didokumentasikan, disahkan, dan dikomunikasikan ke seluruh personil organisasi sekolah?
7. Bagaimana cara kepala sekolah untuk mengajak dan melibatkan seluruh guru dan karyawan guna mencapai tujuan sekolah ?

Pendekatan proses

1. Apakah sekolah mengidentifikasi kebutuhan sumber daya untuk pelayanan pendidikan sesuai analisis kebutuhan?
2. Apakah seluruh personil organisasi sekolah memiliki kesadaran

dan kepedulian terhadap tugas masing-masing?

3. Apakah tahapan desain dan pengembangan pelayanan pendidikan telah sesuai dengan tujuan sekolah?
4. Apakah kegiatan audit internal sudah sesuai dengan prosedur yang benar dalam menilai kinerja SMM dan proses pendidikan?
5. Bagaimana sekolah dapat menggunakan sumberdaya yang ada disekolah untuk kemajuan mutu sekolah?

Pendekatan sistem dalam manajemen

1. Apakah struktur organisasi sekolah tergambar dengan jelas sesuai tanggung Jawab masing-masing bidang untuk mendukung peningkatan sistem manajemen mutu ?
2. Apakah sekolah mempunyai sistematika rencana kerja sekolah dengan kejelasan deskripsi tugas masing-masing?
3. Apakah kurikulum yang diterapkan sekolah sesuai dengan peningkatan proses belajar siswa?
4. Apakah struktur organisasi sekolah tergambar dengan jelas sesuai tanggung Jawab masing-masing bidang

5. Apakah kepala sekolah menentukan periode peninjauan manajemen untuk memastikan kesesuaian input, kelengkapan, dan efektivitas dari manajemen?
6. Apakah ada program yang bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme SDM di sekolah?
7. Apakah sekolah melakukan perencanaan, pengadaan, dan pemeliharaan infrastruktur untuk mendukung proses belajar mengajar?
8. Apakah kurikulum yang berjalan di sekolah telah sesuai dengan upaya peningkatan proses belajar siswa?
9. Apa Program unggulan dan ciri khas/ budaya sekolah yang memiliki daya saing dibanding sekolah lain?

Peningkatan terus menerus

1. Apakah sekolah memberikan bukti komitmennya untuk pengembangan penerapan SMM ISO 9001: 2015 yang efektif dan berkelanjutan?
2. Apakah wakil manajemen melaporkan kepada kepala sekolah tentang kinerja guru dan karyawan?
3. Apakah seluruh personil organisasi sekolah mendapatkan pelatihan untuk meningkatkan kompetensinya?
4. Pelatihan apa saja ?
5. Berapa kali sekolah mengadakan pelatihan terhadap guru dan karyawan?

6. Apakah sekolah merencanakan tahap-tahap perbaikan secara berkelanjutan tentang sistem dan proses yang relevan dengan kebutuhan siswa?
7. Bagaimana metode / cara untuk memantau dan mengukur kemajuan layanan pendidikan yang telah diterapkan?
8. Prestasi apa saja yang pernah diraih sekolah diwilayah kota/kabupaten/provinsional, dan internasional ?

Pendekatan fakta dalam mengambil keputusan

1. Apakah semua masalah terkait dengan kinerja SMM dikomunikasikan secara efektif serta melibatkan seluruh personil?
2. Apakah guru, WMM dan kepala sekolah telah memahami tentang SMM ISO 9001: 2015 yang sudah diterapkan di sekolah?
3. Apakah guru, WMM dan kepala sekolah turut merumuskan isi dari pedoman mutu yang dijadikan landasan dalam menerapkan SMM ISO 9001: 2015?
4. Apakah sekolah menetapkan prosedur terdokumentasi pengendalian yang diperlukan untuk identifikasi, penyimpanan, perlindungan, pengambilan, masa simpan, dan pemusnahan rekaman/catatan?

5. Apakah guru dan kepala sekolah memahami sepenuhnya Sasaran Mutu yang ditetapkan oleh Sekolah?
6. Apakah wakil manajemen memonitor, mengevaluasi, dan memelihara pengoperasian SMM untuk memastikan bahwa persyaratan ISO terpenuhi?
7. Bagaimana proses pemecahan masalah apabila terdapat ketidaksesuaian antara layanan pendidikan dan sasaran yang ditetapkan?

Hubungan saling menguntungkan

1. Apakah sekolah melakukan kerjasama dengan pihak luar ?
2. Kerjasama seperti apa ?
3. Keuntungan apa yang sekolah dapatkan dengan adanya kerjasama tersebut?

Lampiran 4

TRANSKIP HASIL WAWANCARA

Narasumber : Arif Muhammadi,S.Pd

Jabatan : Kepala sekolah

Waktu : Senin, 03 Februari 2020

Tempat : Ruang Kepala Sekolah

Fokus pada pelanggan

1. Apa langkah sekolah dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap layanan jasa yang diberikan sekolah ?

Jawab : untuk menjaga kepercayaan masyarakat yang pertama diawal pasti kita susun program terlebih dahulu dan yang ke dua harus konsisten. Program itu kita sosialisasikan ke orang tua , dan orang tua akan memantau program yang kita berikan. Insyaallah biasanya kepercayaannya itu bisa terasa, ada yang melalui sms ada yang langsung datang ke sekolah untuk berterima kasih bahwa program yang telah disosialisasikan sudah berjalan dengan baik. Yang paling penting adalah *follow up* dari anak-anaknya. Beliau merasakan output dari anak-anaknya dari program yang telah diberikan kepada anak-anak. Manfaat yang kita dapatkan ketika kita menjaga kepercayaan masyarakat banyaknya orang tua yang ingin menyekolahkan anaknya disini dan kedua dengan pemerintah, ketika masyarakat ini sudah percaya menyekolahkan anaknya kesini kemudian

dari pemerintah kita banyak menerima bantuan, baik dalam bentuk jasa maupun sarana prasarana. Kemudian yang ketiga juga secara tidak langsung kami termotivasi untuk selalu meningkatkan kualitas, karena diakui kualitas kita bukan cuma dikota, kegiatan-kegiatan di provinsi maupun di pusat kita selalu mendapatkan bantuan dana.

2. Apakah sekolah memberikan pelayanan yang mudah dan ramah?

Jawab : iya, di sekolah kita sudah menerapkan 5S kepada pelanggan dan kami berusaha untuk berhubungan langsung dengan orang tua tentang perkembangan siswa.

3. Bagaimana pelayanan kebutuhan siswa dalam proses pembelajaran?

Jawab : untuk kebutuhan siswa ini dimulai dari kebutuhan kelas itu diserahkan tanggung jawabnya ke guru wali kelas dan untuk kebutuhan KBM setiap guru itu mulai dari kurikulum mengajukan kebutuhan kelas yang nantinya di ajukan ke bagian sarana dan prasarana baik dari segi

alatnya bangku, meja maupun fasilitas lainnya.

4. Bagaimana sekolah dapat mengetahui kebutuhan pelanggan yang terus meningkat seiring perkembangan zaman ?

Jawab : Dari Standar nasional, Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia dan dari kebutuhan perusahaan karena sekolah kita ini sekolah kejuruan yang nantinya memfokuskan siswa untuk bekerja sesuai dengan jurusannya atau kompetensinya.

Kepemimpinan

5. Tujuan apa yang hendak dicapai terhadap Visi Misi Tersebut ?

Jawab : yang pertama tujuannya menghasilkan alumni sesuai dengan kompetensinya yang ke dua meningkatkan daya serap dan yang ketiga sudah pasti menumbuhkan karakter yang baik yang dibutuhkan oleh perusahaan.

6. Kebijakan apa saja yang ibu buat di sekolah dalam implementasi ISO?

Jawab : yang pertama kita ada supervisi, mulai dari supervisi akademik maupun supervisi non akademik. Supervisi non akademik itu bentuknya di luar KBM harus memiliki administrasi yang tertib jadi harus tersusun rapih dan terdata rapih dan ini dibantu sama pihak yayasan jadi ketika kita melakukan supervisi non akademik. Sedangkan supervisi akademik itu biasanya supervisi kelas yang dilakukan satu tahun dua kali tapi untuk yang bentuknya control itu setiap hari tapi tidak ditunggu sampai selesai.

7. Bagaimana cara kepala sekolah memotivasi guru-guru dan karyawan yang ada di sekolah ini ?

Jawab : untuk memotivasi guru-guru terutama dalam kinerjanya saya sering bilang bahwa saya berusaha menumbuhkan rasa kekeluargaan. Ketika rasa kekeluargaan itu sudah timbul dari mereka pasti ada rasa cita dan memiliki sehingga ada rasa keikhlasan. Kemudian memotivasi dengan cara memperbaiki diri saya sendiri yang tidak hanya memerintah dan melarang dan yang terakhir saya menumbuhkan pada diri saya kalau saya butuh dengan mereka. misalkan dalam hal paling cepat dalam mengumpulkan administrasinya Karena sekolah kita kan sudah ISO.

Melibatkan semua orang

8. Apakah sekolah melakukan sosialisasi kepada warga sekolah terkait Sasaran Mutu?

Jawab : pasti, sasaran mutu selalu kami sosialisasikan pada saat rapat di awal tahun ajaran baru. Seperti contoh pada tahun ini sasaran kami yaitu 95%. Dengan disosialisasikannya sasaran mutu kepada warga sekolah tentunya mereka akan mempersiapkan strategi-strategi untun mencapai sasaran mutu tersebut.

9. Apakah sekolah mengkomunikasikan rencana Sistem Manajemen Mutu kepada seluruh personil organisasi pendidikan?

Jawab : iya, untuk manajemen mutu ini kita dilakukan diawal tahun pelajaran baru. Jadi target-target yang sudah tercapai sejauh mana,

contoh seperti tahun ini sasaran mutunya kita mau yang hadir itu 100%. Jadi itu kita lakukan pada saat renstra dengan mengevaluasi terlebih dahulu sasaran yang sudah tercapai dan yang harus diperbaiki baru kemudian kita melakukan renstra untuk satu tahun ke depan.

10. Apakah setiap terjadi perubahan desain dan pengembangan pelayanan pendidikan selalu diidentifikasi, didokumentasikan, disahkan, dan dikomunikasikan ke seluruh personil organisasi sekolah?

Jawab : kalau ada perubahan kita lakukan di rapat evaluasi mengenai program-program yang sudah jalan, program-program yang tidak perlu lagi dilaksanakan Karena ini gak penting maka dihapuskan dan mana yang harus dipertahankan. Kemudian yang dihapuskan ini harus diganti ditambah yang sesuai dengan kebutuhan pendidikan zaman sekarang yang diinginkan dengan konsumen kita. Jadi hal-hal seperti itu selalu kita komunikasikan yang nantinya kita data dan dibagikan keseluruh masing- masing unit.

11. Bagaimana cara kepala sekolah untuk mengajak dan melibatkan seluruh guru dan karyawan guna mencapai tujuan sekolah

Jawab : yang pertama selain setiap tahun ajaran baru kita mengadakan rapat sebagai pimpinan mengajukan program-program terlebih dahulu kita kedepan seperti apa, kemudian setiap pertriwulan itu kita evaluasi dan untuk mengajak seluruh personil untuk mencapai tujuan selalu saya ingatkan tentang visi misi yang ada di sekolah.

Pendekatan proses

12. Apakah sekolah mengidentifikasi kebutuhan sumber daya untuk pelayanan pendidikan sesuai analisis kebutuhan?

Jawab : kita biasanya untuk analisis kebutuhan ini dilakukan oleh waka kurikulum yang kemudian kita identifikasikan kebutuhan SDM pada saat awal tahun pelajaran baru Karena kita melihat dari kurikulumnya yang berubah-ubah terutama untuk kompetensinya, pada saat itulah kita identifikasikan guru-guru mana sajakah yang masih terus dilanjutkan terus mana yang berkurang jamnya.

13. Apakah seluruh personil organisasi sekolah memiliki kesadaran dan kepedulian terhadap tugas masing-masing?

Jawab : kalau keseluruhan saya tidak bisa bilang iya 100% Karena walupun kita sudah pakai sistem ISO ada saja guru yang sedikit melenceng dari tupoksinya. Untuk guru yang seperti itu kita berikan pembinaan. Karena pada kenyataannya ada juga guru yang belum professional yang masih mencampur adukan masalah pribadi dan

organisasi yang ini menjadi PR kita untuk mengadakan pembinaan-pembinaan.

14. Apakah tahapan desain dan pengembangan pelayanan pendidikan telah sesuai dengan tujuan sekolah?

Jawab : secara teori dan praktek kita usahakan sesuai dengan desain yang diinginkan sekolah. Karena pada dasarnya kalau kita jalan tidak sesuai relnya kita tidak akan sampai maka dari itu kita berusaha untuk menyesuaikan desain dan pengembangan layanan pendidikan dengan tujuan sekolah. Kembali lagi kalau SMK itu dilihat dari outputnya. Kalau outputnya sudah sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen dan perusahaan berarti kita masih sesuai dengan tujuan yang kita bangun.

15. Apakah kegiatan audit internal sudah sesuai dengan prosedur yang benar dalam menilai kinerja SMM dan proses pendidikan?

Jawab : untuk audit internal ini kita mengacu pada audit eksternal. Seperti apa sih yang dibutuhkan audit eksternal kita lakukan acuannya. Ketika kita sudah audit secara internal kita kembalikan lagi. Kemarin ketika kita di ISO dari eksternalnya sendiri menemukan temuan-temuan yang tidak terlalu banyak, dari audit internal ini kita berusaha meminimalisir temuan-temuan yang nanti akan diaudit eksternal. Karena masing-masing orang itu mengauditnya beda-beda walaupun kita sudah sesuai dengan teorinya tapi ada hal-hal yang mungkin secara prinsipnya mereka

juga punya kebutuhan sendiri, punya target sendiri dari eksternalnya sehingga mereka mendapatkan temuan-temuan ketika kita sudah melakukan audit internal.

Pendekatan sistem dalam manajemen

16. Apakah struktur organisasi sekolah tergambar dengan jelas sesuai tanggung jawab masing-masing bidang untuk mendukung peningkatan sistem manajemen mutu ?

Jawab : iya, selama saya mau tiga tahun di smk Muhammadiyah 2 Jatinom ini untuk sistem manajemen mutu ini saya dibantu oleh tim manajemen yang luar biasa yang solid . mereka mengerjakan tugas sesuai dengan tupoksinya. Kurikulum dengan tupoksinya, kesiswaan dengan tupoksinya, humashubin dengan tupoksinya dan disinipun siapapun pimpinannya nanti itu tidak akan mengganggu sistem karena sudah terbentuk. Jadi yang menjadi organisasi ini maju atau mundur bukan karna pimpinan saja tapi karena sistem. Walaupun mereka tidak suka dengan pimpinannya kalau sistemnya sudah terbentuk akan tetap jalan.

17. Apakah sekolah mempunyai sistematika rencana kerja sekolah dengan kejelasan deskripsi tugas masing-masing?

Jawab : iya masing- masing tentunya sudah ada. Kalau kita kerja tidak sesuai dengan tupoksi nya seperti apa mereka akan bingung. Sebelum kita menerima siswa baru kita sudah mempunyai renstra untuk menghadapi setiap tahun dan itu sebelumnya dievaluasi.

Tahun kemarin apa saja program yang tidak jalan dan yang sudah bagus kita jalani yang gak bagus kita buang dan yang bisa kita tingkatkan kita tingkatkan lagi. Setelah evaluasi ada renstra untuk kedepannya. ketika sekolah melaksanakan pendekatan sistem tentunya kita berfikir professional dalam menjalankan tugas.

18. Apakah kurikulum yang diterapkan sekolah sesuai dengan peningkatan proses belajar siswa?

Jawab : iya, jadi kurikulum itu sesuai dengan peningkatan proses belajar siswa dan kita juga selalu mengikuti intruksi dari pemerintah. Satu contoh pada masalah ujian UNBK kita juga harus ikuti sesuai dengan keinginan pemerintah dan siswa , masalah LSP (lembaga sertifikasi profesi) untuk tahun ini kita ujikomnya sudah menggunakan LSP, jadi kita berusaha memang sesuai dengan kebutuhan siswa kurikulum kita dan kebutuhan orang luar seperti perusahaan.

19. Apakah kepala sekolah menentukan periode peninjauan manajemen untuk memastikan kesesuaian input, kelengkapan, dan efektivitas dari manajemen?

Jawab : periodenya kalo yang bentuknya audit kita lakukan 1 tahun sekali sama seperti kita melakukan program di tahun ajaran baru. Kalau yang nasional bentuk penilaiannya itu akreditasi yang dilakukan 5 tahun sekali kalo ISO 1 tahun sekali dan sebenarnya tanpa ISO pun sekolah sudah melakukan itu setiap mau menghadapi

tahun ajaran baru.

20. Apakah ada program yang bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme SDM di sekolah?

Jawab : kita sekolah mensupport untuk seluruh guru terutama guru produktif itu untuk menjadi assessor semua dan Alhamdulillah di SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten ini guru produktifnya itu sudah ada yang bersertifikat assessor sehingga kualitasnya tidak bisa diragukan lagi. Ditambah lagi kita juga coba support ketika ada guru diluar dari pelatihan yang ada dipemerintah dia butuh kursus-kursus yang membantu kompetensi mereka itu juga kita support. Tapi kalau yang bentuknya resmi, misalkan untuk guru yang ingin melanjutkan S2 kita memberikannya bantuan dana terhadap guru yang melanjutkan S2. Dengan meningkatkan kompetensi guru banyak sekali manfaat yang didapatkan sekolah. Yang pertama kompetensi guru semakin meningkat mulai dari cara mengajarnya kemudian isi materinya dan kemudian manfaatnya juga pasti di rasakakn oleh siswa-siswinya. Terbukti dengan kompetensi LKS dan ini terbukti dari hasil pelatihan guru-gurunya karena bagus kualitasnya akhirnya turun ke anak-anak meraih juara.

21. Apakah sekolah melakukan perencanaan, pengadaan, dan pemeliharaan infrastruktur untuk mendukung proses belajar mengajar?

Jawab : iya, kita kan sekolah swasta kalau kita tidak mengadakan

perawatan infrastruktur yang ada kita akan ketinggalan sama sekolah-sekolah yang lain dan ditambah lagi pemeliharaan infrastruktur ini sudah dimonev sama yayasan langsung dan itu bukan 1 tahun sekali nanti ditanyakan sejauh mana pemeliharaan infrastruktur kita yang pada nanti dokumen dan datanya tetap diminta 1 tahun tapi untuk laporannya diminta ketika rapat yang kadang dilakukan 6 bulan sekali.

22. Apa Program unggulan dan ciri khas/ budaya sekolah yang memiliki daya saing dibanding sekolah lain?

Jawab : untuk program unggulannya yang dimiliki sekolah ini yang pertama terkenal dengan disiplinnya dan yang kedua adalah program CBT dan pelayan personil ke individu, kita berusaha melayani anak-anak dengan orang tua sehingga terbina kerja sama antara orang tua dengan siswa dan sekolah.

Peningkatan terus menerus

23. Apakah sekolah memberikan bukti komitmennya untuk pengembangan penerapan SMM ISO 9001: 2015 yang efektif dan berkelanjutan?

Jawab : komitmennya berupa tanda tangan seluruh staff kemudian kita foto bersama pada saat rapat ISO kita bikin komitmen bahwa kita menjalani sistem ISO ini dengan foto bersama.

24. Apakah wakil manajemen melaporkan kepada kepala sekolah tentang kinerja guru dan karyawan?

Jawab : iya, jadi kalau wakil manajemen persemester mengadakan sharing kepada guru-guru nanti hasilnya akan dibuat laporan dan setahun sekali guru mendapatkan DP3 yang bentuk rapot kinerja guru seperti kejujuran, kedisiplinan, loyalitas guru itu seperti apa nanti dinilai oleh wakil manajemen. Apakah seluruh personil organisasi sekolah mendapatkan pelatihan untuk meningkatkan kompetensinya?

Jawab : untuk meningkatkan kalitas guru dan karyawan selain ada pelatihan-pelatihan yang diberikan pemerintah baik dari kota, provinsi maupun pusat, kita juga ada peningkatan kualitas itu dalam bentuk disekolah.

25. Pelatihan apa saja ?

Jawab : pelatihan guru itu biasanya berkaitan dengan kurikulum yang diberikan pemerintah, misalkan pelatihan mengenai Kurikulum 13 dan untuk pelatihan karyawannya itu diberikan dalam bentuk pelatihan perpustakaan dan pelatihan IT.

26. Berapa kali sekolah mengadakan pelatihan terhadap guru dan karyawan?

Jawab : 2 kali

27. Apakah sekolah merencanakan tahap-tahap perbaikan secara berkelanjutan tentang sistem dan proses yang relevan dengan kebutuhan siswa?

Jawab : itu pasti, kita menginginkan organisasi yang berkelanjutan

terus berjalan tidak diam ditempat tapi ada perkembangan-perkembangan pasti kita melakukan hal-hal seperti itu, evaluasi-evaluasi yang ada terus kita lakukan meningkatkan program, mutu, kualitas baik dari SDMnya, fasilitas dan pelayanan.

28. Bagaimana metode / cara untuk memantau dan mengukur kemajuan layanan pendidikan yang telah diterapkan?

Jawab : saya ada tim yang masing-masing mempunyai tupoksinya sendiri-sendiri. Contoh kesiswaan itu mulai dari wali kelas kontrolnya, kehadirannya, cara belajarnya seperti apa , nanti naik ke BP, naik lagi ke monitoring dan balik lagi ke kesiswaan kemudian baru ke saya. Kemudian dari segi kurikulum sama mulai dari guru cara mengajarnya, kemudian secara administratif itu nanti ada staff yang akan melaporkan ke saya.

29. Prestasi apa saja yang pernah diraih sekolah diwilayah kota/kabupaten/provinsional, dan internasional ?

Jawab : untuk LKS pemesinan pernah juara 2 tingkat nasional dan untuk ekskulnya di sekolah ini terkenal dengan drumband

Pendekatan fakta dalam mengambil keputusan

30. Apakah semua masalah terkait dengan kinerja SMM dikomunikasikan secara efektif serta melibatkan seluruh personil?

Jawab : kalau masalah kinerja efektif yang kemudian dilaporkan kesaya.

31. Apakah guru,WMM, kepala sekolah telah memahami tentang SMM

ISO 9001: 2015 yang sudah diterapkan di sekolah?

Jawab : pada teorinya mereka paham semua guru paham hanya saja diprakteknya kurang. Pada dasarnya ISO itu semua bentuknya administratif berbasis data tidak bisa sekedar ucapan tapi harus disertai bukti dengan data yang ada. Akan tetapi kita tidak dapat memastikan sdm- sdm yang ada di SMK Muhammadiyah 2 Jatinom ini sama persis yang diinginkan oleh procedural di ISO. Tapi pada prinsipnya kita berusaha dan mereka paham sesuai dengan ISO apapun didokumentasikan hanya saja kalau praktek 100% belum.

32. Apakah guru, WMM, kepala sekolah turut merumuskan isi dari pedoman mutu yang dijadikan landasan dalam menerapkan SMM ISO 9001: 2015?

Jawab : iya mereka semua kita libatkan dalam merumuskan isi pedoman mutu yang dijadikan landasan.

33. Apakah sekolah menetapkan prosedur terdokumentasi pengendalian yang diperlukan untuk identifikasi, penyimpanan, perlindungan, pengambilan, masa simpan, dan pemusnahan rekaman/catatan?

Jawab : untuk tahun kemarin semua jalan, Karena kita ada audit eksternal..

34. Apakah guru dan kepala sekolah memahami sepenuhnya Sasaran Mutu yang ditetapkan oleh Sekolah?

Jawab : iya, mereka harus paham. Kalau mereka gak paham dengan sasaran mutu yang diinginkan sekolah mereka pasti nanya targetnya

seperti apa.

35. Apakah wakil manajemen memonitor, mengevaluasi, dan memelihara pengoperasian SMM untuk memastikan bahwa persyaratan ISO terpenuhi?

Jawab : iya wakil manajemen melakukan semua itu. Jadi WMM ini dia setiap kegiatan kerja dari setiap lini di monitoring dengan berbasis data jadi tidak hanya dengan omongan tetapi juga ada data yang menjadi bukti.

36. Apakah dalam masalah yang terkait dengan kinerja dari sistem manajemen mutu diselesaikan dengan cara pengumpulan data dan fakta yang ada ?

Jawab :iya , setiap masalah dilaporkan sesuai dengan data dan fakta.

Hubungan saling menguntungkan

37. Apakah sekolah melakukan kerjasama dengan pihak luar dan kerja sama seperti apa?

jawab : iya itu sudah pasti apalagi kita SMK itu sudah pasti kita bekerja sama dengan pihak luar. Yang pertama yaitu dalam rangka PKL atau PRAKERIN kita bekerja sama dengan beberapa perusahaan terus juga kita kerja sama dalam rangka kunjungan industri dan kerja sama dalam bentuk hubungan dinas seperti kerjasama dengan sekolah-sekolah sesama SMK dan dinas dalam rangka hal-hal izin memimpin, izin oprasional, dan bantuan-bantuan.

38. Keuntungan apa yang sekolah dapatkan dengan adanya kerjasama

tersebut ?

Jawab : keuntungan dari dinas , dengan bekerja sama dengan dinas akhirnya sekolah kita diakui eksistensi kita, lebih mudah mendapatkan bantuan dana dan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kopetensi SDM di smk Muhammadiyah 2 Jatinom klaten. Sedangkan dunia industri keuntungan yang di dapatkan selain kita bisa studi banding kita juga dapat mengirimkan anak-anak untuk PKL dan dapat kerja sama dalam menempatkan kerja ke perusahaan tersebut. Dengan adanya hubungan tersebut, kerjasama yang dilakukan sekolah meningkat.

Kepala Sekolah

Mengetahui,

Interviewer

Arif Muhammadi,S.Pd

Mukhroji Arifin

Lampiran 5

TRANSKIP HASIL WAWANCARA

Narasumber : Fajar Purnomo,S.Pd / Darsono,S.Pd

Jabatan : Wakil Manajemen Mutu/ Staff Sentral Dokumen

Waktu : Hari Kamis 06 Februari 2020

Tempat : Ruang Wakil Manajemen Mutu

Fokus pada pelanggan

1. Apa langkah sekolah dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap layanan jasa yang diberikan sekolah ?

Jawab : yang pertama sekolah sampai guru dan karyawan selalu komitmen terhadap langkah-langkah ISO itu sendiri, yang kedua WMM melakukan survey kepuasan pelanggan melalui angket/kuesioner. Langkahnya adalah kita mengambil sampel dari kelas satu sampai kelas tiga secara ngacak masing-masing 10 siswa, sehingga dari situ kita dapat mengetahui berapa persentase tentang survey kepuasan pelanggan tersebut. Setelah disurvey sekolah ini mendapatkan presentase 87% dengan predikat puas tetapi belum sampai predikat sangat puas

2. Apakah sekolah memberikan pelayanan yang mudah dan ramah ?

Jawab : iya, itu juga termasuk yang ada dalam ISO. Tentunya kepala sekolah, Guru dan karyawan selalu memberikan pelayanan yang ramah dan banyak senyum dan sekolah ini juga sudah menerapkan 5S terhadap pelanggan

3. Apakah sekolah memiliki lingkungan kerja yang sehat, nyaman, dan kondusif, untuk melaksanakan kegiatan belajar mengajar?

Jawab : ya kondusif Alhamdulillah setiap ruangan ada ventilasinya , setiap lab juga ada AC, ada jadwal piketnya , kita juga sudah menggunakan spidol, tong sampah setiap kelas juga sudah ada. Jadi kondusif , bersih dan nyaman.

4. Bagaimana sekolah menanggapi dan tindaklanjuti umpan balik, keluhan, dan komentar siswa terkait proses pembelajaran ?

Jawab : iya , biasalah yang mananya umpan balik itu, ada yang baik saja di umpan balik. Keluhan yang ada selalu kita berikan solusi dan tindaklanjuti biasa melalui rapat orang tua yang dilakukan sekali setiap pembagian rapot. Bisa dengan tulisan atau lisan, kalau wali murid kurang puas dengan solusi yang diberikan guru bisa langsung kepada kepala sekolah.

5. Apa saja protes dan komplain dari siswa dan orang tua/wali

terhadap proses pendidikan dan layanan pendidikan?

Jawab : kebanyakan siswa protes mengenai sarana dan prasarana yang ada di sekolah hanya satu itu saja biasanya . tapi kalau untuk sarana prasarana yang bersifat akademik kita sudah kecukupan semua.

6. Apakah ruang kelas sekolah terasa aman dan nyaman serta terjamin perawatannya?

Jawab : iya , di sekolah SMK Muhammadiyah 2 Jatinom klaten ini kan ada tehnisinya ibaratnya itu seperti maintenen, jadi dari kursi sampai barang elektronik kita sudah ada maintenennya. Sehingga ketika ada kursi rusak itu langsung di bawa ke gudang dan langsung diperbaiki oleh bagian maintenen non elektronik dan jika ada kerusakan elektronik misalnya kerusakan AC, printer, atau komputer tinggal telepon ke bagian maintenen elektronik

Kepemimpinan

7. Bagaimana sikap kepala sekolah sebagai pemimpin dalam mengatur kebijakan sekolah?

Jawab : Sangat bagus sekali saya melihat kepala sekolah SMK Muhammadiyah 2 Jatinom klaten itu penanganannya sangat fleksibel, mengerti, paham langkah-langkahnya yang diambil, kebijakannya itu luar biasa. Pokonya saya puas selaku partner kerja dengan kepemimpinannya.

8. Apakah kepala sekolah memfasilitasi sarana dan prasarana kepada bawahan untuk dapat bekerja secara optimal ?

Jawab : sangat, jadi biasanya disini sarana prasarana yang bersifat urgen yang cepat singkat padat harus dilakukan hari ini juga harus dikerjakan karena ini sifatnya urgen. Misalnya ketika printer mau dipakai tetapi rusak mau gak mau harus ditelepon hari ini juga untuk memperbaiki yang kedua mengenai listrik, misalkan ada kebakaran karena koslet itu juga langsung menelepon dan langsung di perbaiki hari itu juga. Sehingga tidak mengganggu kegiatan praktek/belajar mengajar.

9. Bagaimana tipe kepemimpinan kepala sekolah yang diterapkan pada sekolah ini?

Jawab : sangat demokratis

10. Apakah kepala sekolah selalu berkomunikasi baik dengan bawahannya?

Jawab : sangat, karena kita mempunyai alur penanganan yang jelas

Melibatkan semua orang

11. Apakah dalam masalah yang terkait dengan kinerja dari sistem manajemen mutu dikomunikasikan secara efektif serta melibatkan seluruh personil dalam pencapaiannya?

Jawab : untuk menyelenggarakan ISO itu yang di panggil adalah yang paling utama kita sebagai unit, kepala sekolah, WMM itu sendiri, unit- unit kerja yang bertanggung Jawab . disini yang bertanggung Jawab itu ada wakil kepala sekolah nah, wakil kepala sekolah itu yang bertanggung Jawab harus di ISO terlebih dahulu , setelah wakasek di ISO baru kita merapatkan kepada seluruh guru, seluruh guru harus di ISO juga.itu mendatangkan dari nara sumber ISO itu sendiri. Kalau ada masalah mengenai ISO itu , masalahnya dimana, misalkan masalahnya itu ya semuanya terlibat, tetap yang bermasalah tadi yang tidak bermasalah ya tidak . yang bermasalah dimana itulah yang kita komunikasikan dengan rapat khususnya, misalkan masalahnya dibagian kesiswaan, ya bagian kesiswaan yang rapat nanti dipimpin oleh saya selaku WMM, kalau bagian wakahubin yang bermasalah ya, wakahubin yang rapat sama saya, jadi yang lain gak ikut karena masalahnya di unit. Nanti juga ada rapat secara universal kalo ada permasalahan menyeluruh itu biasanya dilaksanakan pada akhir tahun, kita koreksi bareng-bareng dengan seluruh personil.

12. Apakah warga sekolah diberikan kesempatan dalam menyampaikan usulan/ tanggapan/ kritik serta saran kepada sekolah?

Jawab : ya, yang namanya kritikan saran itu ya pasti, biasanya

ada yang berupa tulisan ada berupa pada saat rapat, jadi ada dua cara. Bisa juga secara lisan pada saat hari-hari biasa, jadi tidak harus menunggu numpuk.

13. Apakah sekolah melakukan sosialisasi kepada warga sekolah terkait Sasaran Mutu?

Jawab : untuk sasaran mutu, Ketika anaknya sudah diterima di sekolah ini kemudian sekolah mengundang orang tua siswa untuk mensosialisasikan program-program yang ada di SMK Muhammadiyah 2 Jatinom Klaten khususnya untuk ISO juga.

14. Apakah setiap terjadi perubahan desain dan pengembangan pelayanan pendidikan selalu diidentifikasi, didokumentasikan, disahkan, dan dikomunikasikan ke seluruh personil organisasi sekolah?

Jawab : iya, jadi misalkan ada form yang baru atau kebijakan baru khususnya saya sendiri ada namanya form supervisi, itu otomatis form-form yang baru itu sesuai dengan ISO harus disosialisasikan pada awal pelajaran baru, karena pada awal itulah dilakukan sampai kegiatan akhir dan hasilnya akan diketahui.

Pendekatan proses

15. Apakah seluruh personil organisasi sekolah memiliki kesadaran dan kepedulian terhadap tugas masing-masing?

Jawab : pasti, kalau tidak ada kepedulian akan pincang dan tidak akan jalan satu sama lain jadi akan terjadi

miskomunikasi antara yang satu dengan yang lainnya . sehingga tentunya orang yang tidak menjalankan ISO akan malu dengan sendirinya dan harus menyesuaikan dengan yang lain.

16. Apakah kegiatan audit internal sudah sesuai dengan prosedur yang benar dalam menilai kinerja SMM dan proses pendidikan?

Jawab : iya sesuai karena sudah ada aturan pasal-pasal nya sudah dilakukan dengan sebaik-baiknya. untuk audit internal itu , jadi saya sebagai WMM nanti akan mengepalai mengatur. audit internal itu adalah kesiapan-kesiapan yang akan di audit eksternal . nanti ada yang namanya audit eksternal dengan assessor ISO layak gak sekolah ini menggunakan ISO kembali, di acc lagi, di taro di logonya lagi di sahkan lagi itu namanya audit eksternal . sebelum di eksternal sekolah melakukan audit internal terlebih dahulu dengan cara silang, misalkan setiap unit kesiswaan mengaudit bagian hubin dan nanti hubin ngaudit bagian sarpras dan sarpras mengaudit bagian ketatausahaan atau kepala TU dan keuangannya dan seterusnya. Nah, disitulah namanya audit internal yang wajib dilaksanakan karena untuk mengorekksi pribadi masing-masing antar unit. Baru kemudian nanti di audit eksternal.

17. Bagaimana sekolah dapat menggunakan sumberdaya yang ada

disekolah untuk kemajuan mutu sekolah?

Jawab : dengan melihat ijazah dan pengalamannya, setelah sudah tahu baru kemudian kita tempatkan pada posisi yang sesuai dan tidak bisa kita asal menempatkan SDM dengan semauanya dengan tidak memenuhi kriteria.

Pendekatan sistem dalam manajemen

18. Apakah struktur organisasi sekolah tergambar dengan jelas sesuai tanggung Jawab masing-masing bidang untuk mendukung peningkatan sistem manajemen mutu ?

Jawab : iya, karena dengan sistem manajemen mutu itu kita rujuk dulu kepada struktur sekolah, jadi struktur sekolahnya seperti apa. Misalkan Waka Kurikulum itu adalah salah satu jantungnya sekolah,. Dari kurikulum itu nanti akan ada lagi wakil sekolah yang lain, ada sapras, kesiswaan yang akan dirujuk kepada ISO

19. Apakah sekolah mempunyai sistematika rencana kerja sekolah dengan kejelasan deskripsi tugas masing-masing?

Jawab : iya, jadi WMM juga mempunyai Job description punya masing-masing, sebagai waka kesiswaan juga mempunyai job descriptionnya masing-masing yang sudah ditanda tangani oleh kepala sekolah dan sudah di acc oleh WMM dan itu dimasukkan kedalam job descriptionnya ISO.

20. Apakah kurikulum yang diterapkan sekolah sesuai dengan

peningkatan proses belajar siswa?

Jawab : ya Alhamdulillah kurikulum-13 yang kita lakukan sudah sangat bagus diterapkan disini. Guru-guru juga sudah hampir semua mengikuti pelatihan dan juga yang sudah assessor Lembaga Sertifikasi Profesi Guru juga sudah punya , anak-anaknya juga antusias dari orang tua juga sudah puas , bahkan kita setiap ujian kita sudah pakai yang namanya CBT, bukan hanya UN saja menggunakan CBT, tapi setiap ujian UTS dan UAS juga menggunakan CBT. CBTnya menggunakan hp android dan laptop. Jadi mengerjakannya bukan menggunakan kertas lagi, kita sudah pakai hp android dan juga laptop. Solusi untuk yang tidak punya hp android, kita sudah menyiapkan 40 Tab dan ruang lab. Tapi Alhamdulillah anak-anak disini rata-rata sudah menggunakan hp android semua, itu juga kalo ada yang rusak di ngomong “ pak ini hp saya rusak” ya kita pinjamkan dengan tab sekolah. Dikota depok hanya sekolah kita kok yang UTS dan UASnya menggunakan CBT sebagai percontohan.

21. Apakah ada program yang bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme SDM di sekolah?

Jawab : dengan cara pelatihan, ISO itu salah satunya untuk meningkatkan SDM, karena orang yang males kena ISO pasti bergerak, orang yang gak ngerti, dengan ISO pasti bergerak,

jadi pelatihan dan pelatihan.

22. Apakah sekolah melakukan perencanaan, pengadaan, dan pemeliharaan infrastruktur untuk mendukung proses belajar mengajar?

Jawab : iya, jadi didalam sekolah itu pasti yang namanya insfrastruktur dan juga sarana prasarana itu kita pilah pilah. Ada yang harian, mingguan , bulanan, triwulan dan tahunan sehingga semuanya itu tercover dengan baik. Sarana prasarana itu ada yang habis pakai , bulanan ada juga yang bisa dipakai tahunan .

23. Apakah kurikulum yang berjalan di sekolah telah sesuai dengan upaya peningkatan proses belajar siswa?

Jawab : sangat sudah merujuk dan sudah mencapai dengan bukti hasil- hasil anak yang sudah diatas KKM, hasil lomba LKS yang mendapatkan juara dan itu adalah bukti-bukti yang ada kemudian juga lomba-lomba ekstrakurikuler itu semuanya itu juara-juara sehingga dapat menjadi bukti bahwasanya kurikulum sudah menuju kearah perbaikan siswa-siswinya baik dalam tingkah lakunya budi pekertinya dan akademisnya.

24. Apa Program unggulan dan ciri khas/ budaya sekolah yang memiliki daya saing dibanding sekolah lain?

Jawab : yang pertama ciri khas itu adalah ISO. ISO itu merupakan cirri khas yang tidak dimiliki oleh sekolah lain,

yang kedua kita mengadakan guru tamu pada semua jurusan. Guru tamu itu adalah guru yang kami datangkan dari industry sesuai dengan jurusan masing-masing dan yang ketiga kita ada yang namanya jobfair.

Peningkatan terus menerus

25. Apakah sekolah memberikan bukti komitmennya untuk pengembangan penerapan SMM ISO 9001: 2015 yang efektif dan berkelanjutan?

Jawab : komitmennya, pada saat rapat iso itu sendiri jadi setelah dikasih informasi-informasi tentang ISO di situlah kita buat komitmen.

26. Apakah wakil manajemen melaporkan kepada kepala sekolah tentang kinerja guru dan karyawan?

Jawab : untuk wmm itu adalah mengoprasikan segala sesuatu yang ada dalam prosedur yang saya sebutkan tadi, disitu harus berjalan, kalo tidak berjalan misalnya dimana kita rapatkan lagi. Kita rapatkan dibaris unit itu sendiri, misalkan unitnya di kesiswaan disitu misalkan ada kendala dimana kendalanya, dimana yang tidak jalan itu kesiswaan yang tanggung Jawab, kesiswaan harus mencari solusi. Setelah itu kita rembukan kepada kepala sekolah yang bersangkutan. Setelah kepala sekolah sudah jalan baru kemudian kepala sekolah merujuk ke WMM lagi, dari WMM baru nanti kita akan diassesor sama

pihak tim assessor ISO itu sendiri , seperti itu prosedurnya.

27. Apakah seluruh personil organisasi sekolah mendapatkan pelatihan untuk meningkatkan kompetensinya?

Jawab: semua yang ada di sekolah untuk seluruh staff sampai satpam, satpam kita didik bagaimana sikap menerima tamu. Untuk guru jelas pasti ada pelatihan manajemen, pelatihan kurikulum, ada pelatihan kepemimpinan.

28. Pelatihan apa saja ?

Jawab : pelatihan ISO, pelatihan Kurikulum, Pelatihan untuk guru- guru dan pelatihan-pelatihan lainnya yang berkaitan dengan peningkatan mutu pendidikan

29. Berapa kali sekolah mengadakan pelatihan terhadap guru dan karyawan?

Jawab: tergantung, kalau pelatihan rutin dari sekolah 2 kali. Seluruhnya, karena ada yang namanya renstra itu rencana strategi pembelajaran dan ada juga pelatihan-pelatihan berdatangkan dari dinas kota depok atau pimpinan kota pusat.

30. Apakah sekolah memiliki lingkungan kerja yang sehat, nyaman, kondusif, dan saling bersinergi dalam melaksanakan kegiatan belajar mengajar?

Jawab : ya kondusif Alhamdulillah, setiap lab juga ada AC, ada jadwal piketnya , kita juga sudah menggunakan spidol, tong sampah setiap kelas juga sudah ada. Jadi kondusif , bersih

dan nyaman.

31. Apakah sekolah merencanakan tahap-tahap perbaikan secara berkelanjutan tentang sistem dan proses yang relevan dengan kebutuhan siswa?

Jawab: selalu kita mengadakan pengembangan-pengembangan yang relevan, contohnya yang sekarang ini berkembang yaitu CBT kita model pembelajarannya harus IT dan kita harus mengikuti perkembangan zaman atau relevansi. Untuk setiap itu ada tahapan, tahapan yang pertama adalah tahapan triwulan. Setiap triwulan kita selalu rapat jadi setiap tiga bulan sekali kita rapat. Jadi rapat menyeluruh, tapi kalau rapat manajemen, wakil kepala sekolah itu satu bulan sekali, kadang-kadang emergency bisa satu bulan dua kali, misalkan ISO tadi macetnya dimana terus ada kendala kita langsung rapat agar cepat jalan kembali. Atau informasi dari dinas yang sekiranya penting langsung dirapatkan, contohnya UN yang mau dihapuskan, kita langsung rapat barisan gak perlu nunggu-nunggu sampai triwulan gak mungkin, itu namanya *emergency*.

32. Bagaimana metode / cara untuk memantau dan mengukur kemajuan layanan pendidikan yang telah diterapkan?

Jawab: ada supervisi kelas, misalkan kepala sekolah akan menilai semua guru bagaimana cara mengajar metodenya

bagaimana tata keserapannya bagaimana kurikulum 2013 bagaimana RPP. Dan ada juga interview tentang sharing guru.

33. Prestasi apa saja yang pernah diraih sekolah diwilayah kota/kabupaten/provinsional, dan internasional ?

Jawab: prestasi-prestasi untuk ekskul banyak macam-macam. Untuk ekskul drumband kita hampir semuanya mendapatkan juara 1 baik tingkat kabupaten maupun tingkat provinsi. Secara batin sebagai seorang guru, yang meningkat secara terus menerus itu adalah ikhlas, puas, dan bangga. Dari pihak sekolah sendiri yang namanya meningkat secara terus menerus, jumlah siswa tambah banyak, dari prestasi sekolah yang baik, disiplin.

Pendekatan fakta dalam mengambil keputusan

34. Apakah semua masalah terkait dengan kinerja SMM dikomunikasikan secara efektif serta melibatkan seluruh personil?

Jawab : untuk menyelenggarakan ISO itu yang di panggil adalah yang paling utama kita sebagai unit, kepala sekolah, WMM itu sendiri, unit- unit kerja yang bertanggung Jawab . disini yang bertanggung Jawab itu ada wakil kepala sekolah nah, wakil kepala sekolah itu yang bertanggung Jawab harus di ISO terlebih dahulu , setelah wakasek di ISO baru kita merapatkan kepada seluruh guru, seluruh guru harus di ISO

juga. itu mendatangkan dari nara sumber ISO itu sendiri. Kalau ada masalah mengenai ISO itu, masalahnya dimana, misalkan masalahnya itu ya semuanya terlibat, tetap yang bermasalah tadi yang tidak bermasalah ya tidak. yang bermasalah dimana itulah yang kita komunikasikan dengan rapat khususnya, misalkan masalahnya dibagian kesiswaan, ya bagian kesiswaan yang rapat nanti dipimpin oleh saya selaku WMM, kalau bagian wakahubin yang bermasalah ya, wakahubin yang rapat sama saya, jadi yang lain gak ikut karena masalahnya di unit. Nanti juga ada rapat secara universal kalo ada permasalahan menyeluruh itu biasanya dilaksanakan pada akhir tahun, kita koreksi bareng-bareng dengan seluruh personil.

35. Apakah guru, WMM, kepala sekolah, dan . telah memahami tentang SMM ISO 9001: 2015 yang sudah diterapkan di sekolah?

Jawab : tentunya seluruh guru dan karyawan sudah sangat paham mengenai ISO tersebut karena sebelumnya sekolah sudah mengadakan pelatihan-pelatihan yang langsung mendatangkan dari pihak ISO itu sendiri. Namun ada juga guru dan karyawan yang kurang memahami tentang ISO itupun hanya guru dan karyawan baru saja. Nah disini tugas WMM untuk menjelaskan kembali mengenai ISO kepada guru dan

karyawan tersebut .

36. Apakah guru, WMM, kepala sekolah, dan . turut merumuskan isi dari pedoman mutu yang dijadikan landasan dalam menerapkan SMM ISO 9001: 2015?

Jawab: di ISO itu sudah ada landasan, sudah ada pasal-pasal, sudah ada undang-undang. Jadi undang-undang

37. Apakah sekolah menetapkan prosedur terdokumentasi pengendalian yang diperlukan untuk identifikasi, penyimpanan, perlindungan, pengambilan, masa simpan, dan pemusnahan rekaman/catatan?

Jawab : ya , sekolah melakukan semua prosedur tersebut. Untuk pemusnahan rekaman/catatan tersebut sekolah melakukannya setiap lima tahun sekali

38. Bagaimana proses pemecahan masalah apabila terdapat ketidaksesuaian antara layanan pendidikan dan sasaran yang ditetapkan?

Jawab : setiap memecahkan masalah tentunya kita melihat fakta dan data yang ada kalau tidak sesuai otomatis kita tahu sasaran mana saja yang melenceng atau tidak sesuai kita kita dapat melihat dari data-data yang ada tadi. Misalkan penanganan guru yang bermasalah selalu telat atau cara mengajarnya bagus kita dapat melihat dari bukti-bukti dan data-data. Manfaatnya semua permasalahan diselesaikan

dengan mudah tanpa ada cekcok karena sudah ada data dan fakta yang ada sehingga semua personil dapat sadar dan malu sehingga tidak mengulanginya lagi.

Hubungan saling menguntungkan

39. Apakah sekolah melakukan kerjasama dengan pihak luar ?

Jawab : iya, kita melakukan hubungan dengan ISO, perusahaan, dinas pendidikan, orang tua murid dan kantor kelurahan. Kalau kerja sama dengan ISO dan dinas pendidikan sudah pasti mengenai mutu sekolah, dengan kelurahan dukungan kependudukan atau jumlah siswa yang dibutuhkan untuk upacara-upacara, dengan perusahaan itu untuk kebutuhan PKL siswa.

40. Keuntungan apa yang sekolah dapatkan dengan adanya kerjasama tersebut ?

Jawab : keuntungannya semua bermuara kepada yang pertama sekolah akan lebih baik, lebih bermutu, lebih berstandar nasional maupun internasional diakui akreditasinya, dikenal sama orang banyak pedidikannya bagus, untuk orang tua juga tentu menimbulkan kepercayaan yang tinggi, dengan perusahaan kita bisa melatih siswa kedunia kerja yang nyata, dan keuntungan hubungan dengan dinas pendidikan sekolah mendapatkan legalitas, akreditasi, penilaian sekolah agar lebih bagus, pengawasan, ilmu-ilmu mengenai mutu pendidikan dan

bantuan-bantuan dana untuk meningkatkan mutu pendidikan.

Mengetahui,
Wakil Manajemen Mutu

Interviewer

Darsono.S.Pd

Mukhroji Arifin

Lampiran 6

TRANSKIP HASIL WAWANCARA

Narasumber : Drs Shodiq Al asror

Jabatan : Guru

Waktu : hari Jum'at 14 Februari 2020.

Tempat : Ruang Guru

Fokus pada pelanggan

1. Apa langkah sekolah dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap layanan jasa yang diberikan sekolah ?

Jawab : harus menyesuaikan dengan visi misi sekolah terhadap kegiatan pembelajaran dan memberikan pelayanan dalam proses kegiatan belajar mengajar dengan cara memastikan kehadiran guru dan memastikan kalau guru-guru yang mengajar di jurusan latar belakangnya sesuai dengan pendidikan selain itu tenaga pengajarnya tidak hanya sampai S1, jg sudah ada yang S2 dan alhamdulillah untuk menjaga itu kami memenuhi kualifikasi seperti itu

2. Apakah sekolah memberikan pelayanan yang mudah dan ramah ?

Jawab : pada prinsipnya memang harus seperti itu, kita harus

semudah mungkin memberikan pelayanan yang diberikan terhadap anak-anak. Kalau di ibu itu biasanya berkenaan dengan nilai-nilai, remedial dan termasuk pengadaan buku. Karena disini sekolah swasta ada yang sifatnya buku-buku sumbangan tapi ada juga yang memang harus kita sediakan dengan kerjasama dengan pengembang itu juga kan sebagai salah satu sarana juga untuk mempermudah siswa dalam proses belajar mengajar.

3. Apakah sekolah memiliki lingkungan kerja yang sehat, nyaman, dan kondusif, untuk melaksanakan kegiatan belajar mengajar?

Jawab : kalau sehat Alhamdulillah. Artinya sehat dalam arti memang fisik dan jasmani. Ruangan juga ventilasinya bagus, jajanan dikantin juga sehat dan kalau sehat antar rekan kerja insyaallah kalau pun ada konflik- konflik ya itu biasa bisa diselesaikan secara individu atau tim.

4. Bagaimana sekolah menanggapi dan menindaklanjuti umpan balik, keluhan, dan komentar siswa terkait proses pembelajaran ?

Jawab : respon yang ibu atau sekolah berikan selalu ditanggapi dengan cepat terutama proses-proses layanan keuangan kemudian pembelajaran biasanya ada guru-guru kosong kemudian di gantikan kepada guru piket dan keluhan terhadap sarana prasarana yang rusak langsung dibetulkan atau diganti.

Kepemimpinan

5. Bagaimana sikap kepala sekolah sebagai pemimpin dalam mengatur kebijakan sekolah?

Jawab : sangat baik dan demokrasi tidak otoriter. Artinya setiap keputusan itu selalu diambil berdasarkan musyawarah. Kepala sekolah disini selalu membimbing kami sebagai bawahannya dengan baik.

6. Apakah kepala sekolah dapat memberikan semangat dan pengarahan kepada para dewan guru dan karyawan?

Jawab : otomatis motivasi itu diberikan. Ada yang sifatnya berkala ada juga yang sifatnya insiden. Kalau yang berkala misalnya pada saat rapat kalau yang insiden kalau ada kejadian atau pada saat pertemuan-pertemuan dimana saja kepala sekolah selalu memberikan motivasi terhadap kami.

7. Apakah kepala sekolah memfasilitasi sarana dan prasarana kepada bawahan untuk dapat bekerja secara optimal ?

Jawab : dalam hal memfasilitasi kebutuhan kami tentu selalu diberikan, karena tanpa adanya itu kita tidak jalan. Sebagai contoh sarana, kita masing-masing memiliki komputer atau laptop dan juga disetiap kaprog itu memiliki mesin printer yang dapat mempermudah kita. Seperti ruangan juga dibuat nyaman mungkin agar kita dapat bekerja dengan efisien.

8. Bagaimana tipe kepemimpinan kepala sekolah yang diterapkan pada

sekolah ini?

Jawab : seperti yang saya sampaikan tadi, kepemimpinan kepala sekolah disini itu sangat demokrasi, pemimpin selalu memberikan kita kesempatan untuk menyampaikan seluruh aspirasi yang kita punya .

9. Apakah kepala sekolah selalu mengupdate informasi-informasi untuk meningkatkan mutu organisasi sekolah ?

Jawab : iya , biasanya itu datangnya dari departemen-departemen terutama departemen pendidikan. Kemudian kita juga kerja sama dengan kepolisian, misalkan membantu kami dalam membuat SKCK dan info-info dari psikolog. Termasuk dari lembaga industri yang disampaikan oleh hubin juga peraturan-peraturan kepala sekolah selalu memberikan informasi terbaru kepada kami.

10. Apakah kepala sekolah selalu berkomunikasi baik dengan bawahannya ? Jawab : formal atau tidak formal kepala sekolah selalu berkomunikasi baik dengan bawahannya.

Melibatkan semua orang

11. Apakah dalam masalah yang terkait dengan kinerja dari sistem manajemen mutu dikomunikasikan secara efektif serta melibatkan seluruh personil dalam pencapaiannya?

Jawab : tentu , sebelumnya saja kita harus menanda tangani kesepakatan untuk ISO. Satpam itu juga diinformasikan atau dikomunikasikan kepada mereka. Sehingga semua pihak siap

untuk melaksanakan ISO di sekolah ini. Jadi ketika ada masalah timbul kita segera memecahkannya dengan adanya komunikasi tersebut.

12. Apakah warga sekolah diberikan kesempatan dalam menyampaikan usulan/ tanggapan/ kritik serta saran kepada sekolah?

Jawab : iya pasti, seluruh warga sekolah selalu diberikan kesempatan untuk memberikan kritik atau saran. Sebagai contoh misalkan siswa yang memberikan tanggapan terhadap cara mengajar guru yang kurang mereka pahami , kita selalu memberikan kesempatan seperti itu kepada warga sekolah sehingga kita dapat memperbaiki dengan apa yang menjadi kritikan dan mempertimbangkan saran yang diberikan oleh warga sekolah agar dapat dilaksanakan.

13. Apakah sekolah melakukan sosialisasi kepada warga sekolah terkait Sasaran Mutu?

Jawab : otomatis iya, disetiap tahun ajaran baru harus sudah disosialisasikan, mulai dari tim inti, manajemen, guru, siswa termasuk orang tua siswa saat mereka masuk itu ada pertemuan. Tidak hanya diawal, pada saat pengambilan rapot pun kami sampaikan ke orang tua siswa terkait sasaran mutu yang ada di sekolah.

14. Apakah sekolah mengkomunikasikan rencana Sistem Manajemen

Mutu kepada seluruh personil organisasi pendidikan?

Jawab : tentunya selalu dikomunikasikan kepada kita, kalau kita tidak tahu mengenai rencana Sistem Manajemen Mutu tentunya tujuan sekolah tidak akan tercapai.

15. Apakah setiap terjadi perubahan desain dan pengembangan pelayanan pendidikan selalu diidentifikasi, didokumentasikan, disahkan, dan dikomunikasikan ke seluruh personil organisasi sekolah?

Jawab : kalau hal seperti itu tentunya iya.

Pendekatan proses

16. Apakah sekolah mengidentifikasi kebutuhan sumber daya untuk pelayanan pendidikan sesuai analisis kebutuhan?

Jawab : karena kita sangat menjunjung tinggi kesesuaian antara jurusan yang ada di sekolah dengan latar belakang guru yang akan mengajar.

17. Apakah seluruh personil organisasi sekolah memiliki kesadaran dan kepedulian terhadap tugas masing-masing?

Jawab : seharusnya seperti itu, karena kita masing-masing individu itu memiliki job des dan tupoksi yang harus dilaksanakan. walaupun mungkin dalam pelaksanaannya ada kesalahan-kesalahan itu sifatnya kekurangan individu tersebut yang pasti secara umum masing-masing sadar dengan tugas yang diberikan sesuai dengan job des dan tupoksinya.

Pendekatan sistem dalam manajemen

18. Apakah struktur organisasi sekolah tergambar dengan jelas sesuai tanggung jawab masing-masing bidang untuk mendukung peningkatan sistem manajemen mutu ?

Jawab : iya walaupun kadang ada beberapa yang beda, karena kalau di lembaga pendidikan itu biasanya struktur yang ditetapkan oleh departemen pendidikan seperti itu, tapi karena kita lembaga swasta kita juga memiliki struktur yang agak sedikit berbeda.

19. Apakah sekolah mempunyai sistematika rencana kerja sekolah dengan kejelasan deskripsi tugas masing-masing?

Jawab : iya, karena sebelum memulai itu kita harus sudah siap saat kita ditunjuk tahun depan di unit tertentu otomatis kita harus memiliki rencananya.

20. Apakah kurikulum yang diterapkan sekolah sesuai dengan peningkatan proses belajar siswa?

Jawab : iya, bahkan kalau kita disini selalu mengikuti perkembangan kurikulum yang ada di Indonesia. Sebagai contoh pada saat diterapkannya kurikulum 13 kita ikut menerapkannya. Dan prestasi siswa juga baik terbukti dengan juara-juara LKS yang diraih siswa.

21. Apakah ada program yang bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme SDM di sekolah?

Jawab : kalau program itu otomatis ada, contohnya seperti

pelatihan kejuruan selalu diikutkan dalam pelatihan-pelatihan termasuk juga pelatihan assessor dan pelatihan kurikulum. Itu sudah menjadi agenda rutin yang ada di sekolah.

22. Apakah kurikulum yang berjalan di sekolah telah sesuai dengan upaya peningkatan proses belajar siswa?

Jawab : iya harusnya begitu dengan prestasi-prestasi yang diberikan oleh siswa tentu sudah dapat menjadi bukti bahwa kurikulum yang berjalan disekolah telah sesuai dengan peningkatan proses belajar siswa. Karena kalau tidak sesuai tidak akan ada prestasi yang diraih oleh siswa.

23. Apa Program unggulan dan ciri khas/ budaya sekolah yang memiliki daya saing dibanding sekolah lain?

Jawab : selain sopan, cerdas, disiplin yang merupakan motto dari sekolah kita kelebihan yang lainnya juga seperti adanya pelatihan pajak untuk siswa, pelatihan mesin bisnis dan sekolah kami juga bekerja sama dengan LSP kita juga mengundang guru tamu langsung dari perusahaan sesuai dengan jurusan yang ada disekolah. Kemudian juga program keislaman disekolah ini juga mengadakan sholat dhuha pada hari senin dengan diseling kegiatan upacara

Peningkatan terus menerus

24. Apakah sekolah memberikan bukti komitmennya untuk pengembangan penerapan SMM ISO 9001: 2015 yang efektif dan berkelanjutan?

Jawab : pasti iya, kalau kita tidak komitmen pasti tidak akan berjalan lancar baik itu sarana sumber daya termasuk tidak konsisten dalam melaksanakan program.

25. Apakah seluruh personil organisasi sekolah mendapatkan pelatihan untuk meningkatkan kompetensinya?

Jawab : iya, pelatihan kurikulum 13, pelatihan kejuruan, dan pelatihan- pelatihan yang dapat meningkatkan mutu pendidikan kami selalu mengikutinya.

26. Berapa kali sekolah mengadakan pelatihan terhadap guru dan karyawan? Jawab : tidak tentu, tergantung penawaran dari BP2K kalau misalkan ada penawaran langsung kita laksanakan. Paling tidak 1 tahun sekali. Dan untuk assessor itu pelatihannya 3 tahun sekali kalau yang sekolah laksanaan itu sering dilakukan untuk pelatihan kurikulum 13

27. Apakah sekolah merencanakan tahap-tahap perbaikan secara berkelanjutan tentang sistem dan proses yang relevan dengan kebutuhan siswa?

Jawab : iya , apa saja yang dibutuhkan siswa selalu kita rencanakan perbaikan secara berkelanjutan agar siswa dapat

terpenuhi segala kebutuhannya.

Pendekatan fakta dalam mengambil keputusan

28. Apakah semua masalah terkait dengan kinerja SMM dikomunikasikan secara efektif serta melibatkan seluruh personil?

Jawab : setiap ada masalah-masalah itu biasanya tergantung dari masalah tersebut munculnya dari mana. Misalkan sebagai contoh masalah sarana yang diprotes oleh siswa, itu langsung kita komunikasikan ke unit sarana dan kalau masalahnya ada di KBM itu kita langsung komunikasikan ke unit kurikulum. Hal tersebut kita respon sesegera mungkin. Karena kalau tidak segera direspon akan menghambat proses pembelajaran. Kalau masalah terkait dengan kinerja guru selalu diselesaikan dengan bukti-bukti yang ada. Apa lagi kita ISO penyelesaian masalah harus didasarkan oleh bukti-bukti yang otentik.

Hubungan saling menguntungkan

29. Apakah sekolah melakukan kerjasama dengan pihak luar ?

Jawab : Dalam suatu organisasi tentunya harus bekerjasama dengan beberapa pihak. Begitu juga sekolah ini melakukan kerjasama dengan beberapa pihak khususnya melakukan kerjasama dengan perusahaan-perusahaan dalam rangka Praktek Kerja Lapangan, dinas pendidikan maupun masyarakat setempat.

30. Keuntungan apa yang sekolah dapatkan dengan adanya kerjasama

tersebut?

Jawab : keuntungan yang kami rasakan pada saat melakukan kerjasama dengan perusahaan adalah kami tidak dipersulit untuk mengirimkan siswa kami dalam melaksanakan PKL karena sudah menjalin hubungan yang baik.

Guru

Mengetahui,

Interviewer

Drs Shodiq Al asror

Mukhroji Arifin

Lampiran 7

TRANSKIP HASIL WAWANCARA

Narasumber : Adi Kurniawan,S,Pd

Jabatan : Guru

Waktu : Senin, 10 Februari 2020.

Tempat : Ruang Guru

Fokus pada pelanggan

1. Apa langkah sekolah dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap layanan jasa yang diberikan sekolah ?

Jawab : memberikan pelayanan yang lebih baik dengan mengusahakan memenuhi fasilitas yang membuat semua pelanggan nyaman

2. Apakah sekolah memberikan pelayanan yang mudah dan ramah ?

Jawab : iya

3. Apakah sekolah memiliki lingkungan kerja yang sehat, nyaman, dan kondusif, untuk melaksanakan kegiatan belajar mengajar?

Jawab : iya , misalkan ada guru yang tidak hadir piket sudah siap jadi guru yang tidak hadir itu sudah menitipkan tugas. Seperti slogan kita tidak ada kelas kosong. Jadi kalau pun ada guru yang

tidak hadir tugas tetap ada.

4. Bagaimana sekolah menanggapi dan menindaklanjuti umpan balik, keluhan, dan komentar siswa terkait proses pembelajaran ?

Jawab : biasanya kalau seperti itu kita akan evaluasi melalui rapat agar tidak ada keluhan lagi.

5. Apakah ruang kelas sekolah terasa aman dan nyaman serta terjamin perawatannya?

Jawab : kalau perawatan itu tergantung kepada anak dan gurunya.

Tapi semuanya insyaallah terawat.

Kepemimpinan

6. Bagaimana sikap kepala sekolah sebagai pemimpin dalam mengatur kebijakan sekolah?

Jawab : kebijakannya sangat bagus, kita juga nyaman dengan kebijakan yang dibuat oleh pimpinan kita.

7. Apakah kepala sekolah dapat memberikan semangat dan pengarahan kepada para dewan guru dan karyawan?

Jawab : pasti , kepala sekolah selalu memberikan motivasi-motivasi kepada kita semua seperti memberi penghargaan walaupun hanya sekedar ucapan selamat dan memberi contoh yang baik.

8. Apakah kepala sekolah memfasilitasi sarana dan prasarana kepada bawahan untuk dapat bekerja secara optimal ?

Jawab : pasti, kepala sekolah selalu megusahakan sarana

prasarana yang kami butuhkan.

9. Bagaimana tipe kepemimpinan kepala sekolah yang diterapkan pada sekolah ini?

Jawab : demokrasi, kita demokrasi banget . kita semua punya pendapat dikumpulkan dicari jalan tengah sama-sama solusi bareng-bareng.

10. Apakah kepala sekolah selalu mengupdate informasi-informasi untuk meningkatkan mutu organisasi sekolah ?

Jawab : selalu, contohnya seperti UN CBT, UAS CBT.

11. Apakah kepala sekolah selalu berkomunikasi baik dengan bawahannya ? Jawab : iya

Melibatkan semua orang

12. Apakah dalam masalah yang terkait dengan kinerja dari sistem manajemen mutu dikomunikasikan secara efektif serta melibatkan seluruh personil dalam pencapaiannya?

Jawab : semuanya dilibatkan

13. Apakah warga sekolah diberikan kesempatan dalam menyampaikan usulan/ tanggapan/ kritik serta saran kepada sekolah?

Jawab : diberikan, misalkan ketika rapat ada yang kelihatannya kurang enak langsung disampaikan.

14. Apakah sekolah melakukan sosialisasi kepada warga sekolah terkait Sasaran Mutu?

Jawab : iya di sosialisasikan di kelas-kelas melalui wali kelas pada saat pengambilan rapot.

15. Apakah sekolah mengkomunikasikan rencana Sistem Manajemen Mutu kepada seluruh personil organisasi pendidikan?

Jawab : kalau personil kita iya pasti disampaikan kalau tidak disampaikan siapa yang mau membantu rencana tersebut.

16. Apakah setiap terjadi perubahan desain dan pengembangan pelayanan pendidikan selalu diidentifikasi, didokumentasikan, disahkan, dan dikomunikasikan ke seluruh personil organisasi sekolah?

Jawab : iya. Setiap terjadi perubahan desain pendidikan sekolah selalu mensosialisasikan ke seluruh warga sekolah pada saat rapat sekolah.

Pendekatan proses

17. Apakah sekolah mengidentifikasi kebutuhan sumber daya untuk pelayanan pendidikan sesuai analisis kebutuhan?

Jawab : iya selalu, seperti contoh kalau kebutuhan guru di jurusan Akuntansi tidak sesuai nantinya kita juga yang kesulitan.

18. Apakah seluruh personil organisasi sekolah memiliki kesadaran dan kepedulian terhadap tugas masing-masing?

Jawab : ada yang sadar ada yang tidak. Tapi kalau sudah diberikan tanggung jawab biasanya pada saat mengerjakan tugas pasti akan sadar. Tapi biasanya kita semua mengerjakan walaupun telat.

Pendekatan sistem dalam manajemen

19. Apakah struktur organisasi sekolah tergambar dengan jelas sesuai tanggung jawab masing-masing bidang untuk mendukung peningkatan sistem manajemen mutu ?

Jawab : iya secara jobdesnya sudah tergambar dengan jelas.

20. Apakah sekolah mempunyai sistematika rencana kerja sekolah dengan kejelasan deskripsi tugas masing-masing?

Jawab : pasti punya, di sekolah ini mulai dari kepala sekolah, waka kurikulum, waka kesiswaan, guru dan karyawan mempunyai rencana kerja dan deskripsi tugas yang jelas. Karena dengan adanya rencana dan deskripsi tugas yang jelas kita akan mudah dalam menjalankan tugas kita masing-masing.

21. Apakah kurikulum yang diterapkan sekolah sesuai dengan peningkatan proses belajar siswa?

Jawab : iya kita sudah menggunakan kurikulum yang terbaru

22. Apakah ada program yang bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme SDM di sekolah?

Jawab : sudah , contohnya yang produktif terutama mereka ada asesor dan sudah asesor semua untuk di produktifnya.

23. Apakah kurikulum yang berjalan di sekolah telah sesuai dengan upaya peningkatan proses belajar siswa?

Jawab : sudah, contoh metode pembelajaran yang berbeda, karena perubahan kurikulum kita juga mengubah cara pembelajaran kita

24. Apa Program unggulan dan ciri khas/ budaya sekolah yang memiliki daya saing dibanding sekolah lain?

Jawab : kita mempunyai program EECS (enterpreneur, entertener, kontekstual, spiritual)

Peningkatan terus menerus

25. Apakah sekolah memberikan bukti komitmennya untuk pengembangan penerapan SMM ISO 9001: 2015 yang efektif dan berkelanjutan?

Jawab : iya, berupa tanda tangangan kesepakatan bahwa kami siap dalam melaksanakan ISO

26. Apakah seluruh personil organisasi sekolah mendapatkan pelatihan untuk meningkatkan kompetensinya?

Jawab : pelatih pasti diberikan kepada seluruh warga sekolah. Tidak hanya guru tapi siswa juga kami berikan pelatihan sesuai dengan jurusan masing- masing.

27. Apakah sekolah memiliki lingkungan kerja yang sehat, nyaman, kondusif, dan saling bersinergi dalam melaksanakan kegiatan belajar mengajar?

Jawab : iya, lingkungan sekolah sudah nyaman dan kondusif untuk proses kegiatan belajar mengajar.

28. Apakah sekolah merencanakan tahap-tahap perbaikan secara berkelanjutan tentang sistem dan proses yang relevan dengan kebutuhan siswa?

Lampiran 8

TRANSKIP HASIL WAWANCARA

Narasumber : Aditya Gilang
Kelas dan jurusan : X TKR
Jabatan : Siswa
Waktu : Senin 17 Februari 2020
Tempat : Ruang IPM

Fokus pada pelanggan

1. Apakah sekolah memberikan pelayanan yang mudah dan ramah ?

Jawab : iya sangat mudah, contohnya fasilitas yang kita butuhkan semuanya diberikan oleh sekolah dengan kondisi yang baik. Pelayanan yang diberikan sekolah dengan ramah. Proses pembelajaran dikelas juga menggunakan fasilitas proyektor, lcd, dan kipas angin sehingga membuat kelas nyaman saat proses pembelajaran.

2. Apa yang membuat saudara percaya terhadap layanan jasa yang diberikan sekolah ?

Jawab : karena sekolah ini sangat ketat dan disiplin sehingga

tercipta kondisi atau suasana lingkungan sekolah yang tertib.

3. Apakah saudara puas terhadap layanan jasa yang diberikan sekolah ? kenapa ?

Jawab : sudah. Puasnya itu karena tadi ketatnya ada dan kedisiplinannya ada.

4. Apakah sekolah memiliki lingkungan kerja yang sehat, nyaman, dan kondusif, untuk melaksanakan kegiatan belajar mengajar?

Jawab : kalau lingkungan sehat biasanya tergantung oleh siswanya dalam menjaga kebersihan di sekolah, kalau siswanya selalu menjaga kebersihan misalnya seperti melaksanakan piket sesuai jadwal masing-masing tentunya akan tercipta suasana kelas yang sehat , kalau masalah kenyamanan kita sudah merasanya nyaman karena dikelas sudah ada fasilitas yang kita butuhkan seperti kipas angin dan kelas yang rapi.

5. Apa saja protes dan komplain dari siswa terhadap proses pendidikan dan layanan pendidikan?

Jawab : biasanya mengenai kegiatan belajar mengajar, contohnya seperti guru yang jarang masuk dipelajaran tertentu dan masalah sarana prasarana sekolah contohnya seperti kipas angin kelas yang rusak.

6. Bagaimana sekolah menanggapi dan menindaklanjuti umpan balik, keluhan, dan komentar siswa terkait proses pembelajaran ?

Jawab : iya. Seperti protes kita mengenai guru yang jarang masuk

kelas dan sarana prasarana sekolah yang kurang berfungsi, setelah kita protes dengan cepat sekolah menindaklanjuti apa yang kita butuhkan.

7. Bagaimana pelayanan kebutuhan siswa dalam proses pembelajaran?

Jawab :kebutuhannya selama ini menurut saya sudah cukup terpenuhi. Mulai dari sarana prasarananya, pelayanannya yang sangat ramah, serta buku-buku pelajaran yang kita butuhkan tersedia di perpustakaan.

8. Apakah ruang kelas sekolah terasa aman dan nyaman serta terjamin perawatannya?

Jawab : iya nyaman tapi kalau masalah perawatannya itu kan tergantung dari siswanya apakah mereka menjaga ruang kelas tersebut atau tidak. Percuma kalau sekolah merawatnya tapi siswa tidak, karena yang selalu ada dikelas kan siswa. Tapi sejauh ini untuk perawatan kelasnya sudah baik karena ada jadwal piket yang kita laksanakan setiap harinya sehingga kelas kita bersih dan nyaman untuk belajar.

Kepemimpinan

9. Bagaimana sikap kepala sekolah sebagai pemimpin dalam mengatur kebijakan sekolah?

Jawab : bagus. Kebijakan yang dibuat sekolah tidak terlalu mempersulit kita contohnya seperti kebijakan sekolah yang

mewajibkan siswa membaca Al qur'an / membaca literasi buku 10 menit sebelum pembelajaran dimulai.

10. Bagaimana tipe kepemimpinan kepala sekolah yang diterapkan pada sekolah ini?

Jawab : ramah, tamah dan sopan dalam berkomunikasi

11. Apakah kepala sekolah selalu mengupdate informasi-informasi untuk meningkatkan mutu organisasi sekolah ?

Jawab : iya , seperti ulangan CBT yang dilaksanakan sekolah.

12. Apakah kepala sekolah selalu berkomunikasi baik dengan bawahannya ?

Jawab : baik, karena kepala sekolah selalu bersikap ramah, tamah dan sopan dalam berkomunikasi dengan siapapun, mau itu dengan guru ataupun siswa.

Melibatkan semua orang

13. Apakah warga sekolah diberikan kesempatan dalam menyampaikan usulan/ tanggapan/ kritik serta saran kepada sekolah?

Jawab : iya, contohnya seperti kesulitan dalam mata pelajaran tertentu kita sampaikan ke guru yang bersangkutan sehingga guru tersebut dapat lebih sabar dan jelas dalam menyampaikan materi.

14. Apakah sekolah melakukan sosialisasi kepada warga sekolah terkait Sasaran Mutu?

Jawab : iya disosialisasikan pada saat awal tahun pelajaran baru.

15. Apakah setiap terjadi perubahan desain dan pengembangan pelayanan pendidikan selalu diidentifikasi, didokumentasikan, disahkan, dan dikomunikasikan ke seluruh personil organisasi sekolah?

Jawab : iya, seperti ulangan berbasis CBT

Pendekatan sistem dalam manajemen

16. Apakah kurikulum yang berjalan di sekolah telah sesuai dengan upaya peningkatan proses belajar siswa?

Jawab : sudah sesuai dengan peningkatan proses belajar siswa yang terbukti dengan prestasi-prestasi yang didapatkan oleh kaka kelas mulai dari lomba dalam pelajaran kejuruan maupun dalam lomba ekskulnya.

17. Apa Program unggulan dan ciri khas/ budaya sekolah yang memiliki daya saing dibanding sekolah lain?

Jawab : kedisiplinannya. Sekolah ini sangat disiplin dibanding sekolah lain karena di sini ketika ada siswa yang melanggar peraturan itu diberikan sanksi sesuai dengan tata tertib.

Siswa kelas X TKR

Mengetahui,

Interviewer

Aditya Gilang

Mukhroji Arifin

Lampiran 9

TRANSKIP HASIL WAWANCARA

Narasumber : Ilham setyanto
Kelas dan jurusan : XI TMM
Jabatan : Siswa
Waktu : Senin, 24 Februari 2020
Tempat : Lab MultiMedia

Fokus pada pelanggan

1. Apakah sekolah memberikan pelayanan yang mudah dan ramah ?

Jawab : untuk segi komunikatif sekolah ini memang mudah dan ramah terhadap siapapun termasuk komunikasi antara guru dan murid itu sangat ramah. Hanya saja dalam segi pelayanan agak kurang dari segi izin itu agak susah

2. Apa yang membuat saudara percaya terhadap layanan jasa yang diberikan sekolah ?

Jawab : sangat percaya, terutama dari segi disiplinnya. Ketika tahun ajaran baru juga sekolah melakukan LDK jadi kita di didik bagaimana menjadi manusia-manusia atau pekerja-pekerja yang siap. Karena kita sekolah kejuruan langsung kerja orientasinya.

3. Apakah saudara puas terhadap layanan jasa yang diberikan sekolah ? kenapa ?

Jawab : masih belum puas. Karena kita disini dituntut untuk berprestasi bukan hanya akademik tapi non akademik, dari segi non akademik kami sulit mendapatkan perizinan untuk kegiatan ekstrakurikuler. Tapi kalau untuk akademiknya saya sudah cukup puas dengan pembelajaran yang diberikan oleh guru.

4. Apakah sekolah memiliki lingkungan kerja yang sehat, nyaman, dan kondusif, untuk melaksanakan kegiatan belajar mengajar?

Jawab : dari segi antar gurunya belum, karena sempat bentrok pelajaran jam KBM jadi itu yang membuat kita jadi tidak kondusif dan nyaman. Tapi sudah diperbaiki dan sekarang sudah normal kembali.

5. Bagaimana sekolah menanggapi dan tindaklanjuti umpan balik, keluhan, dan komentar siswa terkait proses pembelajaran ?

Jawab : selalu direspon, jadi kita mengandalkan komunikasi dua arah jadi saling mendengar saling berbicara sehingga guru-guru itu menanggapinya dengan difikirkan matang-matang dan dikembalikan lagi kepada muridnya. Seperti contoh yang jam bentrok tadi, kita mau pelajaran yang mana.

6. Bagaimana pelayanan kebutuhan siswa dalam proses pembelajaran?

Jawab : untuk pelayanan kebutuhan mungkin ada beberapa guru

yang mungkin cara ngajarnya itu memang benar-benar harus mengerti siswanya ada juga sebagian guru yang cara mengajarnya yang penting mereka sudah mengajarkan jadi dipelajaran ini gurunya kurang telaten jadi anak-anaknya ini tidak pintar dibidang itu dan ada juga guru yang bikin kita mengerti dan nyaman sehingga semua pelajaran yang diberikan masuk.

7. Apa saja protes dan komplain dari siswa dan orang tua/wali terhadap proses pendidikan dan layanan pendidikan?

Jawab : biasanya mengenai pembelajaran dan sarana prasarana sekolah.

8. Apakah ruang kelas sekolah terasa aman dan nyaman serta terjamin perawatannya?

Jawab : kalau kenyamanan kelas masih kurang. Kebetulan ini musim hujan, kalau musim panas tuh panas banget karena kami kelasnya di lantai 2 dan kipas anginnya juga rusak sehingga kurang nyaman.

Kepemimpinan

9. Bagaimana sikap kepala sekolah sebagai pemimpin dalam mengatur kebijakan sekolah?

Jawab : kalau kepala sekolah disini lebih kalem dari timnya. Mungkin beliau mengandalkan ide-ide cemerlang lalu untuk menggerakkan ketegasan beliau lebih mengandalkan anak buahnya, seperti pak putut dan pak karman mereka itu sangat tegas. Inilah

yang dinamakan team work jadi bu Aliyah mengepalai bagaimana idenya dan yang menerapkannya itu adalah seperti pak putut dan pak karman.

10. Bagaimana tipe kepemimpinan kepala sekolah yang diterapkan pada sekolah ini?

Jawab : sangat demokratis, jadi beliau lebih menerima pendapat-pendapat orang lain, segala suatu hal selalu diperbincangkan dan sebelum pengambilan rapat juga ada rapat terlebih dahulu mungkin ini bentuk dari sifat demokratisnya beliau.

11. Apakah kepala sekolah selalu mengupdate informasi-informasi untuk meningkatkan mutu organisasi sekolah ?

Jawab : beliau cukup update mengenai informasi tersebut. Informasi tersebut tidak dikomunikasikan secara langsung dengan kita akan tetapi lebih mengandalkan ke walikelas dan guru tersebut menyampaikan ke kita.

12. Apakah kepala sekolah selalu berkomunikasi baik dengan

bawahannya ? Jawab : baik, karena pak arif itu orangnya sangat ramah dengan guru- guru lain dan tidak sungkan datang ke ruang guru untuk berbincang dengan guru lain.

Melibatkan semua orang

13. Apakah warga sekolah diberikan kesempatan dalam menyampaikan usulan/ tanggapan/ kritik serta saran kepada sekolah?

Jawab : iya.

14. Apakah sekolah melakukan sosialisasi kepada warga sekolah terkait Sasaran Mutu?

Jawab : iya pasti di sosialisasikan.

15. Apakah setiap terjadi perubahan desain dan pengembangan pelayanan pendidikan selalu diidentifikasi, didokumentasikan, disahkan, dan dikomunikasikan ke seluruh personil organisasi sekolah?

Jawab : iya, contohnya seperti kurikulum dan ulangan berbasis CBT

Pendekatan sistem dalam manajemen

16. Apakah kurikulum yang berjalan di sekolah telah sesuai dengan upaya peningkatan proses belajar siswa?

Jawab : kalau peningkatan proses belajar siswa sudah pasti iya hanya saja keluhan disini siswa jadi lebih capek.

17. Apa Program unggulan dan ciri khas/ budaya sekolah yang memiliki daya saing dibanding sekolah lain?

Jawab : dengan mottonya sopan, cerdas, disiplin..

Siswa kelas XI TMM

Mengetahui

Interviewer

Ilham S

Mukhroji Arifin

Lampiran 10**TRANSKIP HASIL WAWANCARA**

Narasumber : Romdhi
Jabatan : Kepala Tata Usaha
Waktu : Rabu, 04 Maret 2020
Tempat : Ruang Tata Usaha

Fokus pada pelanggan

11. Apa langkah sekolah dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap layanan jasa yang diberikan sekolah ?

Jawab: untuk menjaga kepercayaan pelanggan terhadap layanan jasa tentunya sekolah harus konsisten dengan program-program yang sekolah tawarkan kepada peserta didik. Dengan terlaksananya program-program yang sekolah tawarkan tentunya mereka puas dengan layanan jasa yang sekolah berikan.

12. Apakah sekolah memberikan pelayanan yang mudah dan ramah ?

Jawab : karena sekolah kami selalu menerapkan 5 S yaitu Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, sekolah selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang mudah dan ramah ke seluruh

warga sekolah.

13. Apa saja protes dan komplain dari siswa dan orang tua/wali terhadap proses pendidikan dan layanan pendidikan?

Jawab : kalau di bagian TU biasanya siswa komplek mengenai perizinan. Karena kami tidak mudah memberikan izin kepada siswa kalau terlalu banyak, karena dapat mengganggu pelajaran. Contohnya seperti peserta didik yang mengikuti ekstrakurikuler dan meminta surat izin untuk tidak mengikuti pelajaran karena kepentingan ekstrakurikuler tersebut. Kita tidak memberi izin karena siswa tidak terlalu sering meninggalkan KBM.

Kepemimpinan

9. Apakah kepala sekolah dapat memberikan semangat dan pengarahan kepada para dewan guru dan karyawan?

Jawab : iya, kepala sekolah selalu memberikan semangat dan motivasi- motivasi kepada kita ketika sedang kurang semangat dalam bekerja. Kepala sekolah juga selalu memberikan pengarahan kepada kita apabila kurang mengerti akan tugas yang diberikan.

10. Apakah kepala sekolah memfasilitasi sarana dan prasarana kepada bawahan untuk dapat bekerja secara optimal ?

Jawab : iya, karena saya di bagian TU banyak sarana dan prasarana yang diperlukan seperti komputer, dan printer, kertas dan lainnya yang berkaitan dengan TU selalu di fasilitasi oleh

sekolah. Karena kalo sekolah tidak memfasilitasi kebutuhan bawahannya otomatis kita tidak dapat bekerja secara maksimal.

11. Bagaimana tipe kepemimpinan kepala sekolah yang diterapkan pada sekolah ini?

Jawab : sangat baik, kebetulan kepala sekolah di sini perempuan jadi sikap kepala sekolah sangat ramah dan religious juga. Ibu kepala sekolah juga orangnya sangat ngebaur dengan para bawahannya atau karyawannya sehingga saya menganggap ibu kepala sekolah itu sebagai ibu saya sendiri.

12. Apakah kepala sekolah selalu mengupdate informasi-informasi untuk meningkatkan mutu organisasi sekolah ?

Jawab : iya, kepala sekolah selalu mengupdate informasi pendidikan seiring dengan perkembangan zaman atau tuntutan perubahan yang terjadi pada dunia pendidikan. Contohnya seperti kurikulum 13 yang ditetapkan pemerintah.

Melibatkan semua orang

8. Apakah dalam masalah yang terkait dengan kinerja dari sistem manajemen mutu dikomunikasikan secara efektif serta melibatkan seluruh personil dalam pencapaiannya?

Jawab : iya, tentunya ketika terjadi masalah yang terjadi terhadap kinerja selalu diselesaikan dengan cara musyawarah pada saat rapat.

9. Apakah sekolah melakukan sosialisasi kepada warga sekolah

terkait Sasaran Mutu?

Jawab : iya, mengenai sasaran mutu itu pasti selalu di sampaikan kepada kita, agar kita tahu hal apa yang harus kita lakukan untuk mencapai sasaran mutu itu sendiri.

10. Apakah setiap terjadi perubahan desain dan pengembangan pelayanan pendidikan selalu diidentifikasi, didokumentasikan, disahkan, dan dikomunikasikan ke seluruh personil organisasi sekolah?

Jawab : iya, setiap ada perubahan desain pelayanan pendidikan pasti selalu dirapatkan dengan ibu kepala sekolah dan dikomunikasikan hal apa saja yang berubah kemudian disepakati oleh warga sekolah

Pendekatan proses

6. Apakah sekolah mengidentifikasi kebutuhan sumber daya untuk pelayanan pendidikan sesuai analisis kebutuhan?

Jawab : tentunya kita selalu mengidentifikasi terlebih dahulu mengenai kebutuhan Sumber daya sesuai analisis kebutuhan. Apa saja yang sumber daya yang dibutuhkan selalu kita analisis contohnya seperti penerimaan guru baru, kita melihat dari latar belakang si pelamar tersebut, sesuai tidak dengan kriteria yang kita butuhkan

7. Apakah seluruh warga sekolah organisasi sekolah memiliki kesadaran dan kepedulian terhadap tugas masing-masing?

Jawab : kalau masalah kesadaran itu tergantung dengan orangnya masing- masing. Tapi sepenghlihatan saya guru-guru disini sadar akan tugasnya masing-masing.

Pendekatan sistem dalam manajemen

10. Apakah struktur organisasi sekolah tergambar dengan jelas sesuai tanggung jawab masing-masing bidang untuk mendukung peningkatan sistem manajemen mutu ?

Jawab : iya, disini masing-masing guru dan karyawan sudah memiliki jobdesnya masing-masing sesuai dengan bidangnya.

11. Apakah sekolah mempunyai sistematika rencana kerja sekolah dengan kejelasan deskripsi tugas masing-masing?

Jawab : iya, biasanya hal tersebut dilaksanakan pada awal tahun ajaran baru, pada saat rapat renstra.

12. Apakah kurikulum yang diterapkan sekolah sesuai dengan peningkatan proses belajar siswa?

Jawab: saya rasa dengan adanya prestasi-prestasi yang diperoleh siswa- siswi kami dapat membuktikan bahwa kurikulum yang di terapkan disini sudah sesuai dan dapat meningkatkan proses pembelajaran.

13. Apa Program unggulan dan ciri khas/ budaya sekolah yang memiliki daya saing dibanding sekolah lain?

Jawab : ada beberapa program yang menurut saya dapat dikatakan sebagai program unggulan karena program tersebut tidak

dilakukan sekolah lain, yaitu program sekolah yang mengundang guru tamu sesuai dengan jurusan masing-masing. Sekolah ini juga memiliki ekstra Drumband yang selalu tampil.

Peningkatan terus menerus

9. Apakah seluruh personil organisasi sekolah mendapatkan pelatihan untuk meningkatkan kompetensinya?

Jawab : iya

10. Pelatihan apa saja ?

Jawab : kalau untuk karyawan biasanya pelatihan mengenai IT agar kami lebih mengetahui perkembangan teknologi sesuai dengan tuntutan yang dibutuhkan dunia pendidikan.

11. Berapa kali sekolah mengadakan pelatihan terhadap guru dan karyawan?

Jawab : dalam 1 tahun itu sebanyak 2 sampai 3 kali.

Pendekatan fakta dalam mengambil keputusan

8. Apakah semua masalah terkait dengan kinerja SMM dikomunikasikan secara efektif serta melibatkan seluruh personil?

Jawab : iya, semua masalah pasti di komunikasikan terlebih dahulu dan keputusan tidak diputuskan dengan sepihak.

9. Apakah guru, WMM, kepala sekolah, karyawan dan komite telah memahami tentang SMM ISO 9001: 2015 yang sudah diterapkan di sekolah?

Lampiran 11. Hasil Rapat Tinjauan Manajemen



MAJLIS PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH
SMK MUHAMMADIYAH 2 JATINOM
 TERAKREDITASI A
 email : smkm2jtn@gmail.com
 Website: www.smkmuh2jatinom.sch.id



1/3

PM. 9.3.1/F3

Jl. Krajan No. 2 Jatinom Telp. 0272-337456/Fax.: 0272-337102

Rev. 0
 31 Juli 2018

HASIL RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN

Rapat Tinjauan Manajemen berlangsung pada :

Hari / Tanggal : Senin, 11 Maret 2019
 Waktu : 13.00 - selesai
 Tempat : Ruang Meeting SMK Muhammadiyah 2 Jatinom
 Agenda : Terlampir dalam undangan dan agenda rapat tinjauan manajemen

No.	Subjek	Uraian	Hasil Pembahasan
1	Hasil tindak lanjut tinjauan manajemen yang lalu	Secara umum hasil rapat tinjauan manajemen yang lalu sudah ditindaklanjuti meskipun belum maksimal	
2	Hasil pelaksanaan audit internal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Audit internal seharusnya dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. ▪ Hasil audit internal sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> - Major: - - Minor: 48 - Rekomendasi: 18 ▪ Progress penyelesaian temuan oleh bagian terkait adalah sbb: <ul style="list-style-type: none"> - Close : - In progress : ▪ Kendala yang dihadapi saat pelaksanaan audit internal: <ol style="list-style-type: none"> 1. Manajemen waktu 2. Komitmen manajemen ▪ Kesimpulan : Untuk meningkatkan kualitas audit mutu internal periode berikutnya, sebaiknya dilakukan hal-hal sbb: <ul style="list-style-type: none"> o Peningkatan kompetensi auditor internal melalui pelatihan auditor lebih lanjut o Dukungan komitmen dan sumber daya dalam penerapan sistem manajemen di setiap unit kerja 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Harus ada komitmen yang kuat tentang pelaksanaan audit internal ▪ Tim auditor akan diikutkan diklat
3	Umpan balik / keluhan pelanggan	<p>Point positif : Dengan penerapan ISO 9001:2015 pelanggan merasakan adanya peningkatan kualitas pelayanan dan sarana prasarana</p> <p>Point negatif : Kurangnya perawatan sarana prasarana terutama peralatan laboratorium, kelas (LCD Proyektor,</p>	Akan dilaksanakan kegiatan Maintenance dan Repair Jasa perbaikan sarpras masuk dalam anggaran BOS

No.	Subjek	Uraian	Hasil Pembahasan
		mebeler) dan kondisi lingkungan pembelajaran yang kurang kondusif	
4	Kinerja Proses dan Kesesuaian mutu pelayanan (pelayanan tidak sesuai)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kinerja proses di setiap unit kerja belum sepenuhnya menjadikan dokumen ISO (MM, PM dan SOP/IK) sebagai dokumen acuan, sehingga terkesan tanpa prosedur ▪ Ketidaksesuaian layanan pendidikan paling banyak ditemukan kaitannya dengan proses pembelajaran (ketepatan masuk kelas dan kekosongan jam pembelajaran) 	Harus selalu di improv Mengundang nara sumber
5	Hasil evaluasi sasaran mutu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sasaran mutu telah ditetapkan untuk periode satu tahun pelajaran ▪ Evaluasi pencapaian sasaran mutu telah dilakukan secara periodik sesuai kebutuhan ▪ Progress pencapaian sasaran (.....) adalah sbb : - Tercapai = - Tidak tercapai = ▪ Kendala : (masing-masing bagian) 	Hendaknya sasaran mutu terus ditingkatkan
6	Tindakan perbaikan / pencegahan	Tindakan perbaikan telah dilakukan terutama terhadap temuan-temuan hasil eksternal audit dan penyimpangan yang terjadi selama pelaksanaan pelayanan pendidikan	Tindakan perbaikan harus selalu dimonitor penyelesaiannya
7	Kepuasan pelanggan	Telah dilakukan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan (periode Juli 2018-Februari 2019) dengan hasil sebagai berikut : Untuk Pelanggan Siswa: - Puas : 54 % - Kurang Puas : 41% - Tidak Puas : 5% Untuk Pelanggan Ortu: - Puas : 68% - Kurang Puas : 29 % - Tidak Puas : 2% Untuk Pelanggan DU/DI: - Puas : 87 % - Kurang Puas : 13 % - Tidak Puas : 0 %	Hendaknya ditambah lagi sampel yang diambil agar lebih representatif Jadikan hasil survey ini sebagai refleksi bagi sekolah.
8	Kebijakan mutu dan sasaran mutu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sampai saat ini kebijakan mutu belum ada perubahan. ▪ Sasaran mutu telah dibuat oleh setiap waka, kajur, koordinator yang ada, dan wali kelas, namun belum sampai ke tingkat guru 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kebijakan mutu dipahami oleh seluruh guru/karyawan. ▪ Waka, Ka. Prog., dan koordinator harus melaksanakan program untuk mencapai target sasaran mutu yang ditetapkan. ▪ Program pencapaian sasaran mutu harus

No.	Subjek	Uraian	Hasil Pembahasan
			dilengkapi dengan bukti-bukti penerapan.
9	Visi dan misi	Sampai saat ini belum ada perubahan Ditambah motto "UNGGUL, TERAMPIL, DAN BERKEPRIBADIAN	Visi dan Misi masih dianggap relevan
10	Sistem manajemen mutu	Sistem manajemen mutu yang dijalankan sampai sekarang belum maksimal dikarenakan kurangnya pemahaman dan komitmen terhadap sistem manajemen 9001:2015	Harus terus ditingkatkan
11	Perubahan-perubahan yang berpengaruh terhadap perbaikan sistem manajemen mutu	Belum ada perubahan yang berpengaruh terhadap perbaikan sistem.	Setiap usulan yang membawa perubahan terhadap perbaikan sistem harus dibuat secara tertulis dan disampaikan kepada MR.
12	Rekomendasi perbaikan	Rekomendasi perbaikan banyak berasal dari hasil internal dan eksternal audit dan sebagian sudah ditindaklanjuti oleh bagian terkait	Harus terus ditingkatkan

Rekomendasi Umum Kepsek

1. Tingkatkan komitmen
2. Tingkatkan pemahaman SMM ISO 9001:2015
3. Perlu adanya konsistensi penerapan SMM ISO 9001:2015
4. Tindaklanjuti setiap kegiatan dalam penerapan ISO 9001:2015
5. Dukungan semua warga sekolah untuk surveyance audit

Disetujui oleh,

Arif Muhamadi, S.Pd.
Kepala Sekolah

Jatinom, 11 Maret 2019
Dibuat oleh,

Fajar Pumomo, S.Pd.
Management Representative

Lampiran 12. Instruksi Kerja

	MAJLIS PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH SMK MUHAMMADIYAH 2 JATINOM TERAKREDITASI A email : smkm2jtn@gmail.com Website: www.smkmuh2jatinom.sch.id Jl. Krajan No. 2 Jatinom Telp. 0272-337456/Fax.: 0272-337102	No Dok.	IK-PUS-05
	INSTRUKSI KERJA	Tanggal Terbit	14 Juli 2014
		Revisi	0
		Halaman	1 dari 1
PELAYANAN PEMINJAMAN BUKU PERPUSTAKAAN			

1. Tujuan
Instruksi kerja ini memberikan panduan dalam pelayanan peminjaman buku di perpustakaan.
2. Ruang Lingkup
Instruksi kerja ini berlaku bagi semua anggota perpustakaan SMK Muhammadiyah 2 Jatinom
3. Peralatan
 - 3.1. Kartu peminjam
4. Tahapan dan target
 - 4.1. Pastikan peminjam mempunyai kartu anggota perpustakaan.
 - 4.2. Lakukan pemeriksaan pada kartu anggota.
 - Apabila kartu penuh, berikan segera ganti dengan yang baru
 - Apabila dalam kartu masih punya pinjaman, segera berikan *feed back* kepada peminjam
 - 4.3. Periksa ketersediaan buku yang dipinjam
 - Apabila buku yang diperlukan tidak ada, berikan *feed back* ke peminjam
 - 4.4. Catat buku yang akan dipinjam pada kartu peminjam.
 - 4.5. Catat buku yang akan dipinjam dalam kartu slip buku.
 - 4.6. Catat buku yang akan dipinjam dalam buku peminjam.
 - 4.7. Taruh slip buku yang dipinjam dalam kantong buku dan rak slip buku.
 - 4.8. Serahkan buku dan kartu anggita kepada peminjam.
 - 4.9. Dokumentasikan seluruh kegiatan pelayanan peminjaman buku
5. Formulir Terkait
 - 5.1. Kartu anggota
 - 5.2. Slip buku

Disahkan Oleh
Management Representative

Darsono, S.Pd

Dibuat Oleh
Ka. Perpustakaan

Astri Ardhiani, S.Pd.

Lampiran 13. Uraian Tugas dan Tanggung Jawab Guru



MAJLIS PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH
SMK MUHAMMADIYAH 2 JATINOM
TERAKREDITASI A
email : smkm2jtn@gmail.com
Website: www.smkmuh2jatinom.sch.id



Jl. Krajan No. 2 Jatinom Telp. 0272-337456/Fax.: 0272-337102

URAIAN TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB

1. Jabatan : Guru
2. Atasan Langsung : Kepala Sekolah
3. Bawahan langsung : -

4. Tugas dan Tanggung Jawab

- 4.1. Hadir di sekolah 15 menit sebelum pelajaran dimulai
- 4.2. Presensi di kantor Tata Usaha
- 4.3. Hadir dan meninggalkan kelas tepat waktu
- 4.4. Membuat program pembelajaran, analisa program pembelajaran dan rencana program pembelajaran
- 4.5. Melaksanakan analisis kurikulum , analisis SKL, KI, KD, dan materi serta alokasi waktu
- 4.6. Membuat perangkat evaluasi pembelajaran (perangkat penilaian dan daya serap).
- 4.7. Melaksanakan administrasi siswa yang meliputi absensi siswa, daftar nilai, daftar kemajuan siswa dan daftar perbaikan dan pengayaan
- 4.8. Melaksanakan kegiatan belajar mengajar sesuai dengan pembagian tugas mengajar
- 4.9. Membuat dan menyusun bahan ajar (bahan pelajaran, job sheet, information sheet dll)
- 4.10. Melaksanakan bimbingan profesi kepada siswa
- 4.11. Mengembangkan bahan ajar sesuai dengan perkembangan IPTEK dan kebutuhan lokal
- 4.12. Membantu mengelola pelaksanaan kegiatan 7 K oleh siswa
- 4.13. Mengembangkan alat bantu/media kegiatan belajar mengajar
- 4.14. Mengembangkan kemampuan profesi guru baik melalui jalur formal maupun jalur informal
- 4.15. Membantu mengembangkan Unit Produksi , uji kompetensi , hubungan kerjasama industri dan magang siswa
- 4.16. Melaksanakan kegiatan remedial bagi siswa yang belum memenuhi ketentuan evaluasi
- 4.17. Melaksanakan tugas-tugas teknis kependidikan lain yang ditugaskan oleh Kepala Sekolah
- 4.18. Membuat laporan berkala dan insidental tentang pelaksanaan tugas

- 4.19. Mendokumentasikan hasil penilaian
- 4.20. Melakukan evaluasi ketuntasan minimal
- 4.21. Melakukan evaluasi pelaksanaan PBM
- 4.22. Melaporkan hasil penilaian pembelajaran kepada bagian kurikulum
- 4.23. Melaksanakan bimbingan kepada seluruh peserta didik

5. Wewenang

- 5.1. Memberi hadiah dan hukuman kepada siswa
- 5.2. Mengatur kondisi pembelajaran dalam kelas
- 5.3. Memberikan penilaian kepada siswa dengan penuh obyektivitas
- 5.4. Menegur siswa yang terlambat atau yang mengganggu jalannya PBM
- 5.5. Membantu menyelesaikan permasalahan siswa yang sedang bermasalah

6. Persyaratan Jabatan / Kompetensi

- 6.1. Pendidikan : S1
- 6.2. Pengalaman kerja : 0 tahun
- 6.3. Ketrampilan : Teknik mengajar
- 6.4. Pelatihan : Administrasi guru

7. Indikator Keberhasilan

- 7.1. Kelengkapan Perangkat Pembelajaran dan Modul/Bahan Ajar
- 7.2. Kelancaran proses pembelajaran tepat waktu dan sesuai kurikulum
- 7.3. Adanya pengembangan interaksi belajar mengajar
- 7.4. Adanya peningkatan daya serap siswa
- 7.5. Adanya peningkatan prestasi siswa pada diklat yang diajar
- 7.6. Kelengkapan catatan proses belajar mengajar dan evaluasi hasil

Dipahami oleh,

Klaten, 12 Juli 2019

Ditetapkan oleh,

Guru

Arif Muhamadi, S.Pd
Kepala Sekolah

Lampiran 14. Foto Wawancara dengan Wakil Guru



Lampiran 15. Foto Sertifikat ISO 9001



Lampiran 16. Visi, Misi, Tujuan, Sasaran, dan Kebijakan Mutu SMK Muhammadiyah 2 Jatinom, Klaten

VISI, MISI, TUJUAN, SASARAN, DAN KEBIJAKAN MUTU

SMK MUHAMMADIYAH 2 JATINOM, KLATEN

A. VISI

"Terwujudnya SMK Muhammadiyah 2 Jatinom sebagai lembaga diklat bertaraf Internasional yang berwawasan unggul dilandasi Iman dan Taqwa, serta berpegang teguh pada budaya bangsa Indonesia "

B. MISI

1. Menghasilkan tamatan SMK Muhammadiyah 2 Jatinom yang kompeten, berbudi pekerti luhur, dan berdaya saing tinggi dengan dilandasi iman dan taqwa.
2. Mewujudkan pelayanan prima kepada warga sekolah dan masyarakat dengan pengelolaan manajemen berbasis sekolah yang berorientasi pada sistem manajemen mutu ISO 9001:2008
3. Meningkatkan kerjasama antara sekolah dengan Instansi/Lembaga terkait yang bertaraf Nasional dan Internasional
4. Menumbuhkembangkan semangat keunggulan yang kreatif, inovatif dan kompetitif kepada seluruh warga sekolah

C. TUJUAN

1. Mempersiapkan peserta didik untuk menjadi tenaga kerja tingkat menengah yang produktif, profesional sesuai dengan program keahliannya.
2. Membekali peserta didik dengan keterampilan hidup agar mampu mandiri, ulet, gigih serta memiliki mental dan daya tahan yang kuat
3. Mempersiapkan peserta didik yang mampu menciptakan lapangan kerja sendiri atau berwirausaha sesuai dengan kompetensi keahliannya.
4. Membekali peserta didik agar mampu mengembangkan diri, karir, dan berkompetisi, beradaptasi melalui jenjang pendidikan yang lebih tinggi

D. SASARAN

1. Terwujudnya penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008
2. Anggaran yang cukup
3. Sumber daya yang potensial
4. Sarana prasarana yang memadai
5. Memperoleh sertifikat Terwujudnya penerapan system manajemen ISO 9001:2008 yang diakui secara nasional.
6. Membangun sistem manajemen mutu pada lembaga sesuai dengan budaya, kebutuhan internal, kebutuhan pelanggan dan sesuai dengan persyaratan standar ISO 9001:2008
7. Menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 secara tepat dan mendapatkan " Sertifikat ISO 9001:2008 " dari lembaga sertifikasi independent yang diakui oleh dunia.

E. KEBIJAKAN MUTU

1. SMK Muhammadiyah 2 Jatinom berkomitmen memberikan layanan pendidikan untuk membentuk siswa unggul dalam prestasi, kompeten dalam bidangnya dilandasi iman dan taqwa, siap bersaing di era globalisasi, mandiri, disiplin, jujur, bertanggung jawab dan peduli keselamatan kerja yang terus dikembangkan sesuai tuntutan perubahan zaman
2. Untuk menjaga konsistensi penerapan prinsip di atas, SMK Muhammadiyah 2 Jatinom menciptakan sistem komunikasi yang interaktif melalui penerapan sistem manajemen mutu yang difokuskan pada perbaikan secara terus menerus pada setiap aspek organisasi termasuk peningkatan kompetensi sumber daya manusia dan sumber daya pendukung lainnya serta pemenuhan peraturan perundang-undangan yang relevan
3. Untuk meningkatkan efektifitas penerapan sistem manajemen mutu pada setiap unit kerja secara berkesinambungan, ditetapkan sasaran mutu yang relevan dan dievaluasi secara periodik.
4. Kepala sekolah, guru, dan karyawan memiliki komitmen kuat dalam meningkatkan kinerja organisasi guna tercapainya efektifitas penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008

Lampiran 17. Rekap Temuan Audit Internal ISO 9001:2015

REKAP TEMUAN AUDIT INTERNAL ISO 9001:2015

SMK MUHAMMADIYAH 2 JATINOM

TAHUN PELAJARAN 2018/2019

No.	Uraian Ketidaksesuaian	Mayor	Minor	Rekomendasi	Unit Kerja
1	Meskipun telah direncanakan pemantauan efektifitas KBM, namun belum sepenuhnya sesuai dengan persyaratan standart dan prosedur mutu yang telah ditetapkan. Pemantauan efektifitas KBM belum dilakukan pada semua guru		√		Wakasek Kurikulum
2	Rencana mutu pembelajaran belum dibuat		√		Wakasek Kurikulum
3	SK panitia ujian akhir semester Ganjil 2018/2019 belum bisa ditunjukkan		√		Wakasek Kurikulum
4	Data-data penting sudah disimpan tetapi belum dilakukan back up		√		Kepala Perpustakaan
5	Pelaksanaan seleksi rekanan pengadaan buku perpustakaan belum sesuai dengan prosedur mutu yang telah dibuat, selama ini pengadaan buku perpustakaan dilakukan oleh bagian kurikulum, padahal PM 8.4.1 seharusnya dilakukan oleh Tim Seleksi yang dipimpin oleh kepala perpustakaan.		√		Kepala Perpustakaan
6	Barang milik pelanggan (penitipan tas, jaket dll) belum tersimpan dengan aman (belum ada loker yang terkunci).		√		Kepala Perpustakaan
7	Instruksi kerja terkait pelayanan pendidikan di Kesiswaan belum dibuat. Misalnya IK Penerimaan Peserta Didik Baru, IK Pelaksanaan MOS dan Fortasi, Penanganan Siswa terlambat, IK Pemilihan Jenis Ekstrakurikuler, IK Pemberian Beasiswa, IK Pelaksanaan seleksi lomba, dll.		√		Wakasek Kesiswaan
8	Sasaran mutu yang telah ditetapkan belum terukur			√	Wakasek Kesiswaan
9	Program kerja terkait pelaksanaan ekstrakurikuler belum dibuat		√		Wakasek Kesiswaan
10	Dokumen pelaksanaan kegiatan ekstrakurikuler tidak lengkap. Absensi peserta Jadwal ekstrakurikuler Jurnal kegiatan ekstrakurikuler Nilai ekstrakurikuler		√		Wakasek Kesiswaan
11	Meskipun telah dilaksanakan kegiatan MOS, namun catatan-catatan mutu/dokumen pelaksanaan MOS tidak bisa ditemukan		√		Wakasek Kesiswaan
12	Pengendalian dokumen dan catatan mutu terkait pelaksanaan kegiatan di bidang kesiswaan belum dilakukan sesuai prosedur yang telah ditetapkan (terkait penyimpanan catatan mutu)		√		Wakasek Kesiswaan
13	Belum dilakukan back up data		√		Wakasek Kesiswaan
14	Struktur organisasi kesiswaan belum dibuat		√		Wakasek Kesiswaan
15	SK Penunjukan wakasek kesiswaan belum bisa ditunjukkan		√		Wakasek Kesiswaan
16	Lingkungan kerja belum sesuai dengan persyaratan standart (terkait kerapian penataan dokumen dan barang)		√		Wakasek Kesiswaan
17	Kriteria/persyaratan calon peserta didik belum ditetapkan		√		Wakasek Kesiswaan
18	SK penunjukan Koordinator Al-Islam dan staf belum ada		√		Koordinator Al-Islam
19	Penamaan IK sebaiknya menggunakan kata pe-an diikuti dengan kegiatannya Contoh: IK Zakat Fitri diubah menjadi IK Pentasharufan/Pengelolaan Zakat Fitri IK Shalat Berjama'ah Dhuhur dan Salat Jum'at di ubah menjadi IK Pelaksanaan Shalat Berjama'ah Dhuhur dan Salat Jum'at			√	Koordinator Al-Islam

No.	Uraian Ketidaksesuaian	Mayor	Minor	Rekomendasi	Unit Kerja
	IK Infaq Guru dan Siswa diubah menjadi IK Pengelolaan Infaq Guru dan Siswa				
20	Perlu dilakukan revisi pengesahan dokumen IK bidang AI-Islam dan kemuhammadiyahahan			√	Koordinator AI-Islam
21	Catatan mutu terkait kegiatan AI-Islam sebaiknya menggunakan format yang standar Ditemukan bukti: - Presensi shalat berjama'ah dan rekap kelulusan tahfid masih menggunakan presensi harian siswa			√	Koordinator AI-Islam
22	Presensi shalat berjama'ah sebaiknya dilengkapi dengan rekap persentasenya untuk kepentingan evaluasi			√	Koordinator AI-Islam
23	Pelaksanaan identifikasi resiko dan penanganannya belum dibuat		√		BP/BK
24	Ditemukan dokumen yang tidak sesuai dengan persyaratan Standar (Pemahaman istilah IK dan PM kurang)			√	BP/BK
25	Belum dimiliki tempat penyimpanan yang aman untuk barang milik pelanggan		√		BP/BK
26	Data-data penting sudah disimpan dan dipelihara tetapi belum dilakukan back up data		√		BP/BK
27	SOP / Instruksi kerja terkait dengan tugas tugas STP2K belum ada			√	STP2K
28	Sasaran mutu dan program kerja tahun 2018/2019 unit STP2K belum dibuat		√		STP2K
29	Pemeliharaan dan perbaikan infrastruktur sudah dijadwalkan tetapi item perawatan belum diidentifikasi pada tiap bagian sarana dan prasarana		√		Wakasek Sarpras
30	Formulir permintaan pengadaan sarpras belum sama di tiap bagian		√		Wakasek Sarpras
31	Data-data penting sudah disimpan dengan baik tetapi belum dilakukan back up data		√		Wakasek Sarpras
32	Pencatatan keluhan pelanggan belum dibuat		√		Wakasek Sarpras
33	Sasaran mutu dan program kerja unit pengembangan SDM belum lengkap dan masih menggunakan form lama		√		Koord. Pengembangan SDM
34	Identifikasi risiko dan tindakan perbaikan di unit kerja TU belum dibuat		√		Kepala TU
35	Instruksi kerja terkait pelayanan pendidikan di TU belum dibuat. Misalnya IK Legalisasi Ijazah, IK pengagendaaan surat masuk, IK pembuatan surat tugas, dll		√		Kepala TU
36	Sasaran mutu TU belum dibuat		√		Kepala TU
37	Meskipun telah ditetapkan jadwal piket, namun belum dilengkapi dengan waktu dan tugas personilnya		√		Kepala TU
38	Uraian tugas Operator sekolah belum ada			√	Operator Sekolah
39	Sasaran mutu dan program kerja tahun 2018/2019 unit operator sekolah belum dibuat		√		Operator Sekolah
40	Sistem manajemen Pendokumentasian penelusuran lulusan baru dimulai tahun ini/ baru berjalan.			√	Wakasek Humas/Hubin
41	SOP/IK terkait pengajuan pembiayaan belum menggunakan format standart		√		Bendahara Sekolah
42	Identifikasi resiko dan tindakan perbaikan di unit Bendahara Bos belum dibuat.		√		Bendahara BOS
43	Sasaran mutu dan program kerja tahun 2018/2019 unit Bendahara Bos belum dibuat		√		Bendahara Gaji dan Kesra
44	Belum dibuat uraian tugas khusus untuk bendahara gaji dan kesra		√		Bendahara Gaji dan Kesra
45	Belum dibuat identifikasi resiko dan penanganannya		√		Bendahara Gaji dan Kesra
46	Penetapan dan evaluasi sasaran mutu belum dibuat		√		Bendahara Gaji dan Kesra
47	Penetapan dan evaluasi program kerja belum dibuat		√		Bendahara Gaji dan Kesra
48	Data-data penting sudah disimpan tetapi belum dilakukan back up		√		Bendahara Gaji dan Kesra
49	Dokumen IK belum menggunakan format standar		√		Pordi TAV
50	Uraian Tugas Kaproli TAV dan Kabeng belum diganti personilnya		√		Pordi TAV

No.	Uraian Ketidakesuaian	Mayor	Minor	Rekomendasi	Unit Kerja
51	Identifikasi kebutuhan/pengajuan sarana dan prasarana sebaiknya dilengkapi dengan ceklist keterealisasiannya			√	
52	Sebaiknya pengisian kolom instruktur pada jadwal penggunaan laboratorium tidak hanya menggunakan kode tetapi ditulis nama instruktur atau dilengkapi dengan keterangan nama instruktur			√	Pordi TAV
53	Tanda bahaya yang ditempel di laboratorium sebaiknya ditambah			√	Pordi TAV
54	Papan informasi terkait data ketenagaan, tata tertib instruktur dan siswa di laboratorium, struktur organisasi sebaiknya di perjelas tulisannya			√	Pordi TAV
55	Meskipun telah dibuat jadwal perawatan alat namun pengisian kolom "item pemeriksaan" tidak sesuai dengan ketentuan. Ditemukan bukti: - Nama sarana kosong - Item pemeriksaan diisi nama alat/sarana			√	Pordi TAV
56	Meskipun telah dilakukan kontrol keterlaksanaan KBM, namun tidak ditemukan bukti terkait pelaksanaan tugas kaproli tersebut		√		Prodi TP
57	Dokumen IK belum menggunakan format standar		√		Prodi TP
58	Identifikasi risiko dan tindakan perbaikan di unit kerja Prodi TP belum dibuat		√		Prodi TP
59	Meskipun sasaran mutu di area prodi TP telah di tetapkan namun belum menggunakan format yang standar		√		Prodi TP
60	Jurnal kegiatan di laboratorium belum dibuat		√		Prodi TP
61	Setiap keluhan pelanggan (siswa/ortu siswa/diknas/ DUDI) belum ada rekaman dokumen/belum dicatat, dievaluasi namun sudah ditindaklanjuti dengan tindakan perbaikan. (daftar keluhan pelanggan)		√		Prodi TKR
62	Identifikasi kebutuhan /harapan pelanggan sudah dilakukan tetapi belum didokumentasikan			√	Prodi TKR
63	Kondisi lingkungan kerja (kantor, kelas, lab) belum ditetapkan persyaratannya dan belum dikendalikan			√	Prodi TKR
64	Setiap keluhan pelanggan (siswa/ortu siswa/diknas/ DUDI) belum ada rekaman dokumen/belum dicatat, dievaluasi namun sudah ditindaklanjuti dengan tindakan perbaikan (daftar keluhan pelanggan)		√		Prodi MM
65	Kriteria Pemilihan du/di sebagai rekanan belum ditetapkan (daftar calon du/di rekanan, evaluasi calon du/di rekanan, daftar du/di rekanan terpilih)			√	Prodi MM
66	Kondisi lingkungan kerja (kantor, kelas, lab) belum ditetapkan persyaratannya dan belum dikendalikan			√	Prodi MM
	JUMLAH	0	48	18	

Jatinom, Februari 2019
dibuat oleh,

Fajar Purnomo, S.Pd.
Management Representative

Lampiran 18. Analisis Survei Kepuasan Peserta Didik



MALIS PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH
SMK MUHAMMADIYAH 2 JATINOM
 TERAKREDITASI A
 email : smkm2jn@gmail.com
 Website: www.smkmuh2jatinom.sch.id



Jl. Krajan No. 2 Jatino Telp. 0272-337456/Fax. : 0272-337102

ANALISIS SURVEI KEPUASAN PESERTA DIDIK SMK MUHAMMADIYAH 2 JATINOM Periode : Juli 2018-Februari 2019

No	Parameter	Tingkat Kepuasan			Jumlah	Tingkat Kepuasan (%)			Status
		Puas	Kurang Puas	Tidak Puas		Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	
I Kegiatan Belajar Mengajar									
1.1.	Ketepatan masuk kelas	75	69	2	146	51	47	1	PUAS
1.2.	Penggunaan materi	64	76	6	146	44	52	4	KURANG PUAS
1.3.	Kemampuan berinteraksi	90	53	3	146	62	36	2	PUAS
1.4.	Penggunaan alat peraga	57	76	13	146	39	52	9	KURANG PUAS
1.5.	Pelaksanaan evaluasi	82	59	5	146	56	40	3	PUAS
1.6.	Pelaksanaan perbaikan dan pengayaan	92	42	12	146	63	29	8	PUAS
	Rerata	77	63	7	146	53	43	5	PUAS
II Guru									
2.1.	Keramahan guru	86	55	5	146	59	38	3	PUAS
2.2.	Penampilan guru	101	41	4	146	69	28	3	PUAS
2.3.	Hubungan personal	84	61	1	146	58	42	1	PUAS
2.4.	Kecepatan menangani masalah	64	70	12	146	44	48	8	KURANG PUAS
2.5.	Kepedulian terhadap siswa	72	66	8	146	49	45	5	PUAS
	Rerata	81	59	6	146	56	40	4	PUAS
III Karyawan									
3.1.	Keramahan karyawan	64	77	5	146	44	53	3	KURANG PUAS
3.2.	Hubungan personal	68	72	6	146	47	49	4	KURANG PUAS
3.3.	Kecepatan pelayanan	62	79	5	146	42	54	3	KURANG PUAS
3.4.	Kepedulian terhadap situasi	64	77	5	146	44	53	3	KURANG PUAS
3.5.	Kemampuan berkomunikasi	73	69	4	146	50	47	3	PUAS
	Rerata	66	75	5	146	45	51	3	KURANG PUAS
IV Sarana Prasarana									
4.1.	Ruang pembelajaran	50	85	11	146	34	58	8	KURANG PUAS
4.2.	Mebeler kelas	55	84	7	146	38	58	5	KURANG PUAS
4.3.	Alat peraga pembelajaran	57	79	10	146	39	54	7	KURANG PUAS
4.4.	Perpustakaan	128	16	2	146	88	11	1	PUAS
4.5.	Laboratorium	85	51	10	146	58	35	7	PUAS
4.6.	Sarana olah raga	65	66	15	146	45	45	10	KURANG PUAS
4.7.	Sarana kesehatan	69	67	10	146	47	46	7	PUAS
4.8.	Sarana kesenian	63	64	19	146	43	44	13	KURANG PUAS
4.9.	Sarana ibadah	129	15	2	146	88	10	1	PUAS
	Rerata	78	59	10	146	53	40	7	PUAS
V Kegiatan Sekolah									
5.1.	Pelaksanaan kegiatan ekstrakurikuler	80	51	15	146	55	35	10	PUAS
5.2.	Pelaks. konsultasi prestasi belajar peserta didik	85	58	3	146	58	40	2	PUAS
5.3.	Pelaks. kegiatan/ peringatan hari besar keagamaan	116	27	3	146	79	18	2	PUAS
5.4.	Pelaksanaan peringatan hari besar nasional	111	31	4	146	76	21	3	PUAS
	Rerata	98	42	6	146	67	29	4	PUAS
	Jumlah	2291	1736	207	4234	54	41	5	PUAS

Keterangan:

Angket disebarakan secara online mulai dari tanggal 6 - 16 Februari 2019

Mengetahui,

Jatino, 16 Februari 2019

No	Parameter	Tingkat Kepuasan			Jumlah	Tingkat Kepuasan (%)			Status
		Puas	Kurang Puas	Tidak Puas		Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	
	Kepala Sekolah								Management Representative

Arif Muhammadiyah, S.Pd.

Fajar Purnomo, S.Pd.

Lampiran 19. Pelaksanaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan

	SMK MUHAMMADIYAH 2 JATINOM	No Dok.	PM. 10.2.1
		Tanggal	31-07-2018
	PROSEDUR MUTU	Revisi	1
		Halaman	1 dari 3
PELAKSANAAN TINDAKAN PERBAIKAN DAN PENCEGAHAN			

1. Tujuan

Prosedur ini memberikan pedoman dalam pelaksanaan tindakan perbaikan.

2. Ruang Lingkup

Prosedur ini berlaku bagi setiap ketidaksesuaian yang terjadi atau ditemukan dalam layanan pendidikan dan penerapan sistem manajemen mutu.

3. Uraian Umum

3.1. Ketidaksesuaian yang dimaksud disini meliputi ketidaksesuaian setiap layanan pendidikan dan ketidaksesuaian yang berkaitan dengan penerapan sistem manajemen mutu.

Contoh :

- 3.1.1. Ketidaksesuaian agenda pembelajaran dengan yang direncanakan.
- 3.1.2. Ketidaksesuaian soal-soal ulangan/ujian dengan indikator sub kompetensi yang akan diuji.
- 3.1.3. Ketidangelengkapan perangkat pembelajaran seorang guru, dll.

3.2. Setiap ketidaksesuaian dianalisis sebab-sebab potensialnya dan seterusnya dilakukan tindakan perbaikan dan pencegahan.

3.3. Ketidaksesuaian yang ditemukan dikeluarkan CAR (Corrective Action Request).

3.4. Tindakan perbaikan adalah serangkaian tindakan yang dilakukan untuk menangani masalah yang timbul.

3.5. CAR dikeluarkan berdasarkan data atau hasil :

- a. Pelaksanaan audit mutu internal/eksternal
- b. Keluhan/ketidakpuasan pelanggan (siswa, orang tua siswa dan pihak terkait).
- c. Laporan ketidaksesuaian pelayanan
- d. Ketidacapaian Sasaran Mutu

	SMK MUHAMMADIYAH 2 JATINOM	No Dok.	PM. 10.2.1
		Tanggal	31-07-2018
	PROSEDUR MUTU	Revisi	1
		Halaman	2 dari 3
PELAKSANAAN TINDAKAN PERBAIKAN DAN PENCEGAHAN			

3.6. CAR hasil audit terhadap Management Representative dikeluarkan oleh Kepala Sekolah dan hasil tindakan perbaikan diverifikasi oleh Kepala Sekolah.

4. Prosedur

4.1. Management Representative

- 4.1.1. Mengeluarkan laporan permintaan tindakan perbaikan dengan menggunakan formulir Permintaan Tindakan Perbaikan PM.10.2.1/F1.
- 4.1.2. Mengirim CAR kepada pihak yang bertanggung jawab atas timbulnya ketidaksesuaian.
- 4.1.3. Memonitor pelaksanaan tindakan perbaikan yang dilakukan oleh Bagian/ Departemen terkait dengan menggunakan formulir Perkembangan Penyelesaian CAR PM 10.2.1/F2.

4.2. Kabag TU/ Wakasek/ Kaproli/Ka Lab/Ka Perpustk/Guru/ Wali Kelas

- 4.2.1. Menerima CAR dari Management Representative.
 - 4.2.2. Melakukan tindakan perbaikan terhadap ketidaksesuaian untuk mengurangi akibat negatif yang terjadi.
 - 4.2.3. Menganalisa dan mengamati sebab-sebab utama dari ketidaksesuaian dan mengambil tindakan untuk mencegah terulangnya masalah yang sama dikemudian hari. Penyelesaian ketidaksesuaian dilakukan berdasarkan waktu yang telah disepakati antara pihak yang terkait dengan Management Representative.
 - 4.2.4. Menginformasikan hasil pelaksanaan tindakan dan perbaikan kepada Management Representative dengan mengembalikan formulir CAR yang telah diisi secara lengkap dan benar.
-

	SMK MUHAMMADIYAH 2 JATINOM	No Dok.	PM. 10.2.1
		Tanggal	31-07-2018
	PROSEDUR MUTU	Revisi	1
		Halaman	3 dari 3
PELAKSANAAN TINDAKAN PERBAIKAN DAN PENCEGAHAN			

4.3. Management Representative

- 4.3.1. Memverifikasi hasil tindakan perbaikan yang telah dilakukan oleh Kabag TU/Wakasek/Kaproli/Guru/Wali Kelas. Verifikasi dilakukan berdasarkan data atau bukti-bukti hasil perbaikan.
- 4.3.2. Bila sesuai, Management Representative akan menutup laporan CAR dengan menandatangani lembar CAR tersebut. Sebaliknya bila hasil perbaikan dianggap belum efektif, Management Representative berhak meminta dilakukan analisis dan perbaikan ulang.
- 4.3.3. Mendokumentasikan copy asli CAR dan mengirim copy CAR yang telah ditandatangani kepada Kabag TU/Wakasek/Kaproli/Ka Lab/Guru/ Wali Kelas.

4.4. Kabag TU/ Wakasek/ Kaproli/Ka Lab/ Guru/ Wali Kelas

- 4.4.1. Menerima dan mendokumentasikan CAR yang telah disahkan oleh Management Representative.

5. Formulir terkait

- 5.1. PM 10.2.1/F1 Formulir Permintaan Tindakan Perbaikan (CAR).
- 5.2. PM 10.2.1/F2 Formulir Perkembangan Penyelesaian CAR.

6. Lampiran

Tidak ada

Disahkan oleh	Dibuat oleh
Arif Muhamadi, S.Pd.	Fajar Purnomo, S.Pd.
Kepala Sekolah	Management Representative

Lampiran 20. Pengendalian Catatan Mutu

	SMK MUHAMMADIYAH 2 JATINOM	No Dok.	PM. 7.5.2
		Tanggal	31-07-2018
	PROSEDUR MUTU	Revisi	1
		Halaman	1 dari 3
PENGENDALIAN CATATAN MUTU			

1. Tujuan

Prosedur ini memberikan pedoman dalam pelaksanaan pengendalian catatan mutu.

2. Ruang Lingkup

Prosedur ini berlaku bagi seluruh catatan mutu, hasil layanan pendidikan dan penerapan sistem manajemen mutu.

3. Uraian Umum

- 3.1. Prosedur ini dilaksanakan untuk memastikan tercapainya persyaratan kelengkapan, keakuratan, validitas dan kemampuan telusur catatan mutu sebagai bukti efektifitas layanan pendidikan dan penerapan sistem manajemen mutu.
- 3.2. Setiap kelompok catatan mutu diberi kode file, nama file dan batas retensi untuk memudahkan dalam penyimpanan dan penggunaan, khususnya bila dipersyaratkan penelusuran (tracing).
- 3.3. Batas retensi catatan mutu hasil penerapan prosedur mutu ditetapkan oleh Management Representative sebagaimana terlampir PM.7.5.2/F1, berdasarkan peraturan perundangan dan atau kepentingan SMK MUHAMMADIYAH 2 JATINOM.
- 3.4. Batas retensi catatan mutu hasil penerapan SOP dan pelaksanaan layanan pendidikan ditetapkan oleh Kepala Sekolah.
- 3.5. Faximile dan surat penting dapat dipertahankan sebagai catatan mutu
- 3.6. Catatan mutu dapat disimpan dalam bentuk softcopy dan hardcopy.
- 3.7. Pemberian kode pada kelompok catatan mutu (butir 3.2) mencakup 3 digit kode fungsi/area dan nomor urut dari kelompok catatan mutu tersebut.
- 3.8. Setiap lembar catatan mutu harus dipastikan telah lengkap isinya, sebelum disimpan dalam kelompoknya.

	SMK MUHAMMADIYAH 2 JATINOM	No Dok.	PM. 7.5.2
		Tanggal	31-07-2018
	PROSEDUR MUTU	Revisi	1
		Halaman	2 dari 3
PENGENDALIAN CATATAN MUTU			

3.9. Catatan mutu harus dapat ditemukan dalam waktu 5 (lima) menit sejak diperlukan.

4. Prosedur

4.1 Kabag TU, Wakasek, Kaproli, Ka Lab, Ka Perpust/Wali Kelas dan Guru.

- 4.1.1. Membuat atau mengumpulkan catatan-catatan mutu hasil layanan pendidikan dan penerapan sistem manajemen mutu (Prosedur Mutu, IK dan Rencana Mutu) yang menjadi tanggung jawabnya..
- 4.1.2. Mengelompokkan catatan mutu, memberi kode dan batas retensi pada setiap kelompok, sehingga memudahkan dalam penggunaan dan penanganannya.
- 4.1.3. Menyimpan dan memelihara catatan mutu berdasarkan IK yang terdokumentasi atau ketentuan yang berlaku.
- 4.1.4. Mengendalikan catatan mutu yang menjadi tanggung jawabnya dengan menggunakan formulir Daftar Induk Catatan Mutu PM 7.5.2/F2.
- 4.1.5. Melakukan pemeriksaan secara berkala untuk memastikan bahwa catatan mutu aman dari kerusakan, perubahan fisik dan berkurangnya kemampuan catatan mutu dalam menjalankan fungsinya.
- 4.1.6. Memusnahkan catatan mutu yang telah habis batas retensinya dengan membuat berita acara pemusnahan yang ditanda tangani oleh Kepala Sekolah dengan menggunakan Formulir Berita Acara Pemusnahan Catatan Mutu PM 7.5.2/F3.

5. Formulir terkait

- 5.1. PM 7.5.2/F1 Tabel Catatan Mutu dan Batas Retensi
- 5.2. PM 7.5.2/F2 Formulir Daftar Induk Catatan Mutu
- 5.3. PM 7.5.2/F3 Formulir Berita Acara Pemusnahan Catatan Mutu

	SMK MUHAMMADIYAH 2 JATINOM	No Dok.	PM. 7.5.2
		Tanggal	31-07-2018
	PROSEDUR MUTU	Revisi	1
		Halaman	3 dari 3
PENGENDALIAN CATATAN MUTU			

6. Lampiran terkait

Tidak ada

Disahkan oleh	Dibuat oleh
Arif Muhamadi, S.Pd.	Fajar Purnomo, S.Pd.
Kepala Sekolah	Management Representative

Lampiran 21. Pengendalian Dokumen Internal dan Eksternal

	SMK MUHAMMADIYAH 2 JATINOM	No Dok.	PM. 7.5.1
		Tanggal	31-07-2018
	PROSEDUR MUTU	Revisi	1
		Halaman	1 dari 6
PENGENDALIAN DOKUMEN INTERNAL DAN EKSTERNAL			

1. Tujuan

Prosedur ini memberikan pedoman dalam pengendalian dokumen internal dan eksternal untuk menjamin bahwa dokumen yang diperlukan dan menjadi pedoman dalam layanan pendidikan dan penerapan sistem manajemen mutu akurat, absah, tersedia di tempat kerja dan terkendali.

2. Ruang Lingkup

Prosedur ini mencakup pengendalian, penerbitan, distribusi, pemeliharaan, mekanisme perubahan, dan pemusnahan dokumen kadaluwarsa.

3. Uraian Umum

- 3.1. Dokumen adalah setiap referensi yang dipakai sebagai acuan/pedoman dalam pelaksanaan pekerjaan untuk memastikan tercapainya tujuan/sasaran mutu yang telah ditetapkan.
- 3.2. Dokumen internal adalah semua dokumen yang ditetapkan oleh lembaga yang mencakup manual mutu, prosedur mutu, IK/ manual/ Job Sheet/ Modul, rencana mutu pembelajaran, dokumen setara IK (perangkat pembelajaran) dan dokumen lain yang relevan.
- 3.3. Dokumen eksternal adalah semua dokumen yang ditetapkan oleh pihak eksternal yang mencakup peraturan-peraturan pemerintah dan kontrak-kontrak kerja dengan pihak lain, yang dijadikan pedoman dalam pelaksanaan pekerjaan. Pemakaian, penyimpanan dan pengendalian dokumen internal dan eksternal ditentukan sebagai berikut :
 - 3.3.1. Manual mutu, prosedur mutu, rencana mutu pembelajaran, IK, formulir-formulir disimpan dan dikendalikan oleh Sentral Dokumen. Perangkat pembelajaran dikendalikan oleh Wakasek/Kaproli/guru yang bersangkutan.

	SMK MUHAMMADIYAH 2 JATINOM	No Dok.	PM. 7.5.1
		Tanggal	31-07-2018
	PROSEDUR MUTU	Revisi	1
		Halaman	2 dari 6
PENGENDALIAN DOKUMEN INTERNAL DAN EKSTERNAL			

- 3.3.2. Peraturan-peraturan pemerintah atau lembaga terkait dan kontrak-kontrak kerja dengan pihak lain disimpan dan dikendalikan oleh Kepala Sekolah dan tata usaha.
- 3.4. Berdasarkan hasil penerapan tindakan perbaikan dan pencegahan di lapangan, dokumentasi sistem manajemen mutu ditinjau kembali untuk dilakukan perubahan dan perbaikan yang diperlukan sesuai mekanisme yang ditetapkan.
- 3.5. Semua dokumen internal yang beredar memiliki: nomor, nama, status revisi, tanggal terbitan/edisi, halaman dan otorisasi/ pengesahan dari pihak yang berwenang dan stempel "dokumen dikendalikan" dan " nomor copy".
- 3.6. Pemusnahan buku dan atau surat-surat penting yang telah dinyatakan kadaluwarsa diatur dalam IK masing-masing departemen terkait.

4. Prosedur

4.1 Management Representative

- 4.1.1. Membuat manual mutu, prosedur mutu dan rencana mutu pembelajaran.
- 4.1.2. Menyerahkan manual mutu asli, prosedur mutu dan rencana mutu pembelajaran kepada Sentral Dokumen untuk diajukan ke Kepala Sekolah guna mendapatkan pengesahan.

4.2 Kabag TU/Wakasek/ Kaproli/Ka Lab/Ka Perpust.terkait

- 4.2.1. Membuat IK atau perangkat pembelajaran.
- 4.2.2. Menyerahkan IK kepada Sentral Dokumen ke Management Representative untuk pengesahan.

Catatan : perangkat pembelajaran diperiksa oleh Kaproli/Wakasek Kurikulum dan disahkan oleh Kepala Sekolah.

	SMK MUHAMMADIYAH 2 JATINOM	No Dok.	PM. 7.5.1
		Tanggal	31-07-2018
	PROSEDUR MUTU	Revisi	1
		Halaman	3 dari 6
PENGENDALIAN DOKUMEN INTERNAL DAN EKSTERNAL			

4.3 Kepala Sekolah

- 4.3.1. Mengesahkan manual mutu, prosedur mutu dan rencana mutu pembelajaran.
- 4.3.2. Memverifikasi dan mengesahkan setiap dokumen eksternal.
- 4.3.3. Menyerahkan dokumen manual mutu, prosedur mutu dan rencana mutu pembelajaran ke Sentral Dokumen untuk diidentifikasi, didistribusi dan didokumentasikan.

4.4 Sentral Dokumen

- 4.4.1. Menerima dokumen asli dari Kepala Sekolah & MR.
- 4.4.2. Memberi stempel **ASLI** pada dokumen asli yang telah disahkan oleh Kepala Sekolah atau MR. Pemberian stempel "master" dilakukan pada halaman belakang kiri bawah.
- 4.4.3. Memberi stempel **TERKENDALI**
COPY KE. ___ pada setiap lembar Salinan dokumen yang akan didistribusikan kepada pihak terkait dan digunakan untuk pedoman dalam penerapan sistem manajemen mutu.
- 4.4.4. Memberi stempel **TIDAK TERKENDALI** pada setiap lembar salinan dokumen yang akan didistribusikan kepada pihak-pihak tertentu dan tidak untuk dijadikan pedoman dalam penerapan sistem manajemen mutu.
- 4.4.5. Mendistribusikan salinan dokumen kepada Kabag TU/Wakasek/Kaproli terkait dengan menggunakan formulir Tanda Terima Dokumen PM. 7.5 1/F2.
- 4.4.6. Menyimpan dan memelihara dokumen asli dan mengendalikan pemakaiannya dengan menggunakan Formulir Daftar Dokumen Master PM 7.5.1/F1.

	SMK MUHAMMADIYAH 2 JATINOM	No Dok.	PM. 7.5.1
		Tanggal	31-07-2018
	PROSEDUR MUTU	Revisi	1
		Halaman	4 dari 6
PENGENDALIAN DOKUMEN INTERNAL DAN EKSTERNAL			

4.5 Kabag TU/Wakasek/ Kaproli/Ka Lab/ Guru/Wali Kelas dan Pegawai.

- 4.5.1. Menerapkan dan memelihara dokumen sistem manajemen mutu secara konsisten. Bila memerlukan penggandaan dokumen dilakukan dengan menggunakan Formulir Penggandaan Dokumen PM 7.5.1/F3. dan mengirimkan ke Sentral Dokumen.
- 4.5.2. Membuat usulan perubahan Prosedur Mutu, Rencana Mutu, IK atau dokumen setara IK kepada Management Representative bila dianggap perlu untuk dilakukan perubahan terhadap isi dokumen dengan menggunakan formulir Usulan Perubahan Dokumen PM 7.5.1/F4

4.6 Management Representative

- 4.6.1. Melakukan koordinasi dengan tim ISO 9001:2015 (penyusun dokumen) untuk mengevaluasi usulan perubahan yang berhubungan dengan manual mutu, prosedur mutu, dan rencana mutu. Jika setelah usulan perubahan dievaluasi ternyata tidak memberikan nilai tambah bagi penerapan sistem manajemen mutu, maka Management Representative berhak membatalkan usulan perubahan dan menginformasikan kepada pemberi usulan perubahan secara tertulis.
- 4.6.2. Menetapkan perubahan dokumen.
- 4.6.3. Menerima dan meneruskan usulan perubahan manual mutu, prosedur mutu, rencana mutu, IK dan dokumen setara IK kepada Sentral Dokumen untuk ditindaklanjuti.
- 4.6.4. Memonitor tindak lanjut perubahan manual mutu, prosedur mutu, rencana mutu, dan dokumen setara IK.

	SMK MUHAMMADIYAH 2 JATINOM	No Dok.	PM. 7.5.1
		Tanggal	31-07-2018
	PROSEDUR MUTU	Revisi	1
		Halaman	5 dari 6
PENGENDALIAN DOKUMEN INTERNAL DAN EKSTERNAL			

4.6.5. Menyerahkan perubahan Manual Mutu, Prosedur Mutu dan Rencana Mutu kepada Kepala Sekolah untuk mendapatkan pengesahan.

4.7 Kepala Sekolah

4.7.1. Mengevaluasi dan mengesahkan perubahan manual mutu, prosedur mutu dan rencana mutu pembelajaran.

4.7.2. Menyerahkan perubahan dokumen asli manual mutu, prosedur mutu dan rencana mutu pembelajaran ke Sentral Dokumen.

4.8 Sentral Dokumen

4.8.1. Menerima perubahan dokumen asli dari Kepala Sekolah dan Management Representative. Mencatat perubahan dokumen pada formulir Daftar Dokumen Master PM. 7.5.2/F1

4.8.2. Memberi stempel "master" pada dokumen asli dan member tanda "*" pada bagian yang berubah.

4.8.3. Memberi stempel "Terkendali" dan "Nomor copy" pada setiap lembar salinan dokumen yang didistribusikan.

4.8.4. Mendistribusikan salinan dokumen baru, dengan menggunakan formulir Tanda Terima Dokumen PM 7.5.1/F2 dan bersamaan dengan itu menarik dokumen yang lama.

4.8.5. Menyimpan dan memelihara dokumen asli.

4.8.6. Memusnahkan dokumen yang tidak berlaku yang ditarik dari bagian/ departemen terkait dengan cara-cara sebagai berikut:

4.8.6.1 Menyerahkan daftar dokumen Asli yang akan dimusnahkan untuk mendapatkan persetujuan dari Management Representative.

4.8.6.2 Memusnahkan dokumen.

	SMK MUHAMMADIYAH 2 JATINOM	No Dok.	PM. 7.5.1
		Tanggal	31-07-2018
	PROSEDUR MUTU	Revisi	1
		Halaman	6 dari 6
PENGENDALIAN DOKUMEN INTERNAL DAN EKSTERNAL			

4.8.6.3 Mendokumentasikan daftar dokumen yang dimusnahkan, dengan menggunakan formulir Daftar Dokumen Yang Dimusnahkan PM 7.5.1/F5.

- 4.8.7. Mendokumentasikan dokumen asli yang sudah tidak berlaku dan distempel kadaluwarsa.
- 4.8.8. Membuat dan mendokumentasikan catatan perubahan dokumen dengan menggunakan formulir PM 7.5.1/F6
- 4.8.9. Mengendalikan penggandaan dokumen yang diperlukan oleh bagian/departemen yang memerlukan.

5. Formulir terkait

5.1.PM 7.5.1/F1	Formulir Daftar Dokumen Master
5.2.PM 7.5.1/F2	Formulir Distribusi Dokumen
5.3.PM 7.5.1/F3	Formulir Penggandaan Dokumen
5.4.PM 7.5.1/F4	Formulir Usulan Perubahan Dokumen
5.5.PM 7.5.1/F5	Formulir Daftar Dokumen Yang Dimusnahkan
5.6.PM 7.5.1/F6	Formulir Catatan Perubahan Dokumen

6. Lampiran

Tidak ada

Disahkan oleh	Dibuat oleh
Arif Muhamadi, S.Pd. Kepala Sekolah	Fajar Purnomo, S.Pd. Management Representative

Lampiran 22. Pengendalian Layanan dan Produk Tidak Sesuai

	SMK MUHAMMADIYAH 2 JATINOM	No Dok.	PM. 8.7.1
		Tanggal	31-07-2018
	PROSEDUR MUTU	Revisi	1
		Halaman	1 dari 2
PENGENDALIAN LAYANAN DAN PRODUK TIDAK SESUAI			

1. Tujuan

Prosedur ini memberikan panduan dalam pengendalian pelayanan dan produk yang tidak sesuai.

2. Ruang Lingkup

Prosedur ini berlaku bagi setiap pelayanan dan produk tidak sesuai yang diberikan.

3. Uraian Umum

- 3.1. Prosedur ini dijadikan untuk mencegah penyerahan pelayanan yang tidak sesuai kepada pelanggan.
- 3.2. Semua pelayanan yang tidak sesuai persyaratan mutu diidentifikasi, dicatat, dipisahkan dan ditinjau untuk menentukan tindak lanjut yang diperlukan.
- 3.3. Pelayanan yang tidak sesuai diidentifikasi, dicatat dan ditinjau untuk menentukan tindak lanjut yang diperlukan.
- 3.4. Tindak lanjut terhadap pelayanan yang tidak sesuai persyaratan mutu dilakukan dengan cara-cara sebagai berikut:
 - 3.4.1. Dilakukan tindakan untuk menghilangkan ketidaksesuaian yang ditemukan.
 - 3.4.2. Tetap dilaksanakan berdasarkan ijin pejabat berwenang dan atau pelanggan.
 - 3.4.3. Dicegah dari penggunaan.

4. Prosedur

- 4.1 Wakasek/Kaprodi/Kepala Unit Kerja
 - 4.1.1. Mengidentifikasi pelayanan yang tidak sesuai berdasarkan hasil pengukuran dan pemantauan pelayanan.
 - 4.1.2. Melaporkan ketidaksesuaian pelayanan dengan menggunakan formulir *Non Conformance Report (NCR)* PM 8.7.1/L1 kepada Kepala Sekolah.

	SMK MUHAMMADIYAH 2 JATINOM	No Dok.	PM. 8.7.1
		Tanggal	31-07-2018
	PROSEDUR MUTU	Revisi	1
		Halaman	2 dari 2
PENGENDALIAN LAYANAN DAN PRODUK TIDAK SESUAI			

4.2 Kepala Sekolah

4.2.1. Menerima laporan ketidaksesuaian pelayanan dari Kepala Unit Kerja

4.2.2. Melakukan tinjauan dan menetapkan penanggung jawab penyelesaian tindakan perbaikan

4.3 Wakasek/Kaprodi/Kepala Unit Kerja

4.2.1. Menindaklanjuti tindakan perbaikan yang ditetapkan. Bila diperlukan mengadakan meeting dengan pihak-pihak terkait yang relevan.

4.2.2. Memastikan tindakan perbaikan yang telah dilakukan berjalan secara efektif.

5. Formulir terkait

5.1. PM.8.7.1/L1 *Non Conformance Report (NCR)*/Laporan Ketidaksesuaian

6. Lampiran Terkait

Tidak ada

Disahkan oleh	Dibuat oleh
Arif Muhamadi, S.Pd.	Fajar Purnomo, S.Pd.
Kepala Sekolah	Management Representative

Lampiran 23. Foto Audit Eksternal



Lampiran 24. Foto Audit Internal



Lampiran 25. Foto Wawancara dengan Guru



Lampiran 26. Foto Wawancara dengan Waka SDM

