BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Sejarah Singkat Sekolah

Bermula SMK Negeri 1 Surabaya namanya adalah Sekolah Dagang Menengah DR. Soetomo Surabaya, yang berdiri pada tahun pelajaran 1949/1950 dengan jumlah siswa 156 orang. Dan pada tahun 1950, memperoleh status Negeri dengan nama SMEA Negeri Surabaya tanpa jurusan, lalu dipecah menjadi 2 (SMEA Negeri 1 dan 2). Setelah melewati proses yang cukup lama, pada akhirnya berdasarkan surat keputusan Mendikbud nomor : 036/0/1997 tanggal 7 maret 1997 Sekolah Kejuruan Tingkat Atas diubah menjadi Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Dengan demikian SMEA Negeri1 Surabaya menjadi SMK Negeri 1 Surabaya.

2. Letak Geografis

SMKN 1 Surabaya terletak di Jalan smea No. 04 Wonokromo Surabaya posisi sekolah terletak di sebelah selatan kota surabaya, letak SMKN 1 surabaya tergolong strategis karena tidak langsung dipinggir jalan raya dan juga tidak terlalu jauh masuk dari jalan raya. Di sebelah timurnya adalah Yayasan Qodijah dan di sebelah Utara adalah STIKES dan disebelah barat dan selatan adalah perkampungan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Sarana Prasarana

Sarana prasarana SMKN 1 Surabaya adalah sebagai berikut:

a. Komputer : 10 Lab
b. TV Edukasi
c. Radio FM
d. Pujasera
e. Laboratorium Display
f. Laboratorium Jaringan
g. Laboratorium Administrasi
h. Ruang Praktek Ketik Manual
i. Small Bisnis
j. Smesa Mart
k. Bank Mini Sekolah
l. Aula
m. Kelas Mata Pelajaran
n. Laboratorium Bahasa
o. Inggris
p. Self Acces
q. 15 Kelas VOD
r. Internet 24 jam
s. Perpustakaan
t. Masjid
u. Taman Rekreatif

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

v. Aula

w. Lapangan OR (Tenis,

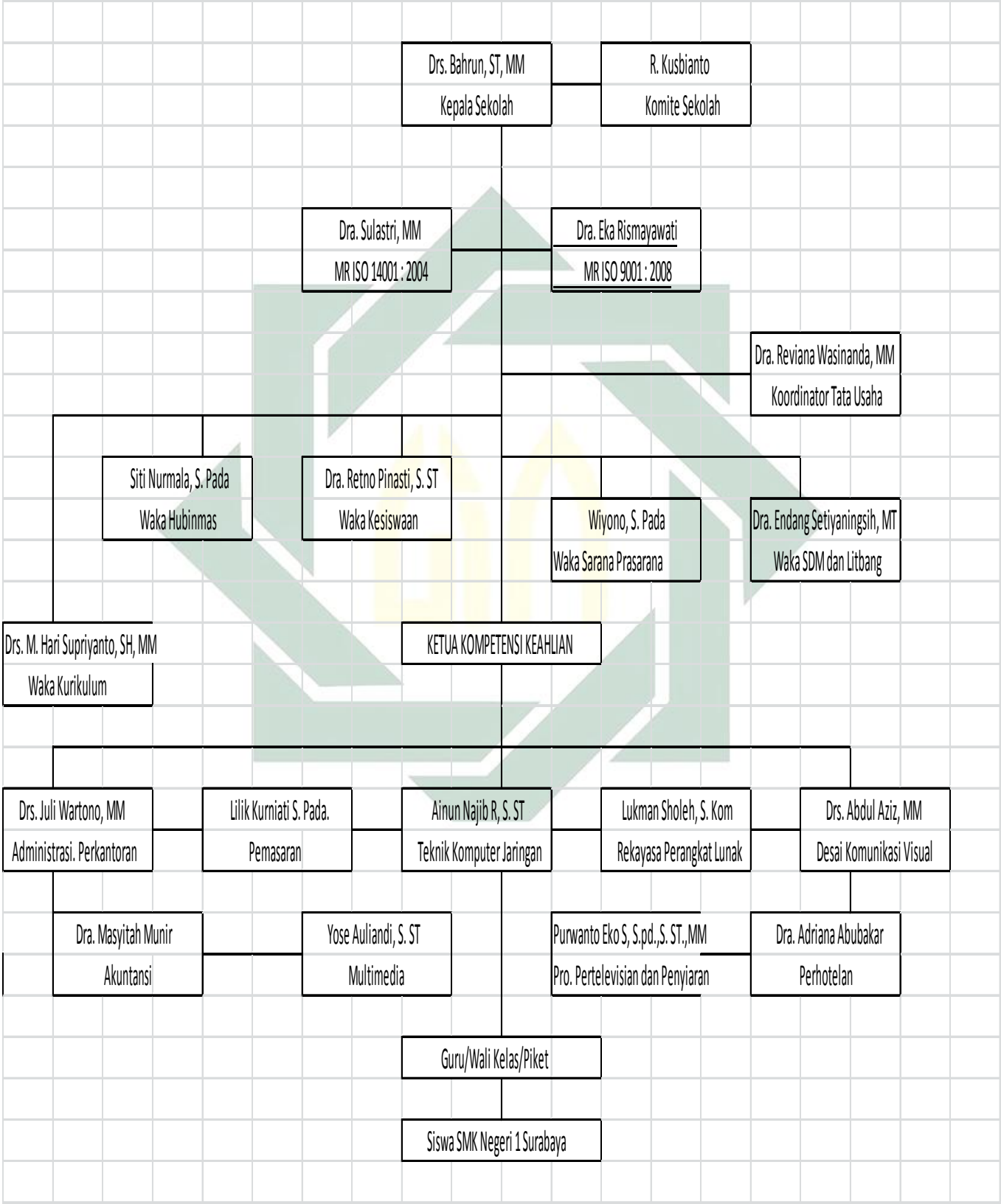
x. Basket, Volly, Atletik)

4. Struktur Organisasi

Dalam menata, mengatur dan mengembangkan setiap proses belajar mengajar, SMK Negeri 1 Surabaya mempunyai struktur organisasi yang tertata rapi. Adapun struktur organisasi sebagai berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel.4.2 Struktur Organisasi Sekolah



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Tujuan Pendidikan Menengah Kejuruan

Tujuan pendidikan menengah kejuruan adalah meningkatkan kecerdasan, pengetahuan, kepribadian, akhlak mulia, serta keterampilan untuk hidup mandiri dan mengikuti pendidikan lebih lanjut sesuai dengan kejuruannya.

6. Visi

Menjadi sekolah menengah kejuruan berstandar internasional yang tamatannya profesional, berbudi pekerti luhur, berwawasan lingkungan serta mampu berkomisi.

7. Misi

a. Menerapkan manajemen standar iso dalam pengelolaan sekolah.
b. Meningkatkan profesionalisme.
c. Meningkatkan mutu penyelenggaraan pendidikan.
d. Membangun serta memberdayakan SMK bertaraf internasional sehingga menghasilkan lulusan yang memiliki jati diri bangsa dan keunggulan kompetitif di pasar nasional dan global.
e. Mengembangkan kerjasama industri, berskala nasional maupun internasional.

8. Motto

Pelayanan profesional kepuasan pelanggan

9. Tujuan SMKN 1 Surabaya

a. Meningkatkan moral dan disiplin siswa.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Meningkatkan pengetahuan ketrampilan dan keahlian siswa yang mampu bersaing secara global.

c. Meningkatkan sistem pengajaran yang berstruktur dan terstandarisasi

d. Membekali kecakapan hidup yang bermanfaat dalam memenuhi harapan pihak-pihak terkait da peraturan perundang undangan dengan menyediakan saran prasarana serta meningkatkan sumber daya manusia yang tanggap terhadap perkembangan tehnologi.

B. Penyajian Data

1. Program Studi Keahlian Di SMK Negeri 1 Surabaya

SMKN 1 Surabaya memiliki 3 program keahlian yang dibagi menjadi 9 program studi keahlian yaitu:

1) Teknik Informasi Dan Komputer
   a) Multimedia (Mm)
   b) Teknik Komputer Dan Jaringan (TKJ)
   c) Rekayasa Perangkat Lunak (RPL)
   d) Teknik Produksi Program Pertelevisian (TPPP)
   e) Desain Komunikasi Visual (DKV)
2) Bisnis Manajemen
   a) Administrasi Perkantoran (APk)
   b) Akuntasi (Ak)
   c) Pemasaran (Pmsr)
3) Pariwisata

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a) Akomodasi Perhotelan (Aph).

SMKN 1 Surabaya telah menyusun pengelolaan program studi keahlian tersebut dengan membuat sasaran atau standar kompetensi untuk masing-masing program studi keahlian, yaitu :

Tabel.4.3 Pengelolaan Program Studi Keahlian

No	Program Studi Keahlian	Standar Kompetensi
1	Administrasi Perkantoran (APk)	a. Memahami prinsip - prinsip penyelenggaraan Administrasi Perkantoran b. Mengaplikasikan keterampilan dasar komunikasi c. Menerapkan prinsip - prinsip kerjasama dengan kolega dan pelanggan d. Menerapkan keselamatan, kesehatan kerja dan lingkungan hidup (K 3 LH) e. Mengelola Peralatan Kantor
2	Akuntasi(Ak)	a. Mengerjakan Siklus Akuntansi Perusahaan Jasa b. Mengerjakan Siklus Akuntansi Perusahaan Dagang c. Memproses Dokumen Dana Kas Kecil d. Mengelola Kartu Pihutang e. Memproses Administrasi Kas Bank
3	Pemasaran (Pmsr)	a. Menemukan Prinsip-prinsip Bisnis b. Melaksanakan Pelayanan Prima c. Menata Produk Dasar d. Mengoperasikan Peralatan Transaksi di Lokasi Penjualan Dasar e. Membuka Usaha Eceran / Ritel
4	Multimedia (Mm)	a. Menerapkan keselamatan, kesehatan kerja dan lingkungan hidup b. Melakukan instalansi personal komputer dan dasar-dasar multimedia c. Mendesain dan mengelola isi halaman web d. Pengambilan gambar video (take shoot)
5	Teknik Komputer Dan Jaringan (TKJ)	a. Menerapkan teknik elektronika analog dan digital dasar b. Menerapkan fungsi peripheral dan instalasi PC c. Mendiagnosis permasalahan pengoperasian PC dan peripheral d. Melakukan perbaikan dan/ atau setting ulang sistem PC e. Melakukan perbaikan peripheral
6	Rekayasa Perangkat Lunak (RPL)	a. Merakit Personal Computer b. Melakukan instalasi sistem operasi c. Menginstalasi dan konfigurasi perangkat jaringan local

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		d. Mengoperasikan system operasi jaringan computer e. Menguasai dasar-dasar pembuatan web statis tingkat dasar
7	Teknik Produksi Program Pertelevisian (TPPP)	a. Penulis Naskah Audio Visual (Program TV dan Film) b. Cameramen TV / Film c. Penata Audio / Audioman (Program TV dan Film) d. Penata Teknik Cahaya (Program TV dan Film) e. Penata Artistik (Program TV dan Film)
8	Desain Komunikasi Visual (DKV)	a. Menggambar b. Komputer Grafis c. Desain grafis d. Fotografi e. Videografi
9	Akomodasi Perhotelan (Aph)	a. FRONT OFFICE b. HOUSEKEEPING c. FOOD AND BEVERAGE SERVICE

Selain hal di atas SMKN 1 Surabaya telah menyusun pengelolaan program studi keahlian dengan membuat bidang pekerjaan dan studi lanjut untuk masing-masing program studi keahlian setelah lulus, yaitu :

Tabel.4.4 Pengelolaan Bidang Pekerjaan dan Studi Lanjut

Program Studi Keahlian	Bidang Pekerjaan	Studi Lanjut
Administrasi Perkantoran (APk)	a. Tenaga Tata usaha / administrasi diperusahaan kecil atau di sekolah b. Tenaga Tata usaha / administrasi /resepsionis diperusahaan sedang atau di sekolah c. Tenaga Tata usaha / administrasi /resepsionis hotel / sekretaris pimpinan di kantor (perusahaan besar)	1. Fakultas Ilmu Administrasi antara lain : a) Administasi Negara b) Administrasi Niaga c) Administrasi Perkantoran/kesekretarisan 2. Fakultas Ekonomi 3. STAN (Sekolah Tinggi Administrasi Negara)
Akuntasi(Ak)	a. Kasir b. Akuntan c. Bendahara d. Auditor	1. Fakultas Ekonomi jurusan Akuntansi 2. Sekolah Tinggi Akuntansi Negara yang bernaung di bawah Departemen Keuangan Republik Indonesia 3. PAAP UNAIR SBY
Pemasaran (Pmsr)	a. Pramuniaga dan Operator Kasir	1. Manajemen dan Komunikasi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	b. Administrasi Gudang dan Supervisor Toko c. Entrepreneur / Wirausahawan	
Multimedia (Mm)	a. Tenaga teknisi komputer b. Tenaga multimedia c. Tenaga web desain d. Kameraman e. Animator f. Editor foto g. Editor audio video h. Pengusaha / Entrepreneur	1. Teknik Elektronika 2. Teknik Komputer 3. Teknik Informatika 4. System Informasi 5. Multimedia Broadcast 6. Desain Produk 7. Desain Interior 8. DKV
Teknik Komputer Dan Jaringan (TKJ)	a. Teknisi Komputer b. Teknisi Jaringan c. Administrasi jaringan/Network Administrasi	1. Teknik Elektronika 2. Teknik Komputer 3. Sistem Komputer 4. Teknik Informatika 5. System Informasi
Rekayasa Perangkat Lunak (RPL)	a. Teknisi Komputer dan jaringan di perusahaan kecil atau di sekolah. b. Operator WEB c. Database Administrator d. Asisten Programmer Muda	1. Teknik Informatika 2. Teknik Telekomunikasi 3. Sistem Informasi 4. Teknik Komputer
Teknik Produksi Program Pertelevisian (TPPP)	a. Bekerja Sebagai PNS di bidang komunikasi dan informasi, atau audio video b. Sebagai Wirausahawan di bidang Audio Video c. Sebagai Produser (Program TV dan Film) d. Sebagai Cameramen (Program TV dan Film) e. Sebagai Penata Audio / Audioman (Program TV dan Film	1. Teknik Broadcasting 2. Multimedia 3. Ilmu Komunikasi 4. Media Rekam 5. Televisi dan Film 6. Teknologi Informasi
Desain Komunikasi Visual (DKV)	a. Ilustrator b. Operator komputer grafis, editor fotor c. Fotografer komersial/profesional	1. Desain Produk Industri 2. DKV 3. Desain Interior 4. Animasi
Akomodasi Perhotelan (Aph)	a. Receptionist b. Operator telepon c. Bellboy d. Doorman/ Doorgirl e. Cashier di hotel	1. Pariwisata 2. Hotel and Tourism 3. Ekonomi

Selain penyusunan pengelolaan di atas SMKN 1 Surabaya juga membuat pengelolaan program studi keahlian secara lebih detail. (lihat lampiran).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

SMKN 1 Surabaya juga melakukan pengelolaan Praktek Sistem Ganda (PSG) untuk program studi keahlian. Pengelolaan PSG di SMKN 1 Surabaya dilakukan dengan membentuk kelompok kerja (Pokja) yang bertanggung jawab terhadap terlaksananya program dan mengkoordinir pelaksanaan PSG di SMKN 1 Surabaya. Adapun susunan kelompok kerja di SMKN 1 Surabaya adalah telah terlampir. Dimana tugas masing-masing jabatan sebagai berikut :

a. Ketua
   1) Sebagai Koordinator kegiatan pelaksanaan pendidikan sistem ganda (PSG)/Praktik Industri.
   2) Memutuskan rencana program dan Jadwal pelaksanaan Praktik Industri sesuai dengan program kurikulum.
   3) Menyampaikan dan memberikan laporan pelaksanaan praktik industri kepada Kepala Sekolah.
b. Sekretaris
   1) Mengerjakan dan melengkapi administrasi kesekretariatan PSG.
   2) Mendokumentasikan kegiatan-kegiatan pelaksanaan PSG.
   3) Menyusun dan menyiapkan laporan pelaksanaan praktik industri
c. Bendahara
   1) Mengerjakan tertib administrasi keuangan.
   2) Menentukan penggunaan anggaran sesuai rencana anggaran yang ditetapkan untuk PSG.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Menyusun dan menyiapkan laporan penggunaan anggaran dana PSG.

d. Koordinator program keahlian

1) Mengkoordinasikan pelaksanaan pendataan dan pemetaan du/di sesuai dengan klasifikasi yang dibutuhkan bersama team pendataan.

2) Melakukan pemetaan penempatan siswa praktik industri bersama team pendataan.

3) Mengkoordinasikan pelaksanaan evaluasi laporan peserta parkerin bersama team evaluasi.

e. Pembimbing Praktek

1) Melakukan pembimbingan dan pengarahan pada siswa praktik industri.

2) Memberikan laporan hasil pembimbingan dan monitoring kepada rapat pokja PSG.

2. Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pengelolaan Program Studi Keahlian Di SMKN 1 Surabaya

Penerapan MMT di SMKN 1 Surabaya menurut penjelasan Drs. Bahrun, ST, MM selaku Kepala Sekolah :

> "Bahwasanya dalam manajemen mutu terpadu masing-masing bagian bisa menjalankan tugas secara total, tanggung jawab sebagai team yang kompak dan tanggung jawab penuh terhadap

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bidang dan kompleksitas seluruhnya bisa tercover. Dalam hal ini Kepala Sekolah harus bisa mengkoordinasikan".[1]

Implementasi MMT di SMKN 1 Surabaya memiliki karakteristik atau macam komponen pendukung mutu yang berbeda, oleh karena itu dirumuskan satu pola analisis yang mampu mengakomodir kepentingan kedua pihak, dimana perbandingan implementasi MMT di SMKN 1 Surabaya akan dilihat melalui aspek komponen Kepemimpinan dan Strategi, Sistem dan Prosedur, Kerja Tim, dan Assesmen Diri, yaitu:

a. Kepemimpinan dan Strategi

1) Kepemimpinan dan Strategi MMT di SMKN 1 Surabaya

Kepemimpinan dan Strategi Mutu yang dilaksanakan oleh SMKN 1 Surabaya meliputi kegiatan menentukan rencana strategis, kebijakan mutu, dan model kepemimpinan. Berikut uraian tentang kegiatan tersebut.

2) Rencana Strategis

Rencana strategis adalah sebuah petunjuk yang dapat digunakan organisasi atau sekolah dari kondisi saat ini atau untuk bekerja menuju 5 sampai 10 tahun ke depan. SMKN 1 Surabaya merumuskan rencana strategisnya berupa visi yakni,

"Menjadi sekolah menengah kejuruan berstandar internasional yang tamatan nya profesional, berbudi pekerti luhur, berwawasan lingkungan serta mampu berkompetisi di era global."

[1]Wawancara dengan bapak kepala sekolah SMKN 1 Surabaya Drs. Bahrun, ST, MM pada tanggal 10 Mei 2016

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Untuk mewujudkan visi tersebut SMKN 1 Surabaya menyusun beberapa butir misi antara lain:

a) Menerapkan manajemen standar iso dalam pengelolaan sekolah.
b) Meningkatkan profesionalisme.
c) Meningkatkan mutu penyelenggaraan pendidikan.
d) Membangun serta memberdayakan SMK bertaraf internasional sehingga menghasilkan lulusan yang memiliki jati diri bangsa dan keunggulan kompetitif di pasar nasional dan global.
e) Mengembangkan kerjasama industri, berskala nasional maupun internasional.

3) Kebijakan Mutu

SMKN 1 Surabaya bertekad mencapai perbaikan yang berkesinambungan. Berdasarkan sistem manajemen mutu iso 9001: 2000. Dengan memberikan pelayanan pendidikan kejuruan yang professional untuk:

a) Meningkatkan moral & disiplin siswa.
b) Meningkatkan pengetahuan, keterampilan & keahlian siswa yang mampu bersaing secara global.
c) Meningkatkan sistem pengajaran yang terstruktur dan terstandarisasi.
d) Membekali kecakapan hidup yang bermanfaat dalam memenuhi harapan pihak-pihak terkait dan peraturan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

perundang-undangan dengan menyediakan sarana prasarana serta meningkatkan sumber daya manusia yang tanggap terhadap perkembangan teknologi.

SMKN 1 Surabaya juga memiliki komitmen melakukan peningkatan sistem manajemen mutu secara terus menerus untuk memberikan kepuasan pelanggan yakni dengan:

a) Menyelenggarakan pelayanan publik di bidang pendidikan dengan standar yang telah ditetapkan secara konsisten, akuntabel dan berkelanjutan.
b) Memperhatikan keluhan masyarakat dengan menerima kritik, menangani pengaduan dan menindak lanjutinya secara cepat dan tuntas.
c) Mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan melakukan inovasi secara terus menerus untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

b. Model Kepemimpinan

Hasil konfirmasi dari pengamatan dan wawancara didukung dengan dokumen yang ada ditemukan bahwa kepala sekolah di SMKN 1 Surabaya dalam hal ini pemimpin, berusaha mengaktifkan orang-orang yang dipimpinnya, baik dalam pengambilan keputusan maupun dalam melaksanakannya. Setiap anggota kelompok memperoleh kesempatan yang sama untuk berpartisipasi dalam melaksanakan kegiatan yang dijabarkan dari tugas-tugas pokok, sesuai dengan posisi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

masing-masing. Hal ini juga di dukung dengan pernyataan Dra.Retno Pinasti, SST selaku Waka Kesiswaan bahwa

> "Semua warga sekolah terlibat dalam pelaksanaan MMT. Termasuk Kepala Sekolah, Staf, Guru, Siswa, dan lain-lain".[2]

Kepala SMKN 1 Surabaya sebagai pemimpin memberikan pelimpahan wewenang dalam membuat atau menetapkan keputusan. Hal ini dapat terlihat dengan pemimpin melaksanakan tugasnya melalui kegiatan bimbingan, pengarahan, koordinasi, dan pengawasan di sekolahnya.

Peran manajemen mutu terpadu dalam pengelolaan program studi keahlian di SMKN 1 Surabaya menurut Dra. Eka Rismayawati selaku MR ISO 9001: 2008 : "Sebagai penjamin mutu dan pengontrol".[3]

Sedangkan strategi penerapan manajemen mutu terpadu terhadap pengelolaan program studi keahlian di SMKN 1 Surabaya menurut Drs. Bahrun, ST., MM selaku Kepala Sekolah:

> "Dengan mengadakan internal dan eksternal audit secara rutin. Didukung angket keluhan pelanggan (siswa, orang tua siswa/wali murid, masyarakat, dan lain-lain) dan pemantauan secara langsung."[4]

---

[2]Wawancara dengan WakaKesiswaan SMKN 1 Surabaya Dra. RetnoPinasti, SST pada tanggal 8 April 2016

[3]Wawancara dengan MR ISO 9001: 2008 SMKN 1 Surabaya Dra. EkaRismayawati pada tanggal 18 April 2016

[4]Wawancara dengan bapak kepala sekolah SMKN 1 Surabaya Drs. Bahrun, ST, MM pada tanggal 15 Maret 2016

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Yang menjadi kendala dalam penerapan manajemen mutu terpadu dalam pengelolaan program studi keahlian di SMKN 1 Surabaya menurut Dra. Sulastri, MM: "Sekolah ini besar, area dan pelanggan besar. Jadi permasalahannya lebih *complicated*. Tapi tidak ada kendala yang signifikan. Permasalahannya hanya siswa yang berbeda karakter".[5]

Manfaat pelaksanaan manajemen mutu terpadu untuk program studi keahlian/jurusan menurut Kepala Sekolah, Drs. Bahrun, ST, MM: "Dijadikan sasaran mutu juga evaluasi."[6]

Di SMKN 1 Surabaya warga sekolah (Kepsek, Wakasek, Guru, Karyawan, Siswa) ikut berperan aktif atau berpartisispasi dalam penerapan manajemen mutu terpadu terhadap pengelolaan program studi keahlian/jurusan.

SMKN 1 Surabaya juga telah melakukan angket pelayanan kepuasan pelanggan dengan menggunakan ISO 9001: 2008. Yaitu terhadap guru, karyawan, dan siswa. Di bawah ini merupakan hasil angket kepuasan pelanggan dari SMKN 1 Surabaya:

a. Angket Kepuasan Guru

Di bawah ini merupakan hasil olah data angket kepuasan guru di SMK Negeri 1 Surabaya:

Tabel.4.5.Hasil Olah Data Angket Kepuasan Guru Dalam Hal Pelayanan

[5] Wawancara dengan MR ISO 14001: 2004 SMKN 1 Surabaya Dra. Sulastri, MM pada tanggal 10 Mei 2016

[6]Wawancara dengan bapak kepala sekolah SMKN 1 Surabaya Drs. Bahrun, ST, MM pada tanggal 15 Maret 2016

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sikap	Nilai	Jumla	Skor	%
Sangat Tidak Setuju	1	26	1	0,52
Tidak Setuju	2	244	2	9,7
Setuju	3	773	3	46,09
Sangat Setuju	4	215	4	17,09
	Rerata		3693	73,39

Hasil tabulasi skor keseluruhan yang telah diolah menunjukkan kepuasan guru masuk dalam kategori tinggi dengan nilai persentase sebesar 73,39%.Adapun rincian hasil persentase per sub variabel disajikan dalam tabel berikut :

Tabel.4.6 Hasil Olah Data Angket Kepuasan Guru Dalam Hal Pelayanan

No	Sub Variabel	Persentase	Kategori
1	Tangibles	81,25%	Sangat Tinggi
2	Reliability	71,79%	Tinggi
3	Responsivenes	71,85%	
4	Assurance	70,37%	
5	Empathy	71,3%	

b. Angket Kepuasan Karyawan

Berdasarkan angket, gambaran tingkat kepuasan karyawan ditunjukkan dengan skala sikap yang disajikan dalam tabulasi dan diagram di bawah ini :

Tabel.4.7 Hasil Olah Data Angket Kepuasan Karyawan dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap

Sikap	Nilai	Jumla	Skor	%
Sangat Tidak Setuju	1	4	1	0,32
Tidak Setuju	2	48	2	7,75
Setuju	3	286	3	69,31
Sangat Setuju	4	70	4	22,62
	Rerata		1238	75,86

Hasil tabulasi skor keseluruhan yang telah diolah menunjukkan kepuasan karyawan masuk dalam kategori tinggi dengan nilai

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

persentase sebesar 75,86%. Adapun rincian hasil prosentase per sub variabel disajikan dalam tabel berikut:

Tabel.4.8 Hasil Olah Data Angket Kepuasan Karyawan dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap per Sub Variabel

No	Sub Variabel	Persentase	Kategori
1	Tangibles	84,89%	Sangat Tinggi
2	Reliability	68,75%	Tinggi
3	Responsivenes	71,52%	
4	Assurance	72,9%	
5	Empathy	77,09%	

c. Angket Kepuasan Siswa

Berdasarkan angket, gambaran tingkat kepuasan siswa ditunjukkan dengan skala sikap yang disajikan dalam tabulasi dan diagram di bawah ini :

Tabel.4.9 Hasil Olah Data Angket Kepuasan Ssiwa dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap

Sikap	Nilai	Jumla	Skor	%
Sangat Tidak Setuju	1	366	366	1.47
Tidak Setuju	2	2592	5184	20.76
Setuju	3	5574	16722	66.97
Sangat Setuju	4	674	2696	10.80
	Rerata		1238	65.80

Hasil tabulasi skor keseluruhan yang telah diolah menunjukkan kepuasan siswa masuk dalam kategori tinggi dengan nilai persentase sebesar 65,80%. Adapun rincian hasil persentase per sub variabel disajikan dalam tabel berikut:

Tabel.4.10 Hasil Olah Data Angket Kepuasan Siwa dalam Hal Pelayanan berdasarkan Skala Sikap per Sub Variabel

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

No	Sub Variabel	Persentase	Kategori
1	Tangibles	70,9%	Tinggi
2	Reliability	68,07%	
3	Responsiveness	66,36%	
4	Assurance	65,06%	
5	Empathy	67,34%	

Kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah disajikan di depan hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Tingkat kepuasan siswa terhadap implementasi standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Dari hasil penelitian gambaran umum variabel kepuasan, siswa yang merasa sangat puas sebanyak 4,3% responden, puas sebanyak 24% responden, cukup puas sebanyak 45,2% responden, kurang puas sebanyak 19% responden dan sangat tidak puas sebanyak 7,5% responden. Kepuasan siswa berada pada kategori tinggi dengan persentase sebanyak 65,80%.
2) Tingkat kepuasan guru terhadap implementasi standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Dari hasil penelitian gambaran umum variabel kepuasan, guru yang merasa sangat puas sebanyak 10,8% responden, puas sebanyak 16,2% responden, cukup puas sebanyak 37,8% responden, kurang puas sebanyak 27,1% responden dan sangat tidak puas sebanyak 8,1% responden. Kepuasan guru berada pada kategori tinggi dengan persentase sebanyak 65,80%.
3) Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Dari hasil penelitian gambaran umum variabel kepuasan, karyawan yang merasa sangat

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

puas sebanyak 8,3% responden, puas sebanyak 8,3% responden, cukup puas sebanyak 50% responden, kurang puas sebanyak 33,4% responden dan sangat tidak puas sebanyak 0% responden. Kepuasan karyawan berada pada kategori tinggi dengan persentase sebanyak 75,86%.

Selain hasil angket SMKN 1 Surabaya juga melaksanakan

3. Hasil Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pengelolaan Program Studi Keahlian Di SMK Negeri 1 Surabaya

Untuk mengetahui hasil penerapan manajemen mutu terpadu dalam pengelolaan program studi keahlian di SMKN 1 Surabaya, sekolah telah melakukan internal audit (lihat lampiran). Dari internal audit tersebut ditemukan beberapa temuan yang mempengaruhi faktor pendukung dan penghambat implementasi manajemen mutu terpadu terhadap pengelolaan program studi keahlian. Hasil internal audit terakhir pada tanggal 12-13 Desember 2016 tersebut adalah:

Tabel.4.11 Hasil Internal Audit

No	Unit Kerja	Jumlah Ketidak Sesuaian (KTS)	
		KTS Minor	KTS Mayor
1	Kepala Sekolah	5 Temuan	-
2	WKS 1	4 Temuan	-
3	WKS 2	4 Temuan	-
4	WKS 3	4 Temuan	-
5	WKS 4	2 Temuan	
6	BK Bisnis Manajemen	1 Temuan	-

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

7	BK Teknologi Informasi Dan Komunikasi	2 Temuan	-
8	BK Pariwisata	1 Temuan	-
9	Perpustakaan	1 Temuan	-
	TOTAL	24 Temuan	-

Dalam internal audit di atas telah di temukan sebanyak 24 temuan minor yang berarti tidak ada permasalahan serius yang masuk dalam temuan mayor. Walaupun begitu temuan-temuan minor tersebut harus di perbaiki agar tidak menyebabkan masalah yang lebih serius di kemudian hari. Dari hasil internal tersebut SMKN 1 Surabaya kemudian melakukan tinjauan kembali melalui eksternal audit, yaitu:

Tabel.4.12 Tinjaun Internal Audit

No	Unit Kerja	Temuan Internal Audit	Rencana Koreksi	Pelaksanaan	
				Terlaksana	Tidak Terlaksana
1	Kepala Sekolah	Kurangnya komunikasi internal terhadap bawahan	Meningkatkan komunikasi internal tiap Minggu	✓	
2	WKS 1	1. Belum adanya dokumen kurikulum sekolah tahun pelajaran 2015/2016 yang sudah divalidasi oleh Kepala Sekolah 2. Belum adanya rekaman tentang tanda terima pengumpulan Perangkat Pembelajaran	1. Dibuatkan dokumen kurikulum SMK Negeri 1 Surabaya tahun pelajaran 2015/ 2016 2. Dibuatkannya Dokumen Rekaman tentang Tanda Terima pengumpulan Perangkat Pembelajaran 3. Diperlukan	✓ ✓	

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		3. Belum adanya bukti rekaman kisi-kisi penyusunan soal terkait dengan kegiatan ulangan sumatif semester ganjil. 4. Tidak adanya analisa nilai dan analisa butir soal untuk Mata pelajaran Matematika kelas XII pada ulangan semester ganjil tapel 2013/ 2014	adanya pengecekan oleh WKS 1 dan staff-nya terhadap guru penyusun naskah soal terhadap rekaman penulisan kisi-kisi soal. 4. Dibuatkan analisa nilai dan analisa terhadap butir soal	✓ ✓	
3	WKS 2	1. Tidak ditemukannya rekaman laporan dan hasilnya kegiatan LKS tingkat provinsi pada tahun pelajaran 2015/ 2016 2. Kurangnya kecukupan pengendalian terhadap poin pelanggaran tata tertib siswa dalam prosedur pengembalian siswa ke orang tuanya 3. tidak adanya bukti (daftar hadir, notulen) yang menunjukkan	1. Dibuatkan rekaman laporan kegiatan LKS tingkat provinsi tahun pelajaran 2015/ 2016 2. Merevisi tata tertib sekolah dengan berpedoman pada dasar perundangan diatasnya 3. Dibuatkan bukti-bukti berupa daftar, notulen tentang rapat koordinasi dengan KS,WKS 1 dan K3 dalam merumuskan kriteria siswa yang diterima	✓ ✓ ✓	

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		tentang adanya koordinasi terhadap penentuan kriteria calon peserta didik yang diterima pada saat PPDB th.2015/ 2016 4. Kegiatan penanganan seragam siswa dikendalikan langsung oleh WKS 2 tanpa ada dokumen SK panitia yang mengaturnya	saat PPDB 4. Dibuatkan SK Panitia pengaturan dan penanganan seragam peserta didik	✓	
4	WKS 3	1. Tidak ada kecukupan dilakukannya seleksi dan evaluasi Pemasok pada tahun pelajaran 2015/ 2016 2. Tidak ditemukannya bukti rekaman pengadaan alat/bahan yang dibeli terkait dengan kegiatan perbaikan Jaringan listrik & kipas angin. 3. Tidak adanya bukti yang menunjukkan jadwal rencana dan proses perbaikan meja/ kursi peserta didik yang rusak pada bulan	1. Dibuatkan seleksi dan evaluasi terhadap pemasok untuk tahun pelajaran 2015/ 2016 2. Form pengadaan alat/ bahan hendaknya diisi berdasarkan kebutuhan yang direncanakan 3. Dibuatkan bukti-bukti Program Rencana Perbaikan beserta proses pelaksanaanya terhadap perbaikan sarana prasarana sekolah 4. Dibuatkan	✓ ✓ ✓ ✓	

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		September 2015 4. Tidak dilakukannya pembuatan inventarisasi kebutuhan pelatihan personil pendidik untuk tahun pelajaran 2015/ 2016	data inventarisasi kebutuhan pelatihan personil pendidik dengan mengisi form yang sudah ada		
5	WKS 4	1. tidak ditemukannya bukti adanya evaluasi terhadap DU/DI tempat peserta didik prakerin pada tahun pelajaran 2015/2016 2. Tidak sesuainya IK/751P/WKS 4/1 mengenai permohonan penempatan peserta didik prakerin khususnya pada peserta didik kompetensi keahlian pariwisata pada tahun pelajaran 2014/ 2015	1. Dibuatkan jadwal kegiatan evaluasi kinerja terhadap DU/DI tempat peserta didik melaksanakan prakerin 2. Dibuatkan IK tersendiri khusus pada kompetensi keahlian pariwisata terkait dengan kegiatan prakerin dan penanganannya	✓ ✓	
6	Keahlian Bisnis Manajemen	Tidak ada daftar pemegang salinan terkendali dan tanda Terima salinan terkendali dokumen IK,Form,Cheklist	Pembuatan daftar pemegang salinan terkendali dan tanda terima salinan terkendali IK, Form / check list.	✓	
7	Teknologi	Tidak adanya	Dibuatkan Kartu	✓	

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	Informasi Dan Komunikasi	bukti kartu peminjaman alat bagi peserta Didik saat melaksanakan kegiatan praktik pada bulan Juli s.d.nopember 2015	Peminjaman Alat untuk peserta didik yang melaksanakan praktik		
8	Pariwisata	Tidak ditemukannya bukti nota serah terima barang setelah mendapatkan bantuan alat/ barang dari pihak sekolah ke K3 Prth. 2012	Dibuatkan Nota serah terima barang	✓	
9	Perpustakaan	Tidak adanya kartu peminjaman buku perpustakaan yang dimiliki peserta didik, proses peminjaman hanya dicatat di buku pinjam untuk tahun 2012/ 2013	Dibuatkan kartu peminjaman sesuai IK/751/PUS/2	✓	

Dari data yang diperoleh dari eksternal audit tersebut dapat diketahui bahwa rencana koreksi atau program penanggulangan temuan-temuan dari audit internal telah terlaksana dengan baik. ini berarti masing-masing staf mempunyai tanggung jawab untuk melakukan perbaikan yang berkesinambungan.

Hasil internal audit ini diperlukan untuk mengetahui dan mengevaluasi apa saja hal-hal yang kurang dan perlu diperbaiki dalam proses implementasi manajemen mutu terpadu dalam pengelolaan program studi keahlian di SMKN 1 Surabaya sehingga dapat melakukan perbaikan dan rencana yang lebih baik di masa yang akan datang.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selain internal audit sekolah juga memiliki standar operasional prosedur yang menjadi acuan kerja untuk sekolah, guru mata pelajaran dan wali kelas. (lihat lampiran).

Untuk mengetahui apa saja faktor yang menghambat implementasi mutu terpadu dalam pengelolaan program studi keahlian penulis melakukan sesi wawancara ke sejumlah pihak. Dari hasil wawancara kepada sejumlah pihak, faktor pendukung manajemen mutu terpadu terhadap pengelolaan program studi SMKN 1 Surabaya adalah dengan mengadakan internal audit. Seperti menurut Dra. Eka Rismayawati selaku MR ISO 9001 : 2008 yang merupakan faktor pendukung pengelolaan program studi keahlian adalah : " Internal dan Eksternal Audit".[7]

Dan didukung angket keluhan pelanggan (siswa, orang tua siswa/wali murid, masyarakat, dan lain-lain) dan pemantauan secara langsung.

Faktor penghambat/kendala dalam penerapan manajemen mutu terpadu dalam pengelolaan program studi keahlian di SMKN 1 Surabaya menurut Kepala Sekolah, Drs. Bahrun, ST, MM :

> "Tidak ada permasalahan yang berarti dalam pelaksanaannya. Semuanya dapat diatasi dengan baik oleh pihak-pihak yang bertanggung jawab".[8]

[7]Wawancara dengan MR ISO 9001: 2008 SMKN 1 Surabaya Dra. EkaRismayawati pada tanggal 18 April 2016

[8]Wawancara dengan bapak kepala sekolah SMKN 1 Surabaya Drs. Bahrun, ST, MM pada tanggal 15 Maret 2016

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Faktor penghambat/kendala dalam penerapan manajemen mutu terpadu dalam pengelolaan program studi keahlian di SMKN 1 Surabaya menurut Dra. Sulastri, MM sebagai MR ISO 14001: 2004:

> "Sekolah ini besar, area dan pelanggan besar. Jadi permasalahannya lebih complicated. Tapi tidak ada kendala yang signifikan. Permasalahannya hanya siswa yang berbeda karakter".[9]

Menurut Dra. Eka Rismayawati selaku MR ISO 9001: 2008 :

> "Permasalahannya mungkin hanya pada pengelolaan kelas, intinya pada siswanya saja. Karena siswa di sini banyak".[10]

Sedangkan menurut Dra. Retno Pinasti, SST sebagai Waka Kesiswaan :

> "Kendalanya mungkin terletak pada pengelolaan siswanya.Para siswa di masing-masing program studi tentu memiliki kebutuhan yang berbeda".[11]

Dari hasil audit dan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa tidak ada kendala yang berarti dalam pelaksanaan implementasi manajemen mutu terpadu dalam pengelolaan program studi keahlian di SMKN 1 Surabaya.

C. Analisis Data

Dari penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti dengan judul "Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Terhadap Pengelolaan Program Studi Keahlian di SMK Negeri 1 surabaya", maka dari itu dalam pembahasan

[9] Wawancara dengan MR ISO 14001: 2004 SMKN 1 Surabaya Dra. Sulastri, MM pada tanggal 10 Mei 2016
[10]Wawancara dengan MR ISO 9001: 2008 SMKN 1 Surabaya Dra. EkaRismayawati pada tanggal 18 April 2016
[11]Wawancara dengan WakaKesiswaan SMKN 1 Surabaya Dra.RetnoPinasti, SST pada tanggal 8 April 2016

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ini penulis menyajikan sebuah data beserta analisisnya sebagai hasil penelitian yang penulis lakukan di SMK Negeri I Surabaya.

Adapun data yang akan dipaparkan dan dianalisa oleh peneliti sesuai dengan rumusan peneliti di atas. Untuk lebih jelasnya peneliti akan membahasnya.

1. Program Studi Keahlian Di SMK Negeri 1 Surabaya

   Program studi keahlian dikelola dengan cara membuat standar kompetensi setiap program studi keahlian, bidang pekerjaan setelah lulus, dan studi lanjut untuk masing-masing program studi keahlian. Selain itu sekolah juga membuat sasaran mutu, pengawasan, dan evaluasi untuk masing-masing program studi keahlian. Juga membuat pengelolaan untuk Praktek Sistem Ganda untuk program studi keahlian.

   Menurut peneliti cara ini cukup efektif dalam pengelolaan program studi keahlian. Karena program studi keahlian butuh rencana ke depan, pengawasan secara langsung, dan evaluasi untuk penyempurnaan terus-menerus.

2. Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pengelolaan Program Studi Keahlian Di SMKN 1 Surabaya

   Dari pemaparan implementasi manajemen mutu terpadu terhadap pengelolaan program studi keahlian di SMKN 1 Surabaya pada Bab II sudah jelas bahwa konsep Manajemen Mutu Terpadu pada dasarnya adalah menekankan pada kepuasan pelanggan dan pelayanan yang bermutu. Menurut Jerome S. Arcaro sekolah yang menerapkan mutu total

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dalam pengelolaannya, dalam hal ini pengelolaan program studi manajemen harus memenuhi kriteria sebagai berikut, yaitu 1). Berfokus pada pengguna, 2). keterlibatan secara total semua anggota, 3). Melakukan pengukuran, 4). Komitmen pada perubahan, serta 5). Penyempurnaan secara terus-menerus.

Maka jika dikaitkan dengan teori di atas Implementasi manajemen mutu terpadu terhadap pengelolaan program studi manajemen di SMKN 1 Surabaya akan dijabarkan sebagai berikut:

a. Berfokus pada pengguna

Dalam implementasi manajemen mutu terpadu terhadap pengelolaan program studi keahlian di SMKN 1 Surabaya, berfokus pada pengguna sudah diterapkan.

b. Keterlibatan secara total semua anggota

Semua anggota terlibat secara total dalam Implementasi manajemen mutu terpadu terhadap pengelolaan program studi manajemen di SMKN 1 Surabaya. Hal ini dibuktikan dengan wawancara dan observasi peneliti.

Menurut peneliti semua pihak sekolah terlibat dalam proses manajemen mutu terpadu dalam pengelolaan program studi keahlian. Semua warga sekolah turut membantu prosesnya agar terlaksana dengan baik dengan mematuhi peraturan yang di buat oleh pihak sekolah dan melaksanakan tugasnya sesuai peran masing-masing di sekolah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Melakukan pengukuran

Pengukuran ini merupakan hasil akhir dari audit internal, apakah hasil audit sudah sesuai dengan hasil yang diharapkan. Sebelumnya telah dijelaskan temuan dari internal audit dan rencana koreksinya. Hanya saja sekolah tidak memiliki data eksternal yang lengkap.

SMKN 1 Surabaya juga telah melakukan pengelolaan jurusan dan melakukan angket kepuasan pelanggan dengan hasil tingkat kepuasan siswa terhadap implementasi standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Dari hasil penelitian gambaran umum variabel kepuasan, siswa yang merasa sangat puas sebanyak 4,3% responden, puas sebanyak 24% responden, cukup puas sebanyak 45,2% responden, kurang puas sebanyak 19% responden dan sangat tidak puas sebanyak 7,5% responden. Kepuasan siswa berada pada kategori tinggi dengan persentase sebanyak 65,80%.Ini menandakan siswa puas dengan pelayanan yang diberikan sekolah dan jurusan.

d. Komitmen pada perubahan

SMKN 1 Surabaya memiliki komitmen untuk menyelenggarakan internal audit sebagai system dan proses yang dibutuhkannya untuk mengubah cara kerja guna memperbaiki mutu dan meningkatkan produktivitas.

Menurut peneliti system dan proses tersebut akan lebih sempurna apabila SMKN 1 Surabaya memberikan pelatihan-pelatihan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terhadap guru, staf, dan karyawan untuk mengubah cara kerja guna memperbaiki mutu dan meningkatkan produktivitas sebab kemungkinan masih banyak guru, staf, dan karyawan yang belum mengerti benar tentang tugasnya. Karena yang pertama kali harus dirubah adalah sumber daya manusianya terlebih dahulu.

e. Penyempurnaan secara terus-menerus

Dengan hasil internal audit di atas dan dari hasil wawancara. SMKN 1 Surabaya terus melakukan perbaikan secara terus-menerus dengan mengevaluasi hasil internal audit dan melakukan perbaikan secara personality.

3. Hasil Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pengelolaan Program Studi Keahlian Di SMK Negeri 1 Surabaya

Berdasarkan hasil observasi dan juga interview dengan guru dan staf, hasil dari implementasi manajemen mutu terpadu terhadap pengelolaan program studi keahlian di SMKN 1 Surabaya menurut peneliti sudah cukup bagus. Karena SMKN 1 Surabaya telah melakukan pengelolaan program studi keahlian secara menyeluruh dan terus melakukan perbaikan.

Namun SMKN 1 Surabaya juga memiliki sejumlah faktor penghambat dan pendukung dalam pelaksanaan manajemen mutu terpadu dalam pengelolaan program studi keahlian. Faktor penghambat manajemen mutu terpadu terhadap pengelolaan program studi SMKN 1 Surabaya adalah sebagai berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Banyaknya siswa yang berbeda kemampuan dan karakter pada SMKN 1 Surabaya.
b. Keterbatasan data/dokumen yang menunjang pengelolaan program studi keahlian dan belum ditata dengan baik.
c. Belum maksimalnya pelaksanaan yang berdasarkan audit internal dan eksternal yang sudah dilaksanakan.

Sedangkan faktor yang bisa menjadi pendukung mutu terpadu terhadap pengelolaan program studi SMKN 1 Surabaya adalah sebagai berikut:

a. Pelaksanaan internal audit dan terlaksananya rencana koreksi audit internal.
b. Kerjasama guru, staf, dan karyawan yang bagus.
c. Tingginya kepuasan pelanggan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id