BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang masalah

Upaya lembaga dalam meningkatkan mutu pendidikan ini sesuai dengan apa yang telah dilakukan Depdiknas, yaitu: usaha peningkatan mutu pendidikan melalui pendekatan pemberdayaan sekolah dalam mengelola institusinya. Era otonomi daerah yang secara implisit dinyatakan dalam Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999, dan diberlakukan secara efektif mulai tanggal 1 Januari 2001.[1]

Dengan adanya otonomi daerah sekolah lebih bebas dalam melakukan pengembangan melalui inisiatif, kreatifitas, inovatif dan selanjutnya kompetitif atau mampu bersaing dengan sekolah-sekolah lain yang secara khusus dipersiapkan untuk dapat meningkatkan mutu sekolah tersebut dan secara umum untuk meningkatkan mutu pendidikan nasional.

Seluruh manajemen komponen pendidikan harus senantiasa berorientasi pada pencapaian mutu. Semua program dan kegiatan pendidikan serta pembelajaran di lembaga pendidikan pada hakikatnya harus dapat diarahkan pada pencapaian mutu. Walau hingga sekarang ini, persoalan mutu masih menjadi realitas dalam lembaga pendidikan. Maka, perlu dikerahkan semua pikiran, tenaga, dan strategi untuk dapat mewujudkan mutu tersebut dalam lembaga pendidikan.[2]

---

[1] B. Suryosubroto, *Manajemen Pendidikan Di Sekolah* (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), 194.
[2] Mujamil Qomar, *Manajemen Pendidikan Islam: Strategi baru pengelolaan lembaga pendidikan Islam,* (Erlangga: PT. Gelora Aksara Pratama, Malang 2007), 203.

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

Mutu pendidikan dimaksudkan di sini adalah kemampuan lembaga pendidikan dalam mendayahgunakan sumber-sumber pendidikan untuk meningkatkan kemampuan belajar secara optimal.[3] Dalam konteks pendidikan, menurut Departemen Pendidikan Nasional, sebagaimana dikutip Mulyasa, pengertian mutu mencakup *input*, proses, dan *output* pendidikan.[4]

Dewasa ini semua lembaga pendidikan berorientasi pada mutu. Lembaga pendidikan dikatakan "bermutu" jika *input*, proses, dan hasilnya dapat memenuhi persyaratan yang dituntut oleh pengguna jasa pendidikan. Bila *performance*-nya dapat melebihi pensyaratan yang dituntut oleh *stakeholder* (*user*), maka suatu lembaga pendidikan baru dapat dikatakan unggul. Lantaran tuntutan persyaratan kualitas yang dikehendaki para pengguna jasa terus berubah dan berkembang, maka pengertian mutu juga bersifat dinamis, terus berkembang dan terus berada dalam suasana rivalitas yang terus-menerus.[5]

Mutu pendidikan menurut Permendiknas nomor 63 tahun 2009 adalah tingkat kecerdasan kehidupan bangsa yang dapat diraih Sistem Pendidikan Nasional. Bukan hanya mutu pendidikan yang perlu dibahas oleh para pengambil kebijakan pendidikan, tapi perlu ditetapkan penjaminan mutu pendidikan. Penjaminan mutu pendidikan merupakan kegiatan sistemik dan terpadu oleh satuan atau program pendidikan, penyelenggara satuan atau

---

[3] Ace Suryadi dan H.A.R. Tilaar, *Analisis Kebijakan Pendidikan Suatu Pengantar,* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1993), 159.
[4] E. Mulyasa, *Menjadi Kepala Sekolah Profesional dalam Konteks Menyukseskan MBS dan KBK,* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2003), 76.
[5] Mastuhu, "Universitas Islam di Tengah Kompetisi Global", dalam M. Zainuddin dan Muhammad In'am Esha (Eds), *Horizon Baru Pengembangan Pendidikan Islam: Upaya Merespons Dinamika Masyarakat Global,* (Yogyakarta: Aditiya Media Yogyakarta bekerja sama dengan UIN Press, 2004), 101.

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

program pendidikan, pemerintah daerah, pemerintah, dan masyarakat untuk menaikkan tingkat kecerdasan kehidupan bangsa melalui pendidikan.

Dalam Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan (SPMP) ditetapkan pula Standar Pelayanan Minimal bidang pendidikan (SPM) yaitu jenis dan tingkat pelayanan pendidikan minimal yang harus disediakan oleh satuan atau program pendidikan, penyelenggara satuan atau program pendidikan, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten atau kota sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintah Antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota.[6]

Standar internasional ISO9000 dan standar mutu Inggris BS5750, baru-baru ini mendapatkan perhatian serius dari dunia pendidikan. Dua standar tersebut mendapatkan perhatian serius dari Amerika dan Eropa. Sekitar 17.000 perusahaan di Inggris sudah terdaftar pada standar BS5750. Hal ini tidak mengejutkan bahwa para ahli pendidikan di sana memiliki kesadaran untuk menerapkan standar tersebut ke dalam institusi mereka. Pertumbuhan gerakan kerjasama pendidikan dan bisnis (*Education Business Partnership*) telah berhasil merangsang ketertarikan dan perhatian masyarakat terhadap berbagai metodologi bisnis, termasuk BS5750.[7]

ISO9000 dan BS5750 adalah alat pemasaran yang sangat jitu bagi organisasi dengan menunjukkan logo registrasinya. BS5750 identik dengan

---

[6] Dedy Mulyasana, *Pendidikan Bermutu dan Berdaya Saing,* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011), 129.

[7] Edward Sallis, *Total Quality Management in Education:Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan: Peran strategis pendidikan di era globalisasi modern,* (IRCiSoD, alih bahasa A. Ali Riyadi dan Fahrurrozi, Jogjakarta Cet. Ke II, 2011), 119-123.

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

standar Eropa EN29000, standar mutu internasional ISO9000, dan standar mutu Amerika Serikat Q90. Perbandingan tersebut adalah sebagai tambahan informasi bagi lembaga-lembaga yang berkeinginan untuk membina hubungan atau kontrak internasional. Ada banyak keuntungan yang bisa diraih institusi pendidikan dari status terdafar tersebut. Salah satu keuntungan utamanya adalah, lembaga-lembaga yang sudah terdaftar akan mengupayakan disiplin untuk menspesifikasikan dan mendokumentasikan sistem mutu mereka dengan mendapat akreditasi dari pihak ketiga.

Mutu merupakan kata kunci dalam Era-Globalisasi yang ditandai dengan begitu banyaknya persaingan yang ketat pada saat ini. Keberhasilan Suatu Organisasi/ Lembaga dalam upaya untuk menjadi pemenang dalam kompetisi khususnya dalam dunia pendidikan sangat ditentukan oleh nilai tambah dan kemampuan lembaga dalam mengelola dan meningkatkan sumberdaya yang dimiliki sendiri. Maka lembaga pendidikan yang dalam penelitian ini adalah SD Al Falah Surabaya menyadari bahwa dalam proses perencanaan untuk memenuhi 8 (delapan) standar layanan mutu ISO 9001:2008 serta memenuhi harapan-harapan masyarakat, wajib untuk mengimplementasikan SMM ISO 9001:2008 yang fokus pada kepuasan pelanggan yang menjadi karakteristik standar internasional mutu layanan pendidikan dimaksud.[8]

Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO9001:2008 di SD Al Falah Surabaya adalah hal yang sangat penting. Mengapa demikian? Karena SMM ISO 9001:2008 memfokuskan pada peningkatan layanan mutu pendidikan dan

[8] Dispendik kota Kediri, *Assistensi ISO 9001:2008 Document Development Compliance Manual*, (Dinas Pendidikan Kota Kediri, 2013), 3.

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

kepuasan pelanggan (*stakeholders*) dari semua sektor layanan yang ada di struktur organisasi kelembagaan SD Al Falah Surabaya, yang memiliki pengendalian pengarsipan, memiliki prosedur kerja yang operasional (juklak) dan terukur, memiliki acuan baku yang disepakati oleh semua warga Sekolah, sehingga SD Al Falah Surabaya dipastikan memiliki budaya kinerja yang terukur dan terencana dengan jelas bahwa apapun yang dikerjakan pasti jelas hasilnya.

Oleh karena itu, ada hal yang sangat penting bahwa penerapan SMM ISO 9001:2008 bukan hanya untuk memenuhi standar penjaminan mutu ISO 9001:2008 yang memenuhi kebutuhan masyarakat, namun juga untuk SD Al Falah Surabaya sendiri guna mendapatkan nilai tambah yang lebih baik pada produk yang sama dengan lembaga-lembaga yang lain. Maka SD Al Falah Surabaya yang sudah menerapkan SMM ISO9001:2008 wajib untuk menjadi organisasi/lembaga referensi bagi lembaga/organisasi lain, jika SD Al Falah Surabaya sudah mampu *win* (memenangkan) lembaga lain menjadi jagonya mutu layanan, maka SD Al Falah Surabaya telah menemukan kekuatannya dengan SMM ISO 9001:2008.[9]

B. Batasan dan Rumusan Masalah

1. Batasan/fokus penelitian

Implementasi penjamainan mutu ISO 9001:2008 pada kebijakan dan mutu pendidikan di SD Al Falah Surabaya adalah organisasi memposisikan dirinya sebagai institusi jasa atau dengan kata lain menjadi industri jasa.

[9] Ibid.

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

Yakni institusi yang memberikan pelayanan (*service*) sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan (*customer*). Jasa atau pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan tentu saja merupakan sesuatu yang bermutu dan memberikan kepuasan kepada mereka. Maka, pada saat itulah, dibutuhkan suatu sistem manajemen yang memberdayakan institusi pendidikan agar lebih bermutu.

Sistem manajemen mutu terpadu pendidikan berlandaskan pada kepuasan pelanggan sebagai sasaran utama. Pelanggan dapat dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu: pelanggan dalam (*internal customer*) dan pelanggan luar (*external customer*). Dalam dunia pendidikan yang termasuk pelanggan dalam adalah pengelola institusi pendidikan, seperti: manajer, guru, staff, dan penyelenggara institusi. Sedangkan yang termasuk pelanggan luar adalah masyarakat, pemerintah dan dunia industri. Jadi suatu institusi pendidikan disebut bermutu apabila antara pelanggan internal dan eksternal telah terjalin kepuasan atau jasa yang telah diberikan.[10]

Maka dari itu, untuk memposisikan institusi pendidikan sebagai industri jasa, harus memenuhi standar mutu terpadu pendidikan. Institusi dapat dikatakan bermutu, dalam konsep *Total Quality Management*, harus memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan. Secara operasional, mutu ditentukan oleh dua faktor, yaitu terpenuhinya spesifikasi yang telah ditentukan sebelumnya dan terpenuhinya spesifikasi yang diharapkan

[10] Edward Sallis, *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, (IRCiSoD: Jogjakarta, cetakan ke 2 Maret 2011), 5-7.

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

menurut tuntutan dan kebutuhan pengguna jasa. Mutu yang pertama disebut *quality in fact* (mutu sesungguhnya) dan yang kedua disebut *quality in perception* (mutu persepsi). Oleh sebab itu, studi kasus ini lebih ditekankan pada kebijakan mutu layanan dan implementasi penjaminan mutu ISO 9001:2008 pada manajemen mutu pendidikan di SD Al Falah Surabaya.

2. Rumusan masalah

Berpijak dari literatur dan latar belakang deskripsi penelitian di atas serta kondisi SD Al Falah Surabaya yang sudah mendapatkan sertipikat SMM ISO 9001:2008 dan tengah proses implementasi ISO menuju peningkatan mutu berkelanjutan, maka penulis tertarik untuk mengadakan kajian dan penelitian di SD Al Falah Surabaya tersebut dengan judul **"Manajemen Mutu Pendidikan (Studi analisis implementasi penjaminan mutu ISO 9001:2008 di SD Al Falah Surabaya)".**

Adapun permasalahan yang dapat dirumuskan untuk diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi sistem penjaminan mutu ISO 9001:2008 di SD Al Falah Surabaya?
2. Bagaimana keberlanjutan (*sustainability*) sistem penjaminan mutu ISO 9001:2008 di SD Al Falah Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian harus mempunyai tujuan yang jelas, sehingga kegiatan penelitian akan lebih bermakna, adapun tujuan yang ingin dicapai dalam

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

penelitian ini adalah:

1. Tercapainya pengetahuan yang mendalam terkait proses implementasi penjaminan mutu ISO 9001:2008 di SD Al Falah Surabaya.
2. Tercapainya pengetahuan terhadap proses keberlanjutan sistem penjaminan mutu ISO 9001:2008 di SD Al Falah Surabaya.

D. Manfaat Penelitian

Kegunaan atau manfaat penelitian ini setidaknya mempunyai arti penting bagi beberapa pihak dan praktisi pendidikan antara lain:

1. Teoritis: hasil penelitian ini diharapkan menambah khazanah keilmuan khususnya dalam bidang manajemen pendidikan.
2. Praktis:
   a. Bagi SD Al Falah Surabaya, sebagai bahan acuan penjaminan mutu pendidikan dengan internasional sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap mutu pengelolaan dan pengembangan lembaga;
   b. Terciptanya pemerataan dan perluasan akses pendidikan, peningkatan mutu, relevansi dan daya saing, penguatan tata kelola, akuntabilitas dan pencitraan publik;
   c. Bagi SD Al Falah Surabaya yang sudah menerapkan penjaminan mutu dengan SMM ISO 9001:2008 wajib untuk menjadi organisasi/ lembaga referensi bagi lembaga/ organisasi lain;
   d. Peningkatan mutu pendidikan pada setiap jenjang pendidikan yang ada di wilayah kota Surabaya dan sekitar, dengan menerapkan internasional sistem manajemen mutu ISO 9001:2008;

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

e. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pengembangan manajemen mutu pendidikan dalam internasional sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dan sebagai kontribusi pemikiran untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan karya ilmiah bagi praktisi pendidikan, dan juga sebagai evaluasi terhadap *sustainability* proses pengembangan manajemen mutu pendidikan;

E. Metode Penelitian

Penelitian merupakan suatu upaya dalam ilmu pengetahuan yang dilakukan untuk memperoleh faktor-faktor dan prinsip-prinsip dengan sabar, hati-hati serta sistematis untuk mewujudkan kebenaran.[11] Dalam sebuah kegiatan penelitian, pendekatan sangat diperlukan untuk memudahkan peneliti memahami dan bahkan untuk memecahkan masalah yang dihadapi. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam tesis ini adalah pendekatan kualitatif metode deskriptif. Pendekatan ini mengkaji secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dengan *informan.* Metode ini dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta atau apa adanya. Metode deskriptif memusatkan perhatiannya pada temuan fakta-fakta sebagaimana keadaan sebenarnya.[12]

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan metodologi penelitian dengan

[11] Mardalis, *Metodologi Penelitian; Suatu Pendekatan Proposal*, (Jakarta: Rosda, 2002), 24
[12] Lexi J. *Moloeng, Metode Penelitian Kualitatif,* (Bandung; Remaja Rosdakarya, 2007), 3

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

menggunakan pendekatan kualitatif,[13] dengan karakteristik-karakteristik (a) berpijak pada konsep naturalistik, (b) kenyataan berdimensi jamak, kesatuan utuh, terbuka, berubah, (c) hubungan peneliti dengan obyek berinteraksi, penelitian dari luar dan dalam, peneliti sebagai instrumen, bersifat subyektif, *judgment,* (d) Seting penelitian alamiah, terkait tempat dan waktu, (e)Analisis subyektif, intuitif, rasional, (f) hasil penelitian berupa deskripsi, interpretasi, tentatif, situasional.

Secara garis besar, metode penelitian dengan pendekatan kualitatif dibedakan dalam dua macam, kualitatif interaktif dan non interaktif. Ada lima macam metode kualitatif interaktif, yaitu metode etnografik, metode fenomenologis, studi kasus, teori dasar *(grounded theory),* dan studi kritikal.[14] Dan dalam hal ini, jenis penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian kualitatif ini adalah studi kasus, yaitu suatu bentuk pendekatan yang memusatkan kajiannya pada perubahan yang terjadi dari waktu ke waktu; peneliti seolah-olah bertindak selaku saksi hidup dariperubahan itu.[15] Studi kasus dapat digunakan secara tepat dalam banyak bidang.

2. Kehadiran Peneliti/Instrumen Penelitian

Ciri khas penelitian kualitatif tidak dapat dipisahkan dari pengamatan peran serta, sebab peranan peneliti yang menentukan seluruh skenario. Untuk itu, dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai instrumen kunci

[13] Nana Syaodih Sukmadinata, *MetodePenelitian Pendidikan* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), 60-61.
[14] Ibid. 62.
[15] M. Toha Anggora,dkk., *Metode Penelitian* (Jakarta: Universitas Terbuka, 2007), 37.

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

(*key person*),[16] partisipan penuh sekaligus pengumpul data, sedangkan instrumen yang lain sebagai penunjang.

3. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian bertempat di SD Al Falah Surabaya, Jln. Taman Mayangkara 2-4 Surabaya.

4. Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah tambahan seperti dokumen dan lainnya terkait dengan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di SD Al Falah Surabaya.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah interview (wawancara), observasi, dan dokumentasi.[17] Teknik tersebut digunakan peneliti, karena suatu fenomena itu akan dimengerti maknanya secara baik, apabila peneliti melakukan interaksi dengan subyek penelitiandimana fenomena tersebut berlangsung.

a. Teknik Wawancara

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam, artinya peneliti mengajukan beberapa pertanyaan secara mendalam yang berhubungan dengan fokus permasalahan,sehingga dengan wawancara mendalam ini data-data dapat dikumpulkan semaksimal mungkin.

---

[16] Instrumen kunci berarti peneliti tidak boleh mewakilkan kepada orang lain, akan tetapi peneliti sendiri yang harus melaksanakannya di lapangan.
[17] S. Margono, *Metodologi PenelitianPendidikan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), 158-181.

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

Orang-orang yang dijadikan informan dalam penelitian ini adalah: Fokus pada peningkatan penjaminan mutu dari semua sektor yang ada di struktur pengelola sistem manajemen mutu ISO, Kepala Sekolah, dan seluruh jajaran manajemen sekolah.

b. Teknik Observasi

Ada beberapa alasan mengapa teknik observasi atau pengamatan digunakan dalam penelitian ini. *Pertama*, pengamatan didasarkan atas pengalaman secara langsung; *kedua*, pengamatan memungkinkan peneliti untuk melihat dan mengamati sendiri, kemudian mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana yang terjadi pada keadaan sebenarnya.

Dengan teknik ini, peneliti mengamati aktivitas-aktivitas sehari-hari obyek penelitian, karakteristik fisik situasi sosial dan perasaan pada waktu menjadi bagian dari situasi tersebut. Selama peneliti di lapangan, jenis observasinya tidak tetap. Dalam hal ini peneliti mulai dari observasi deskriptif *(descriptive observation)* secara luas, yaitu berusaha melukiskan secara umum situasi sosial dan apa yang terjadi di sana. Kemudian, setelah perekaman dan analisis data pertama, peneliti dapat menyempitkan datanya dan mulai melakukan observasi terfokus. Peneliti dapat menyempitkan lagi penelitiannya dengan melakukan observasi selektif (*selective observation*). Sekalipun demikian, peneliti masih terus melakukan observasi deskriptif sampai akhir pengumpulan data.

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

Hasil observasi dalam penelitian ini dicatat dalam catatan lapangan merupakan alat yang sangat pening dalam penelitian kualitatif. dalam penelitian kualitatif, peneliti mengandalkan pengamatan dan wawancara dalam pengumpulan data di lapangan. Format rekaman hasil observasi catatan lapangan dalam penelitiani ni menggunakan format rekaman hasil observasi.

c. Teknik Dokumentasi

Dalam penelitian kualitatif, teknik ini merupakan alat pengumpul data yang utama karena pembuktian hipotesisnya yang diajukan secara logis dan rasional.[18] Teknik dokumentasi digunakan dalam penelitian ini, sebab: *pertama*, sumber ini selalu tersedia dan murah terutama ditinjau dari waktu; *kedua*, merupakan sumber informasi yang stabil, baik keakuratannya dalam merefleksikan situasi yang terjadi dimasa lampau, maupun dapat dan dianalisis kembali tanpa mengalami perubahan; *ketiga*, rekaman dan dokumen merupakan sumber informasi yang kaya, secara kontekstual relevan dan mendasar dalam konteksnya; *keempat*, sumber ini sering merupakan pernyataan legal yang dapat memenuhi akuntabilitas. Hasil pengumpulan data melalui cara dokumentasi ini, dicatat dalam format rekaman dokumentasi.

6. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-

[18] Ibid., 181

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

bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Teknik analisis data yang digunakan penelitian ini menggunakan konsep yang diberikan Miles dan Huberman yang mengemukakan bahwa motivasi dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif[19] dan berlangsung secara terus-menerus padasetiap tahapan penelitian sehingga sampai tuntas dan datanya sampai jenuh. Adapun aktifitas dalam analisis data, meliputi *data reduction*,[20] *data display*[21] dan *conclusion*.[22]

Selanjutnya menurut Spradley teknik analisis data disesuaikan dengan tahapan dalam penelitian. Pada tahap penjelajahan dengan teknik pengumpulan data *grandtour question*, analisis data dilakukan dengan analisis domain. Pada tahapmenentukan fokus analisis data dilakukan dengan analisis taksonomi. Pada tahap *selection*, analisis data dilakukan dengan analisis komponensial. Selanjutnya untuk sampai menghasilkan judul dilakukan dengan analisis tema.

---

[19] Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode ....,*114.

[20] Merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yangpenting, membuat kategori. Lihat dalam Matthew B. Miles& AS. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, terj. Tjetjep. Rohendi Rohidi (Jakarta: UI Press,1992), 16.

[21] Menyajikan data ke dalam pola yang dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, grafik, matrik, network dan chart. Ibid., 17.

[22] Penarikan kesimpulan dan verifikasi. Ibid., 19.

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. Pengecekan Keabsahan Data

Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif dilakukan dengan perpanjangan keikutsertaan, ketekunan pengamatan, triangulasi, pengecekan sejawat, kecukupan referensial, kajian kasus negatif dan pengecekan anggota.[23] Dalam penelitian ini, uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif dilakukan dengan:

a. Perpanjangan Keikutsertaan

Peneliti dalam penelitian kualitatif adalah instrumen itu sendiri. Keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. Dalam hal ini keikutsertaan tersebut tidak hanya dilakukan dalam waktu singkat, tetapi memerlukan perpanjangan keikutsertaan peneliti pada latar penelitian. Maka perpanjangan keikutsertaan peneliti dalam penelitian ini akan memungkinkan peningkatan derajat kepercayaan data yang dikumpulkan. Maksud dan tujuan memperpanjang keikutsertaan dalam penelitian ini adalah: dapat menguji ketidak benaran informasi yang diperkenalkan oleh distorsi, baik yang berasal dari diri sendiri, maupun dari responden dan selain itu dapat membangun kepercayaan subyek; dengan terjun kelokasi dalam waktu yang cukup panjang, peneliti dapat mendeteksi dan memperhitungkan distorsi yang mungkin mengotori data, pertama-tama dan yang terpenting adalah distorsi pribadi.

[23] Lexy Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2000), 175.

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. Pengamatan yang Tekun

Ketekunan pengamatan yang dimaksud dalampenelitian ini adalah menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yangsangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari. Jadi, kalau perpanjangan keikutsertaan menyediakan lingkup, maka ketekunan pengamatan menyediakan kedalaman.

c. Triangulasi

Teknik triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Ada empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan:sumber, metode, penyidik dan teori.[24]

Dalam penelitian ini, dalam hal ini digunakan teknik triangulasi dengan memanfaatkan sumber dan penyidik. Teknik triangulasi yang diperoleh melalui waktu dan alatyang berbeda dalam metode kualitatif. Hal itu dapat dicapai peneliti dengan jalan: (a) membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara,(b) membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi, (c) membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu, (d) membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang yang berpendidikan

[24] Ibid., 178.

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

menengah atau tinggi, pemerintahan, (e) membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan. Teknik Triangulasi dengan penyidik, artinya dengan jalan memanfaatkan peneliti atau pengamat lainnya untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data. Pemanfaatan pengamat lainnya membantu mengurangi kesalahan dalam pengumpulan data.

d. Diskusi hasil penelitian

Teknik ini dilakukan peneliti dengan cara mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi analitik dengan rekan-rekan sejawat. Hal ini dilakukan dengan maksud: (a) untuk membuat agar peneliti tetap mempertahankan sikap terbuka dan kejujuran, (b) diskusi dengan sejawat ini memberikan suatu kesempatan awal yang baik untuk mulai menjajaki dan menguji hipotesis yang muncul dari pemikiran peneliti.

8. Tahapan-Tahapan Penelitian

Tahap-tahap penelitian dalam penelitian ini ada 3 (tiga) tahapan dan ditambah dengan tahap terakhir dari penelitianya itu tahap penulisan laporan hasil penelitian. Tahap-tahap penelitian tersebut adalah: (1) tahap pra-lapangan, yang meliputi: menyusun rancangan penelitian, memilih lapangan penelitian, mengurus perizinan, menjajagi dan menilai keadaan lapangan, memilih dan memanfaatkan informan, menyiapkan perlengakap-belajar penelitian dan yang menyangkut persoalan etika penelitian. Tahap ini dilakukan pada bulan Oktober s/d November 2013; (2) Tahap

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

pekerjaan lapangan, yang meliputi: memahami latar penelitian dan persiapan diri, memasuki lapangan dan berperan serta sambil mengumpulkan data. Tahap ini dilakukan November s/d Desember 2013; (3) Tahap analisis data, yang meliputi: analisis selama dan setelah pengumpulan data, yaitu bulan Mei 2014; (4) Tahap penulisan hasil laporan penelitian, yaitu bulan Juni s/d Juli 2014.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan tesis yang dimaksud adalah suatu cara yang ditempuh untuk menyusun suatu karya tulis, sehingga masalah di dalamnya menjadi jelas, teratur, urut dan mudah dipahami. Adapun sistematika yang penulis gunakan dalam pembahasan ini ada empat bab pokok yang dikerangkakan sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan, yang meliputi; latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian. Metodologi penelitian memaparkan; pendekatan dan jenis penelitian, objek penelitian, jenis dan sumber data, tehnik pengumpulan data, tehnik pemeriksaan dan analisis data, sistematika pembahasan, dan kerangka berpikir.

BAB II : Kajian teori yang memaparkan tentang dua sub pembahasan; *Pertama*, hakekat mutu pendidikan (urgensi mutu), pengertian manajemen mutu pendidikan, perkembangan manajemen mutu pendidikan, sistem penjaminan mutu internal dan eksternal, dan model penjaminan mutu ISO 9001:2008, definisi ISO 9001:2008,

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

tujuan dan kegunaan ISO 9001:2008 secara integral, manfaat ISO9001:2008, persyaratan-persyaratan ISO 9001:2008.

BAB III : Pembahasan Penyajian Data

BAB IV : Analisis Data

BAB V : Penutup yang terdiri dari kesimpulan, saran dan rekomendasi.

G. Kerangka Berpikir

Problematika yang terkait dalam pengkajian ini berkenaan dengan unsur-unsur perencanaan dan implementasi SPMP (Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan) ISO 9001:2008 di SD Al Falah Surabaya, sebagai bahan pertimbangannya dan pihak-pihak yang berperan. Substansi perencanaan mutu dan SPMP ISO 9001:2008 di SD Al Falah Surabaya dalam penelitian ini merupakan bagian dari pengembangan manajemen mutu pendidikan. Adapun analisis perencanaan dan implementasi SPMP ISO 9001:2008 di SD Al Falah Surabaya difokuskan pada alur proses perencanaan dan implementasi SPMP dan pola pengembangan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yang membawa implikasi terhadap *sustainability* (keberlanjutan) pengembangan mutu lembaga.

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