

**IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015
DALAM MEMBERIKAN LAYANAN ADMINISTIRASI YANG BERMUTU
DI SMK NEGERI 1 TUBAN DAN SMK NEGERI 2 TUBAN**

SKRIPSI

Oleh:

ROSALIA ARIES MARA

D93219098



Dosen Pembimbing 1

Dr. Hanun Asrohah, M.Ag

NIP. 196804101995032002

Dosen Pembimbing II

Dr. Ali Mustofa. S.Ag. M.Pd

NIP. 197612252005011008

**PRODI STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
JURUSAN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**

2023

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMA : ROSALIA ARIES MARA

NIM : D93219098

JUDUL : IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015
DALAM MEMBERIKAN LAYANAN ADMINISTRASI YANG
BERMUTU DI SMK NEGERI 1 TUBAN DAN SMK NEGERI 2
TUBAN

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil
penelitian karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang menjadi rujukan.

Surabaya, 6 Juli 2023

Pembuat pernyataan,



Rosalia Aries Mara

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh:

NAMA : ROSALIA ARIES MARA

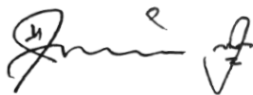
NIM : D93219098

**JUDUL : IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO
9001:2015 DALAM MEMBERIKAN LAYANAN
ADMINISTRASI YANG BERMUTU DI SMK NEGERI 1
TUBAN DAN SMK NEGERI 2 TUBAN**

Telah diperiksa dan disetujui untuk ujian skripsi

Surabaya, 3 Juli 2023

Pembimbing 1



Dr. Hanun Asrohah, M. Ag.
196804101995032002

Pembimbing 2



Dr. Ali Musthofa, S. Ag. M.Pd.
197612252005011008

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

**Skripsi oleh Rosalia Aries Mara ini telah dipertahankan
Di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya**

Surabaya, 07 Juli 2023



Mengesahkan,

Dekan,

Prof. Dr. H. Muhammad Thohir, S.Ag, M.Pd
NIP. 197407251998031001

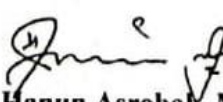
Penguji I


Dr. Lilik Huriyah, M.Pd.I
NIP.198002102011
012005

Penguji II


Ahmad Fauzi, M.Pd
NIP. 197905262014111001

Penguji III


Dr. Hanun Asrohan, M.Ag
NIP. 196804101995032002

Penguji IV


Dr. Ali Mustofa, S.Ag, M.Pd
NIP. 197612252005011008

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini,
saya:

Nama : ROSALIA ARIES MARA
NIM : D93219098
Fakultas/Jurusan : Tarbiyah dan Keguruan Islam/ Manajemen Pendidikan Islam
E-mail address : Rosaliariesmara@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan
UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 DALAM
MEMBERIKAN LAYANAN ADMINISTRASI YANG BERMUTU DI SMK NEGERI 1
TUBAN DAN SMK NEGERI 2 TUBAN

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini
Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan,
mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan
menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk
kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama
saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN
Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak
Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 25 Januari 2024

Penulis



(Rosalia Aries Mara)

ABSTRAK

Rosalia Aries Mara (D93219098), Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dalam memberikan layanan administrasi yang bermutu di SMK Negeri 1 Tuban dan SMK Negeri 2 Tuban, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Dosen Pembimbing I, Dr. Hanun Asrohah, M.Ag dan Dosen Pembimbing II, Dr. Ali Mustofa, M.Pd.

Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dalam memberikan layanan administrasi yang bermutu. Dalam era modern ini, segala bentuk layanan kegiatan yang berhubungan untuk menjamin kepuasan pelanggan adalah suatu keharusan bagi sebuah lembaga pendidikan baik pemerintahan maupun swasta. Begitu juga pada layanan akademik di sekolah, dimana pelaksanaannya harus melakukan penjaminan terhadap proses kegiatan belajar mengajar yang bertujuan untuk peningkatan kepuasan pelanggan. Adapun fokus penelitian yang ingin peneliti kembangkan yaitu: 1) Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di SMK Negeri 1 Tuban dan SMK Negeri 2 Tuban 2) Layanan administrasi yang bermutu di SMK Negeri 1 Tuban dan SMK Negeri 2 Tuban 3) Faktor pendukung dan penghambat implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam memberikan layanan administrasi bermutu di SMK Negeri 1 Tuban dan SMK Negeri 2 Tuban.

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian diolah dalam bentuk kata-kata atau deskriptif yang kemudian dianalisis berdasarkan teori. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa metode yang digunakan dalam penerapan ISO 9001:15 ialah menggunakan sistem PDCA. Untuk mendukung penerapan ISO 9001:2015 untuk meningkatkan mutu layanan administrasi di SMK Negeri 1 Tuban dan SMK Negeri 2 Tuban memerlukan komitmen yang sangat tinggi dari semua warga sekolah, sumber daya manusia yang berkualitas unggul kelengkapan sarana prasarana yang memadai serta lingkungan yang memberikan kenyamanan dan ketenangan dalam kegiatan pembelajaran, sehingga pelaksanaan ISO dapat berjalan dengan lancar.

Kata kunci: Implementasi , ISO 9001:2015, Mutu Layanan Administrasi

ABSTRACT

Rosalia Aries Mara (D93219098), Implementation of ISO 9001:2015 quality management system in providing quality administrative services at SMK Negeri 1 Tuban and SMK Negeri 2 Tuban, Islamic Education Management Study Program, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, Sunan Ampel State Islamic University Surabaya.

Advisor I, Dr. Hanun Asrohah, M.Ag and Advisor II, Dr. Ali Mustofa, M.Pd.

Implementation of ISO 9001:2015 quality management system in providing quality administrative services. In this modern era, all forms of service activities related to ensuring customer satisfaction are a must for an educational institution, both government and private. Likewise in academic services in schools, where the implementation must guarantee the process of teaching and learning activities that aim to increase customer satisfaction. The research focus that the researcher wants to develop is: 1) ISO 9001: 2015 quality management system implemented at SMK Negeri 1 Tuban and SMK Negeri 2 Tuban 2) Implementation of services in providing quality administrative services at SMK Negeri 1 Tuban and SMK Negeri 2 Tuban 3) Factors supporting and inhibiting for implementing the ISO 9001:2015 Quality Management System in providing quality administrative services at SMK Negeri 1 Tuban and SMK Negeri 2 Tuban?

This research is descriptive qualitative, with data collection techniques of observation, interviews and documentation. The data obtained is then processed in the form of words or descriptive which is then analyzed based on theory. The results of this study indicate that the method used in implementing ISO 9001:15 is using the PDCA system. To support the implementation of ISO 9001: 2015 to improve the quality of administrative services at SMK Negeri 1 Tuban and SMK Negeri 2 Tuban requires a very high commitment from all school members, superior quality human resources, adequate complete infrastructure and an environment that provides comfort and tranquility in learning activities, so that the implementation of ISO can run smoothly.

Keywords: Implementation, ISO 9001:2015, Quality of Administrative Service

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Definisi Konseptual.....	12
F. Keaslian Penelitian	16
G. Sistematika Pembahasan	19
BAB II	22
KAJIAN PUSTAKA	22
A. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.....	22
B. Mutu Layanan Administrasi	42
C. Faktor Pendukung dan penghambat Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Dalam Memberikan Layanan Administrasi Yang Bermutu.....	56
BAB III.....	58
METODE PENELITIAN	58
A. Jenis Penelitian.....	58
B. Lokasi Penelitian.....	60
C. Sumber Data dan Informan Penelitian	61
D. Teknik Pengumpulan Data	64
BAB IV	76
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	76

A. Deskripsi Lokasi Penelitian	76
B. Penyajian Data	83
C. Analisis Data	106
BAB V.....	120
Penutup	120
A. Kesimpulan.....	120
B. Saran	122
DAFTAR PUSTAKA.....	123



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Yuriko. "Sistem Pelayanan Administrasi." *Journal Administrasi* 4, no. 1 (2016): 7–8.
- Aliyah, Yolatin. "Pengelolaan Kearsipan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di SMA Negeri 1 Kota Tangerang Selatan." UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021.
- Along, Antonius. "Kualitas Layanan Administrasi Akademik Di Politeknik Negeri Pontianak." *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik* 006, no. 01 (2020): 94–99.
- Amaliah, Suci, Maya Dewi Diyah Maharani, and Tatan Sukwika. "Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 Pada Program Studi Teknik Kimia Di Akademi Minyak Dan Gas Balongan Menggunakan Metode Interpretative Structural Modeling (ISM)." *Jurnal Migasian* 5, no. 1 (2021): 9.
- . "Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Pada Program Studi Teknik Kimia Di Akademi Minyak Dan Gas Balongan Menggunakan Metode Interpretative Structural Modeling (ISM)." *Jurnal Migasian* 5, no. 1 (2021): 9–18.
- Arifin, Mukhroji. "IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 DI SMK MUHAMMADIYAH 2 JATINOM KLATEN." IAIN SURAKARTA, 2020.
- Cahya Mardika. "Implementasi Sitem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Di SMK Negeri 1 Jenangan Ponorogo." *Skripsi*. IAIN Ponorogo, 2019.
- Dewi, Yunita Kumala, Yovitha Juliejantiningasih, and Nurkolis Nurkolis. "IMPLEMENTASI ISO 9001:2015 DALAM PENJAMINAN MUTU SMP NEGERI 2 KABUPATEN DEMAK." *Jurnal Manajemen Pendidikan (JMP)* (2020).
- Dr. Umar Sidiq, M.Ag Dr. Moh. Miftachul Choiri, MA. *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan*. Edited by Anwar Mughaidin. CV Nata Karya. Ponorogo: CV Nata Karya, 2019. [http://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/METODE PENELITIAN KUALITATIF DI BIDANG PENDIDIKAN.pdf](http://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/METODE%20PENELITIAN%20KUALITATIF%20DI%20BIDANG%20PENDIDIKAN.pdf).
- Hadijaya, Yusuf. *Administrasi Pendidikan*. Medan: Perdana Publishing, 2012.
- Ketut Witara. *Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Dan Implementasinya*. Edited by Albest Indonesia Tim. 2018th ed. Sukabumi: CV Jejak, n.d. [https://books.google.co.id/books?id=4zZsDwAAQBAJ&pg=PP4&dq=ketut+witara&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&ovdme=1&sa=X&ved=2ahUKEwi7jbS057z8AhXIIrcAHcqQDdQQ6wF6BAGCEAU#v=onepage&q=ketut witara&f=false](https://books.google.co.id/books?id=4zZsDwAAQBAJ&pg=PP4&dq=ketut+witara&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&ovdme=1&sa=X&ved=2ahUKEwi7jbS057z8AhXIIrcAHcqQDdQQ6wF6BAGCEAU#v=onepage&q=ketut%20witara&f=false).
- Ma'sumah, Erna Nur, and Layaman Layaman. "Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kepuasan Peserta (Pelanggan) Dengan Mediasi Kualitas Layanan." *Esensi: Jurnal Bisnis dan Manajemen* 9, no. 1 (2019): 69–78.
- Maulana Pandu Maulana, Acep Nurlaeli, Dkk. "Upaya Tenaga Administrasi Pendidikan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di

- Sekolah.” *Jurnal Penelitian Tindakan Kelas dan Pengembangan Pembelajaran* 4, no. 2 (2021): 266–274. <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/ptk/article/view/4177>.
- Maulina, Ria. “Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kualitas Pelayanan Di UPT Perpustakaan Unsyiah Banda Aceh.” UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh, 2019.
- Melsiani, Mitra. “Kualitas Pelayanan Administrasi Di Sma Muhammadiyah Pagaralam,” 2016.
- Muryadi, Soedjarwo, and Mudjito. “9001 : 2015 Di Sekolah Dasar Katolik Santa Clara Surabaya.” *Jurnal Dinamika Manajemen Pendidikan* 3, no. 1 (2018): 31–42.
- Muthmainnah. “PERAN TENAGA ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN DI MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 JEMBER.” Universitas Islam Negeri KIAI Achmad Siddiq jember, 2022.
- Noor, Zulki Zulkifli. “Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif.” Sleman: CV Budi Utama, 2015.
- Nuraeni, Fitriya. “Penerapan ISO 9001:2015 Untuk Meningkatkan Mutu Layanan Akademik Di SD Nasima Semarang.” Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2019.
- Nurchahyo, Rahmat, and Sik Sumaedi. “Studi Penerapan ISO 9001 Pada Layanan Administrasi Di Perguruan Tinggi XYZ.” *Jurnal Standardisasi* 13, no. 3 (2011): 155.
- Sandy Dwi Prasetyo, Bambang Irawan, Dkk. “Penerapan Standar Iso 9001: 2015 Sistem Manajemen Mutu Pada PT PLN (Persero) UPGK MAHAKAM UL PLTGU TANJUNG BATU.” *Jurnal Paradigma* 9, no. 1 (2020): 1–8.
- Suryadi, Ignatius. “Implementasi Sistem Manajemen Mutu - Iso: Faktor Sukses Kunci, Gaya Kepemimpinan, Dan Dampaknya.” *Universitas Sanata Dharma*. Universitas Sanata Dharma, 2017. https://repository.usd.ac.id/8332/1/121414071_full.pdf.
- Susanti, Susi, Risma Niswaty, and Jamaluddin Jamaluddin. “Pelayanan Administrasi Akademik Di Lingkungan Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar.” *Jurnal Office* 2, no. 1 (2016): 16–21. <https://ojs.unm.ac.id/jo/article/view/6821>.
- Sutarna, Agus, Hadion Wijoyo, Irjus Indrawan, and Bero Usada. *Implementasi ISO 9001:2015 Di Institusi Pendidikan*. Banyumas: Pena Persada, 2020.
- Suwendra, I Wayan. *Metodologi Penelitian Kualitatif Dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan, Dan Keagamaan*. Edited by Arya Lawa Manuaba. Nila Cakra Publishing House. Bandung, 2018. yusuf.staff.ub.ac.id/files/2012/11/Jurnal-Penelitian-Kualitatif.pdf.
- Syahrullah, Yudi, Atik Febriani, and Bunga Zati Hulwani. “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Implementasi ISO 9001: 2015 Dengan Menggunakan Pendekatan Servqual (Studi Kasus: Institut Teknologi