

PELAKSANAAN SISTEM MANAJEMEN MUTU (SMM) ISO 9001: 2008 DI SMK NEGERI 2 PENGASIH KULON PROGO TAHUN 2012

Ipnugraha

ABSTRACT

The purposes of this research are to reveal (1) the implementation of Quality Management System (QMS) of ISO 9001: 2008 in State Vocational High School 2 of Pengasih Kulon Progo, (2) the factors that support QMS of ISO 9001: 2008 in State Vocational High School 2 of Pengasih Kulon Progo, and (3) the factors that disturb the implementation of ISO 9001: 2008 in State Vocational High School 2 of Pengasih Kulon Progo.

This study belongs to evaluation research which employed Context model, Input Process, and Product (CIPP). This research was conducted in State Vocational High School 2 of Pengasih Kulon Progo. The data resources were the school principal, the representative of Quality Management, the coordinator of School Counseling & Guidance, the head of administrative section, library coordinator, and the students. The research instruments were questionnaire, interview, and documents. Validation technique was by using triangulation, i.e triangulation data, situational data, and data gathering method. Data analysis techniques were qualitative data analysis based on Miles, Huberman dan Spradley, i.e. data analysis with data components which covered data reduction, data display, and conclusion drawing/ verification.

The result of the research showed that (1) the implementation of QMS of ISO 9001: 2008 in State Vocational High School 2 of Pengasih Kulon Progo had been successful by considering the accomplishment the school-quality objectives. In addition, the implementation of QMS of ISO 9001: 2008 for each component showed a high accomplishment, with an average score above 90%, (2) the supporting factors of QMS of ISO 9001: 2008 implementation in State Vocational High School 2 of Pengasih Kulon Progo consisted of human resources, RSBI fund, facilities, students high reading interest, provision of the relevant books and magazines for the students, (3) the obstacle factors of QMS of ISO 9001: 2008 implementation in State Vocational High School 2 of Pengasih Kulon Progo consisted of limited fund, students' mistake, less publication. Also, the document writing in working units were not match with the format of QMS of ISO 9001: 2008, the workload was too high, and there was sudden personnel replacement as well as limited area.

Keywords: *Quality Management System (QMS) of ISO 9001: 2008*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui (1) pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008 di SMK Negeri 2 Pengasih Kulon Progo, (2) faktor-faktor yang mendukung pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008 di SMK Negeri 2 Pengasih Kulon Progo, dan (3) faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008 di SMK Negeri 2 Pengasih Kulon Progo.

Desain penelitian ini adalah penelitian evaluasi yang menggunakan model *context, input, process, dan product (CIPP)*. Penelitian ini dilakukan di SMK Negeri 2 Pengasih Kulon Progo. Sumber data dalam penelitian ini adalah Kepala Sekolah, Wakil Manajemen Mutu, Koordinator Bimbingan Konseling, Kepala Tata Usaha, Koordinator Perpustakaan, dan siswa. Instrumen penelitian adalah angket, wawancara, dan dokumen. Teknik pemeriksaan keabsahan data menggunakan triangulasi yakni triangulasi data, situasional, dan metode pengumpulan data. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif mengikuti konsep yang diberikan Miles and Huberman dan Spradley yakni analisis data dengan komponen *data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification*.

Hasil penelitian menunjukkan (1) pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008 di SMK Negeri 2 Pengasih Kulon Progo sudah berhasil. Hal ini dapat diketahui dari pencapaian sasaran mutu sekolah yang tergolong berhasil. Selain itu, pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008 untuk masing-masing komponen juga menunjukkan pencapaian yang tinggi, rata-rata di atas 90%; (2) faktor pendukung pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008 di SMK Negeri 2 Pengasih Kulon Progo meliputi Sumber Daya Manusia, bantuan dana dari RSBI, sarana dan prasarana, minat baca siswa yang tinggi, dan adanya pengadaan majalah dan buku yang relevan bagi siswa; dan (3) faktor-faktor penghambat pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008 di SMK Negeri 2 Pengasih Kulon Progo antara lain keterbatasan dana, pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh siswa, kurangnya sosialisasi pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008 di SMK Negeri 2 Pengasih Kulon Progo, penulisan dokumen-dokumen di unit kerja yang belum sesuai dengan apa yang diinginkan pada Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008, beban pekerjaan yang banyak, adanya pergantian personil yang mendadak, dan luas lahan yang belum tercukupi.

Kata kunci: Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008

PENDAHULUAN

Era globalisasi menuntut adanya perubahan paradigma dalam dunia pendidikan. Untuk melakukan hal tersebut, peranan manajemen pendidikan sangat signifikan untuk menciptakan sekolah-sekolah bermutu. Peningkatan kompetisi, pilihan dan tuntutan pelanggan pendidikan mempengaruhi pendidikan saat ini. Pada saat bersamaan, faktor-faktor eksternal mempengaruhi pendidikan nasional. Pendidikan perlu mendapat pengaturan dan standarisasi untuk memenangkan kompetisi dan peningkatan terus-menerus.

Menanggapi isu tersebut, salah satu standar sistem manajemen mutu yang telah berkembang di negara maju maupun di negara-negara berkembang adalah ISO 9001:2008. Standar ini merupakan sarana atau alat untuk dapat mencapai mutu dalam menerapkan *Total Quality Control* yang diharapkan mampu menjawab perkembangan globalisasi yang tujuan akhirnya adalah mencapai efektivitas dan efisiensi suatu organisasi. Standar ini merupakan salah satu standar yang diakui secara internasional.

Menurut Lembaga Bantuan Manajemen Bandung (2000) pengertian mutu menurut ISO adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa, yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang ditentukan atau yang tersirat.

Dari pengertian mutu, untuk mencapai mutu yang baik maka penyelenggara pendidikan harus menerapkan prinsip-prinsip dasar manajemen mutu (Sprint Consultant, 2002) yaitu:

1. Berfokus Pelanggan

Berfokus pada pelanggan artinya mengenali siapa pelanggannya. Dengan mengenali pelanggan, kita dapat menentukan mutu yang hendak dicapai sehingga memenuhi kepuasan pelanggan. Dalam proses penyelenggaraan pendidikan kita dapat mengklasifikasikan dalam 2 (dua) jenis pelanggan:

a. Pelanggan Internal

Adalah seluruh sumber daya manusia yang terlibat dalam proses penyelenggaraan pendidikan, seperti peserta didik/siswa, staf pengajar, stafa dministrasi, teknisi, laboran dan lain-lain. Sebagai satu system penyelenggaraan pendidikan masing-masing saling memberikan *input* dan *output* yang saling mempengaruhi tercapainya mutu.

b. Pelanggan Eksternal

Adalah masyarakat luar yang menggunakan produk dari hasil penyelenggaraan proses pendidikan seperti masyarakat, dunia industri, lembaga/instansi. Untuk memberikan jaminan mutu maka manajemen penyelenggaraan pendidikan harus focus terhadap pelanggan. Karena pelangganlah yang membuat kita dapat mempertahankan eksistensi lembaga. Untuk itu pemahaman mengenai keinginan/harapan pelanggan, pengukuran kepuasan pelanggan dan berusaha untuk melampaui harapan pelanggan merupakan factor kunci dalam mempertahankan eksistensi lembaga dan sebagai *entry point competitive advantage* suatu lembaga terhadap kompetitor.

2. Kepemimpinan

Manajemen menetapkan strategi dan memimpin lembaga pendidikan/sekolah mencapai tujuannya. Manajemen membuat sebuah lingkungan yang mendorong stafnya untuk secara terus-menerus melakukan peningkatan dan bekerja untuk memberikan kepuasan pelanggan. Pimpinan puncak (Kepala Sekolah dan Wakil Kepala Sekolah) harus menetapkan kebijakan mutu, menentukan rencana pencapaian, mengalokasikan sumber daya dan secara aktif terlibat dalam pengawasan kemajuannya. Kebijakan mutu yang dibuat harus tersosialisasikan kepada seluruh *stakeholders*.

3. Keterlibatan Karyawan

Sumber daya manusia (tenaga pengajar, karyawan, teknisi, peserta didik) sebagai pelaksana dan objek untuk mencapai tujuan (mutu) harus memiliki kesadaran mutu, komitmen dan tanggungjawab serta terlibat secara aktif mewujudkan tercapainya mutu yang diharapkan. Ketercapaian mutu tidak hanya tanggung jawab pimpinan (Kepala Sekolah dan Wakil Kepala Sekolah) tetapi semua elemen ikut berperan aktif dan bertanggung jawab atas tercapainya mutu. Dengan demikian kerja tim dan keterlibatan karyawan secara penuh menjadikan mutu sebagai kenyataan.

4. Pendekatan Proses

Pemahaman dan pengaturan sumber daya yang ada dan kegiatan lembaga pendidikan/sekolah bertujuan untuk mengoptimalkan operasional organisasi. Pendekatan proses harus berorientasi pada hasil yang efektif, sumber daya dan aktivitas

dikendalikan sebagai proses serta secara sistematis mengidentifikasi dan mengendalikan proses yang digunakan untuk memastikan kesesuaian produk.

Selama proses pencapaian mutu perlu dilakukan pengawasan dan pengendalian mutu. Sasaran mutu yang telah ditetapkan sesuai prosedur yang terdokumentasi dilakukan pengawasan, pengendalian dan pendokumentasian proses pencapaiannya. Prosedur ini dilakukan dengan melakukan inspeksi-inspeksi di setiap bagian, pembenahan dari prosedur yang menyimpang dari prosedur pencapaian mutu, pendokumentasian yang baik. Agar budaya mutu yang telah berjalan dapat dikontrol dan dievaluasi untuk lebih ditingkatkan maka perlu dibentuk tim pengendali mutu (audit mutu).

5. Pendekatan Sistem pada Manajemen

Pendekatan sistem digunakan untuk mengidentifikasi, memahami dan mengendalikan sistem dan interaksi antar proses untuk memberikan kontribusi pada efektivitas dan efisiensi organisasi, sehingga:

- Menetapkan sasaran mutu tiap proses;
- Menetapkan interaksi dan rangkaian proses;
- Memantau dan mengukur efektivitas tiap proses.

Penentuan urutan dan interaksi proses dan mengelola semua komponen sumberdaya sebagai sebuah sistem terpadu menjadi faktor kunci keberhasilan manajemen dalam mewujudkan kualitas penyelenggaraan pendidikan dan pencapaian tujuan yang hendak dicapai. Proses yang ada harus memenuhi persyaratan pelanggan. Menurut ISO seperti yang dikutip oleh Lembaga Bantuan Manajemen (LBM). Sistem mutu adalah struktur organisasi, tanggung jawab, prosedur, proses dan sumber daya untuk menerapkan manajemen mutu. Untuk itu dalam pencapaian mutu perlu dibentuk satu sistem mutu sesuai proses produksi yang ada di lingkungan tersebut. Sehingga sistem mutu dibangun berlandaskan kekuatan sumber daya sendiri untuk mencapai mutu yang diharapkan serta peningkatan mutu secara berkesinambungan. Oleh karena itu setiap sumber daya yang terlibat dalam satu sistem mutu ini harus mampu bekerjasama secara konsisten, bertanggung jawab dan memiliki komitmen yang kuat untuk mewujudkan mutu sesuai yang ditetapkan. Dalam membangun sistem mutu harus disesuaikan dengan proses penyelenggaraan pendidikan meliputi pengelolaan sumber daya,

proses belajar mengajar dan hasil pendidikan yang diharapkan yang berorientasi pada kebutuhan pasar.

6. Peningkatan Berkelanjutan

Sasaran peningkatan ini harus tetap pada organisasi dan pemantauan kinerja melalui sasaran mutu yang terukur tiap fungsi dengan menggunakan alat kontrol: Internal Audit, Tinjauan Manajemen (*Corrective and Preventive Action*) dan lain-lain.

Proses peningkatan manajemen mutu perlu dilakukan secara terus-menerus dan berorientasi pada peningkatan capaian hasil atau *output* dan *outcome* yang lebih baik. Untuk menumbuhkan kesadaran mutu yang berkelanjutan pihak manajemen/pimpinan (Kepala Sekolah dan Wakil Kepala Sekolah) menentukan kebijakan mutu (visi dan misi), menentukan sasaran mutu, membangun komitmen, mensosialisasikan dan melatih seluruh karyawan dan secara aktif mengawasi kemajuan pelaksanaannya sehingga seluruh sumber daya manusia memiliki kesadaran mutu yang bertanggung jawab atas tugasnya dan melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Perlu disadari bahwa tumbuhnya kesadaran mutu perlu didukung suatu lingkungan yang kondusif bagi terciptanya mutu. Maka kebijakan pimpinan, deklarasi komitmen untuk mencapai sasaran mutu dan pengawasan pencapaian mutu menjadi sangat penting.

Peningkatan secara terus-menerus efektivitas sistem manajemen mutu (SMM) melalui penggunaan kebijakan mutu, sasaran mutu, hasil audit, analisa data, tindakan koreksi dan pencegahan serta tinjauan manajemen.

7. Pengambilan Keputusan dengan Pendekatan Faktual

Untuk menghasilkan keputusan yang efektif harus berdasarkan pada:

- Logika;
Persoalan yang akan diselesaikan, diuraikan menjadi unsur-unsurnya, yaitu kriteria dan alternatif, kemudian disusun menjadi struktur hierarki berdasarkan skalaprioritas dengan memperhatikan sumber daya pendukung dan faktor-faktor yang dimungkinkan dapat mempengaruhi pengambilan keputusan dan memprediksi dampak yang ditimbulkan dari keputusan yang telah ditetapkan.
- Analisa data (produk, proses dan sistem);

Proses analisa data dalam pengambilan keputusan perlu diperhatikan beberapa aspek penting, diantaranya:

- 1) Memastikan bahwa data dan informasi yang ada cukup akurat dan dapat diandalkan;
 - 2) Membuat data yang dapat diakses oleh mereka yang membutuhkannya;
 - 3) Menganalisis data dan informasi menggunakan metode yang valid;
 - 4) Membuat keputusan dan mengambil tindakan berdasarkan pada analisis faktual, seimbang dengan pengalaman dan intuisi.
- c. Informasi
- Keputusan yang efektif adalah yang berdasarkan pada analisis data dan informasi untuk menghilangkan akar penyebab masalah, sehingga masalah-masalah mutu dapat terselesaikan secara efektif dan efisien.

8. Hubungan Saling Keberuntungan

Hubungan yang saling menguntungkan dengan pemasok dan bekerja dengan para pemasok lembaga pendidikan/sekolah yaitu masyarakat untuk menghasilkan keuntungan bersama dengan jalan:

- a. Menetapkan dan mendokumentasikan persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemasok;
- b. Meningkatkan kemampuan kedua organisasi untuk lebih baik;
- c. Seleksi, meninjau dan mengevaluasi kinerja pemasok untuk mengendalikan produk yang dipasok.

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 merupakan suatu kiat manajemen yang berfokus pada perbaikan proses untuk kepuasan pelanggan. Sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 merupakan suatu sistem untuk memaksimalkan daya saing sebuah lembaga melalui perbaikan terus-menerus. Dengan adanya standar mutu, proses pencapaian mutu dikendalikan dengan baik sehingga dapat dipastikan bahwa mutu yang ditawarkan kepada pelanggan telah benar-benar dilakukan dan dapat dibuktikan.

SMK Negeri 2 Pengasih Kulon Progo merupakan lembaga pendidikan kejuruan yang telah berhasil meraih sertifikat ISO 9001: 2008 dengan Nomor Registrasi 01 100 065398. Sertifikat ISO 9001: 2008 ini merupakan bukti bahwa pihak sekolah sangat memperhatikan peningkatan

manajemen mutu pendidikan. Serangkaian fungsi-fungsi manajemen dilaksanakan dengan sebaik-baiknya, memacu kreativitas, selalu berinovasi, dan tidak cepat puas diri. Sehingga mampu menghasilkan produk yang berkualitas dengan pengelolaan manajemen pendidikan yang profesional. Namun di tengah keberhasilan tersebut, masih terdapat hambatan-hambatan yang akan mempengaruhi tingkat keberhasilan pelaksanaan sistem manajemen mutu yang diterapkan.

Berbagai faktor yang terkait secara langsung dengan penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008 adalah kepemimpinan kepala sekolah, pelaksanaan organisasi sekolah, kegiatan pembelajaran, sarana dan prasarana yang dimiliki, serta partisipasi masyarakat. Kepemimpinan kepala sekolah merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap pengembangan mutu pendidikan sekolah. Kepemimpinan kepala sekolah yang baik dapat mendukung pencapaian visi dan misi yang ditetapkan sekolah. Sebaliknya, kepemimpinan kepala sekolah yang kurang mendukung seperti bertindak otoriter terhadap guru-guru dapat menghambat kreativitas guru dalam melakukan aktivitas pembelajaran.

Selain itu, peranan setiap sumber daya manusia baik guru maupun nonguru yang tidak menjalankan perannya secara baik, juga dapat menghambat pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008 di sekolah. Sebagian guru dalam melakukan kegiatan pembelajaran hanya menjalankan pekerjaannya secara asal-asalan. Akibatnya, siswa yang mengikuti mata pelajaran tidak berkembang dalam pemahaman dan pengetahuan.

Faktor lain yang terkait dengan pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008 adalah ketersediaan dana, sarana, dan prasarana. Usaha peningkatan kualitas pendidikan tidak terlepas dari dana untuk pengadaan sarana penunjang. Keterbatasan dana, sarana, dan prasarana yang dimiliki sekolah dapat menjadi penghambat dalam pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008. Di samping itu, partisipasi masyarakat dalam mengontrol penyelenggaraan pendidikan di sekolah berpengaruh terhadap pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008. Sehubungan dengan itu, partisipasi masyarakat seperti orang tua siswa terhadap mutu sekolah

dapat mendukung pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008.

Sejalan dengan uraian di atas, peneliti dapat merumuskan pokok permasalahan sebagai berikut: "Bagaimana pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008 di SMK Negeri 2 Pengasih Kulon Progo tahun 2012?"

METODE

Desain penelitian ini adalah penelitian evaluasi yang menggunakan model *context, input, process, dan product (CIPP)*. Penelitian ini dilakukan di SMK Negeri 2 Pengasih Kulon Progo. Sumber data dalam penelitian ini adalah Kepala Sekolah, Wakil Manajemen Mutu, Koordinator Bimbingan Konseling, Kepala Tata Usaha, Koordinator Perpustakaan, dan siswa. Instrumen penelitian adalah angket, wawancara, dan dokumen. Teknik pemeriksaan keabsahan data menggunakan triangulasi yakni triangulasi data, situasional, dan metode pengumpulan data. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif mengikuti konsep yang diberikan Miles and Huberman dan Spradley yakni analisis data dengan komponen *data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification* (Miles & Huberman, 1984: 21-23).

Hasil Analisis dan Pembahasan

1. Implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008 di SMK Negeri 2 Pengasih Kulon Progo

Berdasarkan data penelitian yang telah dianalisis, maka dapat diketahui bahwa SMK Negeri 2 Pengasih Kulon Progo telah melaksanakan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008 dengan hasil yang baik. Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008 dilihat dari segi manajemen sekolah telah menunjukkan keberhasilan secara maksimal yang sebagian besar ketercapaian rata-rata sasaran mutu untuk sekolah sebesar 100%. Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008 ini juga telah berjalan dengan baik dan manajemen puncak selalu berusaha untuk terus mengadakan pembenahan manajemen secara berkelanjutan agar dapat mempertahankan sertifikat ISO yang telah diperoleh. Keberhasilan pencapaian sasaran mutu antara lain yakni:

- a. Program Keahlian Teknik Kendaraan Ringan dan Teknik Komputer Jaringan, dengan tolok

ukur: (1) Nilai UNAS peserta didik baru ditentukan Matematika $\geq 7,00$; (2) Bahasa Inggris $\geq 7,50$; dan (3) Bahasa Indonesia $\geq 7,00$;

- b. Program Keahlian Teknik Pemesinan, dengan tolok ukur sebagai berikut: (1) Nilai UNAS peserta didik baru ditentukan Matematika $\geq 7,00$; (2) Bahasa Inggris $\geq 7,00$; (3) Bahasa Indonesia $\geq 7,00$; (4) Minimal 20% dari jumlah tamatan memperoleh nilai uji kompetensi dari LSP; (5) Minimal 80% dari jumlah tamatan memperoleh nilai ujian nasional Matematika $\geq 7,00$; (6) Minimal 85% dari jumlah tamatan memperoleh nilai ujian nasional Bahasa Indonesia $\geq 7,00$; dan (7) Minimal 80% dari jumlah tamatan memperoleh nilai ujian nasional Bahasa Inggris $\geq 7,00$ atau memperoleh skor TOEIC ≥ 405 .
- c. Program Keahlian Teknik Kendaraan Ringan, Teknik Komputer Jaringan dan Teknik Pemesinan, dengan tolok ukur sebagai berikut: (1) Nilai ujian nasional Bahasa Inggris $\geq 7,51$ atau memperoleh skor TOEIC ≥ 505 ; (2) Minimal 60% tamatan yang lulus uji kompetensi terserap di dunia kerja yang relevan dengan kompetensi tamatan; (3) Minimal 60% DU/DI pengguna tamatan pada tahun 2008 melakukan perekrutan lagi pada tahun berikutnya; (4) Maksimal 10% keluhan pelanggan (*customer complaint*) disampaikan oleh DU/DI pengguna tamatan yang tidak merekrut lagi pada tahun berikutnya; (5) Minimal 40% area terbuka sudah dilengkapi dengan taman untuk mewujudkan *clean and green*; (6) Minimal 30% guru dan karyawan mampu mengoperasikan IT; (7) Minimal 60% siswa membayar iuran komite sekolah paling lambat tanggal 10 setiap bulan; (8) Minimal 200 orang berkunjung ke perpustakaan sekolah setiap minggu; (9) Minimal 20% siswa melaksanakan prakerin di DU/DI berskala Internasional; (10) Minimal 10% tamatan melaksanakan magang ke luar negeri; (11) Minimal 70% dari layanan konseling dan kegiatan pendukung, terlaksana; (12) Seluruh siswa mendapat layanan individual yang terdokumen dalam kartu pribadi; dan (13) Minimal 10 orang guru mengikuti pelatihan Auditor Internal.

Dari hasil analisis persentase terhadap jawaban angket dari responden dapat diketahui tingkat keefektifan pelaksanaan Sistem

Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008 di SMK Negeri 2 Pengasih Kulon Progo berkisar antara 94,4 % sampai 100 %. IK yang paling kecil diperoleh oleh IK BK dan yang paling besar yakni IK WKS 3. Hal tersebut dapat dilihat pada Tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1 Urutan Tingkat Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008 di SMK Negeri 2 Pengasih Kulon Progo

No	Komponen	Persentase Keefektifan
1	WKS 3	100 %
2	Perpustakaan	100 %
3	WKS 2	97,5 %
4	WKS 4	97,5 %
5	QMS	97,2 %
6	WKS 1	95,6 %
7	Tata Usaha	94,6 %
8	BK	94,4 %

Berdasarkan Tabel 1 di atas dapat diketahui bahwa pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008 di SMK Negeri 2 Pengasih Kulon Progo tergolong berhasil.

2. Faktor-faktor Pendukung Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008 di SMK Negeri 2 Pengasih Kulon Progo

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Sekolah, WMM, Koordinator Bimbingan dan Konseling, Kepala Tata Usaha, dan Koordinator Perpustakaan dapat diketahui bahwa terdapat sejumlah faktor yang mendukung pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008 di SMK Negeri 2 Pengasih Kulon Progo sehingga pelaksanaan dapat dikatakan berhasil. Faktor-faktor pendukung tersebut antara lain yakni:

- Sumber Daya Manusia;
- Bantuan dana dari RSBI;
- Sarana dan Prasarana;
- Minat baca siswa yang tinggi;
- Adanya pengadaan majalah dan buku yang relevan bagi siswa.

3. Faktor-faktor Penghambat Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO

9001: 2008 di SMK Negeri 2 Pengasih Kulon Progo

Selain faktor-faktor pendukung, terdapat pula sejumlah faktor penghambat pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008 di SMK Negeri 2 Pengasih Kulon Progo yang menyebabkan tingkat keefektifannya tidak bisa mencapai 100%. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Sekolah, WMM, Koordinator Bimbingan dan Konseling, Kepala Tata Usaha, dan Koordinator Perpustakaan terungkap bahwa faktor-faktor penghambat itu antara lain:

- Keterbatasan dana;
- Pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh siswa;
- Kurangnya sosialisasi pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008 di SMK Negeri 2 Pengasih Kulon Progo;
- Penulisan dokumen-dokumen di unit kerja yang belum sesuai dengan apa yang diinginkan pada SMM;
- Beban pekerjaan yang banyak;
- Adanya pergantian personil yang mendadak;
- Luas lahan yang belum tercukupi.

Faktor-faktor penghambat di atas dapat diatasi dengan:

- Membuat skala prioritas;
- Penyusunan kegiatan rutin;
- Kegiatan mencari sponsor dari alumni;
- Nota perubahan dokumen tentang perubahan atau pergantian personil pada jabatan-jabatan tertentu;
- Pergantian personil itu selalu dikomunikasikan dengan sekolah;
- Diadakannya pengurangan dan pendelegasian pekerjaan kepada personil yang ada;
- Sekolah akan tetap mengadakan bimbingan kepada siswa secara terus-menerus, secara periodik dari kelas X, kelas XI, kelas XII.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan empiris di atas, peneliti dapat menarik kesimpulan penelitian ini sebagai berikut:

- Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008 di SMK Negeri 2 Pengasih Kulon Progo sudah berhasil. Hal ini dapat diketahui dari pencapaian sasaran mutu sekolah yang tergolong berhasil. Selain itu, pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008 untuk masing-masing

komponen juga menunjukkan pencapaian yang tinggi, rata-rata di atas 90%;

2. Faktor pendukung pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008 di SMK Negeri 2 Pengasih Kulon Progo meliputi Sumber Daya Manusia, bantuan dana dari RSBI, sarana dan prasarana, minat baca siswa yang tinggi, dan adanya pengadaan majalah dan buku yang relevan bagi siswa;
3. Faktor-faktor penghambat pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008 di SMK Negeri 2 Pengasih Kulon Progo antara lain: keterbatasan dana, pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh siswa, kurangnya sosialisasi pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008 di SMK Negeri 2 Pengasih Kulon Progo, penulisan dokumen-dokumen di unit kerja yang belum sesuai dengan apa yang diinginkan pada Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008, beban pekerjaan yang banyak, adanya pergantian personil yang mendadak, dan luas lahan yang belum tercukupi.

DAFTAR RUJUKAN

- Evans, J. R. and Lindsay, W. M. 2008. *The Management and Control of Quality (7th Edition)*. Thomson South-Western, Ohio.
- Lembaga Bantuan Manajemen Bandung. (2008). *Pengenalan iso 9000. Hand out materi pelatihan iso 9000*.
- Miles, M. B. & Huberman, A. M. (1984). *Qualitative data analysis*. Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc.
- Sprint Consultant. (2002). *Kesadaran mutu iso 9000: Makalah Seminar Kesadaran Mutu*.
- QMS. 2010. *ISO 9001: 2008 – Sistem Manajemen Mutu (COQ-01)*. <http://qimsconsulting.com/?p=70>. [26 November 2012].