

Penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) International Standardization Organisation (ISO) 9001:2008 Di SMKN 2 Pengasih Kulon Progo

Yayan Mulyana

Akademi Manajemen Informatika Dan Komputer “BSI Yogyakarta”

yayan.yml@bsi.ac.id

Abstract - Application of management systems International Standardization Organization (ISO) 9001: 2008 in SMKN 2 Pengasih Kulon Progo is related to clauses pelaksanaan ISO from start input, process and output. So the result of the application of ISO 9001: 2008 may be perceived by stakeholders. And the constraints faced in the implementation of these systems such as human resources are not in accordance with their competence or the teacher is not in accordance with the basic edukasinya, so also happen to the employees there that do not fit between the basic education with a job works, this results in less than optimal service to students as learners. Thus it should of SMKN 2 Pengasih continuously improve consistently to meet customer needs, so that customer satisfaction is the benchmark of success

Keywords: system, management, clause

Abstrak - Penerapan sistem manajemen International Standardization Organisation (ISO) 9001:2008 di SMKN 2 Pengasih Kulon Progo ini berkaitan dengan pelaksanaan klausul-klausul ISO dari mulai input, proses, dan outputnya. Sehingga hasil dari penerapan ISO 9001:2008 dapat dirasakan oleh stakeholders. Dan kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan sistem ini seperti sumber daya manusia yang belum sesuai dengan kompetensinya atau guru yang mengajar tidak sesuai dengan basic edukasinya, begitu juga terjadi pada kalangan karyawan ada yang tidak sesuai antara basic edukasi dengan job kerjanya, ini mengakibatkan kurang optimalnya pelayanan terhadap siswa sebagai peserta didik. Dengan demikian sudah semestinya SMKN 2 Pengasih memperbaiki terus-menerus secara konsisten untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, sehingga kepuasan pelanggan menjadi tolok ukur keberhasilan.

Keywords: sistem, manajemen, klausul

1.1. Latar Belakang

Dalam dunia global seperti sekarang ini, kualitas sumber daya manusia menjadi faktor utama dalam bersaing untuk menjadi negara maju. Negara-negara seperti yang digambarkan oleh UNDP. Indonesia menempati peringkat 109 dari 174, peringkat daya saing ke 46 yang paling bawah di kawasan Asia Tenggara, Singapura ke-2, Malaysia ke-27, Phillipina ke 32, dan Tailand ke 34, dan termasuk negara yang paling korup di dunia.(Indra Jati Sidi, 2000). Menurut Survei *Human Development Index* sebagaimana diungkapkan oleh Yutata Hadi Andoyo Direktur Direktorat Peguruan Tinggi Swasta Ditjen Pendidikan Tinggi Depdiknas, kualitas SDM Indonesia saat ini menduduki peringkat ke 105. Untuk ilustrasi, perangkat SDM di kawasan Asia Tenggara yaitu Singapura menduduki peringkat 25, Brunei 26, Malaysia 56, Thailand 57 dan Pilipina 77 (Jawa Pos,Edisi 11 Juli 2000).

Dalam upaya peningkatan SDM, peranan pendidikan cukup menonjol. Oleh karena itu sangat penting bagi pembangunan nasional untuk memfokuskan peningkatan mutu pendidikan. Pendidikan yang bermutu akan diperoleh pada sekolah yang bermutu, dan sekolah yang bermutu akan menghasilkan SDM yang bermutu pula.

Sehingga mutu pendidikan merupakan permasalahan yang harus segera dicarikan solusinya. Ada tiga faktor penyebab rendahnya mutu pendidikan yaitu: 1) kebijakan dan penyelenggaraan pendidikan nasional menggunakan pendekatan *educational production function* atau input-input analisis yang tidak konsisten; 2) penyelenggaraan pendidikan dilakukan secara sentralistik; 3) peran serta masyarakat khususnya orang tua siswa dalam penyelenggaraan pendidikan sangat minim.

Menurut Sugiyono Kegagalan pendidikan membangun sumberdaya manusia Indonesia tersebut disebabkan oleh karena pengelolaan pendidikan di Indonesia belum dilakukan secara profesional. Lebih lanjutnya, menyatakan manajemen pendidikan kejuruan yang profesional adalah manajemen yang cerdas yaitu manajemen yang mampu melaksanakan fungsi-fungsi manajemen (*Planing, Doing, Checking, Reviewing*) secara sungguh-sungguh, konsisten dan berkelanjutan dalam mengelola sumber daya meliputi 7 M (*Man, Money, Material, Methods, Machine, Market dan Minute*) sehingga tujuan pendidikan kejuruan dapat dicapai secara efektif dan efisien (Sugiyono, 2003).

Kualitas pendidikan merupakan kebutuhan yang sangat penting yang harus dimiliki oleh setiap sekolah untuk memuaskan

pelanggannya, yang termasuk pelanggan di dunia pendidikan menurut Greenwood (1994) adalah:

1. Peserta didik yang memperoleh pelajaran
2. Orang tua peserta didik yang membayar biaya pendidikan baik secara langsung maupun tidak langsung untuk membiayai anak-anaknya.
3. Pendidikan lanjutan atau sekolah tempat peserta didik melanjutkan studinya.
4. Para pengguna lulusan yang merekrut staf terampil yang mempunyai *life skill* sesuai dengan kebutuhannya.
5. Negara yang memerlukan pegawai terdidik dengan baik.

Untuk menuju profesionalisme manajemen pendidikan maka diperlukan satu sistem manajemen mutu yang diakui dan berstandar baik secara nasional bahkan internasional. Satu sistem manajemen mutu yang telah berstandar internasional adalah ISO 9001: 2000 (baca ISO 9001 versi 2000) . ISO 9001 sebagai satu sistem manajemen mutu tidak hanya diterapkan untuk produk industri manufaktur saja tetapi juga sesuai untuk industri jasa seperti lembaga pendidikan. Beberapa lembaga pendidikan telah memulai untuk menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001 bahkan diantaranya ada yang telah memperoleh sertifikat ISO 9001.

Fenomena di dunia pendidikan adalah meraih Sistem Manajemen Mutu (SMM) untuk mempertahankan kualitas mutu pelayanan terhadap pelanggan, seperti yang dilaksanakan oleh perusahaan-perusahaan besar untuk mempertahankan mutu produknya. Mutu dibangun dari mulai tahapan pengadaan bahan, produksi, pemasaran dan distribusi untuk menjamin kesesuaian produk dengan spesifikasinya.

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 merupakan suatu sistem untuk memaksimalkan daya saing sebuah lembaga melalui perbaikan yang terus-menerus atas pelayanan, proses, output (hasil), sumber daya manusia dan kondisi lingkungan yang memiliki prinsip-prinsip utama yakni berfokus pada peserta didik, obsesi terhadap kualitas, menggunakan pendekatan yang ilmiah, memiliki komitmen jangka panjang, adanya kerjasama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan untuk mencapai tujuan pendidikan. Dengan adanya standar mutu, proses pencapaian mutu dikendalikan dengan baik sehingga dapat dipastikan bahwa mutu yang ditawarkan kepada pelanggan telah benar-benar dilakukan dan dapat dibuktikan dengan adanya dokumen-dokumen mutu maka dari hasil ini dapat dijadikan sebagai bentuk/wujud

jaminan mutu kepada pelanggan. Jaminan mutu ini sebagai bentuk pelayanan kepada pelanggan bahwa memastikan proses penyelenggaraan pendidikan kejuruan telah berlangsung dengan baik dan dapat dipertanggungjawabkan melalui prosedur dan catatan mutu yang terdokumentasi dan mudah ditelusur kembali.

SMKN 2 Pengasih Kulon Progo Yogyakarta merupakan lembaga pendidikan kejuruan yang telah berhasil meraih sertifikat ISO 9001:2008 dengan nomor registrasi: 01 100 065398, bersama enam sekolah lainnya di Yogyakarta yakni SMKN 4 Yogyakarta, SMKN 2 Wonosari, SMKN 2 Depok, SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta, SMKN 5 Yogyakarta, dan SMKN 1 Kalasan yang di keluarkan oleh PT TUV International Indonesia selaku badan yang mengeluarkan sertifikat. Sebagai lembaga pendidikan yang berwawasan mutu didukung dengan letaknya yang strategis sudah barang tentu sekolah ini sangat diminati oleh peserta didik yang ada di wilayah Kulon Progo bahkan luar kabupaten. Terutama bagi mereka yang tidak berorientasi melanjutkan pendidikan ke jenjang tinggi melainkan mereka akan terjun langsung ke dunia kerja.

Sertifikat ISO 9001:2008 inilah sebagai pertanda bahwa pihak sekolah sangat kosen sekali terhadap peningkatan manajemen mutu pendidikan, serangkaian fungsi-fungsi manajemen dilaksanakan dengan sebaik-baiknya, memacu kreativitas, selalu berinovasi dan tidak cepat berpuas diri. Untuk itu dari pelaksanaan sistem manajemen (SMM) ISO 9001:2008 ini penulis tertarik untuk menganalisa dan meneliti hal-hal yang terkait dengan masalah Implementasi dari sistem manajemen mutu (SMM) ISO 9001:2008, cara mengevaluasi baik yang dilakukan oleh auditor dalam maupun auditor luar, dan faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam penerapan sistem tersebut.

1.2. Rumusan Masalah

Masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Perencanaan Sistem Manajemen Mutu (SMM) *International Standardization Organisation* (ISO) 9001:2008 di SMKN 2 Pengasih Kulon Progo?
2. Bagaimana implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) *International Standardization Organisation* (ISO) 9001:2008 di SMKN 2 Pengasih Kulon Progo?
3. Apa keberhasilan Sistem Manajemen Mutu (SMM) *International Standardization*

Organisation (ISO) 9001:2008 di SMKN 2 Pengasih Kulon Progo?

4. Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu (SMM) *International Standardization Organisation* (ISO) 9001:2008 di SMKN 2 Pengasih Kulon Progo?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan bagaimana konsep Sistem Manajemen Mutu (SMM) *International Standardization Organisation* (ISO) 9001:2008 di SMKN 2 Pengasih Kulon Progo
2. Untuk mendeskripsikan bagaimana implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) *International Standardization Organisation* (ISO) 9001:2008 di SMKN 2 Pengasih Kulon Progo
3. Untuk mengetahui apa keberhasilan Sistem Manajemen Mutu (SMM) *International Standardization Organisation* (ISO) 9001:2008 di SMKN 2 Pengasih Kulon Progo
4. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu (SMM) *International Standardization Organisation* (ISO) 9001:2008 di SMKN 2 Pengasih Kulon Progo

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di SMKN 2 Pengasih, Jalan KRT. Kertodiningrat, Margosari, Pengasih, Kulon Progo. Telp. 0274 773029 Fax. 0274 774289. Dan penelitian akan dilaksanakan antara bulan Oktober 2008 sampai dengan Maret 2015. Pendekatan penelitian adalah perangkat ilmu yang digunakan dalam penelitian. Dengan demikian penelitian ini menggunakan pendekatan *Total Quality Manajement* (TQM) dalam perspektif Sistem Manajemen Mutu (SMM) *International Organisation Standarization* (ISO) 9001:2008 dalam pendidikan

Data-data dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai sumber yang terkait diantaranya Dinas Pendidikan Kabupaten Kulon Progo, Komite Sekolah, unsur-unsur sekolah (Kepala Sekolah, Wakil Kepala Sekolah, para guru, karyawan, siswa bahkan wali siswa) dan dokumen-dokumen serta pihak-pihak lain yang memberikan informasi sesuai dengan penelitian ini. Untuk memudahkan dalam memperoleh data, maka diperlukan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Metode observasi yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap obyek yang hendak teliti langsung di lapangan. Metode ini digunakan untuk menggali data yang terkait dengan penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) *International Standarization Organisation* (ISO) 9001:2008 di sekolah, baik yang sedang berjalan maupun hasil-hasilnya yang sudah diperoleh. Observasi dilakukan untuk mencermati kegiatan sekolah atau untuk mengetahui bukti-bukti yang berkaitan dengan prinsip-prinsip Sistem Manajemen Mutu (SMM) yaitu; Organisasi yang berfokus pada pelanggan, Kepemimpinan, Keterlibatan seluruh komponen sekolah, Pendekatan proses, Pendekatan sistem manajemen, Peningkatan berkelanjutan, Pengambilan keputusan dengan pendekatan faktual, dan Hubungan dengan lingkungan.

2. Dokumentasi

Dokumen merupakan sumber yang benar dan bersifat alamiah sesuai dengan konteks. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dari sumber non insani (Sonhaji, 1994) atau informasi yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, legger, notulen rapat, agenda dan lain sebagainya yang berkaitan dengan barang atau benda. Dokumentasi ini sangat bermanfaat untuk mendukung data primer yang diperoleh melalui observasi.

3. Wawancara (Interview)

Wawancara adalah suatu dialog yang dilakukan oleh peneliti guna mencari informasi secara jelas dan detail dari pihak-pihak yang berkompeten dalam penelitian ini. Wawancara dilakukan dalam penelitian ini untuk melengkapi data-data dan informasi yang kurang lengkap dari metode observasi dan dokumentasi. Sebagai informan kunci dalam wawancara ini adalah kepala sekolah, guru, karyawan, serta berbagai pihak yang terkait dengan Sistem Manajemen Mutu (SMM) di Sekolah.

4. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, dokumentasi dan wawancara untuk meningkatkan pemahaman terhadap kasus yang sedang diteliti. Pedoman yang digunakan dalam analisis data ini adalah Model Huberman dan Miles dalam Sugiyono, mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas. Aktivitas dalam

analisis data terdiri dari; reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dalam Sugiyono (2006).

Proses analisis data ini berlangsung terus menerus selama penelitian dengan penjelasan masing-masing sebagai berikut:

1. Reduksi data (*data reducting*) diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data dalam penelitian kualitatif berlangsung secara teknis selama proses pengumpulan data berjalan, baik dalam bentuk ringkasan, mengkode, menelusuri tema, membuat gugus-gugus, partisi dan menulis memo.
2. Penyajian data (*data display*) adalah merupakan tahapan kedua dari kegiatan analisis data, yakni mendeskripsikan sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya pengambilan kesimpulan dan pengambilan tindakan.
3. Penarikan kesimpulan (*Conclusion Drawing/ verifikasi*) merupakan kegiatan terakhir dari analisis data. Penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi, yaitu menemukan makna data yang telah disajikan dengan cara menemukan pola dan tema, pengelompokan dan menghubungkan-hubungkan data satu sama lain.

3.1. Hasil Penelitian

1. Perencanaan Sistem Manajemen Mutu (SMM)

Perencanaan SMM yang dilakukan oleh SMKN 2 Pengasih adalah dengan pengecekan komitmen manajemen terhadap seluruh personal yang ada, penunjukan wakil manajemen sebagai wujud pelaksanaan sistem, pelatihan dan pemahaman SMM bagi personal, menyiapkan rekaman dan dokumentasi seluruh kegiatan, sosialisasi SMM terhadap seluruh personal dan audit internal serta dibuktikan kesungguhan pelaksanaan ISO 9001:2008 ini dengan adanya audit eksternal yang dilakukan setiap tahun untuk mengecek apakah lembaga (SMKN 2 Pengasih) tersebut masih layak menggunakan sertifikat ISO nya atau tidak. Hal ini akan diberikan catatan-catatan oleh pihak TUV Internasional Indonesia.

2. Pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMKN 2 Pengasih secara umum berjalan dengan baik sesuai dengan klausul 4-8 pada kebijakan mutu, yaitu:
 - a. Pedoman mutu

Pedoman mutu menjadikan acuan untuk perencanaan SMM yang dirancang untuk menentukan kelancaran dan keberhasilan sebuah organisasi/lembaga dalam mencapai tujuannya secara efektif dan efisien. Sesuai dengan pedoman mutu dan sasaran mutu bahwa: 1) Tujuan, visi dan misi yang ingin dicapai oleh SMKN 2 Pengasih adalah menciptakan teknisi profesional yang bertakwa dan mampu bersaing ditingkat internasional. Betul-betul sangat memperharikan terhadap peningkatan dan perbaikan mutu secara berkesinambungan terhadap produk yang dihasilkan. Dari visi, misi dan tujuan tersebut diharapkan "Menjadi sekolah tingkat menengah berakreditasi internasional yang berdaya saing tinggi dalam memasuki jenjang perguruan tinggi nasional dan internasional" serta mampu menumbuhkembangkan peserta didik dan mengarahkan potensi fisik, rohani, dan psikis dalam pembentukan karakter agamis di tingkat menengah yang berkepribadian dan berperilaku sesuai dengan kaidah-kaidah agama dan budaya Indonesia berwawasan internasional serta mampu merealisasikan lulusan yang bermutu, memiliki skill dan kematangan emosional di tingkat menengah sehingga mampu memasuki perguruan tinggi favorit nasional maupun internasional dan mampu beradaptasi dengan lingkungan global. 2) Pencapaian tujuan, visi, misi tersebut, hal-hal yang dipersiapkan adalah berupa program kerja pelaksanaan pendidikan, program kerja administrasi dan ketatausahaan, program kerja kurikulum, program kerja kesiswaan, program kerja sarana prasarana, program kerja hubungan masyarakat dan program kerja lainnya disesuaikan dengan perkembangan iptek. 3) Program-program tersebut didukung komitmen yang tinggi oleh seluruh personil sekolah untuk terus berprestasi dan memacu meningkatkan kualitas pendidikan yang terus menerus berubah menuju perbaikan, oleh karena itu selain program-program yang didukung oleh komitmen yang tinggi untuk berprestasi juga adanya komunikasi dan dukungan dari orang tua murid dan masyarakat.

- b. Tanggungjawab Manajemen

Adanya tanggungjawab dan wewenang masing-masing personal di sekolah ditetapkan menurut organigram sekolah dan dikomunikasikan sehingga masing-masing dapat mengetahui tanggungjawab dan wewenangnya. Apabila ada personal berhalangan maka tanggungjawab dan wewenangnya dilimpahkan ke atas sesuai dengan organigramnya. Sebagai contoh apabila Kepala Sekolah berhalangan maka tugas rutinnnya otomatis dilimpahkan kepada Wakil Kepala Sekolah. Untuk memudahkan pengorganisasian kepala sekolah menunjuk seorang wakil kepala sekoah sebagai QMR (*Quality Management Representative*) yang bertanggung jawab mengelola SMM dengan wewenang mengatur kegiatan khususnya mengenai SMM setra mengesahkan dokumen SOP dan dokumen-dokumen lain yang diatur dalam Dukumen Mutu. Perencanaan tanggungjawab manajemen dimulai komitmen personal dalam mengembangkan SMM yang dituangkan dalam tugas dan tanggungjawab masing-masing personal yang didasarkan pada kebijakan mutu dan sasaran mutu, sumber daya manusia yang diatur melalui SOP dan dikembangkan menjadi IK, melengkapi sarana prasarana dan menjaga lingkungan kerja agar tetap nyaman.

c. Pengelolaan Sumber Daya

Dalam rangka meningkatkan kompetensi personal, pihak sekolah menyelenggarakan pelatihan dan diklat sesuai dengan kebutuhan kompetensi personalnya. Disamping itu mendorong personalnya untuk melanjutkan pendidikan kejenjang yang lebih tinggi misal D3 ke S-1, S1 ke S-2 dan seterusnya. Ditambah dengan peningkatan jenjang kepangkatan misal dari Va ke Vb yang dirasa sangat sulit akan tetapi mereka didukung dan didorong untuk membuat karya ilmiah sebagai syarat meraih golongan Vb tersebut. Hal lain yang tidak kalah pentingnya adalah sertifikasi guru yang menjadi perhatian sekolah ini agar selalu memberikan perbaikan yang terus-menerus terhadap pelanggannya baik pelanggan luar maupun pelanggan dalam. Sedangkan sarana prasarana adanya penambahan gedung multi media yang dilengkapi sarana yang

cukup lengkap yang dioperasikan dan dimanfaatkan oleh siswa SMKN 2 Pengasih. Ke depan, TUK Telematika SMKN 2 Pengasih akan dikembangkan tidak hanya untuk siswa SMKN 2 Pengasih sendiri, tetapi terbuka untuk semua instansi baik sekolah maupun instansi-instansi yang lain.

d. Realisasi Produk

Dalam realisasi produk adanya penyeleksian dimulai dari pelaksanaan penerimaan siswa baru, dari data yang ada bahwa minat siswa untuk sekolah di SMK ini cukup tinggi terlihat pada tahun pelajaran 2007/2008 saja pendaftar mencapai 1.089 orang sedangkan yang diterima 500 orang. Dengan pengembangan menerapkan kurikulum 1999 dan 2004 yang telah ditetapkan dalam prosedur pengembangan kurikulum dengan pendekatan kurikulum BBC (*Broad Based Curriculum*) dan CBT (*Competency Based Taining*) sementara pendekatan pembelajaran yang digunakan *Mastery Learning*. Untuk memasarkan lulusan SMK 2 Pengasih sudah melakukan kerjasama dengan perusahaan baik lokal maupun nasional kurang lebih 70 perusahaan. Dari data kelulusan tahun 2008 jumlah lulusan sebanyak 447 siswa yang terserap di dunia kerja sesuai dengan kompetensinya sebanyak 237 orang atau 53,02% di atas target sasaran mutu yaitu 50%. Pengecekan terhadap Cheking ini bisa dibuktikan dengan adanya dokumentasi: daftar hadir rapat, daftar hadir panitia PSB, notulesi hasil rapat dan kriteria penerimaan siswa baru.

e. Pengukuran, Analisis dan Perbaikan

Pengukuran dan analisis kegiatan belajar mengajar yang bersifat teori dengan evaluasi harian yaitu evaluasi yang dilaksanakan setelah selesai satu kompetensi, evaluasi sumatif yaitu evaluasi setiap satu semester dan evaluasi akhir dilaksanakan sebagai syarat kelulusan dan ditambah tes kompetensi. Dari evaluasi UN bidang studi Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris sudah sudah terpenuhi bahkan melebihi target yaitu 7,39 dan 7,35 dari target sasaran mutu 7,00 sedangkan Matematika hanya memperoleh 6,94 pada hal target sasaran mutu adalah 7,00.

3. Prestasi yang diperoleh selama Penerapan ISO 9001:2008

Sedangkan Prestasi yang diperoleh selama penerapan SMM ini, adanya peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) baik dari segi profesionalisme maupun pangkat dan golongan bagi personal serta kerja sama lebih dari 100 Dunia Usaha/Dunia Industri (DU/DI). Sedangkan lulusan lebih dari 50% diterima di dunia kerja baik dalam negeri maupun luar negeri, meningkatnya lulusan untuk membuka usaha sendiri sesuai dengan bidangnya. Kalau dipresentasikan dari tahun ketahun meningkat yaitu: tahun 2006-2008 adalah 7,35%, 12,33%, 13,42%. Hal ini menunjukkan bahwa kesiapan lulusan untuk mandiri meningkat juga.

4. Faktor Pendukung dan Penghambat penyelenggaraan SMM ISO 9001:2008

Faktor yang mendukung keberhasilan manajemen pendidikan di SMKN 2 Pengasih antara lain: Kepala Sekolah, Wakil Kepala Sekolah, Tim ISO melaksanakan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dengan baik, mensosialisasikan dan mengkoordinasikannya terhadap seluruh personal sehingga pelaksanaan SMM berjalan dengan efektif dan efisien. Adapun faktor pendukung pelaksanaan ISO 9001:2008 SMKN 2 Pengasih antara lain:

- a. Adanya dukungan dan komitmen kuat dari seluruh warga sekolah.
- b. Faktor SDM telah diikutsertakan dalam pelatihan yang menyangkut profesionalisme pegawai sesuai kebutuhan standar ISO.
- c. Memanfaatkan jaringan kerjasama dan memperhatikan masukan dari stakeholders.
- d. Adanya dukungan dari Pemerintah Daerah dan Dinas Pendidikan Kulon Progo.

Sedangkan faktor penghambat meliputi faktor inkternal dan eksternal, faktor penghambat internal meliputi:

- a. Kurangnya pemenuhan SDM tenaga pendidik disebabkan sistem birokrasi dinas pendidikan.
- b. Adanya tenaga pendidik yang dobel mata pelajaran
- c. Adanya staf/ karyawan yang *mismatch* antara bidang yang dipunyai dengan job yang pegangnya.

Faktor eksternal yang ada adalah kurangnya dukungan dari dunia usaha atau dunia industri lokal yang memanfaatkan lulusan sesuai dengan kompetensi yang dimilikinya.

4.1. Kesimpulan

a. Perencanaan SMM ISO 9001:2008

Perencanaan SMM yang dilakukan oleh SMKN 2 Pengasih adalah dengan pengecekan komitmen manajemen, penunjukan wakil manajemen, pelatihan dan pemahaman SMM bagi personal, menyiapkan rekaman dan dokumentasi, sosialisasi SMM dan audit internal. Disamping itu juga menyiapkan kebutuhan-kebutuhan pelatihan bagi pengembangan sumber daya manusia sekaligus dengan agaran dana yang dibutuhkan sesuai dengan standar internasional ISO 9001:2008.

b. Implementasi SMM ISO 9001:2008

Pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMKN 2 Pengasih secara umum berjalan dengan baik, lancar sesuai dengan klausul pada kebijakan mutu yaitu klausul 4-8 yaitu: a) pedoman mutu, b) tanggungjawab manajemen, c) pengelolaan sumber daya, d) Realisasi produk, dan e) pengukuran, analisis dan perbaikan yang berkelanjutan. Pedoman mutu menjadikan acuan untuk perencanaan SMM yang akan menentukan kelancaran dan keberhasilan sebuah organisasi/ lembaga dalam mencapai tujuannya secara efektif dan efisien. Sehingga perumusan visi, misi, tujuan harus sesuai pedoman mutu. Perencanaan, tanggungjawab manajemen dimulai komitmen personal dalam mengembangkan SMM yang dituangkan dalam tugas dan tanggungjawab masing-masing personal yang didasarkan pada kebijakan mutu dan sasaran mutu, sumber daya manusia yang diatur melalui SOP dan dikembangkan menjadi IK, melengkapi sarana prasarana dan menjaga lingkungan kerja agar tetap nyaman. Dalam realisasi produk adanya penyeleksian dimulai dari PSB, pengembangan kurikulum, dan pemasaran lulusan dan yang terakhir adalah analisis data dan perbaikan, pengukuran dan analisis KBM teori dengan evaluasi harian yaitu evaluasi yang dilaksanakan setelah selesai satu kompetensi, evaluasi sumatif yaitu evaluasi setiap satu semester dan evaluasi akhir dilaksanakan sebagai syarat kelulusan dan ditambah tes kompetensi. Dari evaluasi UN bidang studi Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris sudah terpenuhi bahkan melebihi target yaitu 7,39 dan 7,35 dari target sasaran mutu 7,00 sedangkan Matematika hanya memperoleh 6,94 pada hal target sasaran mutu adalah 7,00.

c. Keberhasilan SMM ISO 9001:2008

Banyak sekali keberhasilan yang diraih oleh SMKN 2 Pengasih, Kulon Progo setelah menerapkan SMM ISO 9001:2008 yang memotivasi seluruh unsur akademika yang ada, keberhasilan tersebut diantaranya; sebanyak 36 guru meraih sertifikasi profesi guru, 5 guru naik pangkat dan golongannya menjadi Pembina Tingkat I/IV b. Sedangkan untuk lulusan 50% lebih lulusan diterima bekerja di dunia usaha atau industri baik dalam maupun luar negeri. Kerjasama yang dibangun lebih dari 100 mitra DU/DI yang ada di Yogyakarta, Magelang, Semarang, Jakarta bahkan Jepang. Yang tidak kalah penting adalah prestasi yang diperoleh siswa SMKN 2 Pengasih Kulon Progo adalah juara I atau II baik tingkat regional (DIY) ataupun tingkat nasional.

- d. Faktor Pendukung dan Penghambat Keberhasilan SMM ISO 9001:2008 dari *stakeholders*, adanya jaringan yang kuat dengan DU/DI sedangkan faktor penghambatnya kurangnya tenaga guru dan kurangnya pemanfaatan lulusan sesuai dengan kompetensinya di DU/DI lokal. Dengan demikian sebagai salah satu SMK yang memperoleh sertifikat ISO 9001:2008 berkomitmen dalam pelayanan terhadap pelanggan dan pengembangan yang berkelanjutan. Beberapa kendala dalam pelaksanaan sistem ini adalah masih ada sumber daya manusia yang belum sesuai dengan kompetensinya atau guru yang mengajar tidak sesuai dengan basic edukasinya, begitu juga terjadi pada kalangan karyawan ada yang tidak sesuai antara basic edukasi dengan job kerjanya, ini mengakibatkan kurang optimalnya pelayanan terhadap siswa sebagai peserta didik. Dengan demikian sudah semestinya SMKN 2 Pengasih memperbaiki terus-menerus secara konsisten untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, sehingga kepuasan pelanggan menjadi tolok ukur keberhasilan.

4.2. Saran-saran

- a. Perlu adanya pembenahan kompetensi pada aspek personal SDM karyawan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan ISO 9001:2008.
- b. Perlunya pengembangan profesionalisme personal guru terutama dalam peningkatan kompetensi dibidang bahasa Inggris.
- c. Perlunya penambahan personal guru sesuai dengan kebutuhan yang telah ditetapkan SMM ISO 9001:2008

- d. Hendaknya Pemerintah daerah tidak terlalu birokratis dalam memberikan tambahan guru yang sesuai dengan kompetensinya.

Daftar Pustaka

- [1] Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 1998
- [2] Consultan Team ISO, *Awareness ISO 9001:2000, Modul*, Kulon Progo: SMK 2 Pengasih, 2013
- [3] Gaspersz, Vincent, *Total Quality Management*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002
- [4] Goetsch, David L dan Stanley B. Davis, *Quality Management: Introduction to Total Quality Management for Production, Processing, and Service*, New Jersey: Prentice-Hall, Inc. 2000
- [5] Munro, Lesley, dkk, *Penerapan Mutu Terpadu*, Jakarta: PT Gramedia (terjemahan), Cet. Ke-3, 2002
- [6] Nasution, MN, 2000. *Manajemen Mutu Terpadu*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- [7] Noor Fitrihana, Penerapan ISO 9001 pada penyelenggaraan pendidikan kejuruan, *Proceeding Konvensi Nasional II FPTK*, Jakarta: 2004
- [8] Sallis, Edwards, *Total Quality Management in Education*, Yogyakarta: Ircisod, 2007
- [9] Sashkin, Marshal dan Kisser, *Putting Total Quality Management to Work*, San Francisco: Berret – Kohler Publisher, 1993
- [10] Sonhaji, *Teknik Pengumpulan Data dan Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif* dalam Imron Arifin (ed), Penelitian Kualitatif dalam Ilmu-ilmu Soaial Keagamaan, Malang : Kalimasada 1994
- [11] Sugiyono, *Metodologi Penelitian: Pendekatan Kualitatif dan R &D*, Bandung: Alfabeta, 2006.
- [12] Surat Kabar Harian Jawa Pos, *Koran*, Edisi 11 Juli 2000
- [13] Sugiyono, Profesionalisasi Manajemen Pendidikan Kejuruan di Indonesia; *Pidato Pengukuhan Guru Besar di Universitas Negeri Yogyakarta*, 30 agustus 2003
- [14] Sprint Consultant, Kesadaran Mutu ISO 9001: *Makalah Seminar Kesadaran Mutu*, Yogyakarta: 2012.
- [15] Dokumen Mutu Manajemen Mutu ISO 9001:2008, SMK 2 Pengasih kulon Progo, 2013
- [16] Panduan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, SMK 2 Pengasih kulon Progo, 201