



PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 DI SMP AL HIKMAH SURABAYA

Indrianto Setyo Basori

Program Studi Manajemen Pendidikan Program Pascasarjana Universitas Negeri Surabaya

Isbasori20@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMP Al Hikmah Surabaya yang membahas tentang : 1) Bagaimana Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMP Al Hikmah Surabaya; 2) Apakah kendala-kendala dalam Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMP Al Hikmah; 3) Bagaimana strategi yang dilakukan untuk meningkatkan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMP Al Hikmah Surabaya; 4) Bagaimana hasil Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMP Al Hikmah Surabaya. Pendekatan penelitian menggunakan kualitatif dengan jenis studi kasus. Teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data yaitu Kepala Sekolah, Wakil Kepala Sekolah, QMR, Kepala Tata Usaha, Staf Tata Usaha, Humas/Guru Kelas 8, Komite Sekolah. Pengecekan keabsahan dengan cara triangulasi. Temuan penelitian sebagai berikut : Terkait penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMP Al Hikmah Surabaya diketahui bahwa Penerapan ISO 9001:2008 di SMP Al Hikmah Surabaya adalah ISO 9001:2008 dimana penerapan yaitu Kepala sekolah dan QMR dibantu oleh wakil kepala sekolah bagian kurikulum, bagian kesiswaan dan bagian sarana prasarana dalam pelaksanaan dokumentasi, pengendalian dan perekaman dokumen sesuai dengan baik. Kendala-kendala dalam penerapan system manajemen mutu ISO 9001;2008 yaitu sumberdaya manusia dan tempat penyimpanan dokumen. Strategi yang dilakukan merevitalisasi, didistribusikan sumber daya sesuai kebutuhan yang ada dan penyimpanan didokumen dilakukan berupa file dokumen. Dan dalam hasilnya diketahui bahwa siapapun yang mengakses dokumen dengan mudah dan sangat terbantu. Dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMP Al Hikmah Surabaya kebijakan mutu bersumber dari kepala sekolah dan tugas Kepala Sekolah menentukan kebijakan mutu dalam kegiatan tersebut. QMR sebagai petugas kontrol seluruh dokumen sekolah.

Kata Kunci : *Sistem manajemen mutu, Penerapan ISO 9001:2008*

Abstract: *This study aims to describe and analyze the Application of Quality Management System ISO 9001: 2008 in SMP Al Hikmah Surabaya which discuss about: 1) How to Implement Quality Management System ISO 9001: 2008 in SMP Al Hikmah Surabaya; 2) What are the constraints in the Implementation of Quality Management System ISO 9001: 2008 in SMP Al Hikmah; 3) What is the strategy to improve the Implementation of Quality Management System ISO 9001: 2008 at SMP Al Hikmah Surabaya; 4) How the results of the Implementation of Quality Management System ISO 9001: 2008 in SMP Al Hikmah Surabaya. This type of research is descriptive research with case study research design. Data collection techniques are observation, interviews, and documentation. The data source is the Principal, Vice Principal, QMR, Head of Administration, Staff Administration, Public Relations / Master Class 8, the School Committee. Checking the validity of the triangulation method. In the application of the quality management system ISO 9001: 2008 in SMP Al Hikmah Surabaya quality policy comes from the principal and the task of the Principal determines the quality policy in such activities. QMR as the entire document control officer school.*

Keywords: *Quality management systems, Implementation of ISO 9001: 2008*

PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah membawa perubahan di hampir semua aspek kehidupan manusia dimana berbagai permasalahan hanya dapat dipecahkan kecuali dengan upaya penguasaan dan peningkatan *ilmu pengetahuan* dan *teknologi*. Salah satu langkah yang harus dilakukan adalah perbaikan dalam pengelolaan atau manajemen pendidikan (Murniati AR, Nasir Usman, M. Husen, 2018). Oleh karena itu, peningkatan kualitas sumber daya manusia merupakan kenyataan yang harus dilakukan secara terencana, terarah, intensif, efektif dan efisien dalam proses pembangunan, kalau tidak ingin bangsa ini kalah bersaing dalam menjalani era globalisasi tersebut. Persaingan global diharapkan mampu menciptakan sumber daya yang unggul dan mampu meningkatkan kualitas mutu yang digunakan (Oki Eka Sindhuwinta, 2016).

Mutu merupakan suatu istilah yang sudah tidak asing lagi bagi kita semua (Putu Gede Benny Artha, I.B. Rai Adnyana, 2013). Sebenarnya mutu/kualitas telah dikenal sejak empat ribu tahun yang lalu, ketika bangsa Mesir Kuno mengukur dimensi batu-batu yang digunakan untuk membangun piramida. Namun seiring dengan perkembangan zaman dan revolusi industri, fungsi kualitas kemudian mengalami perkembangan (Hendartho, 2014). Mutu didefinisikan sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan. (Anwar & Yusuf, 2017). Mutu memiliki konotasi yang bermacam-macam bergantung orang yang memakainya. Mutu atau Kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda, dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategis (LESTARI, 2015). Mutu adalah sebuah proses terstruktur untuk memperbaiki keluaran yang dihasilkan. Menurut Stephan Uselac, yang dimaksud mutu bukan hanya produk dan jasa saja, namun juga mencakup proses, lingkungan dan manusia (Arcaro, 2005:75). Sedangkan manajemen mutu adalah segala sesuatu yang harus dilakukan oleh organisasi baik itu lembaga sekolah atau perusahaan untuk memastikan bahwa produknya telah sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Jadi, dengan demikian manajemen mutu berorientasi pada proses yang mengintegrasikan semua SDM, pemasok-pemasok, dan para pelanggan yang ada di lingkungan tersebut (Arcaro, 2007:6-7).

Tugas profesional ini meliputi tugas mendidik, untuk mengajar dan tugas untuk melatih. Mendidik mempunyai arti untuk meneruskan dan mengembangkan nilai-nilai hidup. Tugas manusiawi merupakan tugas sebagai manusia. Guru harus menjadikan dirinya sebagai orang tua kedua bagi murid. Tugas kemasarakatan adalah tugas sebagai anggota masyarakat dan warga Negara yang berfungsi sebagai masa depan dan penggerak kemampuan.

Dilihat dari penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMP Al Hikmah Surabaya keunikannya adalah sekolah ini telah melaksanakan ISO 9001:2008 sejak tahun 2011, menariknya yaitu sekolah yang memiliki prestasi siswa di tingkat provinsi, nasional dan internasional serta pentingnya sekolah bahwa penerapan ISO berstandar internasional akan memberikan standar manajemen mutu sekolah. Mutu dalam hal memberikan dan menjalankan pendokumentasian itu sendiri. Otomatis akan memberikan dampak psikologis kepada semua jajaran yang berhubungan dengan lembaga sekolah tersebut.

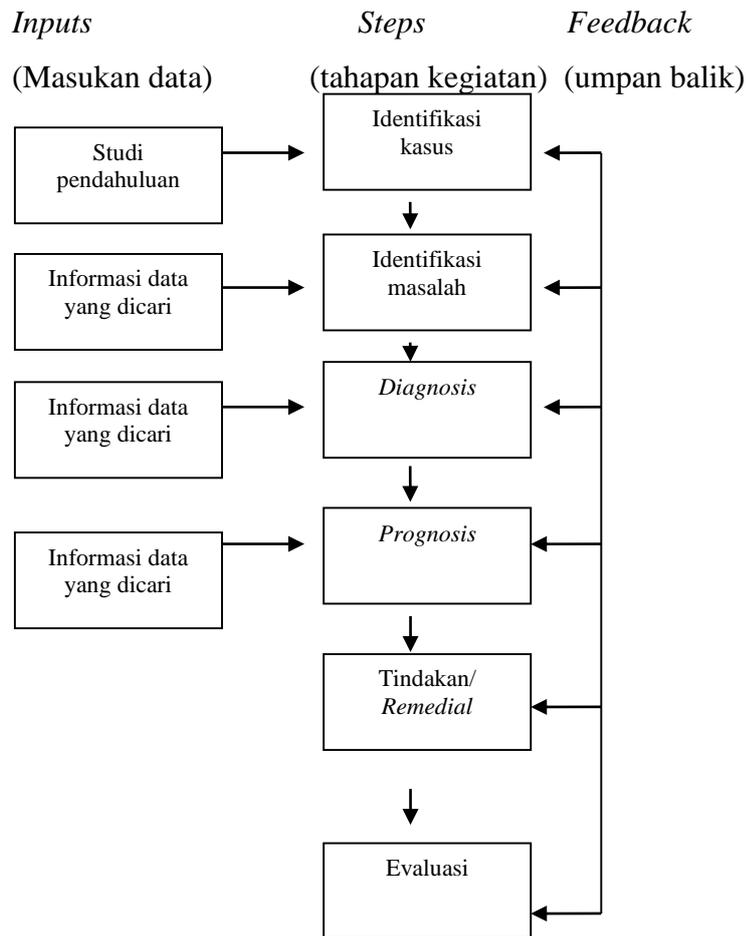
Pada prinsipnya, Lembaga Pendidikan Islam Al Hikmah memiliki delapan kualitas pelayanan, yaitu *Performance* (amanah dan professional), *features* (selalu berdasarkan al-Qur'an dan sunnah Rasul), *Reability* (akhlak mulia dan prestasi akademis optimal), *durability* (perbaikan terus menerus dalam peningkatan sumber daya manusia), *service ability* (pendidikan dengan menjadikan sekolah Al Hikmah sebagai sekolah yang baik dan Islami), *Response* (cepat, tepat dan santun), *esthetic* (bersih, rapi, sehat dan indah), *reputasi* (menjadi sekolah yang layak dicontoh). Latar belakang inilah yang mendasari peneliti untuk mengadakan penelitian di SMP Al hikmah ini.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Data penelitian ini tidak bisa diwakili dengan angka-angka statistika (Rida Holifa, Zainul Munawwir, 2020). Penelitian kualitatif dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan Penerapan system manajemen mutu ISO 9001:2008, kendala-kendala dalam penerapan system manajemen mutu ISO 9001:2008, strategi yang dilakukan untuk meningkatkan penerapan system manajemen mutu ISO 9001:2008 dan hasil penerapan system manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMP Al Hikmah Surabaya sesuai klausul 4 Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Penentuan tujuan dilakukan agar peneliti dapat fokus terhadap masalah yang akan diteliti sehingga penelitian dapat dilakukan secara sistematis. Selain itu tujuan penelitian dimaksudkan untuk mengukur keberhasilan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti (Aditya Twin Prakasa, Nasir Widha Setyanto, 2015).

Jenis penelitian adalah penelitian deskriptif. Adapun penelitian ini difokuskan pada penerapan manajemen mutu dalam berbagai aktivitas dan proses kegiatan yang berlangsung di SMP Al Hikmah Surabaya berdasarkan praktek-praktek standar mutu klausul 4 yang ditetapkan dari sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

Berdasarkan hal tersebut, maka desain penelitian ini akan menggunakan desain pada proses layanan bimbingan yang diungkapkan Makmum (2009:292) sebagai berikut :



HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMP Al Hikmah Surabaya

Sistem Manajemen Mutu merupakan suatu prosedur sistematis yang dilakukan oleh suatu organisasi perusahaan maupun lembaga pendidikan untuk menerapkan manajemen mutu dalam rangka menjamin kesesuaian suatu produk dari organisasi tersebut terhadap kebutuhan atau persyaratan yang ditentukan oleh pelanggan atau organisasi secara konsisten (Ariyani, 2015). Dalam kaitannya mengenai penerapan system manajemen mutu ISO 9001:2008 terdapat beberapa kegiatan di dalamnya seperti yang diungkapkan oleh Gaspersz, (2013:303) terdapat beberapa prosedur wajib dalam ISO 9001:2008, enam prosedur wajib tersebut adalah (1) Pengendalian dokumen; (2) Pengendalian catatan/rekaman; (3) audit internal; (4) pengendalian produk tidak sesuai; (5) tindakan perbaikan; dan (6) tindakan pencegahan. Kegiatan Penerapan system manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMP Al Hikmah Surabaya akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Persyaratan Umum

Pelaksanaan dokumentasi penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMP Al Hikmah Surabaya diketahui bahwa Kepala sekolah melakukan komunikasi dan koordinasi kepada Wakil kepala sekolah, QMR dan kepala bidang atau unit-unit dan guru. Kepala sekolah menetapkan kebijakan mutu dan sasaran mutu yang selanjutnya dilaksanakan di setiap bidang atau unit-unit organisasi dibawahnya dalam bentuk file dan disimpan di komputer server agar mudah diakses dan digunakan dalam aktivitas di sekolah, proses pembelajaran, dokumentasi dan penyimpanan dokumen. Sasaran mutu yang ditetapkan oleh SMP Al Hikmah Surabaya merupakan hasil dari evaluasi penetapan sasaran mutu berdasarkan sasaran mutu yang belum terlaksana dan belum terealisasi pada tahun ajaran sebelumnya. Kepala sekolah mengevaluasi sasaran mutu mana saja yang belum terlaksana dan apa kendala penyebabnya, kemudian ditemukan solusi dan langkah langkah penyelesaian, SMP Al Hikmah Surabaya dalam melibatkan personilnya menggunakan prosedur yang bertingkat level manajemen. Dan keterlibatan personil yang ada di sekolah dibangun oleh kepala sekolah melalui unit kerja masing-masing. Adapun fungsi dari kebijakan mutu tersebut adalah merupakan pernyataan resmi dari kepala sekolah berkenaan dengan arah dan tujuan yang hendak dicapai serta menjadi acuan perumusan sasaran mutu dan pengembangan dokumen lainnya dan menjadi landasan bagi seluruh anggota sekolah dalam menjalankan kehidupan berorganisasi. Dari segi isi, pertama kebijakan tersebut harus sesuai dengan tujuan organisasi (visi, misi dan tujuan). Kebijakan mutu harus memuat komitmen untuk memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan perundang undangan serta komitmen untuk memperbaiki efektifitas system manajemen mutunya yang berkelanjutan, serta kerangka kerja untuk menetapkan dan meninjau sasaran mutu. Kedua, Kebijakan mutu harus disosialisaikan, dikomunikasikan dan dipahami oleh seluruh anggota organisasi (guru) dijadikan rujukan dalam melaksanakan kegiatan sesuai dengan bidang tugas masing masing. Peningkatan berkesinambungan setiap unit kerja terlihat dari kegiatan audit internal dan penetapan sasaran mutu dan kualitas yang akan diraih sekolah selanjutnya, usaha peningkatan ini terus dipantau dan dipaparkan dalam sasaran mutu secara berkala.

Dari kebijakan mutu dan sasaran mutu penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di sekolah yang dijelaskan di atas diketahui hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan mutu bersumber dari kepala sekolah dan dari kebijakan mutu tersebut menghasilkan sasaran mutu dijadikan rujukan dalam melaksanakan kegiatan sesuai dengan bidang tugas masing masing. Peningkatan sasaran mutu terus dipantau dan dipaparkan dalam sasaran mutu secara berkala, baik sasaran mutu tahun sebelumnya maupun sasaran mutu tahun berjalan. Dalam hal ini diketahui penerapannya di SMP Al Hikmah Surabaya telah mengaju pada

pendapat Vincent Gaspersz (2005:26) yaitu dokumentasi system manajemen mutu harus mencakup pernyataan terdokumentasi dari kebijakan mutu dan sasaran mutu. Menurut peneliti terkait persyaratan umum penerapan system manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMP Al Hikmah Surabaya telah sesuai yaitu kepala sekolah membuat pernyataan terdokumentasi dari kebijakan mutu dan sasaran mutu yang telah dibuat dan digunakan dalam aktivitas di sekolah, proses pembelajaran, dokumentasi dan penyimpanan dokumen.

2. Audit mutu internal

Audit mutu internal berfungsi untuk memastikan bahwa system yang dikembangkan dilaksanakan sepenuhnya dan memastikan keefektifan system agar dapat diidentifikasi peluang perbaikannya. Audit mutu internal di SMP AL Hikmah Surabaya dilakukan masa berlaku sertifikat ISO 9001:2008 berlaku 3 tahun, setelah 3 tahun sekolah akan diaudit re-sertifikasi. Dalam 3 tahun sekolah akan diaudit mutu eksternal dalam periode tertentu (6 bulan sekali atau setahun sekali) yang disebut dengan surveillance audit.

Audit eksternal dilakukan 3 tahun sekali yang disebut dengan re-sertifikasi dan audit surveillance dilakukan di setiap bulan februari, dan tahun 2017 adalah tahun terakhir sekolah SMP Al Hikmah Surabaya menggunakan versi ISO 9001:2008, dan tahun depan sudah menggunakan ISO 9001:2015. Untuk diaudit lebih sering dilakukan karena kendala waktu maka ditetapkan 1 tahun maksimal 2 kali atau disebut audit surveillance itu yang dimaksud audit secara menyeluruh yaitu semua bagian akan diaudit. Aspek yang diaudit antara lain sasaran mutu, uraian interaksi proses-proses system, daftar dokumen, revisi dokumen, daftar rekaman dan penyimpanan rekaman, dari audit ini hasilnya dilakukan perbaikan perbaikan.

Terkait audit mutu internal penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di sekolah yang dijelaskan di atas, diketahui hasil penelitian menunjukkan bahwa audit mutu internal berfungsi untuk memastikan bahwa system yang dikembangkan dilaksanakan sepenuhnya dan memastikan keefektifan system agar dapat diidentifikasi peluang perbaikannya. Dalam hal ini diketahui audit mutu internal di SMP Al Hikmah Surabaya telah mengaju pada pendapat Susilo (2003:95) berpendapat bahwa Audit mutu internal adalah proses pengukuran dan penilaian secara sistematis, obyektif, dan terdokumentasi yang dilakukan oleh auditor internal untuk memastikan bahwa kegiatan manajemen mutu telah sesuai dengan peraturan-peraturan atau system yang telah dikembangkan dan hasilnya efektif sesuai dengan komitmen, kebijakan, tujuan, dan sasaran mutu yang telah direncanakan dan ditetapkan.

Menurut peneliti terkait persyaratan umum audit mutu internal penerapan system manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMP Al Hikmah Surabaya diketahui telah sesuai yaitu

audit surveillance dilakukan satu tahun minimal 1 kali dan maksimal dua kali. Untuk audit re sertifikasi dilakukan 3 tahun sekali dan dari audit ini hasilnya dilakukan perbaikan perbaikan.

3. Persyaratan Dokumentasi (Umum)

Dokumentasi dalam penerapan SMM ISO 9001:2008 di SMP Al Hikmah Surabaya yang pertama adalah kebijakan jangka panjang dan jangka pendek. Kebijakan SMP Al Hikmah diterapkan bila ada kebijakan dari yayasan. Ada tiga kebijakan sekolah, pertama kebijakan jangka panjang yaitu yang arah kebijakannya seperti 20 tahun kedepan SMP Alhikmah bagaimana, sedangkan untuk kebijakan jangka menengah yaitu 5 tahun diwujudkan dengan rencana kegiatan sekolah (RKS), Kebijakan jangka pendek diwujudkan sekolah dengan rencana kerja tahunan.

4. Manual mutu

Menurut Vincent Gaspersz (2005:26) yaitu manual (buku panduan) mutu. Manual mutu merupakan dokumen yang menspesifikasikan sistem manajemen mutu dari suatu organisasi. Spesifikasi di sini didefinisikan sebagai dokumen yang menyatakan persyaratan-persyaratan standar ini. Manual mutu dirancang untuk memenuhi persyaratan ISO 9001:2008. Manual mutu mencakup kebijakan umum yaitu visi, misi, kebijakan mutu, tujuan mutu dan sasaran mutu, struktur organisasi, garis besar proses dan profil organisasi. Semua persyaratan SMM ISO 9001:2008 diaplikasikan oleh SMP Al Hikmah Surabaya.

a. Kebijakan Mutu

Yayasan Lembaga Pendidikan Islam Al Hikmah Surabaya merupakan lembaga dakwah berbasis pendidikan berkomitmen kuat untuk:

- 1) Meluluskan siswa siswi yang berakhlaq karimah dan berprestasi akademik optimal.
- 2) Mewujudkan pendidikan yang berorientasi Global sehingga kompetitif ditingkat dunia, dengan berlandaskan nilai-nilai Islam dan Kebangsaan.
- 3) Memberikan pelayanan prima dengan mengutamakan kepuasan stakeholder,

Komitmen itu diwujudkan dengan cara:

- 1) Melakukan standarisasi SPM, system dan pelayanan.
- 2) Memperluas jaringan dan kerjasama dengan lembaga lain.
- 3) Memenuhi persyaratan – persyaratan yang dibutuhkan..

Komitmen tersebut dilakukan dengan ikhlas, bersungguh-sungguh dan berkesinambungan, sehingga mampu menjaga citra sekolah-sekolah di Al Hikmah sebagai sekolah yang layak dan mudah dicontoh.

b. Sasaran mutu SMP Al Hikmah Surabaya

Berdasarkan hasil temuan data mengenai penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMP Al Hikmah Surabaya, diketahui bahwa komunikasi dan koordinasi oleh kepala sekolah sangat erat sekali dengan suksesnya penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Penetapan sasaran mutu berdasarkan peningkatan berkesinambungan dilakukan oleh SMP Al Hikmah Surabaya dengan berdasarkan (1) kebijakan mutu yang dibuat oleh manajemen sekolah, (2) sasaran mutu yang dibentuk berdasarkan kebijakan mutu, (3) audit internal, (4) analisis data, (5) tindakan korektif dan tindakan preventif. SMP Al Hikmah menetapkan sasaran mutu berdasarkan peningkatan berkesinambungan mempunyai tahapan dari kebijakan mutu yang dibangun oleh sekolah.

Sasaran mutu yang disusun oleh manajemen sekolah terbentuk dari hasil evaluasi dari sasaran mutu tahun ajaran sebelumnya. Hal ini adalah sesuai yang secara terus menerus berkelanjutan selama berjalannya organisasi atau manajemen sekolah. Selaras dengan paparan shewar mengenai PDCA (Plan-Do-Check-Aktion). Dimana plan (merencanakan) kebijakan mutu yang akan dilakukan oleh manajemen sekolah, kemudian DO (melakukan) setiap kebijakan yang sudah dipaparkan, kemudian check (periksa) setiap kebijakan mutu melalui sasaran mutu yang diprogramkan, selanjutnya action (tindakan) segala sasaran mutu yang telah direncanakan baik segala bentuk kendala dan strategi pemecahan permasalahan dari sasaran mutu tersebut.

Sasaran mutu yang disusun berdasarkan kebijakan mutu yang telah ditentukan oleh manajemen sekolah kemudian dikaji dalam kegiatan audit internal, audit internal bertujuan untuk mengetahui pos atau bidang mana saja yang sasaran mutunya belum sesuai dengan yang ditentukan sebelumnya. Jika dalam kegiatan audit internal tersebut terdapat beberapa kekurangan yang tidak sesuai dengan sasaran mutu yang telah disusun, maka setiap bidang dalam manajemen mutu harus memberikan perbaikan berupa tindakan korektif. Tindakan korektif bertujuan untuk jalan sesuai dengan yang telah menjaga sasaran mutu tersebut dapat terlaksana dan berjalan sesuai dengan yang telah direncanakan.

Meskipun ada kendala, maka pada SMM ISO 9001:2008 ada langkah korektif dan preventif agar kesesuaian bisa teratasi. Fokus pada keterlibatan guru, siswa, karyawan dan tata usaha (keterlibatan personil) di SMP Al Hikmah Surabaya pada indikator (1) loyalitas kerja guru, karyawan, dan tata usaha terhadap perintah atasan, mengutamakan pekerjaan pokok serta pekerjaan tepat waktu. (2) menyelesaikan tugas kantor serta tanggung jawab. (3) lingkungan kerja yang ramah, nyaman, dengan sesama karyawan, menjalin hubungan yang harmonis. (4) rajin dalam pekerjaan dengan selalu menuntaskan pekerjaan dan tidak menumpuk pekerjaan.

Hasil temuan data pada penelitian diketahui menunjukkan bahwa indikator loyalitas guru, karyawan, dan tata usaha terlihat pada kegiatan kegiatan yang ada di sekolah seperti kegiatan yang dilakukan sekolah dengan mengikuti rapat yang diadakan kepala sekolah setiap seminggu tiga kali, kepala sekolah telah mengintruksikan kepada kepala unit dan guru guru dan hasil rapat tersebut menjadi acuan dalam melaksanakan pendokumentasian dan penyimpanan dokumen. Kedua dari hasil rapat tersebut kepala sekolah, waka dan ka unit serta guru melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab, ketiga dari pekerjaan tersebut diselesaikan dengan baik dan hasilnya dirapatkan di rapat internal sekolah. Contoh dari produk tidak sesuai adalah Kompetensi Siswa, Kurikulum, Kehadiran Guru, Kompetensi Guru, Latar belakang Guru, Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP), jadwal Pembelajaran, Ujian-ujian, maka dilakukan perbaikan bila ada kekurangan di dalam rapat mingguan sekolah.

Adapun Sasaran mutu SMP Al Hikmah ada 8 yaitu 1) Standar isi kurikulum yaitu tersedianya buku 1 dan 2, tersedianya buku sumber belajar, tersedianya jadwal pelajaran yang tetap, tersedianya perangkat pembelajaran yang lengkap, 2) Standar proses pembelajaran yaitu kehadiran pembina ekstrakurikuler, terjalin komunikasi langsung guru dengan orang tua, prosentasi kedisiplinan siswa masuk tepat waktu jam 07.00, penerimaan siswa baru, ketersediaan data prestasi siswa, prosentase kesesuaian tugas perkembangan, peminatan studi lanjut siswa kelas IX, penanganan masalah siswa(belajar, pribadi, sosial dan karir), terbentuknya pengurus OSIS periode 2015-2016, terbentuknya pengurus OSIS yang berkualitas, terciptanya kinerja OSIS yang optimal, menyiapkan peserta didik dalam memahami materi UN, tersedianya delegasi lomba bidang akademik maupun non akamedik untuk menjadi juara, menyiapkan anak mengikuti perlombaan baik tingkat kota, tingkat nasional maupun internasional, pelaksanaan bimbel reguler dan intensif, pelaksanaan try out reguler dan intensif, pemanfaatan grafik perkembangan try out, kecepatan pembuatan alat evaluasi pembelajaran dan kelengkapan (UTS dan UAS), standarisasi kemampuan dasar siswa , 3) Standar kompetensi lulusan yaitu skill peserta ekstra kulikuler sepak bola, penmguasaan teknik bulu tangkis dengan baik, penguasaan teknik bola basket dengan baik, kreasi resep tata boga, produk karya desain grafis, pameran fotografi, penguasaan SKU dan SKK pramuka, karya tulis ilmiah yang siap dilombagakan, penmguasaan teknis tenis meja, hasil karya animasi standar, perakitan komponen robot dengan baik, optimalisasi bulan romadhon, menumbuhkan rasa nasionalisme, menumbuhkan keimanan, dan kepedulian agama, memiliki jiwa kemandirian dan kepemimpinan, memiliki aqidah yang bersih dan aklaq yang kuat kepada diri sendiri, orang tua guru, sesama dan lingkungan, memiliki jiwa enterprenur, mampu beribadah dengan baik, terdapat prestasi di bidang alquran, siswa mampu membaca alquran dengan tartil

dan benar, nilai rapor peserta didik yang lebih besar dari KKM, menguasai ilmu dan teknologi sesuai dengan tingkatannya dan kemampuan komunikasi yang memadai, bekerja sama dan bersosialisasi dengan orang lain, menyesuaikan diri dengan norma-norma-norma di sekolah dan masyarakat, mampu mengelola perbedaan dalam kehidupan sehari-hari dengan baik, memiliki akhlak yang baik dengan lingkungan, berbadan sehat, gubur, kuat dan lincah, memiliki kelayakan untuk melanjutkan ke jenjang berikutnya, memiliki kemampuan berkarya secara tulisan, gambar, yang memadai sesuai tingkatannya, menyiapkan peserta didik lulus UN, menguasai ilmu dan teknologi sesuai tingkatannya, terdapat prestasi non akademik tingkat kota, provinsi, nasional dan internasional, 4) Standar pendidik dan tenaga kependidikan yaitu peningkatan kualitas guru ekstrakurikuler, menyiapkan pembina berkualitas yang mampu menjadikan delegasi lomba untuk menjadi juara, tersedianya tenaga konselor yang handal, meningkatkan profesionalitas guru, meningkatkan potensi dan skill pengajar alquran, 5) Standar sarana dan prasarana yaitu mengetahui identitas siswa baru, penyelesaian komplain terhadap sarana siswa, kecepatan penyelesaian komplain terhadap sarana sekolah (maksimal 1x24 jam), pemenuhan standar kebersihan ruang, toilet dan taman, tersusun panduan buku pembelajaran alquran al hikmah baik terjemah maupun jilid, 6) Standar pengelolaan yaitu pelayanan tamu, layanan terhadap pelanggan, hubungan dengan media, rekaman dokumen tersimpan dalam bentuk file, riwayat dokumen tercatat dengan baik, 7) Standar pembiayaan yaitu terdapat RAPBS yang siap dipakai, optimalisasi penggunaan anggaran sekolah, 8) Standar penilaian yaitu monitoring perkembangan peserta didik pada try out, kecepatan pembuatan alat evaluasi dan penilaian evaluasi pembelajaran (UTS dan UAS), monitoring nilai rapor peserta didik lebih besar dari KKM, monitoring kegiatan pembelajaran, evaluasi kemampuan siswa baik tartil maupun tahfidh, semua siswa tertasbih dengan baik tartil maupun tahfidh.

5. Pengendalian dokumen

Pengendalian dokumen dalam penerapan system manajemen mutu ISO di SMP Al Hikmah Surabaya telah mengaju dan sesuai pada pendapat Umam (2013) bahwa dalam pengendalian dokumen, dokumen yang dibutuhkan oleh system manajemen mutu harus dikendalikan sesuai dengan persyaratan untuk memastikan bahwa perubahan dan status revisi terkini dari dokumen terindikasi yang terpenting bagaimana caranya semua dokumen dapat terkontrol dari sisi penerbitan dan pengesahannya dan setiap bagian dapat dengan mudah mengakses dokumen tersebut baik dengan cara manual (cetak, hard copy) maupun digital (*shared network, cloud, internet server based*).

Hal ini telah dilakukan oleh SMP Al Hikmah yaitu pengesahan dokumen ada ada 2 yaitu baru dan hasil editing. Petugas dokumen kontrol yaitu kepala tata usaha yang bertugas meregister, memberi penomoran dan menyimpan hasil dokumen di simpan diserver computer agar bisa diakses di setiap bagian dan kelas, setelah ada hasil cetak maka setelah digunakan diserahkan kembali ke bagian masing masing untuk didokumentasikan. Untuk hasil editing maka ada dua hal yang pertama dokumen lama dan baru diberi tanda tangan oleh pengusul dokumen minta persetujuan dari QMR tetapi QMR meninjau kenapa harus dirubah dan diedit selanjutnya berbicara dengan kepala sekolah dan hasil tanda tangan dari QMR itu masuk ke dokumen control untuk deregister selanjutnya disimpan di lemari masing masing bagian dan kelas. Sedangkan untuk dokumen masuk surat dari luar diberikan ke kami, kami scan agar ada bukti fisik kemudian diberi lembar disposisi lalu didisi lembar disposisi dan diberikan ke kepala sekolah. Kemudian kepala sekolah member catatan untuk didistribusikan ke mana dan bila ada catatan diberikan ke yang bersangkutan. Dan setelah yang bersangkutan menerima lalu kami mengarsip untuk kami catat di agenda surat keluar masuk. Sedangkan klu dokumen keluar tidak perlu dokumen disposisi, surat keluar biasanya dengan wali murid atau edaran ke guru. Masa simpan 3 – 5 tahun tergantung jenis dokumennya, bila berkaitan dengan formulir pendaftaran maka dihancurkan dan setelah 5 tahun bila berkaitan dengan data sekolah maka disimpan digudang.

Dari kesemua dokumen di sekolah yang dijelaskan di atas pada intinya adalah perubahan dan status revisi dapat teridentifikasi dan terkontrol melalui petugas control yaitu kepala tata usaha baik dari sisi penerbitannya dan pengesahannya, dan setiap bagian dapat mengakses dokumen tersebut dengan mudah melalui cara manual maupun digital yaitu shared network dan *internet served based*. Dokumen masuk surat dari luar diberikan ke bagian tata usaha, tata usaha men scan agar ada bukti fisik kemudian diberi lembar disposisi lalu didisi lembar disposisi dan diberikan ke kepala sekolah.

Kemudian kepala sekolah member catatan untuk didistribusikan ke mana dan bila ada catatan diberikan ke yang bersangkutan. Dan setelah yang bersangkutan menerima lalu kami mengarsip untuk kami catat di agenda surat keluar masuk. Sedangkan kalau dokumen keluar tidak perlu dokumen disposisi, surat keluar biasanya dengan wali murid atau edaran ke guru. Sesuai dengan pendapat (Gaspersz, 2001) yaitu prosedur tertulis untuk pengendalian dokumen harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Persetujuan kesesuaian dokumen sebelum diterbitkan.
- b. Peninjauan ulang, pembaharuan apabila diperlukan dan persetujuan ulang dokumen-dokumen.

- c. Identifikasi status revisi dari dokumen-dokumen.
- d. Menjamin bahwa revisi yang relevan dari dokumen yang diterapkan tersedia pada tempat-tempat yang diperlukan.
- e. Menjamin bahwa dokumen-dokumen dapat dibaca, teridentifikasi, dan mudah ditemukan kembali.
- f. Menjamin bahwa dokumen-dokumen yang berasal dari eksternal adalah teridentifikasi dan pendistribusiannya terkendali.
- g. Mencegah dokumen-dokumen yang tidak berlaku lagi dan menetapkan cara identifikasi yang tepat terhadap dokumen-dokumen apabila masih dipertahankan untuk suatu maksud tertentu.

Menurut peneliti terkait pengendalian dokumen penerapan system manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMP Al Hikmah Surabaya diketahui telah sesuai yaitu kesesuaian dokumen sebelum diterbitkan, revisi dokumen, identifikasi status revisi dan dokumen dapat diidentifikasi dengan mudah dan dokumen eksternal dapat teridentifikasi dan didisbusikan sesuai dengan disposisi dari kepala sekolah.

6. Pengendalian Dokumen penggunaan dokumen kadaluarsa

Dokumen kadaluarsa seperti dokumen evaluasi belajar yang berasal dari luar bersifat lokal yang berasal dari MKKS maka masa simpan hanya 1 tahun dan dokumen eksternal berasal dari luar seperti dari kemendikbud masa simpan 5 s.d 10 tahun, sedangkan untuk soal Unas masa simpan 10 tahun karena tujuannya untuk referensi siswa. penyimpanan dokumen fisik dilakukan di almari rak unit kerja/bagian maka masa simpan 1 s.d 5 tahun sesuai dengan jenis dokumen, bila sudah 6 s.d 10 tahun maka disimpan di gudang 1 lantai 2 sekolah dan dokumen sudah 11 s.15 disimpan di gudang lantai 3 sekolah. Dokumen dokumen ini ada yang disimpan dan tidak ada kadaluarsa selama sekolah tersebut ada sebagai contoh dokumen ledger (dokumen induk) selama sekolah ada maka dokumen ini wajib ada dan disimpan di gudang 2 lantai 3.

Diketahui bahwa dokumen kadaluarsa terdiri dari dokumen dari luar berasal dari MKKS masa simpan hanya 1 tahun, sedangkan dari kemendikbus 5 s.d 10 tahun tujuannya sebagai referensi siswa dan sedangkan data induk sekolah tidak ada masa kadaluarsa dan disimpan di gudang penyimpanan sekolah lantai 2 dan lantai 3. Sesuai dengan pendapat (Gaspersz, 2001) prosedur tertulis untuk pengendalian dokumen point g yaitu Mencegah dokumen-dokumen yang tidak berlaku lagi dan menetapkan cara identifikasi yang tepat terhadap dokumen-dokumen apabila masih dipertahankan untuk suatu maksud tertentu.

Menurut peneliti terkait pengendalian dokumen penerapan system manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMP Al Hikmah Surabaya diketahui telah sesuai yaitu dokumen-dokumen yang tidak berlaku lagi dan menetapkan cara identifikasi yang tepat terhadap dokumen-dokumen apabila masih dipertahankan untuk suatu maksud tertentu maka dokumen tersebut di simpan di gudang sekolah.

7. Pengendalian rekaman

Pengendalian dokumen dalam penerapan system manajemen mutu ISO di SMP Al Hikmah Surabaya, pertama mengidentifikasi catatan yaitu dengan melihat file yang sudah tersimpan atau dirak almari di setiap unit, sistem penyimpanan dokumen ada dua cara yaitu pertama dengan disimpan di file yang file tersebut bisa diakses di setiap unit, kedua disimpan dirak/almari dengan masa simpan antara 3 s.d 5 tahun, untuk 6 tahun s.d 15 tahun tergantung jenis dokumen maka disimpan di gudang 2 dan gudang 3. Sedangkan cara pemusnahan dokumen diajukan melalui berita acara pemusnahan misalnya soal tahun sekian sampai dengan sekian pada tanggal ini diadakan pemusnahan setelah ada persetujuan dari Kepala sekolah dan QMR pemusnahan dokumen baik dokumen kertas dan dokumen alat maka sebelumnya ada persetujuan dari kepala sekolah dan QMR. Dari jenis dokumen tersebut ada dokumen yang memang dimusnahkan, ada dokumen alat yang dihibahkan dan ada dokumen alat yang dijual sesuai dengan jenis dokumen tersebut.

Diketahui bahwa dalam pengendalian rekaman dapat diidentifikasi, ruang penyimpanan di rak almari dan digudang sekolah, menyimpan rekaman di rek atau almari masa simpan 5 tahun setelah itu disimpan di gudang sekolah lantai 1 dan. selanjutnya yang bertanggung jawab ada petugas gudang bagian sarana prasarana. Penyimpanan juga dilakukan dengan menscan menjadi file computer dan disimpan di server. Cara pemusnahan dokumen diajukan melalui berita acara pemusnahan misalnya soal tahun sekian sampai dengan sekian pada tanggal ini diadakan pemusnahan setelah ada persetujuan dari Kepala sekolah dan QMR pemusnahan dokumen baik dokumen kertas dan dokumen alat maka sebelumnya ada persetujuan dari kepala sekolah dan QMR. Dari jenis dokumen tersebut ada dokumen yang memang dimusnahkan, ada dokumen alat yang dihibahkan dan ada dokumen alat yang dijual sesuai dengan jenis dokumen tersebut. Sesuai dengan pendapat menurut umam (2013) beberapa prosedur agar lebih mudah dalam mengontrol rekaman mutu diantaranya:

- a) Tetapkan tanggung jawab yang jelas untuk penyimpanan, pemelihara, dan pemusnahan rekaman mutu
- b) Sediakan kapasitas atau ruang penyimpanan yang memadai sehingga penempatan rekaman mutu dapat diatur dengan rapi.

- c) Simpan rekaman mutu hanya selama diperlukan, musnahkan bila sudah tidak dibutuhkan;
- d) Buat sebuah daftar rekaman mutu yang menunjukkan siapa yang bertanggung jawab menyimpan rekaman mutu, lokasi penyimpanan, perlindungan, keamanan, masa simpan dan metode pemusnahan dokumen.
- e) Pertimbangan untuk menyimpan data dalam bentuk data elektronik agar menghemat space dan lebih mudah untuk ditelusuri. Anda bias melakukan scanning untuk semua dokumen dan menyimpannya di computer.

Menurut peneliti terkait pengendalian rekaman penerapan system manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMP Al Hikmah Surabaya diketahui yaitu dokumen-dokumen yang tidak berlaku lagi dan menetapkan cara identifikasi yang tepat terhadap dokumen-dokumen apabila masih dipertahankan untuk suatu maksud tertentu maka dokumen tersebut di simpan di gudang sekolah dan yang tidak digunakan akan dimusnahkan 1 tahun, 5 tahun, 10 tahun sesuai dengan jenis dokumen.

Kendala kendala yang dilakukan dalam mengatasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 Di SMP Al Hikmah Surabaya

Penyampaian keluhan atau permasalahan diusulkan dan disampaikan kepada kepala unit yang menaunginya, kemudian kepala unit kecil ini akan membawanya dalam rapat top manajemen untuk ditemukan pemecahannya. Akan tetapi harus tetap memperhatikan porsi kerja dan kewenangannya masing masing. Kepala sekolah memberikan kebebasan berkomunikasi dan menyampaikan pendapat dalam rapat terkait dengan kendala kendala yang dihadapi, kemudian kepala sekolah mengambil keputusan dan semua unit bekerja dan melaksanakan program dan hasil yang telah dihasilkan oleh kepala sekolah.

Dokumen yang sudah sudah diperbarui tetapi yang menggunakan dokumen ini tidak mengupdate atau memperbaruinya jadi salah ambil atau salah menggunakan. Kesalahan user menggunakan dokumen karena kurang update. Sebagai contoh kaitan formulir baru, sebagai contoh ketika ada yang bertanya langsung bisa dijelaskan dan beserta file ini ada disini silahkan diambil dan setelah digunakan dan langsung disimpan disitu di folder rekaman agar kita semua bias mengakses itu sudah dilakukan, namun tidak serta merta guru guru langsung menyimpan, harus kadang kadang ditanya sudah menyimpan jawabannya iya lupa. Maka harus dijelaskan kembali disimpan dimana dan kenapa harus disimpan disini agar mudah mengakses. Mensosialisasikan ketika ada dokumen baru di rapat manajemen perlu dilaksanakan.

Kedua revitalisasi sumber daya sesuai dengan kebijakan yang sudah disampaikan oleh yayasan maka sekolah menyesuaikan kebutuhan sumber daya tersebut yang ada diberdayakan

secara maksimal. Ketiga kapasitas scan yang hanya mampu untuk dua lembar maka lembar berikutnya terpotong, dan discan dengan lembar berikutnya tetapi masih di satu folder. Keempat terbatasnya almari atau rak untuk penyimpanan dokumen selama 5 tahun karena semakin banyak dokumen maka terbatasnya tempat penyimpanan. Diketahui bahwa kendala kendala yang dihadapi dalam penerapan system manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMP Al Hikmah Surabaya pertama adalah ketidak cukupan sumber daya serta kurang update sumber daya dalam menerima informasi baru dari kepala sekolah dan tempat penyimpanan dokumen yang kurang memadai. Hal ini sesuai pendapat (Gaspersz, 2001:265) tentang hambatan pengembangan system manajemen mutu yaitu nomor 8 yaitu ketidak cukupan sumber daya.

Menurut peneliti terkait kendala kendala penerapan system manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMP Al Hikmah Surabaya diketahui yaitu dokumen-dokumen bahwa pendapat oleh Gaspersz 15 point sesuai dengan kendala kendala di lapangan karena di SMP Al Hikmah Surabaya dari 15 hambatan yang dituangkan oleh Gaspersz dan tidak semuanya masuk menjadi kendala di SMP Al Hikmah Surabaya yaitu hanya terkait ketidak cukupan sumber daya manusia.

Strategi Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMP Al Hikmah Surabaya

Penerapan SMM ISO yang sudah berjalan cukup lama, dari aspek psikologis menimbulkan kejenuhan (Nuryati, 2017). Kepala sekolah dalam membangun komunikasi dengan guru, karyawan dan warga sekolah lainnya dengan baik. Kepala sekolah juga mampu berkomunikasi dengan pendekatan personal yang baik dengan beberapa guru dan relasi yang lain. Lebih banyak komunikasi yang dilakukan kepala sekolah melalui rapat dan pembicaraan non formal. Strategi lain yang dilakukan kepala sekolah adalah fokus, mengadakan pelatihan, pembinaan, pendekatan personal, dan menerapkan spiritual leadership yaitu menggunakan sentuhan sentuhan rohani dan kekeluargaan serta memberikan reward kepada guru-guru. Reward biasanya berupa uang tunai, masa kerja 10 tahun maka rewardnya 3 kali gaji bulan pertama, bila punya prestasi tertentu yaitu nasional dan internasional maka dipanggil ke yayasan. Jadi reward kepada guru tergantung dari masa kerja dan jenis prestasinya. Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, ketrampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat dan negara (Widyastuti, 2020).

Kedua untuk revitalisasi dan mendistribusi sumber daya tata usaha tersebut terdiri dari 4 orang dan dibagi yaitu petugas tata usaha 1 mengurus dokumen guru dibagian kurikulum,

petugas tata usaha 1, mengurus dokumen siswa dibagian kesiswaan, petugas tata usaha 1 di bagian sarana dan prasarana dan petugas tata usaha merekam semua perubahan perubahan dibawah langsung kepala sekolah. Jadi didistribusi kembali pendokumentasian yang dilakukan sekolah. Untuk tambah petugas tidak bisa dan solusinya ditata kembali sumber daya tersebut, yang kedua terkait dengan kurang update guru terhadap perubahan yang ada maka solusinya kepala sekolah adalah seringnya diadakan sosialisasi terkait informasi baru yang berkaitan dengan dokumen baru dan perubahan dokumen yang ada dan ini sudah dilakukan di SMP Al Hikmah Surabaya yaitu rapat sekolah sudah terjadwal dan dilakukan 3 kali dalam 1 minggu, untuk tempat penyimpanan dokumen, kami tahun sudah mencanangkan untuk dokumen berbasis file dan masih ada sedikit yang masih dokumen kertas.

Dokumen guru ada yg di Tata Usaha ada 3 dibawah kepala sekolah dan dibawah wakil kepala sekolah. Contoh data pribadi guru, copian Surat Keputusan dengan wakil kepala sekolah kurikulum, kaitan dengan siswa, kaitan dengan buku induk, rapor, data pribadi itu diwakil kepala sekolah kesiswaan. Arsip keluar masuk dibuat dan discan. Berkaitan dengan tempat penyimpanan dokumen yang terbatas di 5 tahun pertama maka sekolah melakukan berbasis file dan disimpan di komputer server akan agar dengan mudah bisa diidentifikasi dan diakses di setiap unit unit dan kelas, sekaligus dokumen kertas dikurangi secara bertahap.

Diketahui bahwa strategi yang dilakukan untuk peningkatan penerapan system manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMP Al Hikmah Surabaya adalah dengan kepala sekolah adalah fokus, mengadakan pelatihan, pembinaan, pendekatan personal, dan menerapkan spiritual leadership yaitu menggunakan sentuhan sentuhan rohani dan kekeluargaan serta memberikan reward kepada guru-guru. Reward biasanya berupa uang tunai, masa kerja 10 tahun maka rewardnya 3 kali gaji bulan pertama, bila punya prestasi tertentu yaitu nasional dan internasional maka dipanggil ke yayasan. Jadi reward kepada guru tergantung dari masa kerja dan jenis prestasinya dan kedua mendistribusikan kembali sumber daya yang ada sesuai kebutuhan. Pendapat (Gaspersz, 2001:233): (1) Mendapatkan dedikasi, komitmen, dan partisipasi dari pimpinan puncak; (2) Membangun dan melanjutkan kultur tentang perbaikan terus-menerus yang telah menjadi komitmen itu; (3) Fokus pada pemuasan kebutuhan dan ekspektasi stakeholders; (4) Melibatkan setiap individu dalam perbaikan proses kerja; (5) Menciptakan kerja sama dan hubungan kerja yang konstruktif; (6) Mengakui orang sebagai sumber daya yang paling penting; (7) Menggunakan praktek manajemen terbaik yang ada termasuk alat-alat dan teknik-tekniknya.

Menurut peneliti terkait strategi yang dilakukan untuk peningkatan penerapan system manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMP Al Hikmah Surabaya diketahui yaitu kepala sekolah

melakukan komitmen dan partisipasi, perbaikan yang berkelanjutan, focus pada pemuasan kebutuhan, melibatkan individu dalam proses kerja yaitu dengan kegiatan rapat yang dilakukan setiap minggunya, kerja sama yang baik dan menggunakan mediayang ada di sekolah dengan maksimal.

Hasil penerapan system manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMP Al Hikmah Surabaya

Hasil penerapan ISO di SMP Al Hikmah Surabaya diketahui bahwa siapapun yang mengakses dokumen dengan mudah dan sangat terbantu. Kedua Tata laksana dalam hal pendokumentasian sangat dibutuhkan di dalam sebuah sekolah, dan jika klausul 4 ini dilaksanakan dengan baik maka organisasi dokumen ini akan betul betul bagus dan teroganisir. Misalnya kepala sekolah meminta data tentang siswa A, ada apa dengan siswa A maka dengan cepat bisa mengakses. Kemudian minta aktivitas guru dan pembinaan guru bagaimana prosesnya tentang hasil pembinaan guru maka dengan mudah dapat diambil dilaporan dokumen dengan cepat dapat didapatkan dan kepala minta file data siswa, data guru maupun sarana prasarana maka dengan cepat dapat didapatkan. Sehingga dalam file dokumen itu dimasukkan ke computer server maka setiap computer akan terintegrasi dan dengan mudah melihat rekaman rekaman tanpa membuka sub sub bagiannya. Sebagai contoh dokumen home visit di input dilaporan dalam bentuk file tinggal klik home visit maka data tersebut bias diidentifikasi dan bias mudah diakses. Kata kunci bahwa ISO adalah tidak stagnan, ISO itu dinamis dan ISO bukan kitab suci maka boleh dirubah sesuai dengan apa yang kita lakukan atau sesuai dengan kondisi real di sekolah.

Berdasarkan uraian di atas penerapan system manajemen mutu harus mempunyai 8 prinsip manajemen menurut (Gaspersz, 2005), yaitu (1) Fokus Pada Pelanggan, (2) Kepemimpinan, (3) Pelibatan sumber daya manusia, (4) Pendekatan proses (5) Pendekatan pada sistem manajemen, (6) Perbaikan berkesinambungan, (7) Pendekatan fakta dan pengambilan keputusan, dan (8) Hubungan yang saling menguntungkan antara lembaga sekolah dengan satuan unit kerja yang lain.

Menurut peneliti terkait hasil penerapan system manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMP Al Hikmah Surabaya diketahui yaitu kepala sekolah mudah mengakses baik data guru. siswa dan orang tua. Sekolah juga telah berperan aktif terhadap perkembangan siswa yang disampaikan sekolah melalui digital kepada wali murid, hal ini menunjukkan bahwa sekolah telah melaksanakan focus kepada pelanggan (wali murid dan siswa), kepala sekolah berperan aktif dalam kegiatan sekolah dalam hal ini kaitannya kepala sekolah melibatkan seluruh sumber daya manusia yang ada dengan merevitalisasi sumber daya agar memenuhi kebutuhan di setiap bagiannya, sekaligus kepala sekolah melakukan perbaikan berkesinambungan setiap

minggunya selama 3 kali dengan mengadakan rapat dengan seluruh bagian dan koordinator jenjang dan koordinator alquran.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya, dapat diambil simpulan sebagai berikut:

1. SMP Al Hikmah Surabaya adalah salah satu sekolah yang telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001;2008 yang di dalam Persyaratan umum Sistem manajemen mutu telah menetapkan proses aplikasi di setiap bagian/unit dan kelas. Kepala sekolah setiap awal tahun melakukan komunikasi, koordinasi dan rapat tentang kebijakan mutu. Selanjutnya pada hari rabu setiap seminggu sekali melakukan rapat dengan Wakil Kepala Sekolah, QMR, Kepala unit, koordinator jenjang dan koordinator alquran. Kepala sekolah hari jumat melakukan rapat khusus dengan koordinator jenjang, dan hari senin melakukan rapat dengan koordinator alquran.
2. Kendala kendala yang dihadapi telah ada strategi penanganannya, kepala sekolah telah melaksanakan komunikasi dan koordinasi dengan seluruh jajarannya seminggu 3 kali, mulai dari hari rabu, jumat dan senin. Dengan sering diadakan komunikasi dan koordinasi maka kendala kendala yang ada dapat teratasi dengan cepat dan baik.
3. Strategi dalam mengatasi masalah yang dilakukan kepala sekolah telah sesuai dengan harapan guru, komite sekolah, wali murid dan murid.
4. Hasil yang dicapai dalam penerapan system manajemen mutu ISO 9001;2008 dapat dirasakan secara langsung oleh kepala sekolah dan warga sekolah, baik dalam mengidentifikasi dokumen dan mengakses dokumen sampai dengan komunikasi antar sekolah dengan wali murid.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan diatas, maka dapat diajukan beberapa saran kepada:

1. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMP Al Hikmah Surabaya sudah sangat baik terkait dengan pendokumentasian di setiap bagian, unit dan kelas telah berjalan

sesuai standar ISO dan telah melakukan integrasi server selain masih menggunakan hard copy. Hal ini perlu ditingkatkan dan memperbaiki kualitas yang ada di SMP Al Hikmah Surabaya agar SMP Al Hikmah Surabaya lebih sukses kedepannya.

2. Kendala di SMP Al Hikmah Surabaya secara langsung oleh kepala sekolah disikapi, berkomunikasi, koordinasi dan merevitalisasi dengan baik. Komunikasi dan koordinasi dengan seluruh jajarannya seminggu 3 kali, mulai dari hari rabu, jumat dan senin dapatnya selalu dilakukan. Dengan sering diadakan komunikasi dan koordinasi maka kendala-kendala yang ada dapat teratasi dengan cepat dan baik.
3. Strategi dalam mengatasi masalah yang telah dilakukan kepala sekolah perlu ditingkatkan sesuai harapan guru, komite sekolah, wali murid dan murid.

DAFTAR RUJUKAN

- Aditya Twin Prakasa, Nasir Widha Setyanto, L. T. W. N. K. (2015). ANALISIS PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 MENGGUNAKAN GAP ANALYSIS TOOLS (Studi Kasus PT. Sahabat Rubber Industries, Malang). *Analisis Penerapan Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Menggunakan GAP Analysis Tools Di PT. Sahabat Rubber Industries, Malang*, 3(1), 11–21.
<http://jrmsi.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jrmsi/article/view/173>
- Anwar, M. A., & Yusuf, M. (2017). Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dan Kompensasi Terhadap Kinerja Guru di SMA Darul Ulum 2 Unggulan BPPT Jombang. *Jurnal Managemen Dan Pendidikan Islam*, 3(1), 17–38.
<https://doi.org/10.26594/dirasat.v3i1.993>
- Arcaro, Jerome S. (2007). *Pendidikan Berbasis Mutu: Prinsip-prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Cet. IV
- Ariyani, E. S. (2015). Penerapan Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2008 Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Layanan SD IT Bias Assalam Kota Tegal. *Journal of Elementary Education*, 4(1), 7–12.
- Charles, dkk. (2005). *ISO 9001:2008 Explained*. U.S.A: Quality Press
- Gaspersz, Vincent. (2001). *Total Quality Management*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Hendartho, D. (2014). ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 PADA SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI MANDALA INDONESIA. *Ilmiah Ilmu Administrasi*, VI(September), 124–138.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31334/trans.v6i2.37>
- LESTARI, I. G. A. A. I. (2015). PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO

- 9001:2008 DI PERUSAHAAN KONSTRUKSI. *GaneÇ Swara*, 9(1), 121–126.
- Murniati AR, Nasir Usman, M. Husen, U. I. (2018). PENERAPAN SISTEM STANDAR MUTU ISO 9001 2008 PADA SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 6(1), 1–10. <https://doi.org/https://doi.org/10.21831/amp.v6i1.16714>
- Nuryati, S. (2017). Evaluasi Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Puskesmas Wilayah Kabupaten Sleman. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*, 6(2), 147–157. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6137>
- Oki Eka Sindhuwinta, F. (2016). Perancangan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015: Studi Kasus. *Jurnal Titra*, 4(2), 89–94. <http://publication.petra.ac.id/index.php/teknik-industri/article/view/4570>
- Putu Gede Benny Artha, I.B. Rai Adnyana, I. A. R. W. (2013). IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001: 2008 PADA PROYEK ALAYA RESORT UBUD. *Jurnal Ilmiah Elektronik Infrastruktur Teknik Sipil*, 2(1), 1–8. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jieits/article/view/5090>
- Rida Holifa, Zainul Munawwir, I. N. (2020). *ANALISIS LITERASI MATEMATIKA PESERTA DIDIK BERDASARKAN HOTS KELAS VII MTS SARJI AR-RASYID SITUBONDO* (pp. 113–120). EDUSAINTEK: Jurnal Pendidikan Sains dan Teknologi.
- Syukur, Agus. (2010). 5 R, ISO 9001;2008 dan POKAYOKE. Yogyakarta: Kata Buku.
- Umam, Khairul. (2013). *Online* (<http://KhairulUmamkonsultaniso.web.id/system-manajemen-mutu-iso-9001:2008/>) Diakses tanggal 2 Januari 2017
- Widyastuti, R. T. (2020). *DAMPAK PEMBERLAKUAN SISTEM ZONASI TERHADAP MUTU SEKOLAH DAN PESERTA DIDIK* (pp. 11–19). EDUSAINTEK: Jurnal Pendidikan Sains dan Teknologi. <https://journalstkipgrisitubondo.ac.id/index.php/EDUSAINTEK/article/view/73>
- Yamit, Zulian. (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama, Cetakan Keempat, Penerbit Ekonisia, Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.