

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi oleh :

Nama : Sulaimah

NIM : D03206063

Judul : **UPAYA KEPALA SEKOLAH DALAM
MEMPERTAHANKAN SERTIFIKAT ISO 9001: 2008 UNTUK
MENINGKATKAN MUTU PEMBELAJARAN DI SEKOLAH
MENENGAH KEJURUAN NEGERI 1 SURABAYA**

Ini telah diperiksa disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 8 Februari 2011

Dosen Pembimbing,



Dra. Mukhlisah AM, M.Pd
NIP.196805051994032001

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Definisi Operasional	9
F. Sistematika Pembahasan.....	11
BAB II KAJIAN TEKRI	
A. Upaya kepala sekolah dalam mempertahankan sertifikat ISO 9001:2008.....	13
1. Kepala sekolah.....	13
a. Pengertian Kepala Sekolah	13
b. Prinsip-prinsip Kepala Sekolah.....	15
c. Fungsi kepala sekolah.....	19
d. Tugas dan tanggung jawab kepala sekolah.....	26
2. Internasional Standar Organisasi (ISO) 9001:2008.....	29

DAFTAR TABEL

Tabel	Halman
1. Data Guru berdasarkan Klasifikasi Pendidikan.....	73
2. Data kejuruan dan siswa SMK Negeri 1 Surabaya	74
3. Data Inventaris Sarana dan prasarana SMK Negeri 1 Surabaya.....	75
4. Data keadaan ruang SMK Negeri 1 Surabaya.....	76
5. Data fasilitas pendukung SMK Negeri 1 Surabaya.....	77
6. Data infrastruktur sekolah SMK Negeri 1 Surabaya.....	78
7. Data keadaan Utilitas SMK Negeri 1 Surabaya.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Struktur Organisasi SMK Negeri 1 Surabaya.....	72

budaya manajemen kualitas. Karena dengan adanya manajemen tersebut efektifitas sekolah dapat terwujud secara sempurna. Dengan demikian, sekolah sangatlah perlu dalam meningkatkan manajemen mutu pembelajaran yang maksimal sehingga dapat mencetak siswa yang berprestasi.

Ini juga merupakan tanggung jawab seorang kepala sekolah sebagai pemimpin pendidikan yang mempunyai peranan penting sekaligus sebagai pemegang kendali di lembaga pendidikan. Di samping itu, Kepala sekolah juga mempunyai peranan yang sangat besar dalam menjalankan tanggung jawabnya yaitu mengupayakan agar sekolah yang di kelola menjadi lebih bermutu secara keseluruhan. Tidak terkecuali masalah mutu pembelajaran, untuk menjadikan pembelajaran lebih bermutu maka kepala sekolah benar-benar mempertahankan sertifikat ISO yang telah di peroleh dengan cara lebih meningkatkan kembali kualitas guru, proses (meliputi metode pembelajaran, iklim kelas dll) dan sarana/ fasilitas pembelajaran serta melakukan perbaikan secara terus menerus dalam aspek administrasi.

Hal tersebut telah di laksanakan kepala SMK Negeri 1 Surabaya dengan memberikan pelayanan pendidikan yang profesional untuk meningkatkan moral dan disiplin siswa, meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan keahlian siswa yang mampu bersaing secara global, meningkatkan pengajaran yang berstruktur dan berstrategi, membekali kecakapan hidup yang bermanfaat dalam memenuhi harapan pihak-pihak terkait dan peraturan undang-undang dengan menyediakan

Dari hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa sebelum mendapatkan sertifikat ISO karena keberadaan SMK Negeri 1 Surabaya kondisi masih belum sempurna atau belum memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh pihak auditor. Auditor adalah badan sertifikasi yang mempunyai tugas untuk memantau kondisi disuatu lembaga. Seperti halnya SMK Negeri 1 Surabaya yang masih dibawah standart. Indikator yang menunjukkan bahwa hal ini dapat kita ketahui dari system manajemen yang masih kurang sempurna, seperti tidak adanya kelengkapan administrasi sekolah, sarana prasarana, kinerja staf atau karyawan dan kinerja guru Maka dari sinilah kepala sekolah berkeinginan agar sekolah SMK Negeri 1 ini berkualitas seperti yang di harapkan oleh pelanggan.

Agar sekolah mempunyai kualitas yang di inginkan maka kepala sekolah berupaya memperbaiki administrasi sekolah, sarana prasarana, kinerja staf atau karyawan dan kinerja guru dengan mengadakan rapat dan komitmen bersama. setelah semua terlaksana maka kepala sekolah mengajukan permohonan kepada lembaga atau badan sertifikasi yang disebut auditor. Pengajuan proses registrasi dilakukan melalui langkah sebagai berikut:

Aplikasi permohonan pendaftaran dilakukan dengan melengkapi kuestioner sistem manajemen mutu (SMM), Asesmen terhadap ISO 9001 yang dilakukan oleh NQA (*National Quality Assurance*) dimana suatu organisasi/ lembaga haruslah dapat menunjukkan bahwa manajemen mutu yang dilakukan telah benar-benar berjalan secara minimal dalam jangka waktu tiga bulan sesuai seluruh urutan (siklus) dari audit internal. Audit internal adalah penilai sistem

manajemen mutu ISO, Permohonan pendaftaran terhadap ISO 9001, yang dilakukan NQA berupaya untuk mengetahui keberhasilan manajemen mutu sesuai target dan ketentuan yang telah disarankan, Permohonan pendaftaran disetujui oleh NQA (*National Quality Assurance*), yaitu atasan yang memang mempunyai job untuk menjadi monitor terhadap lembaga yang bersetandar nasional, seperti, SMK Negeri 1 Surabaya berikut tahapan selanjutnya harus dilakukan oleh klien. Program tahunan kunjungan audit pengawasan (*surveilans*) haruslah benar-benar dilaksanakan serta proses sertifikasi ulang setelah tiga tahun masa berlakunya sertifikasi ISO 9001 tersebut.

Jadi pada tanggal 24 juli 2009 SMK Negeri 1 Surabaya resmi mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008 karena sekolah sudah memenuhi syarat, yaitu sudah sempurna dan layak untuk mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008 yang di tentukan oleh pihak badan sertifikasi (auditor) maka untuk mempertahankan sertifikat ISO 9001:2008 tersebut kepala sekolah terus meningkatkan kualitas atau mutu sekolah salah satunya adalah mutu pembelajaran. Karena apabila kualitas mutunya menurun maka sertifikat yang dimilikinya akan dicabut oleh pihak yang berwenang yaitu badan sertifikasi.

Dari hasil observasi sementara, SMK Negeri 1 Surabaya telah bersertifikat ISO 9001: 2008 mengalami perubahan dan kemajuan yang signifikan berjalan dengan baik,dan SMK Negeri 1 Surabaya mencapai perbaikan yang berkesinambungan berdasarkan sistem manajemen Mutu ISO 9001:2008.

E. Definisi Operasional

Untuk mempertegas maksud dan tujuan dari skripsi ini adalah “ UPAYA KEPALA SEKOLAH DALAM MEMPERTAHANKAN SERTIFIKAT ISO 9001:2008 UNTUK MENINGKATKAN MUTU PEMBELAJARAN DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 1 SURABAYA” maka perlu adanya penegasan sudut pandang untuk menghindari adanya kesalahan dalam memahami judul skripsi ini.

1. Upaya kepala sekolah dalam mempertahankan sertifikat ISO 9001:2008
 - a. Upaya : kegiatan dengan mengarahkan tenaga, pikiran, atau badan untuk mencapai suatu maksud: pekerjaan (perbuatan, prakarsa, ikhtiar, daya upaya) untuk mencapai sesuatu.⁴
 - b. Kepala sekolah : orang (guru) yang memimpin suatu sekolah: guru kepala.⁵
 - c. Sertifikat ISO 9001:2008

ISO 9001:2008 adalah suatu standar internasional untuk system manajemen Mutu atau kualitas. ISO 9001:2008 menetapkan persyaratan-persyaratan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen mutu. ISO 9001:2008 bukan merupakan standar produk, karena tidak menyatakan persyaratan- persyaratan yang harus dipenuhi

⁴ Dep P&K *Kamus Besar Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1996), 1112

⁵ *Ibid*, 480

Dari penjelasan dapat ditarik kesimpulan bahwa upaya kepala sekolah dalam mempertahankan sertifikat ISO 9001:2008 untuk meningkatkan mutu pembelajaran yaitu suatu cara yang dilakukan oleh seorang pemimpin dalam mendapatkan dan mempertahankan sertifikat ISO 9001:2008 yang telah didapat guna untuk meningkatkan mutu pembelajaran yang lebih baik dan berkualitas.

F. Sistematika Pembahasan

Agar penelitian bisa terarah dan menjadi suatu pemikiran yang terpadu, serta untuk mempermudah dalam memahami isi tulisan ini, maka penulis sajikan sistematika sebagai berikut:

BAB I : Merupakan pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Definisi Operasional, dan Sistematika Pembahasan.

BAB II : Kajian teori yaitu membahas tentang pengertian kepala sekolah, Prinsip- prinsip Kepala sekolah, fungsi kepala sekolah, Tugas dan tanggung jawab kepala sekolah, Pengertian ISO, Persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO, Prinsip- prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO, Manfaat Sistem Manajemen Mutu ISO, Pengetian mutu pembelajaran, Proses peningkatan mutu pembelajaran, Indikator- indikator mutu pembelajaran dan Upaya kepala sekolah dalam mempertahankan sertifikat ISO 9001:2008 untuk meningkatkan mutu pembelajaran

BAB III : Dalam bab tiga membahas tentang metode penelitian yang meliputi: Pendekatan dan jenis penelitian, Obyek penelitian, Informan penelitian, Tahap-tahap penelitian, Metode pengumpulan data, dan Analisis data.

BAB IV: Dalam bab ini peneliti memberi laporan tentang hasil penelitian, berisi tentang gambaran umum (Mengenai letak geografis, sejarah berdirinya, visi dan misi, struktur organisasi, keadaan guru, siswa dan sarana prasarana SMK Negeri 1 Surabaya, Penyajian data tentang upaya kepala sekolah dalam mempertahankan Sertifikat ISO 9001:2008, faktor penghambat dan faktor pendukung upaya kepala sekolah dalam mempertahankan sertifikat ISO 9001:2008 untuk meningkatkan mutu pembelajaran, analisa data tentang upaya kepala sekolah dalam mempertahankan Sertifikat ISO 9001:2008, faktor penghambat dan faktor pendukung upaya kepala sekolah dalam mempertahankan sertifikat ISO 9001:2008 untuk meningkatkan mutu pembelajaran)

BAB V : Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran-saran yang berkaitan dengan hasil penelitian yang dilakukan.

Demikian sistematika pembahasan dan analisa data skripsi ini sesuai dengan urutan penelitian, dan dicantumkan pula daftar pustaka beserta lampiran sesuai kebutuhan.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Upaya Kepala Sekolah dalam Mempertahankan Sertifikat ISO 9001:2008

1. Kepala sekolah

a. Pengertian Kepala Sekolah

Istilah kepala sekolah sudah tidak asing lagi dan sudah sering kita dengar yaitu yang dipakai dalam suatu lembaga pendidikan. Kata kepala sekolah berasal dari bahasa Indonesia yang mempunyai bermacam-macam arti sesuai dengan kalimat yang menyambungannya. Akan tetapi yang dimaksud dengan pengertian kepala sekolah pada permasalahan ini adalah kepala yang berarti pemimpin atau pimpinan.

Menurut Soewadji Lazaruth memberikan pengertian bahwa kepala sekolah adalah pemimpin pendidikan yang mempunyai peranan besar dalam mengembangkan mutu pendidikan di sekolah.¹⁰ Sedangkan M. Daryanto berpendapat bahwa kepala sekolah adalah personel sekolah yang bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan-kegiatan sekolah.¹¹

Selain itu, Wahjo sumidjo berpendapat bahwa Kepala sekolah adalah seorang tenaga fungsional guru yang diberi tugas untuk memimpin suatu sekolah dimana di selenggarakan pembelajaran atau tempat dimana

¹⁰ Soewadji Lazaruth, *Kepala Sekolah Dan Tanggung Jawabnya*, (Yogyakarta: Kanisius, 1984), Hlm.60

¹¹ Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Renika Cipta, 1998), Hlm. 80

Dari beberapa pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepala sekolah adalah sosok pemimpin yang mempunyai tanggung jawab penuh terhadap keberhasilan lembaga pendidikan yang dipimpinnya.

b. Prinsip- prinsip Kepala Sekolah

Sebagai pemimpin pendidikan kepala sekolah harus memiliki dan memahami prinsip-prinsip sebagai pemimpin pendidikan agar dalam kepemimpinannya berjalan dengan harmonis sesuai dengan yang diinginkan.

Menurut Burhanudin bahwa prinsip-prinsip kepala sekolah adalah sebagai berikut:¹⁴

1) Prinsip Konstruktif

Dalam prinsip konstruktif ini yang terpenting dari seorang pemimpin adalah kemampuan dalam membina, membimbing setiap personel yang dipimpin kedalam aktivitas- aktivitas yang dapat mendorong mereka untuk tumbuh dan berkembang. Bukan sebaliknya kearah yang merugikan perkembangan individu.

2) Prinsip Kreatif

Pertumbuhan dan perkembangan suatu organisasi sangat tergantung juga pada kreativitas para anggota staf dan pemimpin

¹⁴ Burhanudin, *Analisis Administrasi Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1994), h. 63

organisasi tersebut. Oleh sebab itu pemimpin haruslah pandai- pandai menciptakan suasana yang dapat mendorong usaha kreatif dari personal yang terlibat secara keseluruhan.

Maka dari itu sebagai seorang pemimpin pendidikan yang baik hendaknya mau menghargai prestasi dan ide-ide stafnya yang menuju peningkatan pelaksanaan tugas yang terdapat dalam lembaga pendidikan tersebut

3) Prinsip Partisipatif

Dalam suatu kepemimpinan yang demokratis masalah partisipasi dari setiap anggota dan lembaga tersebut merupakan suatu hal yang penting.

Maka dari itu sebagai pemimpin pendidikan kepala sekolah harus berusaha membangkitkan dan memupuk kesadaran pada setiap anggotanya agar mereka ikut bertanggung jawab, dan selanjutnya ikut aktif dalam memikirkan serta memecahkan masalah-masalah yang menyangkut perencanaan, program pendidikan dan pembelajaran, karena keberhasilan dalam memperoleh keputusan yang tepat maupun pemecahan masalah di suatu lembaga pendidikan secara memuaskan hanya dapat dicapai melalui usaha pemimpin dengan mengikut sertakan anggota-anggotanya.

tenaga kependidikan serta melaksanakan metode pembelajaran yang menarik.

Upaya yang dilakukan kepala sekolah sebagai edukator, khususnya dalam meningkatkan kinerja tenaga kependidikan dan prestasi belajar peserta didik dapat di deskripsikan sebagai berikut:

- a) Mengikut sertakan guru-guru dalam penataran- penataran, untuk menambah wawasan para guru, kepala sekolah juga harus memberikan kesempatan kepada guru- guru untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dengan belajar ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi.
- b) Kepala sekolah harus berusaha menggerakkan tim evaluasi hasil belajar peserta didik untuk lebih giat bekerja, kemudiian hasilnya di umumkan secara terbuka. Hal ini bermanfaat untuk memotivasi para peserta didik agar lebih giat belajar dan meningkatkan prestasinya.
- c) Menggunakan waktu belajar secara efektif di sekolah, dengan cara mendorong para guru untuk memulai dan mengakhiri pembelajaran sesuai waktu yang telah ditentukan serta memanfaatkan secara efektif dan efisien untuk kepentingan pembelajaran.

4) Kepala sekolah sebagai supervisor

Supervisor adalah pengawasan yang bersifat membantu agar semua program berjalan dengan baik. Sebagai supervisor maka kepala sekolah bertugas memberikan bimbingan, bantuan, pengawasan dan penilaian pada masalah-masalah yang berhubungan dengan teknis penyelenggaraan dan pengembangan pendidikan pengajaran yang berupa perbaikan program dan kegiatan pendidikan pengajaran untuk dapat menciptakan situasi belajar mengajar yang lebih baik. Tugas ini antara lain berupa:¹⁸

- a) Membimbing guru agar mereka dapat memahami secara jelas tujuan-tujuan pendidikan pengajaran yang hendak di capai.
- b) Membimbing guru-guru agar mereka dapat memahami lebih jelas tentang persoalan-persoalan dan kebutuhan murid serta usaha-usaha apa yang dapat di tempuh, untuk mengatasi dan memenuhinya.
- c) Membantu guru-guru agar mereka dapat memahami lebih jelas tentang masalah- masalah dan kesukaran belajar murid dan usaha-usaha apa yang dapat di laksanakan untuk mendorong dan mengatasinya.

¹⁸ Soekarto, *Pengantar Kepemimpinan Pendidikan*, (Surabaya: PT. Usaha Nasional, 1983), H. 84

- d) Membantu guru-guru agar mereka memperoleh kecakapan mengajar yang lebih baik dengan menggunakan berbagai variasi metode- metode pengajaran modern sesuai dengan sifat masing-masing mata pelajaran yang di berikan
 - e) Menyeleksi dan memberi tugas- tugas yang paling cocok bagi setiap guru sesuai dengan minat kemampuan dan bakat masing-masing
 - f) Memberikan bimbingan yang bijaksana kepada guru- guru terutama kepada guru-guru baru, agar mereka dapat memasuki, memahami dan menghayati suasana sekolah dan jabatan dengan sebaik- baiknya.
 - g) Membantu guru- guru untuk memahami sumber- sumber pengalaman belajar bagi murid- murid didalam sekolah di tengah-tengah masyarakat sehingga situasi belajar mengajar di perkaya karenanya
 - h) Memberikan penilaian terhadap prestasi kerja sekolah berdasarkan standard- standard, sejauh mana tujuan sekolah itu dapat di capai..
- 5) Kepala sekolah sebagai leader

Kepala sekolah sebagai leader harus mampu memberikan petunjuk dan pengawasan, peningkatan kemampuan tenaga kependidikan. Kemampuan yang harus di wujudkan kepala sekolah sebagai leader dapat di analisis dari kepribadian, pengetahuan terhadap

- b) Mengorganisasikan kegiatan
 - c) Mengarahkan kegiatan
 - d) Mengkoordinir pengawasan
 - e) Melakukan evaluasi terhadap kegiatan
 - f) Menentukan kebijakan
 - g) Mengadakan rapat
 - h) Mengambil keputusan
 - i) Mengatur proses belajar mengajar dan administrasi sekolah
 - j) Mengatur organisasi OSIS
 - k) Mengatur HUMAS dan dunia usaha
- 2) Kepala Sekolah sebagai Administrasi
- Selaku Administrator, Kepala Sekolah bertugas menyelenggarakan :
- a) Perencanaan
 - b) Pengorganisasian
 - c) Pengarahan
 - d) Pengkoordinasian
 - e) Pengawasan
 - f) Kurikulum
 - g) Kesiswaan
 - h) Kantor
 - i) Kepengawasan
 - j) Perlengkapan

k) Kekeluargaan

l) Perpustakaan

3) Kepala Sekolah selaku Supervisor

Selaku supervisor, kepala sekolah bertugas menyelenggarakan supervisor mengenai :

a) Kegiatan belajar mengajar

b) Kegiatan bimbingan penyuluhan

c) Kegiatan extra kurikuler dan kokurikuler

d) Kegiatan ketata uahaan.

H. M. Daryanto membagi tugas dan tanggung jawab kepala sekolah menjadi 2 (dua) bagian, antara lain :²⁰

1) Kepala Sekolah sebagai Penanggung jawab, tugasnya :

a) Kegiatan mengatur proses belajar mengajar

b) Kegiatan mengatur kesiswaan

c) Kegiatan mengatur personalia

d) Kegiatan mengatur dan memelihara gedung serta pelengkapan sekolah

e) Kegiatan mengatur peralatan pengajaran

f) Kegiatan mengatur keuangan

g) Kegiatan mengatur pimpinan sekolah dengan masyarakat

²⁰ H. M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: PT. Renika Cipta, 1998), 80-81

2) Kepala Sekolah sebagai Pemimpin sekolah, tugasnya :

- a) Perumusan tujuan kerja dan pembuat kebijaksanaan sekolah
- b) Mengatur tata kerja sekolah (pembagian tugas dan wewenang).

Sebagaimana fungsi dan tugas kepala sekolah di atas berarti tugas dan tanggung jawab Kepala sekolah sangat berat. Oleh sebab itu, Kepala sekolah harus memiliki persiapan yang memadai dengan banyaknya tanggung jawab yang harus dijalankannya sehingga harus bekerja sama dengan orang tua peserta didik atau BP3 serta pihak-pihak yang ada di sekolahan tersebut.

2. Internasional Standar Organisasi (ISO) 9001:2008

a. Pengertian ISO

ISO adalah sebuah kata yang berasal dari bahasa Yunani yang berarti “sama”, hal ini mempunyai analogi yang sama dengan beberapa istilah yaitu “*isotherm*” yang berarti suhu yang sama, “*isobar*” yang berarti tekanan yang sama. Alasan dipakainya kata “ISO” adalah agar mempermudah dalam penggunaan dan mudah diteliti. Jika yang digunakan adalah singkatan tentunya setiap Negara akan berbeda singkatannya. Jadi bisa diambil pengertian ISO adalah kata yang dijadikan standar cara untuk mempermudah dalam penggunaan dan pemahaman.²¹

²¹ Rudi Suardi, *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000 Penerapannya Untuk Mencapai TQM*, (Jakarta: PPM, 2003), H. 21

- e. Menunjuk seorang wakil manajemen (*management Representative*) yang memiliki tugas dan wewenang untuk memastikan bahwa sistem manajemen mutu telah ditetapkan, diterapkan dan dipelihara secara konsisten.
 - f. Menjamin terjadinya komunikasi internal untuk meningkatkan keefektifan sistem manajemen mutu lembaga.
 - g. Menyelenggarakan rapat manajemen untuk meninjau keefektifan penerapan sistem manajemen mutu yang dilaksanakan secara periodic.
3. Manajemen Sumber Daya
- a. Penyediaan sumber daya. Penyediaan sumber daya yang efektif, efisien dan tepat waktu dalam upaya penerapan sistem manajemen mutu meliputi penyediaan tenaga kerja, prasarana, lingkungan kerja, informasi, pemasok, mitra dan terutama keuangan.
 - b. Pengelolaan sumber daya manusia dan pelatihan, yaitu menyiapkan sumber daya yang berkompeten dan mengadakan pelatihan agar mereka dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik.
 - c. Infrastruktur, yaitu kepala sekolah harus menerapkan, menyediakan dan memelihara fasilitas yang diperlukan agar sesuai dengan persyaratan pelanggan.

- d. Lingkungan kerja, yaitu kepala sekolah harus mendefinisikan lingkungan kerja yang sesuai dengan mengelolanya untuk mencapai kesesuaian terhadap persyaratan pelanggan.
4. Realisasi Produk (jasa)
 - a. Perencanaan realisasi produk, menyatakan bahwa lembaga harus menjamin bahwa proses realisasi produk berada dibawah pengendalian agar memenuhi persyaratan pelanggan.
 - b. Proses yang terkait dengan pelanggan, yaitu identifikasi persyaratan yang terkait dengan produk, peninjauan ulang persyaratan yang terkait dengan pelanggan serta komunikasi pelanggan.
 - c. Desain dan Pengembangan, membahas mengenai perencanaan desain dan pengembangan, input desain dan pengembangan, output desain dan pengembangan, peninjauan ulang desain dan pengembangan, verifikasi desain dan pengembangan serta pengendalian perubahan desain dan pengembangan.
 - d. Pembelian, terdiri dari proses pembelian, informasi pembelian, dan verifikasi produk yang dibeli.
 - e. Ketentuan produksi dan pelayanan, menjelaskan mengenai ketentuan pengendalian produksi dan pelayanan, identifikasi dan kemampuan-telusur, hak milik pelanggan, serta pemeliharaan produk.

- f. Pengendalian peralatan pengukuran dan pemantauan, menyatakan bahwa lembaga harus mengidentifikasi pengukuran yang dibuat, mengendalikan peralatan pengukuran serta memvalidasi terhadap *softwares* yang digunakan.
5. Pengukuran, Analisis dan Peningkatan
- a. Lembaga harus menetapkan rencana-rencana untuk meningkatkan terus-menerus efektivitas dan sistem manajemen mutu.
 - b. Pengukuran dan pemantauan, yaitu kepuasan pelanggan, audit internal, pengukuran dan pemantauan proses serta pengukuran dan pemantaun produk.
 - c. Pengendalian produk, menjelaskan bahwa lembaga harus memperhatikan aspek-aspek seperti produser pengendalian, pengendalian produk yang tidak sesuai dan diperbaiki ulang apabila diperlukan, melaporkan untuk memperoleh kelonggaran-kelonggaran yang berkenaan dengan produk.
 - d. Analisis data, difokuskan pada analisis data yang tepat sebagai satu alat untuk menentukan peningkatan berkesinambungan.
 - e. Peningkatan, membahas mengenai peningkatan terus- menerus, tindakan korelatif dan tindakan preventif.

c. Prinsip- prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008

Prinsip- prinsip manajemen mutu ISO 9001 merupakan metode bagaimana cara memimpin, mengatur dan mengendalikan suatu lembaga. Dengan 8 prinsip manajemen mutu ISO sistem manajemen mutu dapat dioperasikan secara konsisten, sistematis dan transparan. Keberhasilan suatu lembaga pendidikan dalam meningkatkan dan mengembangkan mutu pendidikan dapat dihasilkan dengan menerapkan dan memelihara suatu sistem manajemen mutu yang dirancang untuk memenuhi persyaratan dari semua pihak yang berkepentingan, dan secara terus-menerus meningkatkan kinerjanya.²⁷ Vencent menyatakan 8 prinsip manajemen mutu yang menjadi landasan ISO 9001 tersebut adalah:²⁸

1) Fokus pelanggan

Suatu lembaga harus tergantung pada pelanggan (Siswa, orang tua siswa, dan masyarakat). Yang dimaksud fokus pelanggan adalah fokus kepada:

- a) Posisi strategis kebutuhan pelanggan dalam menentukan orientasi dan tujuan pendidikan
- b) Pelanggan merupakan pengguna jasa pendidikan, secara tidak langsung akan menentukan kemajuan lembaga.

²⁷ Sulitijo Mulyo Dkk, *Panduan Penerapan Manajemen Mutu ISO 9001:2000*, (Jakarta: PT Gramedia, 2005, H. 13

²⁸ Vencent Gaspersz, *ISO 9001:2000*,,,,,,,H. 75

- a) Setiap anggota harus memiliki *sense of belonging*, *sense of responsibility*, dan fungsi masing- masing.
 - b) Memusatkan perhatian pada proses; sarana prasarana diupayakan maksimal
 - c) Iklim yang kondusif dan tercipta jaringan komunikasi yang baik.
- 5) Pendekatan sistem dalam manajemen
- Pengenalan (identifikasi), pemahaman dan pengelolaan, dari proses- proses yang saling berkaitan sebagai suatu sistem, akan memberikan kontribusi pada efektifitas dan efisiensi dalam mencapai tujuan- tujuan lembaga.
- 6) Peningkatan terus- menerus
- Peningkatan kinerja terus- menerus secara keseluruhan harus menjadi tujuan tetap suatu lembaga. Peningkatan terus- menerus didefinisikan sebagai suatu proses yang berfokus pada upaya terus- menerus meningkatkan efektifitas atau efisiensi untuk memenuhi kebijakan dan tujuan dari lembaga. Peningkatan terus- menerus dapat dilakukan dengan cara:
- a) Meningkatkan fungsi sumber- sumber pendidikan
 - b) Melakukan perbaikan terus menerus
 - c) Proaktif terhadap perubahan (*responsibility parties*) yaitu, guru, orang tua, admistrator, semua bertanggung jawab

7) Lebih banyak kesempatan untuk peningkatan

Pada akhirnya penerapan ISO 9001:2008 akan memberikan peluang-peluang bagi peningkatan kinerja yang diperoleh dari sistem dokumentasi yang baik, pengendalian mutu secara sistematis, koordinasi antar proses dalam sistem dan disiplin dalam pencatatan. Sehingga setiap ketidaksesuaian dapat dideteksi lebih awal untuk diperbaiki dan dicegah agar tidak berulang kembali.

Menurut Agus syukur manfaat system manajemen mutu ISO 9001 adalah sebagai berikut:³⁰

- a. Membuat system kerja menjadi standar kerja yang terdokumentasi sehingga memudahkan pelaksanaan pekerjaan
- b. Ada jaminan bahwa perusahaan mempunyai SMM dan produk yang dihasilkan sesuai dengan keinginan pelanggan
- c. Dapat berfungsi sebagai standar kerja untuk melatih karyawan baru
- d. Menjamin bahwa proses yang dilaksanakan sesuai dengan SMM yang ditetapkan
- e. Meningkatkan semangat pegawai karena merasa adanya kejelasan kerja sehingga menjadi lebih efisien
- f. Adanya kejelasan hubungan tanggungjawab dan wewenang antara bagian yang terlibat dalam melaksanakan pekerjaan

³⁰ Agus syukur, *5R ISO 9001:2008 dan Poka Yoke*, (Yogyakarta:Kata buku, 2010), h. 47

ingin mencapainya secara optimal. Peserta didik juga menjadi faktor penentu untuk mencapai tujuan belajarnya. Di dalam pembelajaran peserta didik harus lebih aktif dalam belajarnya untuk mengembangkan kemampuan dirinya, dan dalam hal ini guru hanya sebagai fasilitator dan motivator.

Jadi dalam pembelajaran yang perlu diperhatikan pertama kali adalah peserta didik, karena peserta didiklah yang memiliki tujuan. Itulah sebabnya maka didalam pembelajaran tidak mungkin dapat berlangsung tanpa adanya peserta didik.

c. Tujuan

Tujuan adalah suatu cita- cita yang ingin dicapai dari pelaksanaan suatu kegiatan.³⁹ Di dalam kegiatan apapun tujuan merupakan sesuatu yang terpenting dan paling utama untuk dirumuskan terlebih dahulu. Sebab tidak ada suatu kegiatan yang dilakukan tanpa merumuskan dan mempunyai tujuan yang jelas. Jika di dalam suatu kegiatan tidak ada tujuan, maka kegiatan- kegiatan tersebut tidak akan mempunyai arti apa- apa dan hanya sis- sia. Dan setiap tindakan atau usaha yang dilakukan didalam suatu kegiatan pasti mengarah pada tercapainya suatu tujuan yang di harapkan.

³⁹ Syaiful Bahri Djamarah, Aswan Zain, *Strategi Belajar Mengajar* (Jakarta: Renika Cipta, 1996), H. 48

Adapun tujuan dalam pendidikan dan pembelajaran terdapat berbagai jenis dan fungsinya. Secara hirarki tujuan itu bergerak dari yang rendah hingga yang tinggi, yaitu: tujuan intruksional, tujuan kurikuler, tujuan institusional dan tujuan pendidikan nasional.⁴⁰

d. Bahan

Bahan pelajaran adalah isi yang di berikan kepada peserta didik pada saat berlangsungnya pembelajaran.⁴¹ Sebab didalam pembelajaran tanpa adanya bahan pelajaran, maka sudah pasti pembelajaran tidak akan berlangsung dengan efektif. Sebab bahan adalah salah satu sumber belajar bagi peserta didik.

Didalam menentukan bahan pelajaran maka hal-hal yang perlu di pertimbangkan dan harus difikirkan adalah tingkat usia kematangan dan kemampuan peserta didik sebab di dalam pembelajaran peserta didik adalah sebagai pihak yang menerima bahan pembelajaran.

Dengan demikian bahan pelajaran merupakan komponen yang tidak bisa diabaikan dalam pembelajaran.

e. Metode

Metode adalah suatu cara yang dipergunakan guru dalam mengadakan hubungan dengan peserta didik pada saat berlangsungnya

⁴⁰ Ibid , H.91

⁴¹ Nana Sudjana, *Dasar-Dasar Pembelajaran* (Bandung: Sinar Baru Algensindo, 1995) ,H.

Selain dari proses pembelajaran yang dilakukan oleh guru harus berpatokan pada target yang di tentukan dalam sistem ISO, masalah perekrutan juga menjadi pertimbangan yang biasanya di cantumkan kriteria-kriteria tertentu dalam menentukan target. Dari penentuan target yang dilakukan oleh pihak sekolah maka guru yang ada akan memenuhi kualifikasi yang ditentukan, sehingga memudahkan peserta didik dalam mencerna pelajaran dan akhirnya dapat meraih target yang di inginkan.

2. Siswa

Dengan diterapkan ISO 9001: 2008 hal ini juga berpengaruh pada siswa yang ujung-ujungnya berdampak pada prestasi, walaupun sekolah yang menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 tidak mematok berapa standar nilai calon siswa yang masuk kedalam seleksi siswa baru, namun sekolah yang menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 memuat patokan dan ketentuan yang harus di jalani dalam penyaringan calon siswa.

Dari sini adanya standar nilai dalam seleksi masuk ataupun tidak adanya sama saja karena walaupun tidak ada standar nilai calon siswa namun ketentuan- ketentuan yang harus di jalankan dalam proses penerimaan siswa baru sudah mewakili sebagai standar.

Dari prosedur penyaringan siswa yang terprogram dengan baik, maka siswa yang lolos penyaringan otomatis adalah siswa yang mempunyai kemampuan dan prestasi yang lebih dari pada siswa yang lain yang tidak lolos. Ini kemudian berimplikasi kepada proses pembelajaran dan kemudian kepada prestasi yang diraih oleh siswa.

C. Informan Penelitian

Informan penelitian atau sumber data adalah subyek dari mana data tersebut diperoleh. Informan penelitian di sekolah SMK Negeri 1 Surabaya adalah Kepala sekolah, serta staf sekolah, guru dan siswa. Kepala sekolah adalah sebagai key informan dalam penelitian ini karena kepala sekolah yang lebih tahu dan bertanggung jawab atas sekolah.

Informan yang juga bisa disebut responden adalah sebagai pemberi tanggapan yang sangat diperlukan dalam proses penelitian yang melibatkannya dalam pembuatan daftar pertanyaan atau alat bantu lainnya harus benar-benar memperhatikan responden sehingga tidak terjadi salah faham karena kurang tepatnya pertanyaan yang disusun oleh peneliti.

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ini adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berdasarkan prosedur pemilihan dan bentuk sumber dalam penelitian adalah kata-kata dan tindakan dari Kepala Sekolah, serta staf sekolah, guru dan siswa. Dokumennya berupa arsip surat, denah dan arsip lainnya yang dapat menunjang penelitian.

Dalam proses pengumpulan data, keberadaan peneliti di samping sebagai instrument sekaligus menjadi pengumpul data yang keberadaannya mutlak di perlukan. Berdasarkan asas kredibilitas, peneliti menentukan sumber datanya sebagai berikut:

1. Kepala sekolah SMK Negeri 1 Surabaya sebagai sumber utama.

pada subyek informan atau dokumen untuk membuktikan validitas data yang diperoleh.

E. Metode Pengumpulan Data

1. Metode Observasi

Metode observasi adalah suatu cara penelitian yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan terhadap objek, baik secara langsung maupun tidak langsung, Sutrisno hadi mengatakan “ observasi adalah metode pengumpulan data dengan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang diteliti”.⁵⁴ Metode ini dilakukan untuk mengetahui secara langsung situasi lingkungan dan tempat penelitian.

Ada beberapa alasan mengapa dalam penelitian kualitatif, pengamatan dimanfaatkan sebesar-besarnya :

- a. Tehnik pengamatan ini didasarkan atas pengalaman secara langsung, karena pengalaman secara langsung merupakan alat yang ampuh untuk mengetes suatu kebenaran
- b. Tehnik pengamatan juga memungkinkan melihat dan mengamati sendiri, kemudian mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana yang terjadi pada keadaan sebenarnya

⁵⁴ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, 2, (Yokyakarta: Andi, 2000), h. 136

dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.⁶² Dimana proses ini menjadikan data kedalam bentuk yang mudah dibaca dan diinterpretasikan. Adapun hakikatnya penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif yang teknik analisisnya dilakukan dengan melalui tiga teknik yaitu:⁶³

1. Reduksi Data

Merupakan merangkum data yang telah diperoleh dari lapangan untuk dicatat secara rinci, memilih hal-hal yang pokok, hal-hal yang penting, dan dilakukan secara terus-menerus dalam pelaksanaan penelitian yang mengarah pada rancangan penelitian.

Reduksi data dilakukan peneliti mulai awal penelitian, terutama ketika mengadakan penggalian data baik dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi.

2. Penyajian Data

Yaitu pengumpulan data yang terorganisir dan informasi yang patut ditarik kesimpulan dan penentuan langkah berikutnya. Penyajian data ini untuk membantu memahami apa yang terjadi dan untuk mengerjakannya berikut menganalisisnya. Penyajian data ini banyak tipe seperti matrik, grafik, dan data peta yang kesemuanya di bentuk untuk mengumpulkan data dan mengorganisir informasi kemudian menganalisisnya.

⁶² *Ibid*, h. 103

⁶³ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, (Yokyakarta:Andi Off SET, 1980), h. 70

lanjutan dari Sekolah Dagang yang menerima siswa-siswa sekolah rakyat. Lama pendidikan 3 tahun (setingkat SLTA)

Berdasarkan surat keputusan nomor : 9735/D/1950 tanggal 12 Oktober 1950, memperoleh status negeri dengan nama SMEA Negeri Surabaya tanpa jurusan

Pada tahun pelajaran 1961-1962, dipecah menjadi 3 jurusan yaitu jurusan Tata Buku, Tata Usaha dan Koperasi. Dalam periode tersebut SMEA Negeri Surabaya dipisahkan menjadi 2 sekolah, yaitu:

- 1) SMEA Negeri 1 Surabaya yang terdiri 12 kelas dengan 3 jurusan (Tata Buku, Tata Usaha, Koperasi)
- 2) SMEA Negeri 2 Surabaya yang terdiri dari 6 kelas dengan 2 jurusan (Tata Buku, Koperasi)

Berdasarkan surat keputusan Mendikbud nomer : 0250/0/1979 tanggal 3 Nopember 1979 SMK Negeri 1 Surabaya dikembangkan menjadi SMEA Pembina dengan lama pendidikan 4 tahun (3 tahun+1 tahun). Dalam perkembangannya SMEA Pembina program 4 tahun kurang diminati oleh masyarakat. Maka pada bulan mei 1981 diputuskan bahwa semua SMEA melaksanakan satu jenis kurikulum yaitu program 3 tahun, istilah “Pembina” tidak digunakan lagi.

Berdasarkan surat keputusan Mendikbud nomer : 036/0/1997 tanggal 7 Maret 1997 Sekolah Kejuruan Tingkat Atas diubah menjadi

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Dengan demikian SMEA Negeri 1 Surabaya menjadi SMK Negeri 1 Surabaya.

SMK Negeri 1 Surabaya terletak dibagian selatan kota Surabaya tepatnya di Jl. SMEA No. 4 Wonokromo Surabaya dengan luas tanah 18.100 m² dengan luas bangunan diatas tanah 5.377 m² yang terdiri dari berbagai kelas, kantor, taman, lapangan, parkir dan lain-lain.

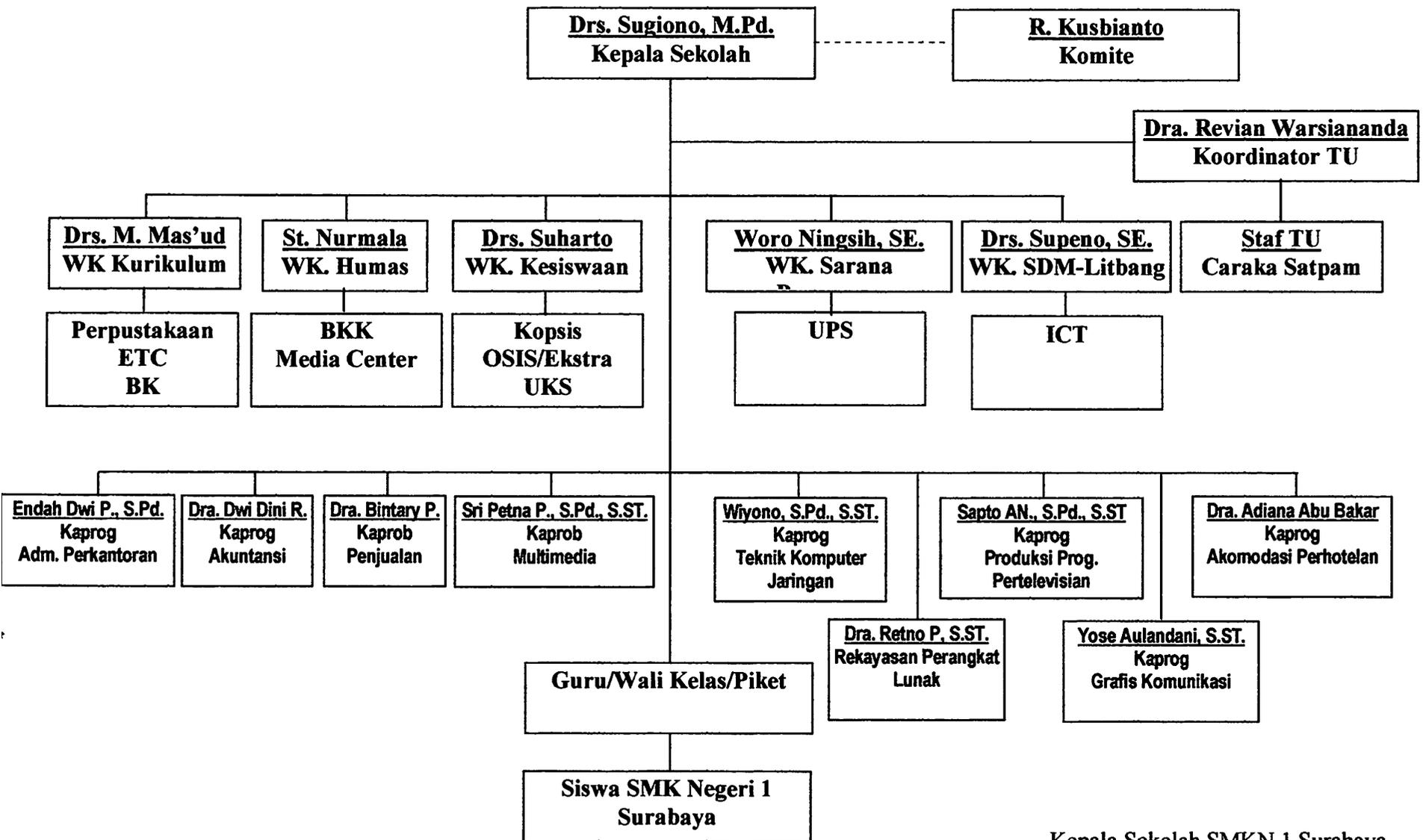
SMK Negeri 1 Surabaya terletak di sekeliling keramaian selatan kota Surabaya, seperti Pasar Wonokromo, Terminal joyoboyo, Kebun Binatang Surabaya, dan Royal Plaza, walaupun demikian letak SMK Negeri 1 Surabaya yang tidak pada jalan raya (masuk gang) membuat aktifitas sekolah tidak terganggu sama sekali dan akses menuju sekolah sangat mudah. Dari sini dapat ditarik kesimpulan bahwa SMK Negeri Surabaya letaknya sangat strategis sekali.⁶⁵

b. Visi dan Misi SMK Negeri 1 Surabaya

1) Visi

Menjadi sekolah kejuruan berstandart nasional dan internasional untuk mengantarkan peserta didik menjadi tamatan yang mampu mengembangkan sikap profesional berbudi luhur, berwawasan lingkungan dan mampu berkompetisi secara global.

⁶⁵ Dokumen SMK Negeri 1 Surabaya



Kepala Sekolah SMKN 1 Surabaya

Drs. Sugiono, M.Pd.

Pembina Tk. I

e. Sarana dan Prasarana SMK Negeri 1 Surabaya

Sarana pendidikan mendapat perhatian yang cukup besar di SMK Negeri 1 Surabaya. Telah dikembangkan berbagai peralatan antara lain Laboratorium komputer, TV Edukasi, Radio FM, Pujasera, Laboratorium Display, Laboratorium Jaringan, Laboratorium Administrasi, Ruang Praktek Ketik Manual, Small Bisnis, Smesa Mart, Bank Mini Sekolah, Aula, Kelas Mata Pelajaran, Laboratorium Bahasa Inggris, Self Acces, 15 kelas VOD, Internit 24 jam, Perpustakaan, Masjid, Taman Rekreatif, Lapangan OR (Tenis, Basket, Volly, Atletik).⁶⁶

Tabel 3
**Inventaris Sarana & Prasarana SMK Negeri 1 Surabaya
Tahun Pelajaran 2010/2011**

NO	SARANA		JUMLAH
1.	Perabotan/perlengkapan	2945	
2.	Peralatan	889	
JUMLAH			3834

⁶⁶ Tata Usaha SMK Negeri 1 Surabaya November 2010

Tabel 4

**Keadaan Ruang SMK Negeri 1 Surabaya
Tahun Pelajaran 2010-2011**

NO	JENIS RUANG	JUMLAH	UKURAN	KONDISI	FUNGSI
1.	Kepala Sekolah	1	8x9	Baik	Kegiatan Operasional
2.	Wakil Kepala	1	8x9	Baik	
3.	Sekolah	1	8x9	Baik	
4.	Tata Usaha	1	3x6	Baik	
5.	Ruang Minum	1	8x12	Baik	
6.	Ketua Program	1	10x12	Baik	
7.	Guru	1	7x10	Baik	
8.	BK	1	4x8	Baik	
9.	Prakerin	1	8x12	Baik	
10.	UKS	1	8x9	Baik	
11.	Perpustakaan	1	7x10	Baik	
12.	OSIS	1	2x3	Baik	
13.	Penggandaan	2	8x9	Baik	
14.	Teori			Baik	
	Lab	1	7x9	Baik	
	a. Sun Ray/PPL	1	8x12	Baik	
	b. Animasi/ Akuntansi	1	8x9	Baik	
	c. MM 1/ TKJ	1	7x8	Baik	
	d. Digital/ PJ	1	8x10	Baik	
	e. Bahasa Inggris	2	8x7	Baik	
	f. Mengetik	1	X 10	Baik	
	g. Mengetik	1	8x9	Baik	
	h. Kewirausahaan	1	5x5	Baik	
	i. Adm.Perkantoran	1	8x10	Baik	
	j. Small Bisnis	1	8x9	Baik	
	k. Display	1	8x9	Baik	
	l. TKJ	1	8x9	Baik	
	m. Studio	1	BUS	Baik	
	n. MTU	1	3x8	Baik	
	o. ETC	1	8x9	Baik	
	p. SBI/ R. 40	1	8x9	Baik	
	q. MTA/ PPP/ R. 30	1	8x9	baik	
	r. MM 2/ R. 41	1	8x9	Baik	
	s. MM 3/ GK/ R.38	1	8x9	Baik	
15.	KKPI 1/ R. 37	1	8x8	Baik	

KETERANGAN LOKASI KAMAR MANDI & WC:

1. Lab Komputer	:	2 Buah
2. Sebelah Small Bisnis	:	4 Buah
3. Guru	:	4 Buah
4. BP	:	1 Buah
5. OSIS	:	1 Buah
6. Sebelah Ruang Prekerin	:	4 Buah
7. Kep. Sekolah	:	1 Buah
8. Mushola	:	3 Buah
9. Aula	:	3 Buah
10. <u>Depan Taman Wukir</u>	:	<u>9 Buah</u>
Jumlah	:	32 buah

Tabel 6
Keadaan Infrastruktur Sekolah SMK Negeri 1 Surabaya
Tahun Pelajaran 2010/2011

NO	JENIS	UKURAN	KONDISI	KET
1.	Halaman		Baik	
2.	Pagar	Keliling	Baik	
3.	Jalan	783 m2	Baik	
4.	Taman	10 Lokasi	Baik	

Dari kedua penjelasan di atas tentang pemahaman ISO dapat dikatakan bahwa ISO di SMK Negeri 1 Surabaya ini menjadi patokan untuk meningkatkan mutu atau kualitas.

Berikut penuturan Bapak Sugiono selaku kepala sekolah mengenai perolehan sertifikat ISO 9001:2008 sebagai berikut:

“Sertifikat ISO 9001:2008 di SMK Negeri 1 Surabaya ini di peroleh pada tanggal 24 juli 2009 sertifikat tersebut di berikan atas hasil *Surveillance Raprt*, bahwa lembaga atau sekolah telah berkomitmen dan konsisten dalam menerapkan sistem mutu sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2008”.⁶⁹

Untuk memperoleh sertifikat ISO tersebut bukanlah hal yang mudah. Tentunya sekolah terkait harus memenuhi persyaratan yang telah di tentukan oleh badan sertifikasi ISO 9001: 2008. Adapun syarat-syarat yang telah di penuhi oleh SMK Negeri 1 Surabaya adalah :

- 1) Melengkapi dokumen manajemen sekolah yang mencakup perencanaan, pelaksanaan serta pengendalian.
- 2) Membentuk tim yang khusus menangani ISO
- 3) Menerapkan sistem manajemen mutu yaitu di antaranya dengan melakukan perbaikan administrasi sekolah.
- 4) Menetapkan dan mengkomunikasikan komitmen yang harus di lakukan oleh seluruh personel SMK Negeri 1 Surabaya
- 5) Meningkatkan kualitas guru dan staf

⁶⁹ Sugiono, selaku kepala SMK Negeri 1 Surabaya, wawancara pribadi, Surabaya, 28 Desember 2010

administrasi sekolah, melengkapi fasilitas- fasilitas sekolah untuk meningkatkan kualitas sekolah.”⁷¹

Selanjutnya kepala sekolah menuturkan bahwa penerapan sistem manajemen mutu ISO di latar belakang oleh keinginan kepala sekolah untuk memperbaiki kondisi sekolah yang masih memiliki kualitas rendah. Berikut penuturannya mengenai kondisi SMK Negeri 1 Surabaya sebelum dan setelah mendapatkan sertifikat ISO 9001: 2008 yaitu :

“Masalah kondisi sekolah kalau dulu masih di bawah tandar, karena kurangnya kelengkapan administrasi, sarana dan fasilitas, dan visi-misi juga kurang jelas. Dan dulu guru-gurunya banyak lulusan D3, belajar dan pembelajaranpun tidak kondusif, sehingga siswa-siswa kurang disiplin, dan juga siswa kurang mengenal dengan yang namanya teknologi karena miring dulu fasilitas sangat kurang, tapi kalau sekarang justru sebaliknya guru rata-rata minimal S1, ada S2, dan bahkan S3 jug ada, fasilitas juga memadai siswa cukup cerdas masalah komputer terutama di softwarernya. Dan sekarang sekolah kami juga ada jaringan hospotnya jadi anak-anak bisa mengakses apa saja terutama yang berkaitan dengan pembelajaran”⁷²

Berikut penjelasan Bapak Sugiono selaku kepala SMK Negeri 1 Surabaya tentang penerapan ISO adalah sebagai berikut:

“Dalam menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 SMK Negeri 1 Surabaya mempunyai sumber daya (kaur-kaur, koordinator bidang, guru, dan staf karyawan) yang kompeten dan di bantu oleh tim khusus ISO yang mana masing-masing bagian menjalankan tugasnya agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan

⁷¹ Ahmad, selaku guru SMK Negeri 1 Surabaya, wawancara, Surabaya Desember 2010

⁷² Sugiono, Kepala SMK Negeri 1 Surabaya, wawancara pribadi, Surabaya 28 Desember

serta terus menerus memiliki keefektifannya. Dalam hal ini kepala sekolah harus bisa mengkoordinasikan.”⁷³

Dari penjelasan kepala sekolah di atas tentang penerapan sistem manajemen ISO 9001:2008 ketika di kaitkan dengan teori yang ada, maka kepala sekolah telah menggerakkan hal-hal seperti; mengoptimalkan komitmen kepala sekolah mengkoordinasi, memotivasi dan sebagainya. Dalam hal ini kepala sekolah harus bisa mengkoordinasikan dengan semua pihak yang ada di sekolah.

Berikut ini paparan dari bapak supeno selaku Wakil kepala sekolah bagian SDM SMK Negeri 1 Surabaya tentang penerapan sistem manajemen mutu ISO adalah :

“Dalam menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 memperoleh komitmen dari manajemen puncak (kepala sekolah). Karena tanpa adanya komitmen kepala sekolah, manajemen puncak, penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 tidak mungkin dan sangat sulit”⁷⁴

Bedasarkan pernyataan kepala sekolah dan wakil kepala sekolah bagian SDM tersebut, dapat penulis simpulkan bahwa komitmen kepala sekolah merupakan hal yang sangat penting dan utama dalam menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001. Karena kepala sekolah yang bertanggungjawab dan harus merencanakan strategi, kebijakan, sasaran mutu, serta harus meninjaunya. Komitmen kepala sekolah ditetapkan

⁷³ Sugiono, Kepala SMK Negeri 1 Surabaya, Wawancara pribadi, Surabaya 28 Desember 2010

⁷⁴ Supeno, waka SDM SMK Negeri 1 Surabaya, wawancara, Surabaya 4 Januari 2011

sebelum melangkah lebih jauh dalam rencana menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001. Tanpa adanya komitmen yang jelas dan tegas maka kecil kemungkinan pelaksanaan dan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 akan berjalan dan tercapai baik sesuai dengan yang direncanakan oleh sekolah. Komitmen adalah power yang utama menggerakkan manajemen dalam menerapkan sistem manajemen mutu. Tanpa komitmen dari kepala sekolah yang didukung oleh seluruh sumber daya yang ada maka sistem manajemen mutu ISO 9001 tidak dapat dilaksanakan secara maksimal.

Adapun komitmen yang dijalankan di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Surabaya adalah:

- a. Mengkomunikasikan kepada seluruh guru dan karyawan terhadap pentingnya memenuhi persyaratan pelanggan dan mengadakan peninjauan, yaitu melalui rapat yang di adakan setiap akhir bulan, agar rapat tersebut berjalan secara efektif dan dikarenakan banyaknya guru dan karyawan maka rapat tersebut hanya dihadiri oleh kaur-kaur dan tim ISO, kemudian kaur- kaur bertugas untuk menyampaikan kepada seluruh guru dan karyawan mengenai hasil rapat tersebut. Rapat ini membahas apakah program yang dijalankan sesuai dengan prosedur yang telah disepakati sebelumnya.

b. Menetapkan kebijakan mutu

Kebijakan mutu yang dilakukan oleh kepala SMK Negeri 1 Surabaya adalah:

- 1) Menyediakan, melengkapi dan memelihara sarana dan prasarana sekolah yang meliputi: ruang ber-AC, perpustakaan, laboratorium, dan MIPA, zona wifi, beberapa fasilitas lainnya yang setiap akhir semester di data base ulang agar fasilitas tersebut selalu bisa memuaskan pelanggan.
- 2) Meningkatkan moral dan disiplin siswa
- 3) Meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan keahlian siswa yang mampu bersaing secara global
- 4) Meningkatkan pengajaran yang berstruktur dan berstrategi
- 5) Membekali kecakapan hidup yang bermanfaat dalam memenuhi harapan pihak-pihak terkait dan peraturan undang-undang dengan menyediakan sarana prasarana serta menyediakan sumber daya manusia yang tanggap terhadap perkembangan teknologi.
- 6) Mendorong, memotivasi dan meningkatkan kualitas serta pelayanan yang terbaik terhadap pelanggan baik siswa, wali murid maupun yang lainnya
- 7) Secara periodik dan intensif melaksanakan pelatihan untuk guru dan karyawan sebagai pemenuhan kompetensi terhadap pelayanan jasa pendidikan, hal ini dilaksanakan minimal enam bulan sekali.

ISO 9001. Peninjauan ini dilakukan melalui pertemuan rapat yang diadakan oleh kepala sekolah, dengan cara mengidentifikasi apakah proses pelayanan yang dijalankan selama ini sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya

8) Ditinjau selalu agar sesuai dengan standar. ISO 9001. peninjauan ini dilakukan melalui pertemuan rapat yang diadakan oleh kepala sekolah, dengan cara mengidentifikasi apakah proses pelayanan yang dijalankan selama ini sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya.

- c. Menetapkan sasaran mutu, meningkatkan kualitas, memastikan program kurikulum dan sekolah berjalan sesuai prosedur
- d. Memastikan sumber daya cukup, kepala sekolah dibantu kaur-kaur mengidentifikasi seluruh program kerja yang direncanakan.

Adanya beberapa komitmen di atas di harapkan dapat mendukung terhadap optimalisasi penerapan sistem manajemen mutu ISO di sekolah. Hal ini di karenakan adanya dampak positif terhadap mutu sekolah. Sesuai dengan informasi yang penulis dapatkan dari kepala sekolah bahwa kondisi sekolah yang awalnya memiliki standar kualitas rendah di karenakan kurangnya kelengkapan administrasi sekolah, sarana prasarana, dan lain sebagainya, maka dengan penerapan sistem manajemen ISO tersebut mampu meningkatkan kualitas sekolah seperti meningkatnya kualitas guru, di terapkannya pembelajaran berbasis ICT, kelengkapan

otomatis dapat meningkatkan mutu SMK Negeri 1 Surabaya. Dengan demikian bahwa penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 berarti melakukan pengaturan berbagai aktifitas dalam suatu lembaga dan menerapkannya. Kerja sama yang baik, pemantauan dan pengendalian mutu merupakan hal penting yang harus dilakukan oleh seluruh pihak yang terkait agar penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 sesuai dengan target/ sasaran yang telah ditentukan.

Maka dari paparan di atas dapat dikatakan bahwa upaya kepala sekolah dalam mempertahankan sertifikat ISO 9001:2008 adalah memberikan motivasi dan memantau dalam menjalankan tugas-tugasnya. Hal ini juga tidak terlepas dari adanya komitmen bersama, administrasi sekolah dan juga fasilitas yang lengkap, sehingga bisa memuaskan siswa, karena terjadi banyak perubahan yang signifikan terutama di bidang pembelajaran.

Berdasarkan penuturan Ibu Sri Petna Pratiwi selaku guru komputer di SMK Negeri 1 Surabaya tentang perubahan tersebut adalah :

“Pada dasarnya perubahan pasti ada. Hal tersebut bisa kita lihat dari meningkatnya kedisiplinan siswa, prestasi siswa, maupun fasilitas pembelajaran sehingga pembelajaran menjadi lebih efektif. Oleh karena itu, ini merupakan keuntungan bagi sekolah mengingat kondisi pembelajaran yang masih kurang efektif sebelum menerapkan sistem manajemen mutu ISO. Selain itu pembelajaran lebih meningkat dari sebelumnya, karena sarana prasarana sudah lengkap, seperti kelengkapan LAB Komputer, TV Edukasi, Radio FM, Pujasera, Laboratorium Display,

akan berdampak pada penerapan dan mempertahankan sertifikat ISO 9001:2008.

Berikut penjelasan dari bapak sugiono selaku kepala sekolah SMK Negeri 1 Surabaya tentang mengatasi faktor penghambat dalam mempertahankan sertifikat ISO adalah sebagai berikut:

“Untuk mengatasi dari hambatan-hambatan tersebut saya adakan rapat, dan yang saya libatkan adalah guru-guru yang bersangkutan dan juga dari tim ISO sendiri, selanjutnya saya juga mengadakan pembinaan, bimbingan terhadap guru-guru tersebut, dan untuk kegiatan-kegiatan saya sengaja memberikan waktu khusus, jadi semua kegiatan sama-sama bejalan sesuai rencana seperti itu mbak”⁸²

Berikut penuturan dari Ibu Sulastri selaku guru SMK Negeri 1 Surabaya tentang mengatasi faktor penghambat kspala sekolah untuk mempertahankan sertifikat ISO adalah:

“Kepala sekolah selalu mengingatkan guru dan karyawan untuk tetap menjalankan tugas-tugasnya sesuai komitmen yang sudah disepakati sebelumnya/ dahulu agar sertifikat tidak terlepas dari sekolah, khususnya bagi SMK Negeri 1 Surabaya ini.”⁸³

Dari penjelasan di atas dapat di simpulkan bahwa kepala sekolah dalam mengatasi hambatan tersebut yaitu dengan memberikan memotivasi, pembinaan dan menjunjung tinggi kedisiplinan guru sehingga sekolah terhindar dari kendala-kendala yang tidak di inginkan.

⁸² Sugiono, Kepala SMK Negeri 1 Surabaya, Wawancara, Surabaya, 5 Januari 2011

⁸³ Sulastri, Guru SMK Negeri 1 Surabaya, Wawancara, Surabaya, 5 Januari 2011

B. Analisis Data

1. Analisis data tentang upaya kepala sekolah dalam mempertahankan sertifikat ISO 9001:2008

Dari penyajian data tentang mempertahankan sertifikat ISO menurut sertifikat ISO yang berbunyi adalah suatu standar internasional untuk sistem manajemen mutu atau kualitas. ISO menetapkan persyaratan persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen mutu

ISO Internasional standar organisasi di SMK Negeri 1 Surabaya adalah merupakan pondasi untuk meningkatkan mutu pembelajaran. Maka hal ini dapat diberi tanggapan bahwa upaya kepala sekolah telah dilaksanakan dengan baik hal ini dapat di tunjukkan atau dibuktikan dengan indikator bahwa adanya komitmen dan motivasi,yang di pegang teguh, yang di laksanakan di sekolah merupakan hal yang sangat mendukung terhadap upaya kepala sekolah dalam mempertahankan sertifikat ISO. Selain itu, sebagai pemimpin pendidikan di sekolah, kepala sekolah secara bijak membuat suatu kebijakan mutu yang tujuannya tidak lain untuk meningkatkan mutu pembelajaran. Ini artinya bahwa upaya-upaya kepala sekolah dalam mempertahankan sertifikat ISO yang telah di peroleh sebelumnya, dapat terlaksana dengan baik dengan adanya komitmen dan kebijakan mutu tersebut.

Mengenai cara kepala sekolah dalam mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008 telah sesuai dengan prinsip penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001. Namun ada hal-hal yang perlu di tingkatkan dan di kembangkan yaitu meningkatkan semangat guru dan karyawan agar ikut serta mempertahankan sertifikat ISO untuk meningkatkan mutu pembelajaran.

Sistem pengkoordinasian terhadap stakeholder internal yang di lakukan kepala SMK Negeri 1 Surabaya yang di laksanakan dengan pembentukan tim ISO serta pengadaan rapat yang melibatkan seluruh guru dan staf menurut penulis merupakan langkah yang tepat. Akan tetapi kondisi riil yang menunjukkan bahwa masih banyak guru yang kurang terlibat dan kurang memahami tentang ISO. Ini merupakan tanggung jawab kepala sekolah untuk mengatasi masalah tersebut dengan mengkomunikasikan tujuan yang hendak di capai secara terus menerus sehingga guru-guru yang kurang terlibat merasa lebih paham dan berusaha proaktif dalam mempertahankan sertifikat ISO 9001: 2008 ini.

Adanya perubahan yang signifikan yaitu perubahan kualitas pembelajaran menjadi lebih baik sebagai dampak dari di terapkannya sistem manajemen mutu ISO yang pada akhirnya berdampak pada kualitas siswa hendaknya di pertahankan bahkan dapat di tingkatkan. Dengan adanya penngkoordinasian guru beserta pembentukan tim ISO di atas, maka pemantauan terhadap adanya perubahan harus benar-benar di laksanakan.

Bagaimana sekiranya perubahan yang terjadi mengarah pada perubahan yang lebih baik, bukan sebaliknya menjadi lebih menurun dan tidak terarah.

Lebih lanjut, bahwa upaya kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas guru melalui pelatihan dan pembinaan serta penempatan guru sesuai dengan kompetensi masing-masing, mengindikasikan bahwa sebagai kepala sekolah ia telah melakukan hal yang memang harus untuk di lakukan. Karena salah satu syarat dalam peningkatan mutu pembelajaran yaitu melalui guru yang berkualitas pula. Tidak berhenti disitu, sarana/ fasilitas dan urusan administrasi juga menjadi prioritas. Disinilah dapat dilihat bahwa kepala sekolah menginginkan peningkatan mutu pembelajaran dapat tercapai dengan sempurna.

Mutu pembelajaran yang selalu menjadi target prioritas sekolah yang di jadikan pegangan bagi kepala sekolah dalam mempertahankan sertifikat ISO merupakan langkah yang baik. Karena memang jika di analisa secara cermat bahwa antara mutu pembelajaran dan perolehan sertifikat ISO sangat berkaitan. Jika mutu pembelajaran menurun, maka sertifikat akan di cabut, sedangkan jika sertifikat di cabut maka secara otomatis para pelaksana pembelajaran di sekolah tidak termotivasi dan akan kehilangan semangat dalam meningkatkan mutu pembelajaran. Begitu juga sebaliknya.

Dengan demikian upaya-upaya kepala sekolah dalam mempertahankan sertifikat ISO 9001:2008 dalam meningkatkan mutu pembelajaran di SMKN 1 surabaya dapat di katakan cukup baik akan tetapi dapat di tingkatkan kembali.

2. Analisis data tentang faktor pendukung dan faktor penghambat terhadap upaya kepala sekolah dalam mempertahankan sertifikat ISO 9001:2008

Adanya beberapa faktor penghambat yang telah di jelaskan di penyajian data tidak akan menjadi bumerang apabila faktor pendukung lebih di tekankan dan di upayakan agar dapat menutupi dan meminimalisir dampak dari adanya faktor penghambat. Faktor penghambat seperti terlalu banyaknya guru yang di sibukkan dengan kegiatan sekolah, adanya beberapa guru yang kurang memahami system manajemen mutu ISO yang menyebabkan kurang efektifnya koordinasi dengan pihak ISO. Seharusnya jika memang ini terjadi, maka setidaknya sekolah mengupayakan agar terbentuk tim khusus (guru dan staf) yang menandai dan ikut mengawasi kegiatan belajar mengajar, sehingga pihak ISO mendapat bantuan dan merasa mudah dalam memantau perkembangan tahapan dalam meningkatkan mutu pembelajaran.

Hal di atas dapat terbantu dengan adanya faktor pendukung yaitu adanya visi-misi dan tujuan serta job diskripsi yang jelas, adanya semangat yang tinggi dari pihak guru. Semangat tersebut dapat di pupuk dan di tingkatkan melalui pemberian semangat, pelaksanaan koordinasi penuh serta pembinaan, pengarahan dan pengawasan terhadap guru, dan juga sarana atau fasilitas yang lengkap, agar upaya kepala sekolah dalam mempertahankan sertifikat ISO untuk meningkatkan mutu pembelajaran tercapai sesuai yang di harapkan.

Wahjosumidjo. 1999. *Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Jakarta: PT Remajagrafindo Persada.

Dep P&K. 1996. *Kamus Besar Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

Dipdikbut. 1989. *Pedoman Umum Penyelenggaraan Administrasi Sekolah Menengah*. Jakarta: Balai Pustaka.

Dokumen SMK Negeri 1 Surabaya

www.Mutu Pembelajaran Disekolah, Akhmad Sudrajad, Let's Talk About Education! Htm. 5 Februari 2008

[Http://Forum.Detik.Com/Showthread.Php?T=72507](http://Forum.Detik.Com/Showthread.Php?T=72507)

[Http://Www.Scribd.Com/Doc/11624861/ISO-9001](http://Www.Scribd.Com/Doc/11624861/ISO-9001)

<http://www.scribd.com/doc/11624861/ISO-9001>

<http://www.Scribd.com/doc/11624/ISO-9001>