

## **IMPLEMENTASI ISO 9001:2015 DALAM PENJAMINAN MUTU SMP NEGERI 2 KABUPATEN DEMAK**

Dewi, Yunita Kumala<sup>1</sup>, Yovitha Juliejantiningsih<sup>2</sup>, Nurkolis<sup>2</sup>

<sup>1)</sup> Guru di Kabupaten Demak

<sup>2)</sup> Dosen Universitas PGRI Semarang

### **ABSTRAK**

Fokus penelitian ini adalah: 1) bagaimanakah implementasi prinsip fokus pada pelanggan dalam meningkatkan mutu sekolah, 2) bagaimanakah implementasi prinsip kepemimpinan dalam meningkatkan mutu sekolah, 3) bagaimanakah implementasi prinsip pendekatan proses dalam meningkatkan mutu sekolah.

Pendekatan dan jenis yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif evaluatif. Teknik penggalan data adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan informan penelitian adalah kepala sekolah, guru, komite sekolah dan siswa. Sedangkan teknik analisis menggunakan model analisis data Miles dan Huberman. Pengecekan keabsahan data menggunakan dua model triangulasi dengan sumber dan triangulasi dengan metode.

Hasil penelitian ini adalah sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dalam menjamin mutu sekolah di SMP Negeri 2 Demak: (1) prinsip fokus pada pelanggan diimplementasikan dengan a. menyeimbangkan antara kebutuhan pelanggan dan pihak-pihak yang berkepentingan, b. mengomunikasikan kebutuhan dan harapan kepada jajaran organisasi, c. mengukur tingkat kepuasan pelanggan dan melakukan tindakan atas hal tersebut. Adapun untuk mengukur kepuasan pelanggan dalam pelaksanaan manajemen mutu ISO 9001: 2015 di SMP N 2 Demak dengan mengelola dan membina hubungan dengan pelanggan. (2) Prinsip kepemimpinan diimplementasikan dengan: a. proaktif dan memimpin dengan memberi contoh keteladanan, b. membangun kepercayaan, menghilangkan kecemasan, jujur dan komunikasi terbuka, c. menetapkan visi yang jelas dari masa depan organisasi, d. mendidik, melatih dan menyediakan sumber daya. (3) Prinsip pendekatan proses diimplementasikan dengan: a. mengidentifikasi dan mengukur masukan dan keluaran dari proses, b. mengevaluasi resiko dan peluang pada pelanggan. Pada aspek ini terdapat keunikan SMP N 2 Demak mampu merubah resiko menjadi peluang dan tantangan sehingga menjadi kesempatan untuk membuktikan pada pelanggan tentang kualitas dan profesionalitasnya. Namun pada aspek mengidentifikasi dan mengukur masukan dan keluaran dari proses ada kekurangan yaitu proses audit internal respon pada guru kurang maksimal, hal ini kemungkinan dikarenakan masih ada sebagian guru yang kurang peduli akan pentingnya proses audit internal.

Kata Kunci : *implementasi, manajemen mutu ISO 9001:2015, mutu sekolah*

## A. PENDAHULUAN

Kata kunci untuk menggambarkan sistem pendidikan nasional yang diperlukan pada masa yang akan datang, adalah pendidikan yang bermutu. Effendi (2017: 9) menuturkan bahwa mutu merupakan istilah yang selalu dinamis bergerak, jika bergerak maju dikatakan mutunya bertambah baik, sebaliknya jika bergerak mundur dikatakan mutunya merosot. Mutu dapat berarti *superiority* atau *excellence* yaitu melebihi standar umum yang berlaku. Sesuatu dapat dikatakan bermutu bila terdapat kecocokan antara syarat yang dimiliki oleh benda yang dikehendaki dengan maksud dari orang yang menghendaki. Misalnya mutu proses belajar yang diharapkan siswa cocok dengan apa yang diharapkan siswa, makin jauh melampaui apa yang diharapkan makin bermutu. Namun, jika terjadi sebaliknya maka makin tidak bermutu.

Suryadi dan Tilaar (1993: 159) menyatakan secara umum mutu mengandung maksud derajat (tingkat) keunggulan suatu produk (hasil kerja/upaya) baik berupa barang maupun jasa, baik yang *tangible* maupun *intangibile*. Mutu pendidikan yang dimaksud di sini adalah kemampuan lembaga pendidikan dalam mendayagunakan sumber-sumber pendidikan untuk meningkatkan kemampuan belajar seoptimal mungkin. Fattah (2012: 2) mengungkapkan bahwa mutu adalah kemampuan (*ability*) yang dimiliki oleh suatu produk atau jasa (*service*) yang dapat memenuhi kebutuhan atau harapan, kepuasan (*satisfaction*) pada pelanggan (*costumers*).

Bagi setiap institusi, terlebih dalam institusi pendidikan, mutu adalah agenda utama, dan meningkatkan mutu merupakan tugas yang paling penting. Saat ini, kesadaran terhadap mutu mulai merambah dalam dunia pendidikan. Oleh karena itu, sekolah sebagai sebuah institusi pendidikan perlu mengembangkan sistem-sistem guna meningkatkan mutunya. Hal ini dilakukan agar sekolah, sebagai institusi penyedia jasa pendidikan dapat membuktikan kepada publik bahwa mereka dapat memberikan layanan pendidikan yang bermutu.

Menurut Effendi (2017: 10) mutu pengelolaan suatu lembaga pendidikan dapat dilihat dari masukan, proses dan hasil. Masukan meliputi: siswa, tenaga pengajar, administrator, dana, sarana, prasarana, kurikulum, buku-buku perpustakaan dan alat-alat pembelajarannya. Proses meliputi: pengelolaan lembaga, pengelolaan program studi, pengelolaan kegiatan belajar mengajar, interaksi akademik dan lainnya. Hasil meliputi: lulusan, penerbitan-penerbitan temuan ilmiah dan hasil-hasil kerja lainnya.

Sesuai dengan amanat Undang Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan menerapkan penjaminan mutu pendidikan di satuan pendidikan dasar dan menengah. Tujuan penjaminan mutu pendidikan dasar dan menengah adalah untuk memastikan penyelenggaraan pendidikan dasar dan menengah oleh satuan pendidikan di Indonesia berjalan sesuai dengan Standar Nasional Pendidikan.

Sistem Penjaminan Mutu yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan terdiri atas Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME). SPMI dilaksanakan oleh satuan pendidikan, sedangkan SPME dilaksanakan oleh institusi di luar

satuan pendidikan seperti pemerintah pusat, pemerintah daerah, Badan Standar Nasional Pendidikan, dan Badan Akreditasi Sekolah/Madrasah (Dirjen Pendidikan Dasar dan Menengah, 2016: ii).

Adanya dukungan dan fasilitasi institusi-institusi tersebut dalam penerapan sistem penjaminan mutu eksternal sesuai tugas dan kewenangannya akan memperkuat upaya satuan pendidikan dalam memberikan pelayanan pendidikan yang bermutu sesuai kebutuhan nyata di lapangan. Effendi (2017: 10) menuturkan sistem penjaminan mutu pendidikan (SPMP) dalam Peraturan Menteri No 63 tahun 2009 adalah kegiatan sistemik dan terpadu oleh satuan atau program pendidikan, penyelenggaraan satuan atau program pendidikan, pemerintah daerah, pemerintah dan masyarakat untuk menaikkan tingkat kecerdasan kehidupan bangsa melalui pendidikan. Penjaminan mutu pendidikan oleh satuan atau program pendidikan ditujukan untuk memenuhi tiga tingkatan acuan mutu, yaitu Standar Pelayanan Minimal (SPM), Standar Nasional Pendidikan (SNP) dan standar mutu pendidikan di atas SNP. Dalam permen tersebut disebutkan bahwa standar mutu pendidikan di atas SNP dapat berupa berbasis keunggulan lokal, atau mengadopsi dan atau mengadaptasi standar internasional tertentu. Dengan demikian sekolah dapat mengembangkan diri sesuai keunggulan yang dimiliki.

Salah satu hal yang dapat dilakukan sebuah institusi pendidikan dalam menerapkan standar mutu di atas SNP adalah dengan mengadaptasi standar internasional tertentu. Sejalan dengan pendapat tersebut, yakni sekolah dapat menerapkan sistem ISO sebagai sebuah sistem penjaminan mutu pada lembaga mereka.

Penerapan ISO dalam sebuah organisasi pendidikan merupakan salah satu bentuk pengendalian mutu eksternal yang berupa sertifikasi. Menurut pendapat Effendi (2017: 26) sertifikasi merupakan bentuk pengakuan dari pihak yang independen terhadap suatu lembaga akan kualitas lembaga tersebut. Adanya sertifikasi akan memberikan bukti bahwa standar penjaminan mutu benar-benar ditetapkan. Pihak yang memberikan sertifikasi adalah badan sertifikasi yang telah mendapatkan akreditasi bahwa lembaga tersebut layak memberikan sertifikasi. Badan sertifikasi ISO adalah perusahaan yang memiliki wewenang dalam menerbitkan sertifikat ISO 9001 dengan ketentuan yang telah dibuat oleh *International Organization of Standardization (IOS)*.

ISO adalah organisasi internasional independen non pemerintah dengan keanggotaan 162 Badan Standar Internasional. Melalui anggotanya menyatukan para ahli untuk berbagi pengetahuan dan mengembangkan standar internasional yang relevan secara sukarela, berbasis konsensus, yang mendukung inovasi dan memberikan solusi untuk tantangan global. Sekretariat pusat ISO berada di kota Genewa, Swiss (<http://www.iso.org/about-us.html>). Adapun beberapa keuntungan bagi sebuah lembaga pendidikan bila mengimplementasikan ISO 9000 menurut Sallis (2012: 121) keuntungan utamanya adalah lembaga tersebut akan mengupayakan disiplin untuk menspesifikasikan dan mendokumentasikan sistem mutu mereka dengan mendapatkan akreditasi dari internasional.

Mutu menurut beberapa ahli sebagaimana dikutip Gryna dalam Herlina (2013: 681) memiliki definisi yang berbeda. Deming yang dikenal sebagai bapak mutu mendefinisikan mutu sebagai "*predictable degree of uniformity*", sedangkan Juran mendefinisikan bahwa

mutu adalah “*fitness for use*” Ahli mutu lainnya, yaitu Crosby menyatakan bahwa mutu adalah “*conformance to specifications*” dan “*loss to society*”. Sementara itu, *the International Organization for Standardization (ISO)* mendefinisikan mutu sebagai “*totality of characteristics of an entity that bear on its ability to satisfy stated and implied needs*”, yang artinya adalah totalitas karakteristik dari suatu entitas yang memiliki kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan.

Berdasarkan kegiatan praobservasi yang dilakukan peneliti di SMP Negeri 2 Demak, menyatakan bahwa sekolah tersebut merupakan sekolah favorit di Kabupaten Demak, dan merupakan sekolah dengan prestasi yang luar biasa dalam bidang akademik maupun non akademik. Prestasi bidang akademik yang berhasil diraih SMP Negeri 2 Demak antara lain: 1. SMP Negeri 2 Demak peraih Nilai UN terbaik di Kabupaten Demak, 2. Pemenang dalam lomba olimpiade Sains, dan 3. Pemenang dalam berbagai even lomba akademik baik di tingkat Kabupaten maupun Provinsi. Prestasi bidang non akademik antara lain: 1. Juara LPIR/KIR tiap tahun tingkat nasional, 2. Juara POPDA tiap tahun, 3. Juara FLS2N tiap tahun, dan berbagai kejuaraan lainnya. Selain itu, sekolah tingkat SMP di Kabupaten Demak yang menerapkan ISO 9001 hanya diimplementasikan di sekolah ini. Selain itu, sekolah ini pun secara berkelanjutan memperbaharui sertifikasi ISO tersebut dalam upaya menjamin mutu sekolah.

## **B. KAJIAN PUSTAKA**

### **Pengertian Mutu**

Peningkatan mutu atau kualitas dalam pendidikan adalah tugas terpenting yang harus dihadapi sebuah lembaga terutama lembaga pendidikan (sekolah). Sekolah dikatakan bermutu atau berkualitas apabila tingkat keberhasilan tinggi dan tingkat kegagalan rendah. Terdapat beragam persepsi tentang mutu. Kata mutu sering digunakan secara silih berganti dengan kualitas. Istilah kata mutu dan kata kualitas memiliki makna yang sama, yaitu kepuasan penerima jasa.

Menurut Sallis (2012: 63) pengertian mutu dapat dilihat dari dua perspektif, yaitu mutlak/absolut dan relatif. Mutu mutlak/absolut, merupakan mutu dalam arti ketetapan lembaga yang tidak bisa ditawar-tawar lagi atau bersifat mutlak, sebagai suatu kondisi yang ditentukan secara sepihak oleh produsen. Dalam pandangan absolut, mutu diartikan sebagai ukuran yang terbaik menurut produsen dalam memproduksi suatu barang atau layanan jasa. Sedangkan mutu relatif diartikan sebagai mutu yang ditetapkan oleh selera konsumen, sehingga barang atau jasa dapat disebut bermutu oleh konsumen, tetapi belum tentu dikatakan bermutu oleh konsumen yang lainnya.

Mutu menurut Nasution (2010: 3) adalah: (a) usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, (b) mencakup produk, tenaga kerja, proses, dan lingkungan, dan (c) kondisi yang selalu berubah. Menurut Crosby dalam Nasution (2010: 2) mutu adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan, yang meliputi bahan baku, proses produksi, dan produk jadi.

Menurut Juran dalam Soegito (2011: 36) mutu adalah “cocok untuk digunakan” (*fitness for use*), yang bermakna suatu barang atau jasa harus dapat memenuhi apa yang diharapkan

oleh para pemakainya. Mutu dalam arti luas, berkenaan dengan seluruh kegiatan sekolah yang dikaitkan dengan kebutuhan semua jenis pelanggan. Produk dan lulusan yang bermutu, memungkinkan para pengguna produk dan lulusan dari lembaga pendidikan dapat memperoleh kepuasan.

Organisasi/lembaga yang baik akan selalu mengalami proses perubahan menuju kondisi yang lebih baik, sesuai dengan tuntutan internal dan eksternalnya (Danim, 2012: 145). Dengan demikian, mutu mengandung makna derajat keunggulan suatu produk atau hasil kerja, baik berupa barang atau jasa. Dalam konteks pendidikan, mutu mengacu pada masukan, proses, luaran, dan dampaknya. Mutu pendidikan yang dimaksudkan di sini adalah kemampuan lembaga pendidikan/sekolah dalam mendayagunakan sumber-sumber pendidikan untuk meningkatkan kemampuan belajar seoptimal mungkin.

Nasution (2010: 3) merangkum pengertian mutu berdasarkan pendapat para ahli mutu dari segi persamaan, yaitu mutu memiliki elemen-elemen sebagai berikut : (a) mutu mencakup usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, (b) mutu mencakup produk, tenaga kerja, proses, dan lingkungan, dan (c) mutu merupakan kondisi yang selalu berubah mengikuti mutu pada masa mendatang.

Menurut Mastuhu dalam Kompri (2015: 151) mutu (*quality*) merupakan suatu istilah yang dinamis yang terus bergerak. Jika bergerak maju maka dikatakan mutunya merosot. Jadi, mutu merupakan kualitas yang sesuai dengan kondisi sebenarnya di lapangan tanpa adanya manipulasi.

Menurut Asmani (2012: 115) mutu atau kualitas dapat dikatakan baik apabila dipengaruhi oleh:

- a. Usaha untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Pelanggan disini berarti orang-orang yang berkeinginan untuk bergabung atau berada dalam dunia pendidikan.
- b. Cakupan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang kondusif. Dimana lingkungan tersebut dapat menjadikan sebuah lembaga menjadi bermutu atau berkualitas.
- c. Selalu mengikuti perkembangan jaman. Hal ini dikarenakan sebuah kualitas dapat berubah bersamaan dengan berjalannya waktu. Mungkin untuk saat ini sebuah lembaga dikatakan bermutu tinggi. Namun, belum tentu dua atau lima tahun kemudian mutunya masih tetap seperti itu. Sehingga untuk mencapai kualitas yang baik diperlukan pembaharuan kualitas.
- d. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Mutu dalam persepsi atau anggapan merujuk kepada kepuasan pelanggan atau pengguna. Adanya peningkatan minat dan harapan pelanggan dalam memanfaatkan sebuah lembaga terutama dalam lembaga pendidikan sangat berpengaruh pada peningkatan mutu pengguna. Pelanggan adalah wasit terhadap mutu dan institusi sendiri tidak akan mampu bertahan tanpa mereka (Sallis, 2012: 56).

Dari beberapa pengertian di atas, ternyata terdapat kesamaan konsep mutu menurut beberapa ahli, bahwa bila dilihat dari segi relatif, mutu didasarkan pada kebutuhan konsumen/pelanggan, yang menyatakan bahwa kondisi mutu selalu berubah. Hal itu

mengindikasikan bahwa mutu dapat berubah pada waktu yang berbeda karena adanya penilaian mutu oleh konsumen/pelanggan yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa mutu memiliki sifat dinamis. Hal itu dapat terjadi karena sebuah lembaga yang telah menetapkan standar mutu berdasarkan standar sekolah, tetapi pelanggan menuntut adanya standar mutu yang lebih tinggi sebagai bukti bahwa pelanggan bersifat heterogen. Hal yang demikian menjadikan suatu lembaga sekolah harus mampu menetapkan misi yang tepat agar mampu memenuhi harapan pelanggan yang bersifat heterogen.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa mutu adalah ketercapaian semua kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Keberhasilan mutu ditentukan dari tingkat kepuasan pelanggan dalam menikmati segala fasilitas yang diberikan kepada mereka.

### **Pengertian ISO 9001: 2015**

ISO adalah organisasi internasional independen non pemerintah dengan keanggotaan 162 Badan Standar Internasional. Melalui anggotanya menyatukan para ahli untuk berbagi pengetahuan dan mengembangkan standar internasional yang relevan secara sukarela, berbasis konsensus, yang mendukung inovasi dan memberikan solusi untuk tantangan global. Sekretariat pusat ISO berada di kota Genewa, Swiss (<http://www.iso.org/about-us.html>)

Witara (2017) mengungkapkan pengertian ISO sebagai organisasi, ISO adalah organisasi keanggotaan non pemerintah yang independen dan pembuat standar internasional terbesar di dunia yang sifatnya sukarela. Adapun pengertian ISO sebagai produk standar, ISO adalah standar internasional yang mengarahkan dan mengendalikan organisasi untuk mencapai tujuan atau target mereka, yang dirilis oleh organisasi internasional untuk standarisasi. Standar yang dibuat ISO, diadopsi oleh banyak negara-negara di dunia dan digunakan sebagai standar yang berlaku di negara tersebut. Sebagai contoh di Indonesia, Badan Standarisasi Nasional (BSN) mengadopsi beberapa standar yang dibuat oleh ISO menjadi Standar Nasional Indonesia (SNI).

Zabadi (2013: 50) mengemukakan bahwa, "*TQM as a total philosophy aims at creating an organizational culture in which everyone is committed to quality and clearly understands its strategic importance in order to meet or exceed the needs of internal and external customers*". Hadis dan Nurhayati (2012: 95) juga menyatakan bahwa "melalui penerapan manajemen mutu terpadu di institusi pendidikan diharapkan mampu mengangkat keterpurukan mutu pendidikan Indonesia sehingga meningkatkan sumber daya manusia dimasa kini dan yang akan datang". Konsep manajemen mutu dimaksudkan untuk meningkatkan daya saing kompetitif dan perbaikan terus menerus terhadap kinerja manajemen.

Goetsch dan Davis dalam Jurnal Manajemen Pendidikan Herlina (2013: 280) mengutip dari ISO 9001 menyatakan bahwa, "*a quality management system is a management to direct and control an organization with regard to quality.*" Selanjutnya Goetsch dan Davis mendefinisikan sebagai berikut "*the quality management system is composed of all the organization's policies, procedures, plans, resources, processes, and delineation of responsibility and authority, all deliberately aimed at achieving product or service quality*

*levels consistent with customer satisfaction and the organization's objectives.* Ketika kebijakan, prosedur, rencana mutu, dan sebagainya dibuat dan dilakukan bersamaan, maka organisasi dapat dikelola dan mutu dapat diraih.

Badan Standarisasi Nasional (BSN) (2010:10) yang telah mengadopsi ISO 9001 menjadi SNI 19-9001 mendefinisikan, “sistem manajemen mutu sebagai sistem manajemen untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi dalam hal mutu.” Sistem manajemen mutu juga dianggap sebagai suatu tatanan yang menjamin tercapainya tujuan dan sasaran-sasaran mutu yang direncanakan, serta sebagai tatanan yang menjamin mutu output dan proses pelayanan/produksi. Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa sistem manajemen mutu ISO 9001: 2008 adalah sistem manajemen untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi dalam hal mutu serta menggunakan persyaratan standar untuk mengakses kemampuan organisasi secara berkelanjutan dalam memenuhi persyaratan pelanggan dan perundang-undangan yang berlaku.

### **C. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian pada dasarnya merupakan sebuah sumber penelitian dalam setiap pelaksanaan riset. Penelitian ini yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif. Metode kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik dan dengan cara mendeskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa (Moloeng, 2011: 6).

Menurut Sugiyono (2017: 14) penelitian kualitatif adalah penelitian yang obyeknya bersifat alamiah, di mana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data secara induktif, dan hasil penelitiannya lebih menekankan makna. Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menemukan makna dari sebuah fenomena atau situasi sosial tertentu sering memiliki makna ganda yang sulit dipahami oleh peneliti.

Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui Implementasi ISO 9001: 2015 di SMP Negeri 2 Demak dalam menjamin mutu sekolah. Penelitian ini dikatakan kualitatif karena pada dasarnya penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan atau menerangkan keadaan atau fenomena di lapangan berdasarkan data yang telah terkumpul yang digambarkan dengan kata atau kalimat, dipisah-pisahkan menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan, kemudian dikembangkan menjadi permasalahan-permasalahan beserta pemecahannya yang diajukan untuk memperoleh kebenaran dalam bentuk dukungan data empiris di lapangan. Peneliti mengupayakan dengan menggambarkan data dari hasil observasi tentang hal tingkah laku di sekolah, keadaan atau gejala-gejala lainnya dengan seteliti mungkin. Penelitian kualitatif adalah kebiasaan (tradisi) tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan terhadap manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam pengistilahannya. Metode kualitatif dapat diartikan sebagai metode yang digunakan untuk meneliti sebuah kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai literatur kunci dan hasil penelitian ini lebih menekankan pada makna dari pada generalisasi. Metode ini digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam yakni suatu data yang mengandung makna. Oleh karenanya, dalam penelitian ini juga diupayakan dengan meninjau secara langsung obyek penelitian pada SMP

Negeri 2 Demak, hal ini dimaksudkan agar mendapatkan data yang akurat, sehingga dapat mencapai hasil yang maksimal serta penelitian ini dapat dinilai sebagai karya penelitian yang baik.

Penelitian ini mengambil tempat di SMP Negeri 2 Demak. Adapun peneliti memilih tempat tersebut dengan alasan sebagai berikut:

1. SMP Negeri 2 Demak merupakan satu-satunya sekolah menengah tingkat pertama yang menggunakan ISO 9001 di Kabupaten Demak.
2. SMP Negeri 2 Demak merupakan satu-satunya sekolah menengah tingkat pertama yang mengimplementasikan ISO 9001 secara berkelanjutan.

Waktu penelitian selama 8 bulan, diawali pada bulan November 2018 sampai dengan bulan Agustus 2019.

Sumber data adalah menjelaskan dari mana diperolehnya data dan sifat data yang dikumpulkan serta orang yang dimintai keterangan sehubungan dengan penelitian. Menurut Lofland, sebagaimana yang dikutip oleh Moleong (2011: 157) menyatakan bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen tertulis dan foto.

#### 1. Kata-kata dan tindakan

Kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama. Dalam penelitian ini peneliti akan mengamati dan mewawancarai kepala sekolah, guru, dan perwakilan siswa dari SMP tersebut di atas. Untuk memudahkan pemahaman sumber data yang peneliti lakukan, peneliti membuat koding kepada sumber-sumber data tersebut. Koding sumber data yang peneliti buat adalah sebagai berikut: KS (Kepala Sekolah SMP Negeri 2 Demak). Kemudian, peneliti menuliskan kode QMR (*Quality Management Representative*) dari SMP Negeri 2 Demak; selanjutnya peneliti menuliskan kode GR (Guru SMP Negeri 2 Demak, dan khusus untuk siswa-siswi SMP, peneliti membuat kode SW).

#### 2. Sumber tertulis

Dikatakan bahwa sumber di luar kata dan tindakan merupakan sumber kedua, jelas hal itu tidak bisa diabaikan. Dilihat dari sumber data, bahan tambahan yang berasal dari sumber tertulis dapat dibagi atas sumber buku catatan perkembangan siswa dan dokumen berupa Profil SMP Negeri 2 Demak

#### 3. Foto

Sekarang ini foto lebih banyak dipakai sebagai alat untuk keperluan penelitian kualitatif karena dapat dipakai dalam berbagai keperluan. Foto menghasilkan data deskriptif yang cukup berharga dan sering digunakan untuk menelaah segi-segi subjektif dan hasilnya sering dianalisis secara induktif. Foto disini digunakan peneliti agar lebih mudah dalam pengamatannya. Foto berisi tentang sekolah yaitu foto rapat orang tua siswa (pelanggan), foto upacara dinas, foto pembelajaran.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan beberapa teknik, yaitu:

#### 1. Observasi

Observasi bisa diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap

gejala fenomena yang diselidiki. Metode ini merupakan cara pengumpulan data yang dilaksanakan melalui pengamatan langsung, yaitu melihat langsung kondisi lapangan. Metode ini peneliti gunakan untuk menggali tentang situasi secara umum di SMP Negeri 2 Demak, seperti lingkungan sekolah, sarana dan prasarana, siswa di sekolah serta suasana edukatif dalam rangka mengembangkan sekolah selanjutnya.

## 2. Wawancara Mendalam

Wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan, dan terwawancara (*interviewee*) yang memberi jawaban atas pertanyaan itu (Moleong, 2011: 186). Metode *interview* adalah sebuah dialog atau tanya jawab yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yaitu pewawancara dan terwawancara (narasumber) dilakukan secara berhadapan secara fisik. Dengan metode ini peneliti akan mewawancarai kepala sekolah, wakil kepala sekolah, beberapa guru selaku sumber utama serta beberapa siswa dengan memfokuskan pada objek penelitian yang berkenaan dengan penerapan implementasi ISO 9001: 2015 terhadap peningkatan mutu di SMP Negeri 2 Demak. Dalam melaksanakan wawancara, peneliti menyiapkan instrumen dan kisi-kisi wawancara. Sebagai instrumen dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri sebagai peneliti utama (*key instrument*), peneliti terjun langsung ke lapangan secara aktif dengan menggunakan instrumen pedoman wawancara dan dokumentasi.

Wawancara merupakan percakapan tatap muka (*Face to face*) antara pewawancara dengan sumber informasi, di mana pewawancara bertanya langsung tentang suatu obyek yang diteliti dan telah dirancang sebelumnya. Yusuf (2016: 372) menjelaskan bahwa wawancara mendalam adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan tanya jawab sambil bertatap muka di satu tempat antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai dengan tanpa menggunakan pedoman wawancara.

## 3. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial. Pada penelitian ini, dokumentasi diperlukan untuk mendapatkan data dalam bentuk tulisan. Metode dokumentasi yaitu pengumpulan data dimana peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, dan sebagainya (Arikunto, 2017: 158)

## D. HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN

### 1. Implementasi prinsip fokus pada pelanggan dalam meningkatkan mutu sekolah.

Hasil penelitian tentang sistem manajemen mutu masih terdapat temuan-temuan yang perlu dilakukan perbaikan seperti prinsip dari ISO yang menghendaki adanya perbaikan berkelanjutan. Penulis melakukan studi dokumentasi, observasi dan wawancara kepada sejumlah pihak terkait seperti kepala sekolah, beberapa guru, karyawan, dan murid di SMP N 2 Demak bahwasannya penggunaan prinsip-prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001: 2015 ada beberapa keuntungan atau peningkatan, artinya semua sistem sudah dibuat dengan sistem yang baik dan memiliki mutu yang dijamin oleh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yang lebih terarah. Dan ada juga hambatan dalam penerapan Sistem Manajemen

Mutu ISO 9001:2015 di SMP N 2 Demak yang berkaitan dengan prinsip-prinsip sistem manajemen mutu tersebut.

Implementasi prinsip fokus pada pelanggan dalam meningkatkan mutu sekolah di SMP N 2 Demak yang pertama adalah pertama menyeimbangkan antara kebutuhan pelanggan dan pihak-pihak yang berkepentingan lainnya hal ini berdasarkan hasil temuan penelitian yang menjelaskan bahwa “SMP N 2 memandang pelanggan adalah next step is our customer, dan itu bisa anak, orang tua dan stakeholder, kaitannya dengan itu maka kita harus tahu apa sih tujuan sekolah jangka menengah dan jangka panjang yang sudah ada di Renstra. Kemudian di konsultasikan ke orang tua dan melihat peluang daya dukungnya, setelah orang tua oke baru eksekusi dari pencapaian target. Nah yang berbeda di SMP N 2 adalah ketika kita menentukan target dalam satu tahun maupun jangka menengah dan panjang suara yang paling di dengar adalah suara stakeholder. Contohnya apa sih maunya anak-anak, makanya setiap sebulan sekali kita ajak sharing anak-anak dari perwakilan kelas, jadi keluhan apa saja kita akan cari solusinya. Misalnya permasalahan kegiatan belajar dan permasalahan lainnya yang menjadi kebutuhan pelanggan kita komunikasi terutama kepada siswa”

Kedua adalah mengkomunikasikan kebutuhan dan harapan tersebut diseluruh jajaran organisasi, hal ini juga berdasarkan temuan penelitian yang mengungkap fakta lapangan bahwa “banyak cara yang kita lakukan dalam mengkomunikasikan pertama wali kelas. Wali kelas merupakan perwakilan sekolah dalam mengkomunikasikan harapan dan kebutuhan pelanggan di kelas. Pelanggan wali kelas ada dua yaitu siswa dan orang tua. Untuk siswa setiap minggu kita beri jam pembinaan walikelas, kemudian untuk orang tua. Wali kelas memiliki wa group dengan orang tua. Kemudian komunikasi berikutnya melalui BK untuk SMP N 2 Demak sangat kuat ada fasilitas yang cukup presentatif. Kita punya BK yang cukup bagus. Kemudian komunikasi ketiga melalui infokom sekolah. keempat meeting dengan orang tua secara reguler. Pertemuan dengan orang tua untuk saling sharing ide dan pendapat, maka di SMP N 2 Demak pertemuan dengan orang tua dalam setahun bisa sampai 3 atau 4 kali”

Ketiga adalah mengukur tingkat kepuasan pelanggan dan melakukan tindakan atas hal tersebut. SMP N 2 Demak dalam penerapan sistem mutu ISO 901: 2015 pengukuran kepuasan pelanggan sudah di atur mekanismenya yaitu melalui angket hal ini berdasarkan temuan lapangan yang menyebutkan bahwa “Mutu ISO sudah jelas untuk menilai kepuasan pelanggan dilakukan melalui angket terbuka yang diisi oleh anak maupun orang tua ataupun dengan customer kita yang lain. Jadi itu kelebihan mutu ISO, jadi di website SMP N 2 Demak di setiap kegiatan ada angket atau poling, bisa saya lakukan dua tahun sekali terutama ketiga mau ada tinjauan mutu. Tinjauan mutu itu sebuah penilaian untuk mengukur kinerja semua divisi di sekolah ini, serta menilai target dan capaian yang telah diraih dan itu penilaiannya berawal dari angket yang diisi oleh pelanggan atau customer. Untuk orang tua angketnya diisi secara manual” kemudian informan lain juga mengungkap hal yang sama bahwa “angket menjadi menjadi cara paling efektif untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atas pelaksanaan manajemen mutu di SMP N 2 Demak ini. Untuk siswa angket diisi online melalui website sekolah, sedangkan untuk orang tua angket di isi secara manual pada saat ada pertemuan”

Implementasi prinsip fokus pada pelanggan dalam meningkatkan mutu sekolah dalam pelaksanaan SMM 9001: 2015 di SMP N 2 Demak sebagaimana temuan selaras dengan penelitian saudara Suwignyo (2013) yang berjudul “Pengendalian Mutu Pendidikan di SMK Negeri 2 Rembang”. Hasil penelitian menjelaskan bahwa salah satu bentuk upaya pengendalian mutu di sekolah adalah dengan fokus pada pelanggan sudah terpenuhi meliputi 1) belajar mengajar efektif, ini sudah tercapai, 2) kepemimpinan sekolah yang kuat, ini masih belum tercapai, 3) lingkungan yang aman, sudah tercapai, 4) pengelolaan tenaga kependidikan yang efektif, sudah ada dan perlu perbaikan, 5) sekolah memiliki budaya mutu, sudah tercapai untuk tunjangan dan reward perlu perbaikan, 6) sekolah memiliki teamwork yang kompak dan cerdas, sudah terpenuhi sekolah, 7) sekolah memiliki kemandirian, 80% guru mandiri melaksanakan tugas, 8) partisipasi warga sekolah dan masyarakat, partisipasi warga masyarakat perlu ditingkatkan, 9) memiliki keterbukaan manajemen, keterbukaan sekolah baik sekali.

## **2. Implementasi prinsip kepemimpinan dalam meningkatkan mutu sekolah.**

Hasil temuan penelitian tentang Implementasi prinsip kepemimpinan dalam meningkatkan mutu sekolah di SMP N 2 Demak dalam SMM ISO 9001: 2015 dengan menjalankan beberapa prinsip diantaranya pertama adalah 1) proaktif dan memimpin dengan memberi contoh keteladanan. Hal ini berdasarkan temuan lapangan yang menyebutkan bahwa “Kepala sekolah SMP N 4 Demak sangat mendukung pelaksanaan SMM ISO 9001:2015, hal ini terbukti sejak kepala sekolah mendengar bahwa SMM ISO 9001:2015 sangat bagus diimplementasikan, kepala sekolah langsung membentuk Tim ISO dan memberi instruksi untuk menindaklanjuti hal tersebut. Jadi kepala sekolah sangat proaktif dalam segala hal dan mampu melaksanakan perannya sebagai top leader dalam pelaksanaan manajemen mutu ISO 9001:2015 ini. Dalam berbagai acara penting misalnya dalam kegiatan upacara kepala sekolah tegas menyampaikan pentingnya bersama-sama mengimplementasikan ISO di segala aspek yang mencakup 8 Standar Nasional Pendidikan”

Sikap proaktif kepala sekolah dan keteladanannya berdasarkan fakta lapangan juga tampak dalam pengamatan yang dilakukan peneliti sebagaimana hasil temuan pengamatan bahwa “tampak dalam pengamatan peneliti kepala sekolah memimpin upacara pada hari Senin sekaligus memberikan hadiah pemenang kelas terfavorit. Tampak kepala sekolah menyampaikan beberapa hal berkenaan dengan pelaksanaan manajemen mutu bahwa mutu ISO 9001: 2015 tidak sekedar formalitas namun benar-benar harus diimplementasikan dalam kehidupan sehari di sekolah. tampak kepala sekolah santun menyampaikan dan banyak memberikan keteladanan. Dalam pengamatan tersebut siswa dan guru mendengarkan dengan baik”

Kedua adalah prinsip yang dijalankan kepala sekolah di SMP N 2 Demak dalam implementasi ISO 9001: 2015 adalah menetapkan visi yang jelas dari masa depan organisasi, hal ini selaras dengan hasil fakta lapangan yang menyebutkan bahwa “Peran kepala sekolah di SMP N 2 ini tidak hanya sebagai visioner melainkan juga sebagai penentu arah (*direction setter*), agen perubahan (*agen of change*), juru bicara (*spokesperson*). Meskipun pada prakteknya Visi di SMP N 2 Demak tidak ditetapkan oleh kepala sekolah saja, melainkan oleh semua stakeholder guru, orang tua maupun siswa serta pengawas, jadi visi tidak hanya

dirumuskan oleh kepala sekolah, namun kepala sekolah memiliki peran penting menuju terbentuknya visi tersebut. Juga pernyataan dari informan yang lain di lapangan “dalam merumuskan visi dan misi, melibatkan berbagai pihak tidak hanya kepala sekolah antara lain perwakilan guru, tenaga kependidikan, dan komite sekolah. Dan dikomunikasikan kepada warga sekolah, untuk guru dan karyawan dilaksanakan pada saat awal tahun pelajaran dalam pembagian tugas bersamaan dengan penyampaian program sekolah. Sedangkan utk orang tua dilaksanakan pada awal tahun pelajaran saat PPDB, Juga pada saat akhir tahun bersamaan pengambilan hasil laporan pendidikan/rapor atau pada saat pengambilan hasil kelulusan, untuk siswa disampaikan oleh guru kelas masing-masing dalam pembinaan kelas juga terpasang pada dinding yang strategis sehingga visi dan misi ini mudah dibaca oleh siapapun sehingga visi bisa lebih dipahami oleh stakeholder yang dampaknya akan tercapailah visi sekolah”

Ketiga adalah kepala sekolah membangun kepercayaan, menghilangkan kecemasan, jujur dan komunikasi terbuka terhadap semua stakeholder dalam peningkatan mutu, hal ini berdasarkan temuan lapangan yang menyebutkan bahwa “Kebijakan yang dibuat dalam penyelenggaraan pendidikan noninklusi di sekolah ini masih bertahan sampai sekarang, salah satu faktornya adalah komitmen semua stakeholder, rasa optimis yang tinggi, dan kejujuran. Para guru-guru disini sebagai pelaksana proses pembelajaran memiliki komitmen yang luar biasa sehingga tetap konsisten sampai sekarang, meskipun selain komitmen juga di dukung sikap-sikap lainnya seperti kejujuran, dan tanggung jawab sehingga mereka menjadi tim yang solid” juga hasil pendukung yang lain menjelaskan yang sama “Iya disini, kami menjadi tim kerja yang solid, saling mendukung, saling membantu saling berkoordinasi dengan baik dalam rangka mengsucceskan program layanan pendidikan, disini semua guru sudah seperti saudara sendiri saling menjaga sehingga suasana kerja menjadi nyaman dan satu kesatuan dalam TIM yang kompak dan bertanggung jawab, disiplin. Kesemuanya itu karena tipe kepemimpinan kepala sekolah yang terus memberi motivasi, arahan kepercayaan diri sehingga mendorong kami untuk menjadi satu kesatuan yang solid”

Keempat pelaksanaan prinsip kepemimpinan dalam melaksanakan SMM 9001: 2015 di SMP N 2 Demak adalah dengan mendidik, melatih dan menyediakan sumberdaya yang dibutuhkan, hal ini berdasarkan temuan lapangan yang menjadi temuan hasil penelitian bahwa “Sumber daya ada dua material dan imatriil. Sumber daya yang matrial alhamdulillah dari orang tua partisipasinya cukup tinggi. Yang sulit adalah sumber daya imatriel contoh misalnya guru yang kurang begitu cakap dalam mengajar karena kurang menguasai 4 kompetensi yang ada dalam UUD Guru dan Dosen itu, itu sulit mewujudkannya, tapi kita perlahan terus melakukan peningkatan kualitas. Misalnya dulu guru yang bisa komputer hanya 2 orang dan sekarang alhamdulillah sekarang sudah semakin bertambah, karena semua disini tersistem melalui komputer, selain itu guru disini aktif mengikuti MGMP mata pelajaran, peningkatan kualifikasi pendidikan”

### **3. Implementasi prinsip pendekatan proses dalam meningkatkan mutu sekolah.**

Berdasarkan fakta temuan penelitian tentang implementasi prinsip pendekatan proses dalam meningkatkan mutu sekolah SMP N 2 Demak relevansinya dengan peningkatan mutu ISO 9001: 2015 di SMP N 2 Demak terdiri dari beberapa diantaranya pertama adalah

implementasi prinsip pendekatan proses dalam meningkatkan mutu sekolah hal ini berdasarkan temuan lapangan yang menjelaskan bahwa “berkaitan dengan upaya mengidentifikasi dan mengukur masukan dan keluaran dari proses pelaksanaan manajemen mutu ISO 9001: 2015 di SMP N 2 Demak tentunya sekolah harus mengadakan audit internal maupun audit eksternal. Dalam hal ini sekolah juga sudah melakukan audit internal dan eksternal sesuai dengan prosedur yang benar dalam menilai kinerja sistem manajemen mutu dan proses pendidikan” dan juga diperkuat dengan hasil temuan lain yang menjelaskan hal yang sama yaitu mengidentifikasi dan mengukur masukan dan keluaran dari proses adalah melalui audit sebagaimana hasil temuan “untuk audit internal ini kita mengacu pada audit eksternal. Seperti apa sih yang dibutuhkan audit eksternal kita lakukan acuannya. Ketika kita sudah audit secara internal kita kembalikan lagi. Kemarin ketika kita di ISO dari eksternalnya sendiri menemukan temuan-temuan yang tidak terlalu banyak, dari audit internal ini kita berusaha meminimalisir temuan-temuan yang nanti akan diaudit eksternal. Karen masing-masing orang itu mengauditnya beda-beda walaupun kita sudah sesuai dengan teorinya tapi ada hal-hal yang mungkin secara prinsipnya mereka juga punya kebutuhan sendiri, punya target sendiri dari eksternalnya sehingga mereka mendapatkan temuan-temuan ketika kita sudah melakukan audit internal”

Kedua adalah mengevaluasi resiko dan peluang yang mungkin terjadi, konsekuensi dan dampak dari proses pada pelanggan, pemasok dan stakeholder (Analisis SWOT), hal ini berdasarkan temuan lapangan yang menjelaskan bahwa “pada standar sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, hal penting yang harus diketahui oleh organisasi saat melakukan implementasi mutu tersebut adalah identifikasi resiko dan peluang. Kami di SMP N 2 Demak pilihan penanganan risiko pada prinsipnya adalah menghindari risiko, mengambil risiko guna mengejar peluang, menghilangkan sumber risiko, mengubah kemungkinan dan dampak, membagi risiko, atau menerima risiko dengan keputusan terinformasi (*informed decision*). Contohnya yang lagi rame sekarang adalah zona sekolah atau PPDB. Program pemerintah ini bagi SMP N 2 Demak sangat beresiko karena kami harus menerima semua yang ada di zona kami tanpa membedakan prestasi akademik anak. Namun resiko itu kami jadikan peluang untuk terus mengubah imaje dan asumsi masyarakat bahwa SMPN 2 Demak berprestasi karena kumpulan anak-anak yang memang dari SD nya sudah berprestasi. Itu salah satu contohnya bu”

Hasil temuan di atas selaras dengan teori Witara (2015: 44) yang menyatakan pada sistem manajemen mutu ISO 9001, kata kunci dari proses adalah input-output, artinya suatu organisasi harus dapat mengidentifikasi apa saja “input” yang harus disiapkan sebelum melakukan proses. Dan selanjutnya, bisa mengidentifikasi pada tahapan mana suatu produk dikatakan sebagai “output”. Hasil yang konsisten dan dapat diprediksi dapat tercapai lebih efektif dan efisien jika kegiatan dipahami dan dikelola proses sebagai saling terkait yang berfungsi sebagai sistem yang berkaitan. Adapun tindakan yang dilakukan adalah: 1. Mendefinisikan Input-Proses-Output, 2. Mengidentifikasi dan mengukur masukan dan keluaran dari proses, 3. Mengidentifikasi pelanggan internal dan eksternal serta pemasok, 4. Mengidentifikasi keterkaitan proses-proses dengan fungsi yang ada di dalam organisasi.

Juga selaras dengan teori Barnawi dan Arifin (2017: 50) yang menjelaskan bahwa

standar proses adalah kriteria mengenai pelaksanaan pembelajaran pada satu satuan pendidikan untuk mencapai standar kompetensi lulusan. Standar proses diatur dalam Permendikbud No 26 Tahun 2013 tentang Standar Proses Pendidikan Dasar dan Menengah. Proses pembelajaran pada satuan pendidikan diselenggarakan secara interaktif, inspiratif, menyenangkan, menantang, memotivasi peserta didik untuk berpartisipasi aktif, serta memberikan ruang yang cukup bagi prakarsa, kreativitas, dan kemandirian sesuai bakat, minat, dan perkembangan fisik serta psikologis peserta didik. Sesuai dengan standar kompetensi lulusan dan standar isi.

## **E. KESIMPULAN**

### **1. Implementasi prinsip fokus pada pelanggan dalam meningkatkan mutu sekolah di SMP N 2 Demak.**

Sistem manajemen mutu SMM ISO 9001:2015 dalam menjamin mutu sekolah di SMP Negeri 2 Demak pada prinsip fokus pada pelanggan diimplementasikan dengan (1) menyeimbangkan antara kebutuhan pelanggan dan pihak-pihak yang berkepentingan, (2) mengkomunikasikan kebutuhan dan harapan kepada jajaran organisasi, (3) mengukur tingkat kepuasan pelanggan dan melakukan tindakan atas hal tersebut. Adapun untuk mengukur kepuasan pelanggan dalam pelaksanaan manajemen mutu ISO 9001: 2015 di SMP N 2 Demak, (4) mengelola dan membina hubungan dengan pelanggan. Temuan penelitian tentang prinsip fokus pada pelanggan dalam pelaksanaan manajemen mutu ISO 9001: 2015 di SMP N 2 Demak tersebut secara keseluruhan berjalan dengan baik, berkelanjutan dan kepuasan pelanggan menjadi faktor utama, selain itu keunikan dari pelaksanaan program ini bahwa SMPN 2 Demak ini menggap pelanggan yaitu siswa dan orang tua sebagai bagian dari keluarga besar SMP N 2 Demak, sehingga dalam segala program peningkatan mutu orang tua merespon dengan baik dan memberikan dukungan penuh.

### **2. Implementasi prinsip kepemimpinan dalam meningkatkan mutu sekolah di SMP N 2 Demak.**

Sistem manajemen mutu SMM ISO 9001:2015 dalam menjamin mutu sekolah di SMP Negeri 2 Demak pada prinsip kepemimpinan diimplementasikan dengan (1) proaktif dan memimpin dengan memberi contoh keteladanan, (2) membangun kepercayaan, menghilangkan kecemasan, jujur dan komunikasi terbuka, (3) menetapkan visi yang jelas dari masa depan organisasi, (4) mendidik, melatih dan menyediakan sumberdaya. Keempat prinsip tersebut secara berkesinambungan dilakukan dalam rangka mengsucceskan SMM ISO 9001: 2015 di SMP N 2 Demak. Pada prinsip kepemimpinan ini kepala sekolah masih kurang maksimal dalam hal membangun kepercayaan dan mengihlangkan kecemasan serta komunikasi terbuka kepada semua stakeholder, hal ini dikarenakan kepala sekolah sebagai *top leader*, sudah membagikan tugas kepada semua jajaran strukturalnya sehingga peran kepala sekolah hanya pada aspek pengawasan monitoring dan kurang bertindak sebagai aktor dalam memberikan keyakinan serta kenyamanan kepada semua komponen.

### **3. Implementasi prinsip pendekatan proses dalam meningkatkan mutu sekolah di SMP N 2 Demak.**

Sistem manajemen mutu SMM ISO 9001:2015 dalam menjamin mutu sekolah di SMP Negeri 2 Demak pada pendekatan proses diimplementasikan dengan (1) mengidentifikasi dan mengukur masukan dan keluaran dari proses, (2) mengevaluasi resiko dan peluang pada pelanggan. Pada aspek ini terdapat keunikan dimana SMP N 2 Demak mampu merubah resiko menjadi peluang dan tantangan sehingga menjadi kesempatan untuk membuktikan pada pelanggan tentang kualitas dan profesionalitasnya. Namun pada aspek mengidentifikasi dan mengukur masukan dan keluaran dari proses ada kekurangan yaitu proses audit internal respon pada guru kurang maksimal, hal ini kemungkinan dikarenakan masih ada sebagian guru yang kurang peduli akan pentingnya proses audit internal dalam penyelenggaraan SMM ISO 9001: 2015 di SMP N 2 Demak.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ato'llah, Muhammad. 2014. Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Kelurahan di Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang. *Jurnal WIGA: ISSN 2088-0944. Vol 4 No 1.*
- Asmani, Jamal Ma'mur. 2012. *Manajemen Sekolah*. Yogyakarta: Diva Press.
- Barnawidan Arifin, M. 2017. *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Teori dan Praktik*. Yogyakarta: AR- Ruzz Media.
- Danim, Sudarwan. 2012. *Visi Baru Manajemen Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Dirjen Pendidikan Dasar dan Menengah. 2016. *Petunjuk Pelaksanaan Penjaminan Mutu Pendidikan oleh Satuan Pendidikan*. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- Effendi, Alwan. 2017. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: Media Akademi.
- Evans, James R., Lindsay, William M. 2008. *The Management And Control of Quality Seventh Edition*. USA: South-Western.
- Fattah, Nanang. 2012. *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Herlina. 2013. Kontribusi ISO 9001: 2008 Dalam Peningkatan Manajemen Mutu Sekolah (Studi Kasus di SMP NEGERI 115 Jakarta). *Jurnal Manajemen Pendidikan Vol 4 No 1: 678-688.*
- Hoy, Wayne K. dan Miskel, Cecil G. 2014. *Administrasi Pendidikan Teori, Riset dan Praktik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- ISO Quality Management Principles 2015. 2015. <http://www.iso.org/about-us.html>, diakses pada 14 Agustus 2018
- Karwati, E, dan Priansa, D. J. 2013. *Kinerjadan Profesionalisme Kepala Sekolah: Membangun Sekolah yang Bermutu*. Bandung: Alfabeta..
- Kompri. 2015. *Manajemen Pendidikan I*. Bandung: Alfabeta.
- Kompri. 2015. *Motivasi Pembelajaran Perspektif Guru dan Siswa*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Machali, Imam., Hidayat, Ara. 2016. *The Handbook of Education Management Teoridan Praktik Pengelolaan Sekolah /Madrasah di Indonesia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Moleong, Lexy. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyasa. 2011. *Manajemen Berbasis Sekolah, Konsep, Strategi dan Implementasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Mutmainah. 2017. "Perilaku Kepemimpinan, Iklim Sekolah dan Sekolah Efektif." *Jurnal Administrasi Pendidikan Vol XXIV No 1 April 2017*: 163-172.
- Nasution, M.N. 2010. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Raco. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*. Jakarta: Grasindo.
- Robbins, S.P. dan Judge T.A. 2015. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: SalembaEmpat.
- Sagala, Syaiful. 2017. *Human Capital Membangun Modal Sumber Daya Manusia Berkarakter Unggul Melalui Pendidikan Berkualitas*. Depok: Kharisma Putra Abadi.
- Sallis, Edward. 2012. *Total Quality Management in Education Manajemen Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: IRCiSod.
- Sedarmayanti. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo.
- Sugiyono. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suharso dan Retnoningsih, Ana. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Semarang: WidyaKarya.
- Suryadi, Ace; Tilaar, H. A. R. 2011. *Analisis Kebijakan Pendidikan suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Triatna, Cepi. 2015. *Pengembangan Manajemen Sekolah*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Umiarso dan Gojali, Imam. 2010. *Manajemen Mutu Sekolah di Era Otonomi Pendidikan*. Jakarta :IRCiSoD.
- Uwes, Sanusi. 1999. *Manajemen Pengembangan Mutu Dosen*. Jakarta: Logos.
- Witara, Ketut. 2017. *Cara Singkat Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 dan Implementasinya*. Sukabumi: CV. Jejak.
- Zabadi, A. M. A. 2013. Implementing total quality management (TQM) on the higher education institutions-a conceptual model. *Journal of Finance & Economics*, 1(1) (2013), 42-60.