

EVALUATION OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM PROGRAM ISO 9001:2008 IN SMK 26 JAKARTA

Irsye Zelviana

SMA Presiden

Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Jababeka, Cikarang Baru, Bekasi

irsyazelviana@yahoo.co.id

Abstract

This study aimed to evaluate the implementation program of ISO 9001:2008 Quality Management System (QMS) in SMK Negeri 26 Jakarta. Research using a model-based evaluation of Ralph W. Tyler. Data collected by the instrument of observation, documentation, questionnaires, and interviews. The results showed that the input component to: 1) the planning stage has organizational structures, executive staf, and completeness of the documentation requirements of ISO QMS, 2) the implementation stage the socialization of ISO QMS and procedure how to prepare the documents have been made, availability of the work program for each area of management, and complete infrastructure facilities, 3) the inspection stage monitoring and audit have been carried out on schedule and under-reporting, and 4) the action stage repair has been carried out in accordance with the specified time limit. At the output component show: 1) improving customer satisfaction aspect of tangibles, reliability, responsiveness, empathy and assurance already well but there is still a teacher who does not comply with a diploma because of a lack of teachers in the study, 2) improving the quality of sustainable resources, educators and education personnel highest qualifications category Masterate (S2) but very less, and 3) improving quality management system in the curriculum both academic and administrative services are well, but educators rarely access the school website as an information media. Management schools in order to socialize and train the educators and education personnel more intensive about ISO QMS.

Keywords: *program evaluation, QMS ISO 9001:2008, goal oriented models*

EVALUASI PROGRAM PELAKSANAAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 DI SMK NEGERI 26 JAKARTA

Irsye Zelviana
SMA Presiden

Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Jababeka, Cikarang Baru, Bekasi
irsyazelviana@yahoo.co.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi program pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 di SMK Negeri 26 Jakarta. Penelitian menggunakan model evaluasi berbasis tujuan dari Ralph W. Tyler. Data dikumpulkan dengan instrumen observasi, dokumentasi, angket, dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan, untuk komponen *input*: 1) tahap perencanaan telah memiliki struktur organisasi, tenaga pelaksana, dan kelengkapan dokumentasi persyaratan SMM ISO, 2) tahap pelaksanaan telah dilakukan sosialisasi mengenai SMM ISO dan tata cara penyusunan dokumen-dokumen, adanya program kerja setiap bidang manajemen, dan fasilitas sarana prasarana yang lengkap, 3) tahap pemeriksaan audit dan monitoring telah dilakukan sesuai jadwal dan adanya pelaporan, dan 4) tahap penindakan perbaikan dilakukan sudah sesuai dengan batas waktu yang ditentukan. Hasil komponen *output* sebagai berikut: 1) peningkatan kepuasan pelanggan aspek *tangible, reliability, responsive*, dan *empathy* sudah baik namun aspek *assurance* masih ada guru yang mengajar tidak sesuai dengan ijazah karena kurangnya guru bidang studi tersebut, 2) peningkatan kualitas sumber daya berkelanjutan, kualifikasi tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yang tertinggi S2 namun kategori sangat kurang, dan 3) peningkatan sistem manajemen mutu pada kurikulum dan pelayanan administrasi akademik baik, namun tenaga pendidik jarang mengakses *website* sekolah sebagai media informasi. Manajemen sekolah agar melakukan sosialisasi dan pelatihan lebih intensif lagi bagi tenaga pendidik dan tenaga kependidikan mengenai SMM ISO.

Kata kunci: *evaluasi program, SMM ISO 9001:2008, model goal oriented*

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pendidikan formal baik pada jenjang pendidikan dasar, menengah maupun tinggi memiliki kebijakan dan permasalahan yang kritis dimana yang menjadi isu utamanya ialah mengenai mutu pendidikan. Pengertian mutu dalam konteks pendidikan mengacu pada proses dan hasil pendidikan. Proses pendidikan melibatkan berbagai *input* yaitu bahan ajar, metodologi, dukungan administrasi dan sarana prasarana. Untuk mensinkronkan berbagai *input* atau mensinergikan semua komponen dalam interaksi (proses) belajar mengajar baik antara guru, siswa dan sarana pendukung maka manajemen sekolah berperan penting dalam hal ini. Pendidikan yang bermutu akan diperoleh

pada sekolah bermutu, dan sekolah bermutu tentunya akan menghasilkan SDM yang bermutu pula.

Sesuai dengan kebijakan utama pendidikan yakni masalah peningkatan mutu, maka lembaga pendidikan formal di Indonesia termasuk SMK perlu meningkatkan kualitas lulusannya. Sebagai upaya menyiapkan tamatan yang mampu bersaing secara global, salah satu sasaran Rencana Strategis Direktorat Pembinaan SMK tahun 2005-2009 adalah terwujudnya 443 SMK Bertaraf Internasional (SBI) yang tersebar di seluruh kabupaten atau kota. Program pengembangan SMK Bertaraf Internasional dilandasi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, pasal 50 yang mengamanatkan Pemerintah dan Pemerintah Daerah menyelenggarakan sekurang-kurangnya satu satuan pendidikan pada semua jenjang pendidikan untuk dikembangkan menjadi satuan pendidikan yang bertaraf internasional.

Dalam mengembangkan SMK bertaraf internasional tentunya perlu didukung dengan penyelenggaraan pengelolaan manajemen sekolah yang baik dimana menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) berbasis ISO 9001:2008. Penerapan Sistem manajemen Mutu ISO 9001:2008 ini dilakukan agar manajemen sekolah bisa berjalan secara terencana dan sistematis. Dengan diperolehnya sertifikat ISO maka dapat dijadikan salah satu indikator acuan bahwa suatu satuan pendidikan telah bertaraf internasional.

Dalam penerapannya SMM ISO 9001:2008 terbagi atas 4 tahapan yaitu: perencanaan (*Plan*), pelaksanaan (*Do*), pemeriksaan (*Check*), dan penindakan (*Act*) atau biasa disingkat dengan (PDCA) (Gaspersz, 2012:64-69). SMKN 26 Jakarta telah memperoleh sertifikat Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2000 pada tahun 2008 kemudian setelah adanya versi terbaru dari ISO 9001 menjadi SMM ISO 9001:2008 pada tahun 2010 hingga sekarang. Pelaksanaan SMM ISO 9001:2008 akan terlaksana dengan efektif apabila terdapat keterkaitan antara *input* dan *output* program tersebut. Pola dan bentuk kebijakan merupakan *input* yang dimiliki sekolah dan karakteristik personal merupakan *input* yang dimiliki oleh guru dalam pelaksanaan SMM ISO 9001:2008. Dengan *input* yang memadai, *output* program pun secara efektif dapat tercapai.

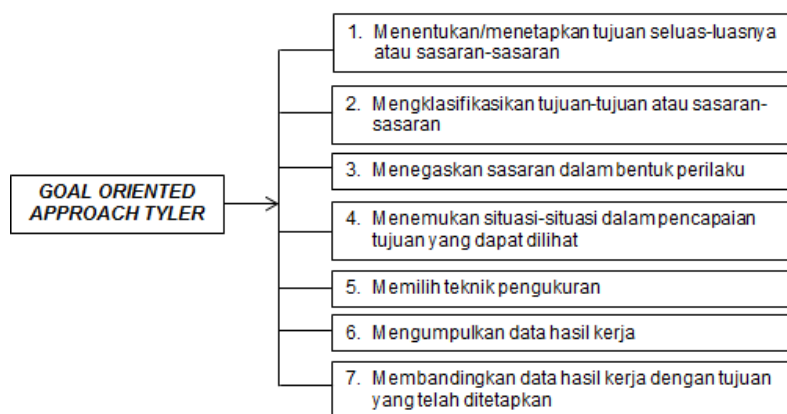
Secara khusus program diartikan sebagai suatu kesatuan kegiatan yang merupakan realisasi dari suatu kebijakan, berlangsung dalam proses yang berkesinambungan, dan terjadi dalam suatu organisasi yang melibatkan sekelompok orang (Arikunto dan Jabar, 2008:1). Untuk melihat apakah suatu program berhasil atau tidak ialah dengan melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan program tersebut. Evaluasi merupakan proses yang dilakukan untuk memperoleh data dan informasi, sehingga dapat diperoleh suatu keputusan serta untuk menilai seberapa jauh program telah berjalan sesuai dengan yang direncanakan dengan membandingkan beberapa kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya (Roswati, 2008; Fitzpatrick dkk, 2004:5). Dalam melakukan evaluasi kecocokan antara model evaluasi yang digunakan dengan program yang

dievaluasi sangatlah penting. Malcolm Provus mendefinisikan evaluasi sebagai perbedaan apa yang ada dengan suatu standar untuk mengetahui apakah ada selisih, mengukur, dan menilai tentang hal yang telah dirumuskan telah dilaksanakan (Tayibnapi, 2008:3 ; Sudijono, 2007:8). Sutikno (2011: 2) menyatakan bahwa evaluasi program merupakan proses deskripsi, pengumpulan data dan penyampaian informasi kepada pengambil keputusan yang akan dipakai untuk pertimbangan apakah program perlu diperbaiki, dihentikan atau diteruskan. Stuffelbeam dan Shinkfield (Wirawan, 2011:30) mendefenisikan teori evaluasi program bahwa “A program evaluation theory is a coherent set of conceptual, hypothetical, pragmatic, and ethical principles forming a general framework to guide the study and practice of program evaluation.”

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat ketercapaian tujuan pelaksanaan SMM ISO 9001:2008 di SMK Negeri 26 Jakarta. Hal ini untuk perbaikan dan penyempurnaan program kegiatan. Hasil temuan penelitian evaluasi ini diharapkan dapat dijadikan sebagai data bagi pihak pengambil keputusan (*judgment*) terhadap ketercapaian tujuan program.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Model evaluasi yang digunakan adalah model *goal oriented* yang dikembangkan oleh Ralph Tyler. Langkah-langkah evaluasi model *goal oriented* terlihat pada gambar berikut:



Gambar 1. Langkah-langkah Evaluasi Model *Goal Oriented*-Tyler

Model evaluasi *Goal Oriented* Ralph W. Tyler merupakan pendekatan dalam melakukan evaluasi program yang menitikberatkan pada penilaian ketercapaian tujuan (Badrujaman, 2010: 46). Evaluasi program dengan pendekatan berorientasi tujuan merupakan proses untuk mengukur dan menilai ketercapaian program, yaitu menentukan seberapa jauh suatu program secara nyata telah terealisasi. Menurut Hasan (2009:190) jika pendekatan ini digunakan dalam konteks desain eksperimen, maka bagian proses mungkin saja sesuai dengan apa yang diharapkan dari suatu program namun, jika pendekatan ini digunakan

dengan desain deskriptif dan tidak dilakukan evaluasi proses, maka ada kekhawatiran bahwa sesungguhnya apa yang terjadi pada siswa dalam proses pembelajaran tidak seperti yang dirancang. Agar evaluasi tujuan dapat dilakukan dengan cermat dan teliti sampai diketahui penyebab ketercapaian dan kegagalannya, sehingga dapat ditentukan unsur-unsur mana yang dapat diimplementasikan dan mana yang tidak dapat diimplementasikan, maka tujuan evaluasi perlu dirinci.

Penelitian ini dilaksanakan di SMKN 26 Jakarta pada bulan November-Desember 2013. Instrumen yang digunakan adalah wawancara, observasi, angket, dan studi dokumen. Aspek yang dievaluasi yaitu, *Input*: (1) tahap perencanaan, (2) tahap pelaksanaan, (3) tahap pemeriksaan, (4) tahap penindakan. *Output*: (1) meningkatkan kepuasan pelanggan, (2) meningkatkan kualitas sumber daya berkelanjutan, (3) meningkatkan sistem manajemen mutu. Sumber data diperoleh dari: (1) kepala sekolah, (2) wakil kepala sekolah, (3) kepala tata usaha, (4) guru dan staf, (5) siswa, (6) orang tua siswa. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan untuk memberikan keyakinan terhadap data dan informasi yang diperoleh.

Tabel 1. Kriteria Evaluasi

Komponen Evaluasi	Aspek yang Dievaluasi	Kriteria Keberhasilan
Komponen Masukan (<i>Input</i>)	Tahap Perencanaan	<ul style="list-style-type: none"> • Kecukupan jumlah tenaga pelaksana dan sarana prasarana SMM ISO 9001 • Kelengkapan dokumen prasyarat SMM ISO 9001
	Tahap Pelaksanaan	<ul style="list-style-type: none"> • Guru dan staf memahami dan memiliki kesadaran tinggi pentingnya sosialisasi SMM ISO 9001 • Adanya pelatihan dan studi banding bagi guru dan staf mengenai SMM ISO 9001 • Adanya program kerja setiap jurusan dan bidang manajemen untuk mensukseskan SMM ISO 9001 • Ketersediaan sarana prasarana pelaksanaan program
	Tahap Pemeriksaan	<ul style="list-style-type: none"> • Audit internal dan audit <i>surveillance</i> dilakukan terjadwal • Adanya laporan berkala hasil pengawasan
	Tahap Penindakan	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya ketepatan waktu perbaikan dari hasil temuan • Pembaharuan sertifikat dilakukan setiap 3 tahun
Komponen Keluaran (<i>Output</i>)	Meningkatkan kepuasan pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya kepuasan <i>stakeholder</i> terhadap sarana prasarana belajar • Adanya komitmen guru dalam pelaksanaan KBM • Presentase guru berpendidikan S1 = 100% • Presentase kesesuaian ijazah dengan bidang studi

Komponen Evaluasi	Aspek yang Dievaluasi	Kriteria Keberhasilan
		yang diajar = 100%
	Meningkatkan kualitas sumber daya berkelanjutan	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya tindak lanjut pihak sekolah terhadap masukan/keluhan • Guru mengenal dan dapat memotivasi siswa • Presentase guru melaksanakan PTK >50% dari jumlah keseluruhan • Presentase guru melanjutkan S2/S3 > 50% dari jumlah keseluruhan • Presentase tenaga kependidikan yang melanjutkan S1 dan S2 > 50% dari jumlah keseluruhan • Mengikuti pelatihan bimtek • Adanya studi banding ke sekolah lain • Ketersediaan sarana dan prasarana
	Meningkatkan sistem manajemen mutu	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluasi kurikulum KTSP dan implementatif dilakukan setiap tahun • Adanya SDM dan infrastruktur pelayanan akademik

Skor hasil analisis angket dan observasi dinyatakan dalam persentase dengan lima kategori, yaitu: (1) sangat kurang (0-35%), (2) kurang (40%-55%), (3) cukup (56%-65%), (4) baik (66%-79%), dan (5) sangat baik (80%-100%).

HASIL PENELITIAN

Komponen *Input*

Tahap perencanaan (sumber daya dan aturan-aturan)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa dalam menjalankan SMM ISO 9001:2008, SMKN 26 Jakarta memiliki satu orang Wakil Manajemen Mutu (WMM), satu orang sekretaris kegiatan manajemen mutu, dan tenaga untuk melaksanakan audit internal yang terdiri dari wakil-wakil, kepala program keahlian, kepala TU, dan guru-guru. Persiapan sarana dan prasarana meliputi ketersediaan komputer/laptop, kertas-kertas, dan jaringan internet dalam menunjang penyusunan dokumen yang diperlukan. Studi observasi atas ketersediaan dokumen mendapat nilai rata-rata 100%. Kelengkapan dokumen prasyarat SMM ISO terdiri dari 4 tingkatan, yaitu; manual mutu, prosedur mutu, instruksi kerja dan rekaman-rekaman, serta dokumen penunjang yang berkaitan dengan 8 standar pendidikan.

Tahap pelaksanaan (sosialisasi, program kerja dan administrasi, sarana dan prasarana)

Berdasarkan hasil angket mengenai persiapan sosialisasi dan pelatihan yang dilakukan sekolah secara umum baik ini dilihat dari hasil rata-rata skor

sebesar 79,68%. Dimana ketersediaan materi informasi dan penyampaian informasi yang diberikan sekolah, pelaksanaan studi banding, komitmen dan motivasi dalam menjalankan SMM ISO secara umum baik. Hasil wawancara dari wakil hubin dan PSG diketahui bahwa sosialisasi melibatkan seluruh warga sekolah khususnya guru dan staf SMKN 26 Jakarta dan konsultan dari pihak Tuv Nord. Materi sosialisasi dan pelatihan meliputi pemahaman mengenai SMM ISO dan cara menyusun dokumen sesuai format dan standar ISO. Sosialisasi dan pelatihan dilakukan setiap satu semester atau satu tahun sekali.

Pelaksanaan studi banding dilakukan dengan memilih sekolah yang dianggap melebihi dari SMKN 26 Jakarta dari segi manajemen atau bidang teknologinya. Berdasarkan wawancara dari wakil sarana dan prasarana diketahui bahwa seluruh warga sekolah memiliki komitmen untuk mencapai sasaran sesuai dengan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan mengoptimalkan seluruh komponen yang ada di sekolah.

Penilaian observasi terhadap program kerja dan administrasi dilakukan selama peneliti berada di lingkungan SMKN 26 Jakarta. Program kerja dan administrasi disusun berdasarkan kegiatan untuk setiap masing-masing program keahlian dan staf manajemen. Secara keseluruhan dokumentasi rapi dan sistematis. Untuk setiap kegiatan yang telah dilakukan oleh masing-masing bidang diadakan evaluasi dari keterlaksanaan kegiatan tersebut dan dilaporkan kepada wakil kepala sekolah sesuai bidang yang bersangkutan dan hasil akhirnya kepada kepala sekolah.

Berdasarkan studi observasi terhadap sarana dan prasarana penunjang pelaksanaan SMM ISO diperoleh rata-rata nilai 1,00 atau sebesar 100% dan hasil angket penilaian oleh guru dan staf rata-rata nilai yang diperoleh sebesar 86,67% kategori sangat baik. Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada wakil kurikulum SMKN 26 Jakarta diketahui bahwa setiap tahunnya sekolah secara rutin mendapat bantuan pengadaan fasilitas sarana prasarana dari Dinas ataupun Direktorat.

Tahap pemeriksaan (monitoring dan audit)

Untuk pemeriksaan SMM ISO dilakukan dengan pelaksanaan audit internal dan *surveillance* audit. Untuk pelaksanaan audit internal dilakukan oleh pihak SMKN 26 Jakarta, dalam hal ini bisa oleh wakil kepala sekolah, kepala program keahlian, ataupun guru. Mekanisme pelaksanaannya ialah dengan melakukan audit secara silang antara satu program keahlian dengan program keahlian lainnya atau antara satu bidang manajemen dengan manajemen lainnya. Audit internal dilakukan setiap satu semester atau menjelang audit *surveillance*, sedangkan audit *surveillance* dilakukan setiap satu tahun sekali. Untuk pelaksanaan audit *surveillance*, sekolah bekerjasama dengan pihak konsultan ISO yaitu Tuv Nord.

Tahap penindakan (perbaikan dan peningkatan)

Penilaian tahap penindakan dilakukan dengan mewawancarai wakil-wakil setiap bidang manajemen. Temuan-temuan yang didapat dari hasil audit memiliki tenggang waktu perbaikan, jadi bidang yang ditemukan adanya temuan harus memperbaiki temuan tersebut sesuai dengan tenggang waktu yang telah ditentukan. Perbaikan pada bidang industri dilakukan dengan mengundang pihak dari industri yang bersangkutan. Untuk mekanisme pembaharuan sertifikat dilakukan setiap tiga tahun sekali.

Komponen Output

Kebijakan Mutu 1: Meningkatkan kepuasan pelanggan

Berdasarkan penilaian dari guru dan staf mengenai aspek *tangible* (kondisi fisik sekolah) nilai rata-rata yang diperoleh sebelum adanya program sebesar 80,63% dan setelah adanya program sebesar 88,25%. Artinya bahwa guru dan staf menilai fasilitas yang disiapkan sekolah meningkat dari segi kelengkapan, kecukupan maupun kelayakan dari sebelum adanya program dengan setelah adanya program. Penilaian dari siswa menunjukkan nilai rata-rata sebesar 75,60% dan dari orang tua sebesar 82,71%. Ini berarti berdasarkan hasil angket yang diberikan kepada responden secara umum kondisi fisik sekolah sudah baik dari segi kelengkapan, kecukupan maupun kelayakannya.

Reliability (komitmen dalam pelaksanaan pembelajaran) berdasarkan hasil angket penilaian dari guru dan staf skor rata-rata sebesar 88,10% sebelum adanya program, sesudah adanya program meningkat menjadi 89,53%. Ini menunjukkan bahwa pelaksanaan proses KBM sudah berjalan sesuai dengan jadwal. Selain itu guru dan staf memiliki komitmen yang besar dalam hal pelaksanaan proses KBM. Berdasarkan hasil penilaian siswa diperoleh skor 73,01% dan orang tua siswa sebesar 81,25%. Ini artinya siswa dan orang tua siswa secara umum menilai bahwa komitmen sekolah dalam melaksanakan pembelajaran secara umum baik.

Assurance (kompetensi yang dimiliki pengajar) dinilai melalui angket kepada guru dan staf serta wawancara dengan pimpinan sekolah. Kompetensi yang dimiliki oleh tenaga pengajar dalam hal kesesuaian mata pelajaran yang disampaikan dengan ijazah yang dimiliki mendapat skor rata-rata 89,52% dari skor maksimum. Secara keseluruhan seluruh guru sudah mengajar sesuai dengan ijazah yang dimiliki namun untuk bidang studi fisika masih kekurangan tenaga guru. Sekolah hanya memiliki satu orang guru yang berijazah fisika namun masih berstatus honorer.

Responsive (daya tanggap sekolah) tindak lanjut terhadap masukan dan penyampaian informasi yang diberikan sekolah mendapat skor 77,14% sebelum adanya program, sesudah adanya program sebesar 87,15% berdasarkan penilaian dari guru dan staf. Dapat dilihat bahwa terdapat peningkatan, ini dilakukan sekolah dengan berupaya selalu terbuka atas keluhan atau masukan yang disampaikan dari pihak luar. Hal ini juga dapat dilihat dari penilaian yang

diberikan oleh siswa dengan rata-rata skor 72,14% dan penilaian oleh orang tua sebesar 78,44%. Hasil wawancara kepada wakil sarana dan prasarana diketahui bahwa sekolah menggunakan berbagai media dalam penyampaian informasi, seperti *website* dan pembagian undangan. Sekolah juga menyediakan guru piket sebagai guru pengganti apabila ada guru yang berhalangan hadir.

Penilaian *empathy* (kepedulian terhadap siswa) dilakukan dengan angket dan wawancara. Penilaian oleh guru diperoleh nilai rata-rata 80,96% sebelum program dan 84,29% sesudah program. Penilaian dari siswa sebesar 64,85% dan dari orang tua siswa sebesar 67,5%. Ini artinya secara umum antara guru, siswa, dan orang tua sudah cukup saling mengenal. Hasil wawancara oleh wakil kurikulum diketahui bahwa sekolah mengadakan kegiatan yang bersifat meningkatkan motivasi siswa dengan melakukan kunjungan ke industri dan memberikan persiapan menjelang UN dan PSG.

Kebijakan Mutu 2: Meningkatkan kualitas sumber daya berkelanjutan

Berdasarkan hasil angket penilaian tenaga pendidik dan tenaga kependidikan oleh guru dan staf diperoleh skor rata-rata 53,81% sebelum adanya program dan sesudah adanya program sebesar 62,70% dari 6 item pertanyaan. Hasil studi dokumen kualifikasi tertinggi tenaga pendidik S2 namun hanya 11 orang dari jumlah 92 orang. Untuk tenaga kependidikan S2 sebanyak 1 orang, S1 sebanyak 3 orang sisanya SD, SMP, dan SMA. Dalam hal melaksanakan pelatihan dan keikutsertaan dalam studi banding juga dinilai masih kurang sebelum adanya SMM ISO. Setelah adanya SMM ISO mengalami sedikit peningkatan, hal ini disebabkan karena jumlah guru yang termasuk dalam kategori banyak sehingga dalam pelaksanaan pelatihan perlu dibagi-bagi ke dalam beberapa jadwal. Selain itu pelaksanaan studi banding hanya secara keterwakilan oleh kepala program dan wakil-wakil. Berdasarkan hasil angket penilaian sarana prasarana oleh guru dan staf diperoleh nilai rata-rata 81,90% sebelum program, sesudah program 89,52% fasilitas sarana dan prasarana belajar yang ada secara keseluruhan sudah baik. Ini dilihat dari kelengkapan yang meliputi ruangan kelas dan bengkel serta peralatan seperti mesin potong atau simulator-simulator. Untuk kecukupan sudah mencukupi dan layak untuk digunakan oleh seluruh siswa.

Kebijakan Mutu 3: Meningkatkan sistem manajemen mutu

Berdasarkan penilaian oleh guru dan staf terhadap angket pelaksanaan evaluasi kurikulum KTSP dan kurikulum implementatif yang diterapkan sekolah didapat nilai rata-rata 80,49% sebelum adanya program dan sesudah adanya program 83,81%. Ini menandakan bahwa sebelum dan sesudah adanya program sekolah telah melakukan evaluasi terhadap keterlaksanaan kurikulum berdasarkan standar isi, SKL, dsb. Hal ini juga berlaku untuk kurikulum implementatif. Peningkatan ini dikarenakan dalam tahapan pemeriksaan pada

saat audit internal maupun *surveillance*, kurikulum dan industri adalah salah satu bagian dari SMM yang paling sering dinilai oleh auditor.

Pelayanan administrasi akademik yang diberikan sekolah juga sudah baik, ini dapat dilihat dari hasil penilaian angket oleh guru dan staf sebesar 77,14% sebelum program dan sesudah program 81,43%. Penilaian oleh siswa sebesar 76,31% dan orang tua siswa sebesar 81,04%. Ini ditunjang dengan adanya infrastruktur dan SDM penyedia layanan administrasi akademik, adanya SAS (Sistem Administrasi Sekolah) untuk memudahkan dalam pencetakan nilai dan raport siswa, serta adanya *website* sekolah sebagai media informasi.

PEMBAHASAN

Aspek Evaluasi *Input*

Tahap Perencanaan

Sekolah memiliki struktur organisasi pelaksanaan program dengan menunjuk seseorang untuk menjadi Wakil Manajemen Mutu (WMM). Dalam pelaksanaan tugasnya WMM dibantu oleh seorang sekretaris khusus kegiatan manajemen mutu dan tenaga-tenaga yang bertugas untuk melakukan audit internal. Sekolah menyiapkan fasilitas sarana dan prasarana meliputi ruang untuk pertemuan, komputer, folder-folder, dan jaringan internet sebagai penunjang pembuatan dokumen SMM ISO. Dari studi dokumentasi yang dilakukan peneliti, SMKN 26 Jakarta telah mengikuti prasyarat yang ditetapkan SMM ISO. Dari penyusunan dokumen mutu, prosedur mutu, instruksi kerja, sampai kepada catatan-catatan serta dokumen pendukung yang berkaitan dengan delapan standar pendidikan. Dengan demikian hasil evaluasi mengenai perencanaan pelaksanaan SMM ISO sudah baik.

Tahap Pelaksanaan

Sosialisasi yang dilakukan oleh sekolah ialah dengan mengumpulkan warga sekolah untuk diberikan informasi mengenai pengertian dari pelaksanaan SMM ISO. Untuk pelatihan yang diberikan ialah dengan menyampaikan materi-materi yang berhubungan dengan tata cara penyusunan dokumen-dokumen SMM ISO ataupun materi-materi yang berhubungan dengan program keahlian untuk disesuaikan dengan SMM ISO. Dalam penyampaian materi sosialisasi pihak sekolah mengundang konsultan dari Tuv Nord. Sekolah juga mengadakan studi banding ke sekolah lain yang juga menerapkan SMM ISO namun keterwakilan saja. Dalam menjalankan SMM ISO ini, manajemen sekolah beserta guru dan staf memiliki komitmen yang besar akan kesuksesan program.

Program kerja dan administrasi dimiliki oleh masing-masing program keahlian dan masing-masing staf manajemen. Secara keseluruhan administrasi dokumentasi tersusun rapih. Setiap selesai melaksanakan sebuah kegiatan selalu dilakukan evaluasi atas keterlaksanaan kegiatan tersebut dan dilaporkan kepada

kepala program ataupun wakil kepala sekolah kemudian laporan tersebut dilanjutkan kepada kepala sekolah.

Berdasarkan hasil analisis angket penilaian oleh guru dan staf mengenai sarana dan prasarana memiliki skor 86,67%. Hasil observasi yang dilakukan peneliti mengenai fasilitas sarana dan prasarana dengan jumlah 25 item pernyataan, secara keseluruhan berdasarkan hasil analisis memiliki skor 100%. Secara keseluruhan, menurut pengamatan peneliti sekolah sudah memiliki semua sarana dan prasarana secara lengkap namun masih ada yang dalam tahap pembangunan yaitu masjid sekolah.

Tahap Pemeriksaan

Pelaksanaan monitoring dan audit dilakukan dengan dua cara, yaitu pelaksanaan audit internal dan audit *surveillance*. Pelaksanaan audit internal dilakukan minimal sekali dalam satu semester atau biasanya menjelang audit *surveillance*. Mekanisme pelaksanaan audit internal ini ialah dengan metode silang. Setelah melaksanakan audit internal maka akan ada audit *surveillance* yang dilakukan pihak Tuv Nord. Pelaksanaan audit *surveillance* dilakukan setiap tahun. Pada akhir pelaksanaan audit akan diumumkan kekurangan atau temuan-temuan pada saat pemeriksaan. Untuk pelaporan hasil pemeriksaan dari keenam orang wakil yang diwawancarai, satu orang wakil yakni wakil sumber daya dan sertifikasi menyatakan bahwa pelaporan secara administrasi masih dalam pembenahan dikarenakan tenaga yang mengerjakannya tidak hanya mengerjakan satu tugas namun juga merangkap tugas lainnya.

Tahap Penindakan

Apabila dalam audit yang telah dilakukan terdapat temuan-temuan maka bidang yang mendapat temuan tersebut harus segera memperbaikinya. Lama waktu dengan temuan yang didapat. Untuk mekanisme pembaharuan sertifikat dilakukan setiap tiga tahun sekali.

Aspek Evaluasi Output

Tujuan program 1: Tercapainya peningkatan kepuasan pelanggan

Dari sisi *tangible* (kondisi fisik sekolah), SMKN 26 Jakarta sudah menyediakan fasilitas yang lengkap dalam hal menunjang proses KBM. *Reliability* (komitmen dalam pelaksanaan pembelajaran) yang dimiliki sekolah juga sangat besar. Ini terlihat dari hasil skor penilaian angket yang disebar kepada tiga kelompok responden yaitu dari pihak guru dan staf, siswa, dan orang tua siswa. Dari hasil penilaian diperoleh skor sebesar 89,53%, 73,01%, dan 81,25% dari skor maksimum. Ini artinya mereka menilai bahwa dalam pelaksanaan pembelajaran sekolah memiliki komitmen yang jelas. *Assurance* (kompetensi yang dimiliki pengajar), tenaga pengajar di SMKN 26 Jakarta hampir semuanya berpendidikan S1 dan ada beberapa yang sudah dan sedang dalam proses penyelesaian S2. Namun tidak semua guru mengajar sesuai dengan ijazah yang dimiliki. SMKN 26

Jakarta masih kekurangan guru fisika. Guru yang mengajar fisika dan sesuai dengan ijazah hanya ada satu orang serta masih berstatus honorer. Dari sisi *responsive* (daya tanggap sekolah), sekolah sangat terbuka menerima masukan ataupun keluhan dari pihak luar namun tetap dengan mengajarnya terlebih dahulu. Penyampaian informasi dari sekolah terhadap warga sekolah juga sudah dilakukan secara optimal dengan penggunaan *website* sekolah, pembagian selebaran dan undangan, serta sms atau telepon untuk kegiatan yang mendadak. Sekolah menyediakan guru pengganti apabila ada guru yang berhalangan hadir. *Empathy* (kepedulian terhadap siswa), dari penilaian angket yang disebar kepada guru dan staf, siswa serta orang tua siswa skor yang didapat sebesar 84,29%, 64,85%, dan 67,5% dari skor maksimum. Ini menunjukkan bahwa secara umum guru sudah mengenal siswa dengan cukup baik. Begitu pula antara guru dengan orang tua siswa. Selain itu sekolah selalu mengadakan kegiatan yang sifatnya meningkatkan motivasi untuk siswa.

Tujuan program 2: Tercapainya peningkatan kualitas sumber daya berkelanjutan

Dari sisi tenaga pendidik dan tenaga kependidikan, dari angket yang disebar kepada guru dan staf dengan 6 item pertanyaan skor yang didapat sebesar 62,70%. Untuk PTK belum seluruh guru melaksanakan dan yang sudah mencapai kenaikan pangkat hanya 2 orang. Selain itu untuk tenaga pendidik dan tenaga kependidikan kualifikasi tertinggi adalah S2 namun masih kategori kurang. Dalam pelaksanaan pelatihan bimtek yang diselenggarakan oleh dinas untuk tingkat partisipasi guru dan staf sudah baik ini karena SMKN 26 Jakarta sering mendapat undangan untuk mengirimkan guru dan staf nya. Pelaksanaan studi banding tidak seluruhnya melibatkan guru dan staf karena jumlahnya lumayan banyak sehingga dilakukan keterwakilan saja. Dalam pengoperasian komputer/laptop keterampilan yang dimiliki guru dan staf juga sudah baik. Namun dalam hal pembuatan program yang lebih rumit masih membutuhkan bantuan tenaga yang lebih muda. Sarana dan prasarana yang diberikan sekolah dirasa sudah sangat baik oleh guru dan staf, siswa, dan orang tua siswa. Ini dilihat dari hasil penilaian angket yang terdiri dari 3 item pertanyaan diperoleh skor 88,25%, 75,60%, dan 82,71% dari skor maksimum. Kelengkapan yang ada sudah sangat baik begitu pula dengan kecukupan dan kelayakannya.

Tujuan program 3: Tercapainya peningkatan sistem manajemen mutu

Sekolah selalu melakukan evaluasi keterlaksanaan kurikulum KTSP dan implementatif diawal semester atau diakhir tahun. Ini dikuatkan dengan hasil angket yang disebar kepada guru dan staf yang memiliki nilai 83,81% dari skor maksimum dan hasil wawancara yang dilakukan kepada wakil kurikulum dan wakil hubin dan PSG. Pelaksanaan evaluasi dilakukan untuk melihat apakah pelaksanaan kegiatan KBM yang dilaksanakan sekolah sudah sesuai dengan standar yang diberikan pemerintah dan yang dibutuhkan industri. Pelayanan

administrasi akademik, berdasarkan hasil angket yang disebarakan kepada guru dan staf, siswa, dan orang tua siswa memperoleh skor sebesar 81,43%, 76,31%, dan 81,04% dari skor maksimum. Pelayanan administrasi akademik yang diberikan sekolah sudah dirasa cukup baik. Ini terlihat dari adanya infrastruktur dan tenaga yang siap dalam memberikan layanan kepada guru, siswa ataupun orang tua siswa. Untuk pencetakan nilai dan raport sudah menggunakan SAS (Sistem Administrasi Sekolah) dan adanya *website* sekolah dapat mempermudah penyampaian informasi dengan lebih cepat dan luas.

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasannya, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Komponen *Input*

Tahap perencanaan sudah sesuai dengan kriteria dimana adanya manajemen sumber daya dan persyaratan dokumentasi. Tahap pelaksanaan, sosialisasi dan pelatihan, pelaporan hasil evaluasi secara administrasi masih perlu ditingkatkan. Begitu pula dengan pelaksanaan studi banding lebih melibatkan guru-guru. Tahap pemeriksaan sudah baik dan perlu dipertahankan dimana untuk monitoring dan audit sudah dilaksanakan sesuai dengan jadwal. Tahap penindakan juga perlu dipertahankan dimana sudah dilakukan perbaikan atas temuan sesuai dengan batas waktu yang ditentukan dan pembaharuan sertifikat sesuai dengan jadwal.

Komponen *Output*

Tujuan pertama program, tercapainya peningkatan kepuasan pelanggan dari sisi kondisi fisik sekolah, komitmen dalam pelaksanaan pembelajaran, daya tanggap sekolah, dan kepedulian terhadap siswa sudah baik dan perlu dipertahankan serta ditingkatkan. Untuk kompetensi yang dimiliki oleh pengajar dalam hal kompetensi yang dimiliki pengajar masih ada guru yang mengajar tidak sesuai dengan ijazah dikarenakan kurangnya guru bidang studi fisika. Tujuan kedua dari program, tercapainya peningkatan sumber daya berkelanjutan masih perlu ditingkatkan dalam hal pemberian motivasi untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi dan pelaksanaan PTK oleh guru. Untuk implementasi studi banding yang dilaksanakan agar dilakukan secara bergilir untuk guru dan staf lainnya. Tujuan ketiga tercapainya peningkatan sistem manajemen mutu, secara umum pelayanan yang diberikan sekolah sudah baik. Ini ditunjang dengan adanya infrastruktur dan SDM dalam pelaksanaan pelayanan akademik. Selain itu juga dengan adanya *website* sekolah sebagai media penyebaran informasi secara luas dan SAS yang memudahkan dalam pengelolaan nilai dan raport siswa.

Berdasarkan kesimpulan pada penelitian di atas, maka rekomendasi dari penelitian ini pada evaluasi pelaksanaan SMM ISO 9001:2008, untuk Dinas P2TK SMK agar melakukan pemantauan ketersediaan jumlah guru bidang studi dan

melakukan pengangkatan guru honor untuk mencukupi kebutuhan tenaga pendidik di sekolah. Untuk manajemen sekolah lebih berperan aktif dalam mensosialisasikan program khususnya kepada guru-guru, pelaksanaan studi banding lebih melibatkan guru-guru dan diatur agar seluruh guru berpartisipasi, lebih memotivasi dan memberikan bimbingan kepada guru dalam melaksanakan PTK dan melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi, serta melakukan evaluasi secara berkala dan pemantauan terhadap proses KBM khususnya bagi guru yang mengajar pelajaran yang tidak sesuai dengan ijazah yang dimiliki. Selain itu kepada guru-guru beserta staf lebih meningkatkan keterampilan dalam penguasaan teknologi khususnya dalam pengaplikasian komputer dan meningkatkan motivasi dalam melaksanakan PTK dan melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, dan Cipi Safruddin Abdul Jabar. (2008). *Evaluasi Program Pendidikan, Pedoman Teoritis Praktis Bagi Praktisi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Fitzpatrick, Jodi L., James R. Sanders., dan Blaine R. Worthen. (2004). *Program Evaluation Approaches and Practical Guidelines*. USA: Pearson Education.
- Badrujaman, Aip. (2010). *Teori dan Aplikasi Evaluasi Program Bimbingan Konseling*. Jakarta: Indeks.
- Gaspersz, Vincent. (2012). *Three-in-one ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 Sistem Manajemen Kualitas, K3, Lingkungan (SMK4L) dan Peningkatan Kinerja Terus Menerus*. Jakarta: Vinchiristo Publication.
- Hasan, S. Hamid. (2009). *Evaluasi Kurikulum*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Roswati. (2008). "Evaluasi Program/Proyek", *Jurnal Pendidikan Penabur*. Vol. 7(11).
- Sudijono, Anas. (2007). *Pengantar Evaluasi Pendidikan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sutikno, Muzayanah. (2011). *Modul Kuliah: Evaluasi Program Pendidikan*. Jakarta: PPs UNJ.
- Tayibnapi, Farida Yusuf. (2008). *Evaluasi Program dan Instrumen Evaluasi untuk Program Pendidikan dan Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

Wirawan. (2011). *Evaluasi Teori, Model, Standar, Aplikasi, dan Profesi*. Jakarta: Rajawali Pers.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Daerah.