

EFEKTIFITAS PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU (SMM) ISO 9001 : 2008 SMK NEGERI 3 SUKAWATI

N. Sumerta, Anggan Suhandana, AAIN Marhaeni

Program Studi Administrasi Pendidikan, Program Pascasarjana
Universitas Pendidikan Ganesha
Singaraja, Indonesia

e-mail: nyoman.sumerta@pasca.undiksha.ac.id,
anggan.suhandana@pasca.undiksha.ac.id, agung.marhaeni@pasca.undiksha.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektifitas implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMK Negeri 3 Sukawati ditinjau dari aspek konteks, input, proses, dan produk. Penelitian ini menggunakan pendekatan *ex-post facto*. Subjek dalam penelitian ini adalah 220 responden. Teknik analisis data penelitian ini menggunakan T-skor. Hasil penelitian menunjukkan: (1) aspek konteks tergolong efektif dimana perbandingan prosentase positif dan negatif adalah 56,00% dengan 44,00%, (2) aspek input tergolong efektif dimana perbandingan prosentase positif dan negatif adalah 64,00% dengan 36,00%, (3) aspek proses tergolong efektif dimana perbandingan prosentase positif dan negatif adalah 61,48% dan 38,52%, dan (4) aspek produk tergolong efektif dimana perbandingan prosentase positif dan negatif adalah 60,00% dengan 40,00%. Dari keempat aspek tersebut, diketahui bahwa aspek input menunjukkan hasil yang paling efektif. Berdasarkan temuan penelitian dapat disimpulkan bahwa penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 di SMK Negeri 3 Sukawati tergolong efektif.

Kata kunci: konteks, input, proses, produk, dan sistem manajemen mutu

Abstract

This study aims at investigating the effectiveness of the implementation of Quality Management's System ISO 9001:2008 at SMK Negeri 3 Sukawati viewed from the aspects of context, input, process, and product. This study used *ex-post facto* approach. The subjects in this study were 220 respondents. The data analysis technique used in this study used T-score. The results show: (1) The aspect of context is categorized as effective where the difference between the positive and negative percentage is 56.00% and 44.00%, (2) The aspect of input is categorized as effective where the difference between the positive and negative percentage is 64.00% and 36.00%, (3) The aspect of process is categorized as effective where the difference between the positive and negative percentage is 61.48% and 38.52%, and (4) The aspect of product is categorized as effective where the difference between the positive and negative percentage is 60.00% and 40.00%. From those 4 aspects explained above, it can be seen that the aspect of input shows the most effective result. Based on the aforementioned results, it can be concluded that the implementation of Quality Management's System ISO 9001:2008 at SMK Negeri 3 Sukawati is effective.

Keywords : Context, Input, Process, Product, and Quality Management's System

PENDAHULUAN

Undang-undang Republik Indonesia No.20 tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional mengamanatkan bahwa Pendidikan Nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Pendidikan adalah sarana meningkatkan keunggulan sumber daya manusia untuk membangun keunggulan kompetitif suatu bangsa. Pendidikan nasional mempunyai fungsi mempertahankan dan mengembangkan identitas nasional, yaitu agar manusia dan bangsa Indonesia tetap *survive* dalam masyarakat global. Disini kita masuk kepada arti penting pendidikan dan *core issues*-nya adalah menemukan *strategic issues* dari pendidikan Indonesia. Isu strategis dapat dikatakan lebih mendesak daripada ketergesaan menyelesaikan Rancangan Peraturan Pemerintah (RPP) untuk Undang-Undang No. 20 tentang sistem Pendidikan Nasional.

Setiap warga negara mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pendidikan yang bermutu, merupakan tanggung jawab bersama antara pemerintah, lembaga Pendidikan dan masyarakat dalam rangka meningkatkan pelayanan dan kemudahan serta menjamin terselenggaranya Pendidikan yang bermutu bagi warga negara tanpa kecuali. Rendahnya mutu pendidikan nasional telah berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap rendahnya mutu dan daya saing sumber daya manusia Indonesia pada era globalisasi.

Mengacu pada standar pendidikan nasional, kurikulum SMK pada dasarnya telah dikembangkan dengan pendekatan berbasis kompetensi, berbasis luas dan mendasar sejak tahun 1994 dan

disempurnakan pada Kurikulum SMK edisi 1999 melalui proses penyesuaian (Sinkronisasi) tahun 2004 dengan kompetensi yang dibutuhkan di Dunia Usaha dan Dunia Industri, yang kemudian mulai tahun ajaran 2007-2008 diberlakukan Kurikulum Tingkat Satuan Pelajaran (KTSP).

Peningkatan mutu pendidikan diharapkan dapat memperbaiki harkat dan martabat bangsa dan negara, pembaharuan pendidikan di Indonesia perlu dilaksanakan secara terus menerus dan berkesinambungan dalam rangka untuk menciptakan dunia pendidikan yang adaptif terhadap perkembangan di dunia global.

Kesadaran terhadap pentingnya pendidikan yang dapat memberikan harapan dan kemungkinan yang lebih baik di masa mendatang, telah mendorong berbagai upaya dan perhatian seluruh lapisan masyarakat terhadap setiap langkah dan perkembangan dunia pendidikan. Pendidikan merupakan salah satu upaya dalam rangka meningkatkan kualitas hidup manusia, mendewasakan, perilaku serta meningkatkan kualitas menjadi lebih baik, sehingga mampu menyesuaikan diri pada setiap perkembangan itu sendiri.

Namun pada kenyataan, pendidikan bukanlah hal yang sederhana, melainkan suatu kegiatan yang dinamis dan penuh dengan tantangan. Pendidikan akan selalu berubah seiring dengan perubahan jaman. Oleh karenanya, pendidikan selalu menjadi pusat perhatian dan topik bagi masyarakat karena pendidikan menyangkut kepentingan semua orang. Itulah sebabnya pendidikan senantiasa memerlukan perbaikan dan peningkatan sejalan dengan tingginya kebutuhan dan tuntutan kehidupan masyarakat.

Guna mendapatkan mutu pendidikan yang berkualitas tinggi sudah tentu harus didukung oleh personalia (administrator, guru, konselor, tata usaha) yang bermutu (*professional*), sarana prasarana pendidikan, fasilitas, media dan sumber belajar yang memadai baik mutu maupun jumlahnya, biaya yang

mencukupi, manajemen yang tepat serta lingkungan yang mendukung. Mutu pendidikan bersifat menyeluruh, menyangkut semua komponen, pelaksana dan kegiatan pendidikan atau sering disebut dengan mutu total atau "*Total Quality*". Adalah sesuatu yang tidak mungkin, hasil pendidikan yang bermutu dapat dicapai hanya dengan satu komponen atau kegiatan yang bermutu tinggi saja. Kegiatan pendidikan cukup kompleks, satu kegiatan, komponen, pelaku, waktu terkait dan membutuhkan dukungan dari kegiatan, komponen, pelaku waktu lainnya.

Rendahnya kualitas tamatan sangat deras berkembang di lingkungan pendidikan, terutama di Indonesia sebagai negara berkembang. Salah satu sebabnya adalah dari tahun ke tahun lulusan SMK dan perguruan tinggi sebagai angkatan kerja yang tidak memperoleh kesempatan kerja jumlahnya semakin besar. Identifikasi terhadap kondisi rendahnya kualitas (mutu) lulusan, dalam artian pengetahuan, keterampilan, dan keahlian yang dikuasai tidak sesuai dengan kualifikasi yang di tuntut lapangan kerja (Nawawi, 2003). Dengan demikian maka jaminan kualitas pada era globalisasi ini menjadi tuntutan bagi lembaga pemerintah, masyarakat melalui pemberlakuan standarisasi yang berlaku secara nasional maupun internasional.

Salah satu kebijakan Dikdasmen yang diambil untuk meningkatkan kualitas tamatan Sekolah Menengah Kejuruan adalah program pengembangan sekolah yang berstandar Nasional dan Internasional. Program pengembangan ini telah menetapkan kriteria-kriteria yang harus dipenuhi bagi sekolah-sekolah yang akan melaksanakannya. Salah satu kriteria Sekolah Menengah Kejuruan berstandar Internasional adalah mengadopsi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, dan bersertifikat ISO 9001:2008.

Pemberlakuan standar ISO (*International Standardization Organization*) sebagai pengakuan atas jaminan kualitas merupakan tuntutan bagi lembaga-lembaga, terutama yang

berperan untuk memberikan pelayanan pada publik. Melalui standar ISO ini secara perlahan namun pasti akan diberlakukan melalui sertifikasi sebagai jaminan kualitas, dan hal ini telah dikembangkan melalui pendidikan kejuruan sebagai penyedia tenaga kerja yang menguasai kompetensi pada bidang keahliannya. Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2000 diterapkan pada suatu organisasi, bila organisasi tersebut bermaksud memperagakan kemampuannya dalam menyediakan produk maupun jasa yang memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan yang berlaku dan bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan pihak berkepentingan lainnya (Gasperz, 2003). ISO adalah lembaga internasional untuk standarisasi yang didirikan pada tahun 1947 dan berkedudukan di Jenewa, Swiss. ISO dimaksudkan untuk memperagakan kemampuan organisasi agar taat asas dalam memberikan layanan yang dapat memenuhi permintaan pelanggan dan peraturan yang berlaku dengan tujuan untuk meningkatkan "kepuasan pelanggan" melalui penerapan sistem manajemen mutu secara efektif, termasuk proses perbaikan (pengendalian) yang berkelanjutan.

Jika dicermati lebih mendalam, maka muncul pertanyaan mengapa harus manajemen mutu ISO diterapkan, sedangkan penerapan Manajemen Peningkatan Berbasis Sekolah (MPMBS) juga merupakan suatu usaha untuk meningkatkan mutu pendidikan di sekolah, khususnya di Sekolah Menengah Atas. Menghadapi fenomena tersebut, ada hal yang perlu mendapatkan perhatian, yakni sekolah yang menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 yang prosesnya benar-benar diawasi oleh badan sertifikasi yang mendapatkan pengakuan dari badan Sertifikat Internasional yaitu ISO, sedangkan MPMBS pengakuan ini belum terlihat secara signifikan.

Namun dalam merealisasikan program ini tentu tidak mudah karena kondisi Sekolah Menengah Atas sampai saat ini masih memerlukan penanganan

yang serius terutama menyangkut masalah dana, sarana dan prasarana yang cukup memadai, pembiayaan yang cukup, administrasi dan manajemen yang baik sehingga siswa sebagai pemanfaat layanan dapat terpuaskan.

Dari seluruh komponen di sekolah, guru merupakan komponen yang terpenting. Bagaimanapun baiknya komponen pendidikan yang lain, kalau guru sebagai tenaga pelaksana kurang memiliki kinerja yang memadai, maka proses pembelajaran di sekolah akan kurang berjalan dengan baik. Selain itu faktor kinerja pegawai sekolah juga mempunyai peran yang cukup terhadap keberhasilan program pembelajaran di sekolah. Pegawai sekolah yang kurang melaksanakan tugasnya dengan baik, akan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan program-program sekolah, terutama dalam usaha meningkatkan kualitas (mutu) layanan administrasi kepada guru dan siswa sesuai dengan tuntutan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO itu sendiri. Dimana salah satu yang dituntut dalam SMM ISO adalah adanya keseragaman secara administrasi baik di lingkungan sekolah maupun luar sekolah, yang nantinya kesemua faktor tersebut akan memberikan pengaruh besar pula dalam menciptakan iklim kerja yang secara langsung akan mempengaruhi apa yang menjadi program sekolah dalam meningkatkan mutu pendidikan itu sendiri.

Secara langsung maupun tidak langsung bahwa guru beserta pegawai sebagai salah satu pihak yang ikut bertanggung jawab terhadap operasionalisasi pendidikan di tingkat sekolah dalam meningkatkan mutu pendidikan selain keberadaan fasilitas yang berupa sarana prasarana pembelajaran praktik yang juga sangat memegang peranan penting. Guru dan pegawai sebagai sumber daya manusia dalam bidang pendidikan terindikasi rendah dalam kerjanya (kinerjanya) terutama dalam profesinya melaksanakan proses pembelajaran dan administrasi, hal ini tidak lepas dari kinerja guru (*performance*) ataupun unjuk kerja guru dan kinerja pegawai atau tenaga

administrasi yang sangat berdampak pada penciptaan mini keda organisasi yang nantinya akan menentukan keluaran (*output*) dari mutu pendidikan itu sendiri. Selain guru dan pegawai, iklim organisasi juga mempunyai andil yang cukup besar dalam proses pendidikan terutama dalam meningkatkan kinerja guru dan pegawai sehingga proses pendidikan bisa berjalan dengan baik.

SMK Negeri 3 Sukawati disiapkan untuk mengikuti uji kompetensi berstandar nasional dan internasional yang pelaksanaannya adalah lembaga yang tersertifikasi oleh badan sertifikasi Internasional. Program ini merupakan embrio dari pengembangan SMK berstandar internasional. Walaupun program, itu dapat dilaksanakan, tetapi masih banyak hambatan-hambatan yang perlu mendapatkan perhatian, antara lain kelengkapan sarana dan prasarana terutama yang dibutuhkan untuk melaksanakan uji kompetensi, kemampuan siswa, keterbatasan guru yang memiliki kompetensi.

Melihat perkembangan dan hasil yang dicapai oleh SMK Negeri 3 Sukawati dalam pelaksanaan program-program pendidikannya maka sejak tahun 2010, SMK Negeri 3 Sukawati telah menerapkan ISO 9001:2008 dengan menetapkan sasaran mutu sebagai berikut: 1) 80% siswa memperoleh nilai bahasa Indonesia ≥ 70 , 2) 80% siswa memperoleh nilai bahasa Inggris ≥ 70 , 3) 80% siswa memperoleh nilai matematika ≥ 70 , dan 4) 80% siswa memperoleh nilai uji produktif ≥ 70 .

Berdasarkan kriteria tersebut maka SMK Negeri 3 Sukawati dalam menuju sekolah berstandar Internasional sedang mempersiapkan untuk meraih sertifikat ISO 9001:2008 yang sudah *dilaunching* pada tanggal 10 Januari 2010 dan semua persyaratan yang di tetapkan sudah disiapkan dengan baik, untuk itu dalam pemenuhan tersebut kriteria SMK Negeri 3 Sukawati sudah menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 sejak 25 pebruari 2010 pada proses pnyelenggaraan pendidikannya. Dengan penerapan SSM ISO 9001:2008 pada

SMK Negeri 3 Sukawati diharapkan dapat memberikan kontribusi pada proses penyelenggaraan pendidikan sebagai upaya meningkatkan motivasi kerja dan mutu layanan.

Kenyataan di lapangan yang penulis amati bahwa guru maupun pegawai memiliki pandangan dan persepsi yang beragam dalam Penerapan SMM ISO 9001:2008, sehingga diperlukan langkah untuk menyamakan persepsi agar sistem ini berjalan secara efektif dan dapat memuaskan pelanggan sekolah. Selain itu, rendahnya intensitas pemantauan kepala sekolah terhadap personil yang bertugas menyiapkan penerapan Sistem dan Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008, sehingga hal yang perlu ditingkatkan untuk melihat efektifitas pelaksanaan program sekolah. Penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 belum maksimal sehingga perlu dibangun komitmen warga sekolah untuk melaksanakan SMM ISO 9001:2008 berkaitan dengan pemuasan pelanggan (*costumer focus*). Rendahnya motivasi kinerja guru dan pegawai, sehingga hal tersebut akan berimplikasi terhadap iklim organisasi dalam upaya menerapkan Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008.

Evaluasi merupakan salah satu fungsi manajemen. Fungsi manajemen tersebut mutlak harus dilakukan dalam setiap organisasi atau lembaga. Ketidakmampuan atau kelalaian melakukan fungsi tersebut sangat mempengaruhi pencapaian tujuan bersama (Depdiknas, 2001).

Evaluasi adalah pembuatan pertimbangan menurut suatu perangkat kriteria yang disepakati dan dapat dipertanggungjawabkan Fattah (2001:107). Evaluasi dapat menjadi dua fungsi, yaitu fungsi formatif evaluasi dipakai untuk perbaikan dan pengembangan kegiatan yang sedang berjalan (program, oramg, produk, dan sebagainya) fungsi sumatif, evaluasi dipakai untuk mempertanggung jawabkan keterangan, seleksi atau lanjutan. Jadi evaluasi hendaknya membantu pengembangan, implementasi, kebutuhan

suatu program, kebaikan program, pertanggung jawaban, seleksi, motifasi, menambah pengetahuan dan dukungan dari mereka yang terlibat (Tayibnapis, 2004:4)

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Untuk mengetahui efektifitas implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 di SMK Negeri 3 Sukawati ditinjau dari aspek latar (*Context*), (2) Untuk mengetahui efektifitas penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 di SMK Negeri 3 Sukawati ditinjau dari aspek masukan (*input*), (3) Untuk mengetahui efektifitas penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 di SMK Negeri 3 Sukawati ditinjau dari aspek proses (*process*), (4) Untuk mengetahui efektifitas penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 di SMK Negeri 3 Sukawati ditinjau dari aspek hasilnya (*product*), dan (5) Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pengelolaan sekolah dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMK Negeri 3 Sukawati serta bagaimana alternatif pemecahannya.

METODE

Dilihat dari pendekatannya, penelitian ini menggunakan pendekatan empiric (*ex-post facto*) dengan pendekatan *ex post facto* peneliti berhubungan dengan variable yang telah terjadi dan peneliti tidak perlu memberikan perlakuan terhadap variable yang diteliti). Menurut Sugiyono (2005:7), adalah peneliti yang dilakukan untuk meneliti peristiwa yang telah terjadi, dan kemudian merunut kebelakangan melalui data tersebut untuk menemukan factor-faktor penyebab terjadinya peristiwa yang diteliti.

Secara metodologis, peneliti yang dilakukan termasuk pada peneliti evaluasi kuantitatif, evaluative dimaksudkan analisis yang dilakukan berdasarkan pendekatan evaluasi program yang berorientasi pada manajemen, yang menunjukkan prosedur dan proses

pelaksanaan program. Subjek penelitian ini berjumlah 220 responden.

Pengumpulan data tentang implementasi system manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang telah disusun dan dikembangkan oleh peneliti berdasarkan teori-teori. Sebelum melakukan pengumpulan data, terlebih dahulu mohon ijin penelitian dari Kepala Sekolah, konsultasi dengan jajaran manajemen, guru dan pegawai SMK Negeri 3 Sukawati.

Untuk menjawab permasalahan penelitian ini, maka data dari masing-masing variabel yang telah diolah kemudian dianalisis secara deskriptif. Untuk menemukan tingkat efektivitas penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 dilakukan analisis terhadap variabel latar, masukan, proses, dan *output* melalui analisis kuadran Glickman.

Tabel 1. Klasifikasi Skor Variabel Latar (Konteks)

Kriteria					Keterangan
105,00	≤	A			Sangat baik
95,00	≤	B	<	105,00	Baik
85,00	≤	C	<	95,00	Cukup Baik
75,00	≤	D	<	85,00	Kurang
		E	<	75,00	Sangat Kurang

Secara umum rata-rata skor variabel latar (konteks) pada Efektifitas Penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 SMK Negeri 3 Sukawati sebesar 100,76 dan standar deviasi sebesar 14,07. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas komponen variabel latar (konteks) berada pada

Kualitas skor pada masing-masing variable adalah *positif* dan *negatif* yang dihitung menggunakan T-skor. Jika $T > 50$ arahnya adalah positif (+), dan $T \leq 50$ arahnya adalah negatif (-).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Objek dari penelitian ini adalah variabel konteks, input, proses dan produk mengenai Efektifitas Penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 SMK Negeri 3 Sukawati. Data variabel konteks, variabel input, variabel proses 1, variabel proses 2, dan variabel produk secara keseluruhan yaitu setelah dilakukan proses tabulasi data.

Berdasarkan hasil perhitungan, selanjutnya disusun klasifikasi skor variabel latar (konteks) pada Tabel 1 berikut.

kategori **baik**, yakni pada skor $95,00 \leq B < 105,00$.

Berdasarkan hasil perhitungan, selanjutnya disusun klasifikasi skor variabel masukan (input) pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Klasifikasi Skor Variabel Masukan Input (Konteks)

Kriteria					Keterangan
122,50	≤	A			Sangat baik
110,83	≤	B	<	122,50	Baik
99,17	≤	C	<	110,83	Cukup Baik
87,50	≤	D	<	99,17	Kurang
		E	<	87,50	Sangat Kurang

Secara umum rata-rata skor variabel masukan (input) pada Efektifitas Penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 SMK Negeri 3 Sukawati sebesar 110,80 dan standar deviasi sebesar 17,33. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas komponen

variabel masukan (input) berada pada kategori **cukup baik**, yakni pada skor $99,17 \leq C < 110,83$.

Berdasarkan hasil perhitungan, selanjutnya disusun klasifikasi skor variabel proses pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Klasifikasi Skor Variabel Proses 1 (Siswa)

Kriteria					Keterangan
70,00	$\leq$	A			Sangat baik
63,33	$\leq$	B	<	70,00	Baik
56,67	$\leq$	C	<	63,33	Cukup Baik
50,00	$\leq$	D	<	56,67	Kurang
		E	<	50,00	Sangat Kurang

Secara umum rata-rata skor variabel proses 1 pada Efektifitas Penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 SMK Negeri 3 Sukawati sebesar 63,97 dan standar deviasi sebesar 13,45. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas komponen

variabel proses 1 berada pada kategori **baik**, yakni pada skor $63,33 \leq B < 70,00$ di skor ideal.

Berdasarkan hasil perhitungan, selanjutnya disusun klasifikasi skor variabel proses pada Tabel 4 berikut.

Tabel 4. Klasifikasi Skor Variabel Proses 2 (Guru)

Kriteria					Keterangan
52,50	$\leq$	A			Sangat baik
47,50	$\leq$	B	<	52,50	Baik
42,50	$\leq$	C	<	47,50	Cukup Baik
37,50	$\leq$	D	<	42,50	Kurang
		E	<	37,50	Sangat Kurang

Secara umum rata-rata skor variabel proses 2 pada Efektifitas Penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 SMK Negeri 3 Sukawati sebesar 51,12 dan standar deviasi sebesar 8,49. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas komponen variabel proses

2 berada pada kategori **baik**, yakni pada skor $47,50 \leq B < 52,50$ di skor ideal.

Berdasarkan hasil perhitungan, selanjutnya disusun klasifikasi skor variabel hasil (produk) pada Tabel 5 berikut.

Tabel 5. Klasifikasi Skor Variabel Produk

Kriteria					Keterangan
8,40	$\leq$	A			Sangat baik
8,27	$\leq$	B	<	8,40	Baik
8,13	$\leq$	C	<	8,27	Cukup Baik
8,00	$\leq$	D	<	8,13	Kurang

		E	<	8,00	Sangat Kurang
--	--	---	---	------	---------------

Secara umum rata-rata skor variabel hasil (produk) pada Efektifitas Penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 SMK Negeri 3 Sukawati sebesar 8,20, dan standar deviasi sebesar 0,18. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas komponen variabel proses berada pada kategori skor **cukup baik**, yakni pada skor skor $8,13 \leq C < 8,27$.

Rekapitulasi hasil perhitungan analisis data variabel latar (konteks), masukan (input), proses, dan hasil (produk) terhadap efektifitas penerapan sistem manajemen mutu (SMM) ISO 9001:2008 SMK Negeri 3 Sukawati disajikan sesuai Tabel 6 berikut.

Tabel 6. Rekapitulasi Hasil Perhitungan Variabel Latar (L), Masukan (M), Proses 1 (P), dan Hasil (H) terhadap Efektifitas Penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 SMK Negeri 3 Sukawati

No	Variabel	Frekuensi			Keterangan
		F +	F -	Hasil	
1	Konteks	14	11	+	Positif
2	Masukan (Input)	16	9	+	Positif
3	Proses (keseluruhan)	83	52	+	Positif
5	Hasil (Produk)	36	24	+	Positif
HASIL				++++	Positif Positif Positif Positif

Keterangan F + Frekuensi Positif

F - = Frekuensi Negatif

Berdasarkan analisis data pada Tabel 6 menunjukkan bahwa efektifitas penerapan sistem manajemen mutu (SMM) ISO 9001:2008 SMK Negeri 3 Sukawati dapat dijelaskan dari segi variabel latar (konteks) diperoleh 56,00% kategori positif, variabel masukan (input) 64,00% kategori positif, variabel proses 1 diperoleh 62,86% kategori positif, variabel proses 2 diperoleh 60,00 % kategori positif, dan variabel hasil (produk) diperoleh 60,00% kategori positif.

Berdasarkan hasil analisis data dari keempat variabel tersebut dikonversikan kedalam bentuk fungsi atau formula LMPH (CIPP) = (+ + + +) berada pada kuadran I dengan kategori "efektif". Dengan demikian dapat dikatakan bahwa SMK Negeri 3 Sukawati secara efektifitas menerapkan sistem manajemen mutu (SMM) ISO 9001:2008.

Dalam variabel konteks, efektifnya penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 ini terlihat dari keberadaan komite sangat membantu untuk membangun hubungan antar

sekolah dan masyarakat serta komite sesuai dengan fungsinya sebagai lembaga yang memediasi antara kepentingan sekolah dan masyarakat atau sebaliknya, adanya kebersamaan untuk merumuskan visi dan misi sekolah antara kepala sekolah, *stakeholder*, dan komite sekolah, adanya sosialisasi visi dan misi sekolah kepada *stakeholder* sekolah sehingga mereka mengerti dan paham tentang tugas masing-masing, memberikan kesempatan kepada guru untuk mengembangkan diri, semua warga sekolah duduk bersama merumuskan misi sekolah dan dalam merumuskan misi sekolah melibatkan komite sekolah sebagai wakil masyarakat khususnya orang tua siswa.

Dalam variabel input, efektifnya penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 ini terlihat dari program sekolah disusun berdasarkan analisis kekuatan dan kelemahan yang dimiliki oleh sekolah, program sekolah dirumuskan dalam bentuk prestasi akademik dan non akademik, setiap

program sekolah dilaksanakan berdasarkan dana yang dimiliki oleh sekolah, penyebaran kurikulum kedalam bentuk silabus dan RPP, buku paket yang tersedia cukup di perpustakaan, kepala sekolah mengoptimalkan sumber daya yang ada di sekolah dengan jalan mengikutsertakan dalam setiap pelatihan, kepala sekolah dan guru berusaha mengembangkan dan meningkatkan inovasi-inovasi pembelajaran untuk meningkatkan mutu pendidikan, dan sekolah bekerja sama dengan lembaga lain dalam upaya peningkatan mutu pendidikan di sekolah.

Dalam variabel proses, efektifnya penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 ini terlihat dari guru selalu membuat dan menyusun silabus setiap bidang studi yang diajarkan. Kompetensi seorang guru didukung oleh lima komponen, yaitu: komponen bahan pengajaran (*the teaching subject component*), komponen profesional (*the profesional component*), komponen proses (*the process component*), komponen penyesuaian (*the adjusment componen*), dan komponen sikap (*attitude component*), guru selalu menyusun RPP dalam setiap materi yang diajarkan, guru memberi pelajaran tambahan bagi anak-anak yang kurang, guru selalu memberikan evaluasi setiap akhir materi pelajaran. Evaluasi memiliki fungsi-fungsi motivasi, umpan balik, guru memberikan pekerjaan rumah (PR) bagi siswa agar mau belajar di rumah, hasil evaluasi ditindaklanjuti oleh guru sehingga guru mengetahui kekurangannya dalam menyampaikan materi pelajaran (*feed back*), dan adanya evaluasi akhir sekolah untuk menentukan tingkat keberhasilan atau kelulusan anak-anak/siswa.

Dalam variabel produk, efektifnya penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 ini terlihat dari peningkatan nilai rapor siswa untuk setiap jenjang kelas, adanya peningkatan ranking rata-rata nilai UAS, kemampuan siswa dalam upaya meningkatkan ranking sekolah dalam

tes pelajaran teladan, kemampuan siswa untuk memenangkan kejuaraan tes akademik berupa olimpiade di tingkat kecamatan, kota, dan provinsi, dan meningkatnya prestasi belajar siswa dari tahun ke tahun pada seluruh bidang pelajaran.

ISO 9000 bukan merupakan standar produk, tetapi merupakan standar dari sistem manajemen suatu organisasi yang apabila diterapkan dalam organisasi tersebut akan mempengaruhi bagaimana produk itu dihasilkan, mulai dari tingkat perencanaan, perancangan, pembuatan dan perakitan hingga penyerahan ke pelanggan. Hal ini didukung oleh Gaspersz (2001) yang menyatakan bahwa ISO 9000 adalah suatu standar internasional untuk SMM. ISO 9000 menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian SMM suatu organisasi yang bertujuan untuk menjamin organisasi yang bersangkutan mampu menyediakan produk yang memenuhi persyaratan-persyaratan yang ditetapkan.

Dalam menerapkan ISO 9000, manfaat yang dapat diperoleh menurut Umar (2000) adalah meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan melalui jaminan mutu yang terorganisasi dan sistematis, organisasi yang telah bersertifikasi ISO 9000 diizinkan untuk mengiklankan bahwa mutu perusahaan telah diakui secara internasional, audit mutu yang merupakan sebagian tugas ISO 9000 tidak perlu dikerjakan lagi oleh organisasi, operasi organisasi dapat menjadi lebih efektif dan efisien, dan meningkatkan kesadaran akan mutu dalam organisasi termasuk di dalamnya kultur anggota organisasi untuk terus mempertahankan sertifikat ISO 9000 tersebut.

Secara umum, penekanan versi 2008 adalah pada kepatuhannya terhadap perundang-undangan yang berlaku, seperti juga pada persyaratan pelanggan dan produk dalam rangka kesesuaiannya dengan sistem yang lain, seperti *environment management system* (EMS ISO 14000) dan *ocupational*

health and safety management (OHSAS 18000).

Namun demikian, walaupun penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 tergolong efektif, terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya, yaitu: (1) Guru maupun pegawai memiliki pandangan dan persepsi yang beragam dalam Penerapan SMM ISO 9001:2008, sehingga diperlukan langkah untuk menyamakan persepsi agar sistem ini berjalan secara efektif dan dapat memuaskan pelanggan sekolah, (2) Rendahnya intensitas pemantauan kepala sekolah terhadap personil yang bertugas menyiapkan penerapan Sistem dan Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008, sehingga hal yang perlu ditingkatkan untuk melihat efektifitas pelaksanaan program sekolah, (3) Persiapan penyediaan bahan-bahan praktik untuk menunjang tercapainya latihan yang kurang maksimal serta persiapan dukungan dana yang digunakan dalam penyelenggaraan program sekolah kurang maksimal, dan (4) Program pendidikan yang telah dilaksanakan masih ada yang tidak sesuai standar yang telah ditetapkan oleh manajemen SMK Negeri 3 Sukawati (Manual Mutu/MM dan Sasaran Mutu).

PENUTUP

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah diuraikan di atas, berikut ini akan disajikan beberapa simpulan penelitian, yaitu: (1) Implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 di SMK Negeri 3 Sukawati ditinjau dari aspek latar (*context*) tergolong efektif, (2) Implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 di SMK Negeri 3 Sukawati ditinjau dari aspek masukan (*input*) tergolong efektif, (3) Implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 di SMK Negeri 3 Sukawati ditinjau dari aspek proses (*process*) tergolong efektif, (4) Implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 di SMK Negeri 3 Sukawati ditinjau dari aspek hasil (*produk*) tergolong efektif, dan (5) Kendala-kendala yang dihadapi dalam implementasi SMM ISO 9001:2008 adalah: a) Guru maupun

pegawai memiliki pandangan dan persepsi yang beragam dalam implementasi SMM ISO 9001:2008, b) rendahnya intensitas pemantauan kepala sekolah terhadap personil yang bertugas menyiapkan implementasi SMM ISO 9001:2008, c) persiapan penyediaan bahan-bahan praktik untuk menunjang tercapainya latihan yang kurang maksimal serta persiapan dukungan dana yang digunakan dalam penyelenggaraan program sekolah kurang maksimal, dan d) program pendidikan yang telah dilaksanakan masih ada yang tidak sesuai standar yang telah ditetapkan oleh manajemen SMK Negeri 3 Sukawati (Manual Mutu/MM dan Sasaran Mutu).

Berdasarkan hasil temuan dalam penelitian ini, dikemukakan beberapa saran sebagai berikut: (1) Setiap program yang disusun oleh pihak sekolah hendaknya selalu memperhatikan masukan dari masyarakat (komite sekolah) agar program bisa berjalan secara efektif. Program yang dibuat oleh sekolah bersama komite sekolah hendaknya memperhatikan kondisi sosial ekonomi masyarakat sehingga program yang dibuat tidak menjadi beban orang tua siswa, (2) Kepada guru-guru SMK Negeri 3 Sukawati hendaknya selalu meningkatkan kompetensinya, seperti pada proses belajar mengajar, mengikuti seminar-seminar, serta disarankan studi lanjut untuk memenuhi standar guru agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh manajemen SMK Negeri 3 Sukawati, dan (3) Kepada peneliti lain disarankan untuk mengadakan penelitian lanjutan dengan melibatkan lebih banyak indikator, agar dapat menyempurnakan hasil penelitian ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Depdiknas. 2001. *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah*. Edisi 3 Jakarta: Dirjen Dikdasmen, Direktorat Dimenum.
- Fattah, Nanang. 2001. *Konsep Manajemen Berbasis Sekolah dan Dewan*

Sekolah. Bandung : Pustaka Bani
Quarisy.

Gaspersz, V. 2001. *ISO 9001 : 2000
and Continual Quality
Improvement*. Gramedia, Jakarta.

Nawawi, Hadari. H. 2003. *Manajemen
Strategik* Yogyakarta : Gajah Mada
University Press.

Sugiyono. 2005. *Statistik untuk Penelitian*.
Bandung: Alfabeta.

Tayibnapis, Farida Yusuf. 2010. *Evaluasi
Program*. Jakarta: PT. Rineka
Cipta.

Umar, H. 2000. *Business an Introduction*.
Jakarta: Gramedia

Undang-Undang RI No. 20 tahun 2003.
Sistem Pendidikan Nasional.
Jakarta : Depdiknas.