

**MANAJEMEN MUTU PENDIDIKAN BERBASIS ISO 9001:2015
SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PENDIDIKAN
DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 2 JEMBER**

SKRIPSI



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Oleh :
Nanda Silsabila Herawati
NIM: 212101030070

**MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
UIN KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
2025**

**MANAJEMEN MUTU PENDIDIKAN BERBASIS ISO 9001:2015
SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PENDIDIKAN
DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 2 JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Jurusan Pendidikan Islam dan Bahasa
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Oleh :
Nanda Silsabila Herawati
NIM: 212101030070

**MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
UIN KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
2025**

**MANAJEMEN MUTU PENDIDIKAN BERBASIS ISO 9001:2015
SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PENDIDIKAN
DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 2 JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Jurusan Pendidikan Islam dan Bahasa
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Oleh :

Nanda Silsabila Herawati

NIM: 212101030070

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Disetujui pembimbing:


Dr. H. Abd. Muhith S. Ag. M. Pd. I
NIP: 197210161998031003

**MANAJEMEN MUTU PENDIDIKAN BERBASIS ISO 9001:2015
SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PENDIDIKAN
DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 2 JEMBER**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Jurusan Pendidikan Islam dan Bahasa
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Hari: Selasa
Tanggal: 06 Mei 2025

Tim Penguji

Ketua



Dr. Ahmad Royani, S.Pd.I, M.Pd.I
NIP. 198904172023211022

Sekretaris



Rofiq Hidayat, M.Pd.
NIP. 198804042018011001

Anggota:

1. Prof. Dr. H. Moh. Khusnuridlo, M.Pd. ()
2. Dr. H. Abd. Muhith, S.Ag, M.Pd.I ()

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Menyetujui
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan




Dr. H. Abdul Mu'is, S.Ag., M.Si
NIP. 197304242000031005

MOTTO

إِنَّا كُلَّ شَيْءٍ خَلَقْنَاهُ بِقَدَرٍ

“sesungguhnya kami menciptakan sesuatu menurut ukuran (standar yang tepat)”.
Q.S. Al-Qamar [54] : 49). *



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

* Kementerian Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an dan Terjemah edisi Penyempurna 2019*. (Jakarta: Kementerian Agama RI, 2019), 781.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk orang yang sangat berharga dan sangat penulis cintai dan sayangi dalam hidup penulis yaitu:

1. Kepada kedua orang tua yang sangat penulis cintai sepanjang masa, Ayahanda Hariyono dan Ibunda Suwatik Dwi Agustin, Karena doa-doa yang tak pernah putus dan karena cinta yang tak terukur dalam kata. Terimakasih atas setiap tetes keringat dalam setiap langkah pengorbanan yang dilakukan untuk memberikan yang terbaik kepada penulis, terimakasih untuk selalu berada di sisi penulis dan menjadi alasan bagi penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Kepada Kakek Selamat dan Nenek Tuminah dan Mariana, terima kasih atas keteladanan hidup yang penuh kesabaran dan ketulusan. Setiap nasihat, senyuman, dan cerita kehidupan kalian telah menjadi penyemangat dalam perjalananku. Semoga Allah membalas semua kebaikan kalian dengan keberkahan yang melimpah.
3. Kepada adik kecilku, Khairil Aisyi Ramadhana Sabili dan untuk kakak sekaligus teman terbaik penulis, Firda Ayu Rahmawati, Terimakasih sudah menjadi support system dan kebersamai penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

ABSTRAK

Nanda Silsabila Herawati, 2025: *Manajemen Mutu Pendidikan Berbasis ISO 9001:2015 sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Jember*

Kata kunci: manajemen mutu pendidikan, ISO 9001:2015, kualitas pendidikan.

Penelitian ini penting dilakukan karena mutu pendidikan merupakan fondasi kunci bagi pembangunan berkelanjutan, yang tidak hanya membekali individu dengan pengetahuan dan keterampilan, tetapi juga mendorong inovasi, pemerataan sosial, dan pembentukan karakter. Penelitian ini akan memberikan gambaran konkret tentang strategi perencanaan, pengendalian, dan perbaikan mutu pendidikan sesuai standar nasional dan prinsip Islam yang menekankan keseimbangan dunia-akhirat serta tanggung jawab sosial. Hasilnya dapat menjadi model bagi lembaga pendidikan lain dalam mewujudkan sistem penjaminan mutu yang holistik, akuntabel, dan berkelanjutan.

Fokus penelitian ini yakni: Bagaimana perencanaan, pengendalian dan perbaikan manajemen penjaminan mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015 sebagai upaya meningkatkan kualitas pendidikan. Tujuan penelitian ini yakni untuk: 1) Mendeskripsikan perencanaan manajemen mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015 sebagai upaya meningkatkan kualitas pendidikan 2) Mendeskripsikan pengendalian manajemen mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015 sebagai upaya meningkatkan kualitas pendidikan 3) Mendeskripsikan perbaikan manajemen mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015 sebagai upaya meningkatkan kualitas pendidikan.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Mengenai analisis data menggunakan teori dari Matthew B milles, A.Michael, Huberman, dan Johny Saldana yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil dari penelitian ini yakni, 1) SMKN 2 Jember telah mengimplementasikan manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 secara holistik. Perencanaan mengacu pada 7 standar ISO, melibatkan kepemimpinan kepala sekolah dan Waka Manajemen Mutu. 2) Pengendalian mutu fokus pada kepuasan pelanggan melalui umpan balik berkala, keputusan berbasis data, dan kolaborasi stakeholder. 3) perbaikan berkelanjutan, sekolah mengembangkan sistem feedback digital, forum diskusi dengan stakeholder, serta audit internal rutin. Seluruh proses telah memenuhi ketujuh standar ISO 9001:2015, menciptakan budaya peningkatan mutu yang terstruktur dan responsif terhadap kebutuhan industri.

KATA PENGANTAR

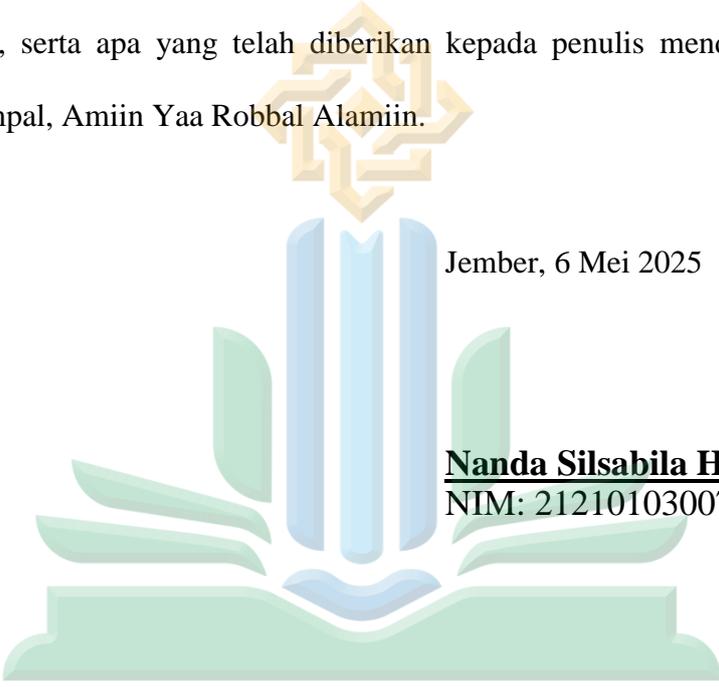
Puji syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya dan pertolongannya sehingga skripsi yang berjudul “Manajemen Mutu Pendidikan Berbasis ISO 9001:2015 sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Kualitas Pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Jember” dapat penulis susun sebagai syarat untuk menyelesaikan program sarjana dan terselesaikan dengan lancar serta tepat pada targetnya.

Shalawat teriring salam selalu terlimpah curahkan untuk Nabi Tercinta Muhammad SAW. Semoga kita menjadi ummat yang taat dan mendapat syafa'atnya kelak di *yaumul qiyamah* aamin. Skripsi ini dapat penulis selesaikan karena mendapat dukungan dari banyak pihak, oleh karena itu penulis menyadari dan menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag, M.M, CPEM, selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah menerima penulis sebagai mahasiswa UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. H. Abdul Muis, S.Ag, M.Si selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan izin penelitian.
3. Bapak Dr. Nuruddin, S.Pd.I., M.Pd.I selaku Ketua Jurusan Pendidikan Islam dan Bahasa yang telah memberikan kesempatan serta fasilitas kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak Dr. Ahmad Royani, S.Pd. I, M. Pd. I selaku Koordinator Program Studi Manajemen Pendidikan Islam yang telah memberikan persetujuan penulis melakukan penelitian ini.
5. Dr. H. Abd. Muhith, S.Ag, M.Pd.I selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar serta ikhlas dalam memberikan bimbingan, arahan, dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Gunawan, M.Pd, selaku Dosen Pembina Akademik penulis selama studi di UIN Kiai Haji Ahmad Shidiq Jember, serta seluruh Bapak/Ibu dosen dan karyawan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah mendidik penulis selama menempuh pendidikan.
7. Yang memberikan izin penulis untuk meneliti di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Jember. Bapak Fauzul Albab S.Pd. selaku waka manajemen mutu, serta segenap guru dan staf yang ada di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Jember.
8. Kepada sahabat-sahabat terbaikku the flow, siti nur kholifah, dewi ambarwati, dan reni trisni hertika yang telah memberikan motivasi kepada penulis, terimakasih telah menjadi saudara tak sedarah bagi penulis, dan selalu mendukung setiap langkah penulis. dan untuk coni sholihah ayu lestari, larasati afina salsabila, yang telah menemani penulis, serta menjadi tempat penulis untuk menumpahkan segala keluh kesah, dan untuk ainun ma'rifah, nur syahira, juwita nur aisyah yang telah menemani penulis dalam setiap suka maupun duka.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan baik dari segi penulisan maupun isi dari skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan dalam penulisan skripsi ini. Akhirnya atas segala amal baik dari semua pihak yang berhubungan dengan penulisan skripsi ini, penulis serahkan kepada Allah Swt , semoga amal ibadahnya, serta apa yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan pahala yang setimpal, Amiin Yaa Robbal Alamiin.



Jember, 6 Mei 2025

Nanda Silsabila Herawati
NIM: 212101030070

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Definisi Iatilah.....	9
F. Sistematika Pembahasan	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
A. Penelitian Terdahulu	13
B. Kajian Teori.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	45

B. Lokasi Penelitian	46
C. Subyek Penelitian	47
D. Teknik Pengumpulan Data	48
E. Analisis Data	50
F. Keabsahan Data.....	54
G. Tahap-Tahap Penelitian.....	55
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	59
A. Gambaran obyek penelitian.....	59
B. Penyajian data dan analisis	61
C. Pembahasan temuan	134
BAB V PENUTUP.....	162
A. Simpulan	163
B. Saran-Saran	165
DAFTAR PUSTAKA	170
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Sertifikat ISO 9001:2015 di SMKN 2 Jember	67
Gambar 4. 2 Dokumen manual mutu SMKN 2 Jember	69
Gambar 4. 3 Foto file program kerja WMM SMKN 2 Jember.....	71
Gambar 4. 4 Dokumen Peta Jalan SMKN 2 Jember	75
Gambar 4. 5 Dokumentasi rapat bersama komite sekolah	79
Gambar 4. 6 Visi dan misi smkn 2 jember	82
Gambar 4. 7 Dokumentasi BOT Whatsapp ASPIRA STM	86
Gambar 4. 8 Dokumentasi kegiatan program pengembangan guru	88
Gambar 4. 9 Dokumentasi MoU SMKN 2 Jember dengan industri	91
Gambar 4. 10 Data masukan dan saran siswa	94
Gambar 4. 11 Dokumentasi rapat tinjauan manajemen	97
Gambar 4. 12 Dokumentasi awareness	100
Gambar 4. 13 Dokumentasi rapat pengendalian	104
Gambar 4. 14 Dokumentasi audit internal	106
Gambar 4. 15 Dokumentasi audit eksternal	107
Gambar 4. 16 Surat keputusan kepala sekolah	108
Gambar 4. 17 Dokumentasi monitoring pelaksanaan program sekolah.....	111
Gambar 4. 18 Dokumentasi kegiatan pembinaan humas sekolah.....	114
Gambar 4. 19 Pengembangan Aplikasi ASPIRA STM	118
Gambar 4. 20 Kegiatan workshop kepemimpinan	121
Gambar 4. 21 Kegiatan forum group discussion evaluasi program sekolah.....	124
Gambar 4. 22 Dokumentasi rapat evaluasi	127
Gambar 4. 23 Perbaikan Temuan Audit.....	129
Gambar 4. 24 <i>Recommendations and Opportunities for Improvement</i>	132
Gambar 4. 25 Dokumentasi Bimbingan karir BKK.....	135

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan	18
---	----



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Mutu pendidikan merupakan fondasi bagi pembangunan suatu masyarakat yang berkelanjutan. Pendekatan pendidikan yang berkualitas tidak hanya memberikan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan bagi individu untuk berhasil dalam kehidupan pribadi dan profesional mereka, tetapi juga menciptakan landasan bagi inovasi, pertumbuhan ekonomi, dan kesejahteraan sosial. Dengan memastikan akses yang adil dan kesempatan yang setara bagi semua individu untuk mendapatkan pendidikan berkualitas, kita dapat mengurangi ketimpangan sosial dan ekonomi, serta membuka peluang bagi perkembangan pribadi yang berkelanjutan.¹

Mutu pendidikan merupakan tolak ukur penting dalam menilai efektivitas sistem pendidikan suatu negara. Hal ini mencakup berbagai aspek, termasuk ketersediaan fasilitas pendidikan yang memadai, kualitas guru dan tenaga pendidik, kurikulum yang relevan dengan kebutuhan zaman, serta metode pengajaran yang inovatif dan inklusif. Mutu pendidikan juga tercermin dalam kemampuan siswa untuk memperoleh pengetahuan, keterampilan, dan nilai-nilai yang diperlukan untuk menjadi warga yang produktif dan berkontribusi dalam masyarakat. Pendidikan yang berkualitas tidak hanya mencetak individu yang cerdas secara akademis, tetapi juga membentuk

¹ UNESCO, *Global Education Monitoring Report 2020: Inclusion and Education – All Means All* (Paris: UNESCO, 2020) <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000373718>.

karakter, kepemimpinan, dan kemampuan berpikir kritis yang diperlukan dalam menghadapi tantangan kompleks di era globalisasi ini.

Mutu merupakan sesuatu yang dianggap salah satu bagian penting, karena mutu pada dasarnya menunjukkan keunggulan suatu produk jika dibandingkan dengan produk lainnya. Peningkatan mutu merupakan usaha dari setiap lembaga-lembaga penghasil produk barang tetapi juga produk jasa. Demikian halnya dalam pendidikan mutu merupakan bagian penting untuk diperhatikan.³ Edward Deming dikutip dalam Manajemen Kualitas Total dalam Pendidikan Oleh Dc Kambey berpendapat bahwa meskipun kualitas mencakup kesesuaian atribut produk dengan tuntutan konsumen, namun kualitas harus lebih dari itu.⁴ Deming Manajemen Kualitas Total juga menyatakan bahwa permasalahan utama kualitas/mutu secara mendasar berkaitan dengan manajemen. Secara umum, Deming mengedepankan langkah antisipasi atau pencegahan dalam menjamin perbaikan kualitas. Deming menyampaikan bahwa peningkatan kualitas berawal dari tujuan, melakukan perbaikan terus menerus dengan memfokuskan pada pendidikan dan latihan pada staf agar pelaksanaan setiap kegiatan dapat berjalan baik dengan jaminan kualitas yang terjaga. Semua itu terbangun dan berjalan maksimal jika faktor kepemimpinan secara kelembagaan dan struktural mampu menggerakkan staf dengan baik untuk mencapai tujuan.⁵

³ Amiruddin Siahaan et al., "Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan," 05, no. 02 (2023): 1

⁴ Daniel C. Kambey, *Manajemen Kualitas Total dalam Pendidikan* (terj. dari *Total Quality Management* oleh Edward Sallis) (Pascasarjana Universitas Negeri Manado, 2004), 36–38.

⁵ Samsul Hadi, "Model Pengembangan Mutu di Lembaga Pendidikan," 2 (2020): 326.

Edward Sallis pada *Total Quality Management In Education* mengungkapkan “*quality is at the top of most agendas and improving quality is probably the most important task facing any institution. However, despite its importance, many people find quality an enigmatic concept. It is perplexing to define and often difficult to measure*”. Mutu adalah bagian penting dari seluruh agenda dalam organisasi dan meningkatkan mutu mungkin merupakan tugas yang paling penting yang dihadapi institusi manapun. Namun banyak orang yang menganggap kualitas merupakan konsep yang membingungkan, rumit untuk ditetapkan serta sulit diukur.⁶

Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menyatakan bahwa Sistem Pendidikan Nasional adalah keseluruhan komponen pendidikan yang saling terkait secara terpadu untuk mencapai tujuan pendidikan nasional, yaitu untuk mengembangkan kemampuan serta meningkatkan mutu kehidupan dan martabat manusia Indonesia.⁷ Sebagaimana diamanatkan di dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2013, setiap satuan pendidikan pada jalur formal dan nonformal wajib melakukan penjaminan mutu pendidikan. Penjaminan mutu pendidikan tersebut bertujuan untuk memenuhi atau melampaui Standar Nasional Pendidikan (SNP).⁸ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2010 tentang Rencana Strategis Pembangunan

⁶ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, [t.t.], 38.

⁷ Sekretariat Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, 17 Mei 2023, <https://mutucertification.com/uu-no-20-tahun-2003-sistem-pendidikan>.

⁸ Kementerian Sekretariat Negara RI. Permendikbud Nomor 23 Tahun 2013 diakses 17 Mei 2025, <https://www.setneg.go.id/>.

Pendidikan Nasional juga menyatakan bahwa visi kementerian pendidikan dan kebudayaan tahun 2005 – 2025 adalah Menghasilkan Insan Indonesia Cerdas dan Kompetitif. Makna dari insan Indonesia cerdas adalah cerdas secara komprehensif, yaitu cerdas emosional, sosial, spiritual, intelektual, dan kinestetik. Undang-undang tersebut merupakan instrumen hukum yang mendasar untuk memastikan penyelenggaraan pendidikan yang berkualitas dan merata bagi semua warga negara. Melalui undang-undang ini, negara mengatur berbagai aspek pendidikan mulai dari kurikulum, standar penilaian, kualifikasi guru, hingga infrastruktur pendidikan. Dengan demikian, undang-undang tersebut menetapkan standar yang harus dipenuhi oleh lembaga-lembaga pendidikan untuk memastikan bahwa proses pembelajaran berlangsung efektif dan efisien. Selain itu juga mengatur proses evaluasi dan pengawasan terhadap lembaga-lembaga pendidikan guna memastikan bahwa standar mutu yang telah ditetapkan tercapai secara konsisten.

Dalam pandangan Islam, mutu pendidikan memiliki dimensi yang luas dan holistik. Pendidikan dalam Islam tidak hanya terbatas pada pemerolehan pengetahuan akademis, tetapi juga mencakup aspek spiritual, moral, sosial, dan kultural. Mutu pendidikan dalam Islam dapat diukur dari sejauh mana pendidikan tersebut mampu membentuk individu yang taat kepada Allah, berakhlak mulia, dan berguna bagi masyarakat. Pendidikan Islam menekankan pentingnya integritas moral, keadilan, kasih sayang, dan tanggung jawab sosial sebagai bagian integral dari proses pembelajaran. Selain itu, mutu pendidikan dalam Islam juga mencakup pemberdayaan individu untuk mengembangkan

potensi dirinya secara maksimal sesuai dengan tuntutan agama dan kebutuhan dunia. Dengan demikian, pendidikan dalam perspektif Islam bukan hanya sekadar transfer pengetahuan, tetapi juga pembentukan karakter dan kesiapan spiritual untuk menghadapi kehidupan dengan penuh kesadaran akan tanggung jawab kepada Allah dan sesama manusia.

Manajemen Mutu Terpadu perlu direncanakan dan di atur dengan baik serta sudah merupakan bagian merupakan realisasi dari ajaran ihsan, yakni berbuat baik kepada semua pihak disebabkan karena Allah telah berbuat baik kepada manusia dengan aneka nikmat-Nya, dan dilarang berbuat kerusakan dalam bentuk apapun. Ihsan berasal dari kata *husn*, yang artinya menunjuk pada kualitas sesuatu yang baik dan indah. Dictionary menyatakan bahwa kata *husn*, dalam pengertian yang umum, bermakna setiap kualitas yang positif (kebajikan, kejujuran, indah, ramah, menyenangkan, selaras).

وَأَتَّبِعْ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيْبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ
الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Artinya : Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.⁹

Ayat tersebut mengajarkan keseimbangan antara kehidupan dunia dan akhirat, sekaligus menekankan pentingnya berbuat baik dan menjauhi kerusakan. Para mufasir menjelaskan bahwa manusia harus memanfaatkan

⁹ Kementerian Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an dan Terjemah edisi Penyempurnaan 2019*. Jakarta: Kementerian Agama RI, 2019.

nikmat Allah ilmu, harta, atau kekuasaan untuk meraih kebahagiaan akhirat tanpa mengabaikan kebutuhan duniawi. Sayyid Qutb menambahkan bahwa perintah "berbuat baik sebagaimana Allah berbuat baik kepadamu" mengajak kita untuk menebar manfaat dalam segala aspek kehidupan, termasuk pengelolaan sumber daya. Sementara itu, larangan berbuat kerusakan di bumi mencakup segala bentuk penyimpangan, baik moral, sosial, maupun lingkungan.¹⁰

Dalam konteks ISO dan pengembangan mutu pendidikan, prinsip-prinsip ini sangat relevan. ISO, khususnya standar seperti ISO 21001 untuk lembaga pendidikan, menekankan keseimbangan antara pencapaian tujuan akademik dan kesejahteraan seluruh pemangku kepentingan. Hal ini selaras dengan pesan ayat agar kita tidak melupakan bagian duniawi, seperti fasilitas pendidikan yang memadai, kesejahteraan guru, dan lingkungan belajar yang nyaman. Selain itu, prinsip *continuous improvement* dalam ISO sejalan dengan perintah berbuat baik, di mana lembaga pendidikan harus terus meningkatkan kualitas pengajaran, manajemen, dan pelayanan.

Larangan berbuat kerusakan dalam ayat ini juga terkait erat dengan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam ISO. Pendidikan yang berkualitas harus bebas dari praktik korupsi, penyalahgunaan wewenang, atau kebijakan yang merugikan masyarakat. Dengan mengintegrasikan nilai-nilai Qur'ani ke dalam standar mutu, lembaga pendidikan tidak hanya mengejar sertifikasi formal, tetapi juga mewujudkan sistem yang berkeadilan dan berkelanjutan.

¹⁰ Sayyid Qutb, *Tafsir fi zhilalil Qur'an: dibawah naungan Al-Quran* (Gema Insani Press, 2000), 300.

Pada akhirnya, pendekatan ini memastikan bahwa peningkatan mutu pendidikan tidak sekadar bersifat teknis, tetapi juga dilandasi oleh etika dan tanggung jawab sosial, sesuai dengan ajaran Islam.

Maka dari itu, dalam konteks manajemen peningkatan mutu pendidikan Islam, sesuatu dikatakan bermutu jika memberikan kebaikan, baik kepada dirinya sendiri (lembaga pendidikan itu sendiri), kepada orang lain yakni stakeholder dan pelanggan.

Berdasarkan hasil observasi awal, peneliti menemukan bahwa SMKN 2 Jember sudah menerapkan manajemen mutu dengan berbasis pada ISO 9001:2015 dan mencapai beberapa improvement positif di tahun 2023. Capaian tersebut tentunya merupakan hal yang luar biasa dan sangat erat kaitannya dengan peningkatan mutu di sekolah tersebut.

Berdasarkan konteks penelitian tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Manajemen Penjaminan Mutu Pendidikan Berbasis ISO 9001:2015 Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Jember”.

B. Fokus Penelitian

Adapun fokus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perencanaan manajemen mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015 sebagai upaya meningkatkan kualitas pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Jember?

2. Bagaimana pengendalian manajemen mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015 sebagai upaya meningkatkan kualitas pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Jember?
3. Bagaimana perbaikan manajemen mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015 sebagai upaya meningkatkan kualitas pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Jember?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Mendeskripsikan perencanaan manajemen mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015 sebagai upaya meningkatkan kualitas pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Jember.
2. Mendeskripsikan pengendalian manajemen mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015 sebagai upaya meningkatkan kualitas pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Jember.
3. Mendeskripsikan perbaikan manajemen mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015 sebagai upaya meningkatkan kualitas pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Jember.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang di dapat dari penelitian ini yakni:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian teoritis yang memperkaya khasanah keilmuan tentang manajemen mutu berbasis ISO

9001:2015 yang diterapkan dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pengelola Perguruan Tinggi, dapat menjadi dasar dalam menentukan kebijakan dalam mengembangkan mutu layanan dan lulusan di Perguruan Tinggi.
- b. Bagi tenaga pendidik dan kependidikan, dapat menjadi salah satu masukan dalam meningkatkan mutu pendidikan.
- c. Bagi Peneliti selanjutnya, dapat menjadi dasar penelutan tema untuk penelitian yang serupa dalam dimensi yang berbeda.

E. Definisi Istilah

1. Manajemen mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015

Manajemen Penjaminan Mutu Pendidikan merujuk pada serangkaian proses, kebijakan, dan praktik yang dirancang dan dilaksanakan untuk memastikan bahwa pendidikan yang disediakan oleh suatu institusi atau sekolah memenuhi standar mutu yang telah ditetapkan.

ISO (*International Standar Organization*) 9001 merupakan standar yang mengatur tentang Sistem Manajemen Mutu yang diakui secara internasional dan 2015 adalah menunjukkan hasil revisi tahun 2015. ISO 9001 menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk penilaian dari suatu sistem manajemen kualitas yang bertujuan untuk menjamin proses yang berkualitas yang memenuhi persyaratan-persyaratan yang di tetapkan. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yang penulis

maksud dalam penelitian ini adalah Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yang mencakup proses perencanaan, pengendalian, dan perbaikan yang di terapkan di SMKN 2 jember.

2. Kualitas pendidikan

Kualitas Pendidikan merupakan suatu keadaan, kondisi, penampilan, atau kinerja yang ditunjukkan oleh setiap komponen satuan pendidikan dalam mencapai standar yang telah ditetapkan, mengadakan interaksi dengan lingkungannya, dan memuaskan. Kualitas pendidikan yang dimaksud dalam penelitian ini merujuk pada tujuan utama dari penerapan manajemen mutu ISO 9001:2015, yaitu untuk meningkatkan standar pendidikan di SMKN 2 Jember.

3. Manajemen mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015 dalam meningkatkan kualitas pendidikan

Manajemen mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015 dalam meningkatkan kualitas pendidikan adalah serangkaian kebijakan, dan praktik yang dirancang dan dilaksanakan untuk memastikan bahwa pendidikan yang disediakan oleh sekolah memenuhi standar. Dalam penelitian ini standard yang digunakan adalah ISO 9001:2015 yang bertujuan untuk meningkatkan standard pendidikan di SMKN 2 Jember.

Berdasarkan definisi istilah tersebut, yang dimaksud dengan manajemen mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015 sebaga upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan di Sekolah menengah negeri 2 jember adalahsuatu sistem manajemen terstandar internasional (ISO 9001:2015)

yang diterapkan di SMKN 2 Jember melalui serangkaian proses perencanaan, pengendalian, dan perbaikan berkelanjutan, dengan tujuan menjamin dan meningkatkan kualitas pendidikan agar memenuhi standar yang ditetapkan, serta mampu memenuhi kebutuhan stakeholders (siswa, guru, orang tua, dan industri) secara efektif dan berkelanjutan.

F. Sistematika Pembahasan

Penulisan skripsi ini memiliki susunan yang terdiri atas lima bab dengan disetiap bagian memiliki penjabaran dan fungsinya masing-masing. Peneliti dalam hal ini akan menguraikan sistematika pembahasan yang ada pada setiap bab secara rigid dengan tujuan agar memudahkan pembaca untuk dapat memahami setiap uraian bab yang ada pada skripsi ini. Lima bab yang ada dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

Bab Pendahuluan menjadi bab pembuka yang akan menjelaskan mengenai seluk beluk penelitian yang berkaitan dengan konteks penelitian sebagai gambaran yang diuraikan peneliti terkait permasalahan penelitian yang diangkat. Fokus permasalahan sebagai bagian untuk menjelaskan mengenai batasan atau inti permasalahan yang akan dijawab oleh peneliti. Tujuan penelitian yang menjadi maksud peneliti melakukan penelitian ini. Manfaat penelitian yang terbagi atas dua konsepsi yaitu secara teoritis dan praktis serta definisi istilah yang memuat makna sederhana dan maksud dari penggunaan diksi atau kata yang dicantumkan oleh peneliti dalam judul penelitian.

Bab Kajian Kepustakaan merupakan bab selanjutnya yang berisikan dua sub-bab yaitu penelitian terdahulu yang memiliki fungsi sebagai

penjabaran akan penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan tema yang diangkat oleh peneliti sekarang ini, sehingga dapat diperoleh gambaran tentang gap research yang ada di antara penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu. Selanjutnya ialah kajian teori yang menjadi sumber teori-teori yang digunakan oleh peneliti untuk kedepannya dapat diperbandingkan dengan temuan data di lapangan.

Bab Metode Penelitian adalah sistematika yang ditempuh oleh peneliti untuk menemukan jawaban dari permasalahan yang diangkat untuk dikaji berdasarkan nilai ilmiah. Bab ini berisikan tentang langkah peneliti dalam menemukan sebuah jawaban yang valid. Adapun isi dari metode penelitian adalah jenis dan pendekatan penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan keabsahan data serta sistematika atau tahapan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dari awal sampai akhir.

Bab Penyajian Data dan Analisis merupakan bab keempat yang berisikan pemaparan data yang didapatkan serta pembahasan temuan yang akan dipaparkan dengan mengikuti teori yang sudah dicantumkan, baik mengkomparasikan atau mengelaborasikannya.

Bab Penutup merupakan bab akhir yang berisikan kesimpulan sebagai inti jawaban dari permasalahan yang telah dijabarkan dalam Bab empat dan saran yang menjadi sumbangsi ide konkrit bagi pihak bersangkutan oleh peneliti.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian terpublikasi (skripsi, tesis, disertasi, dan sebagainya).¹¹

Beberapa penelitian yang telah dilakukan dan terkait dengan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Putri Wulandari, Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di SMK PGRI 2 Ponorogo (Studi Papadada Pencapaian Sasaran Mutu Bursa Kerja Khusus) (skripsi IAIN Ponorogo, 2023)

Penelitian ini menggunakan penelitian studi kasus, dengan teknik pengumpulan data dan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, data yang telah didapat kemudian dianalisis melalui analisis deskriptif kualitatif dengan empat tahapan yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Dalam perencanaan sistem manajemen ISO 9001:2015 yaitu analisis gap, penyusunan kebijakan mutu, penyusunan prosedur dan dokumentasi, serta pelatihan staf. 2) Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 untuk mencapai sasaran mutu BKK di SMK PGRI 2 Ponorogo yaitu para guru dan staf

¹¹ Tim Penyusun, "Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah, (Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2024), 30.

SMK PGRI 2 Ponorogo telah berupaya untuk menyediakan fasilitas praktik sesuai ISO 9001:2015 kemudian para pengguna tinggal menjalankan ISO tersebut sesuai dengan arahan dan standar administrasi pada umumnya sehingga ada keuntungan yang diperoleh namun juga terdapat beberapa kesulitan dalam memaksimalkan ISO tersebut. 3) Implikasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 pada pencapaian sasaran mutu BKK di SMK PGRI 2 Ponorogo memberikan banyak pengaruh terhadap standar mutu pendidikan di SMK PGRI 2 sehingga banyak sumber daya manusia yang tersedap dalam dunia industri. Hal ini didasari dengan peningkatan kesadaran staf mengenai pentingnya kualitas pendidikan, peningkatan efisiensi operasional, peningkatan kepuasan pelanggan dan reputasi sekolah, serta meningkatkan kinerja sekolah dalam memenuhi persyaratan internasional. ISO 9001:2015, bekerjasama dengan PT TUV NORD Indonesia KAN No I-1205/2020.¹²

2. Abid Mufthi Fauzi, “Implementasi ISO 9001:2015 di SMK NU Ma’arif Kudus”, (skripsi, UIN walisongo, 2020).

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif dengan reduksi data, penyajian dan penarikan kesimpulan. Uji keabsahan menggunakan triangulasi metode dan sumber.

¹² Putri Wulandari, “Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di SMK PGRI 2 Ponorogo (Studi pada Pencapaian Sasaran Mutu Bursa Kerja Khusus)” (Skripsi, IAIN Ponorogo, 2023).

Hasil penelitian ini menunjukkan, penerapan SMM ISO 9001:2015 di SMK NU Ma'arif Kudus telah berjalan baik. Dibuktikan adanya penyediaan sarana dan prasarana berbasis industri, komitmen kepala sekolah untuk menjadikan sekolah industri, penerapan budaya industri, dan kerja sama dengan berbagai pihak. Penerapan tersebut berimplikasi pada peningkatan loyalitas pelanggan pendidikan, peningkatan komitmen warga sekolah, pelaksanaan budaya industri di sekolah, dan peningkatan kerja sama dengan perusahaan industri.¹³

3. Robbi saputra, “Dampak Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Studi Kasus di MTs Annajah Jakarta), (Tesis Universitas Muhammadiyah Jakarta, 2020)

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif Teknik Pengumpulan data adalah dengan menggunakan metode angket/kuesioner dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wali murid dan siswa-siswi MTs Annajah. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 65 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan instrument berupa angket dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Kualitas pelayanan administrasi sekolah di MTs Annajah pada kategori puas dengan persentase sebesar 58.5%, persentase itu merupakan persentase yang paling besar. 2) Kualitas pelayanan pembelajaran di MTs Annajah

¹³ Abid Mufthi Fauzi, “Implementasi ISO 9001:2015 di SMK NU Ma'arif Kudus” (Skripsi, UIN Walisongo, Semarang, 2020).

menunjukkan pada kategori puas dengan persentase sebesar 63.1%, persentase itu merupakan persentase yang paling besar.¹⁴

4. Eti Sundari, “Pengaruh Penerapan Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap Manajemen Perpustakaan SMK-SMTI Banda Aceh. (Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2020)

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif penelitian jenis kualitatif yang akan menjelaskan hubungan antara variabel sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 (X) dengan manajemen perpustakaan (Y). Penulis menggunakan teknik *purposive sampling* dalam pengambilan sampel.

Hasil penelitian ini memperoleh R sebesar 0,338 yang menunjukkan adanya pengaruh yang rendah antara sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terhadap manajemen perpustakaan. Hasil uji F terbukti bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $10,850 > 3,95$, maka hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 memiliki pengaruh terhadap manajemen perpustakaan. Sedangkan hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,114, menunjukkan bahwa variabel independen mempengaruhi variabel dependen sebesar 11%. Diperlukan kerja sama antara kepala sekolah, kepala perpustakaan dan seluruh warga sekolah

¹⁴ Robbi Saputra, “Dampak Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Studi Kasus di MTs Annajah Jakarta)” (Tesis, Universitas Muhammadiyah Jakarta, 2020).

dalam meningkatkan manajemen perpustakaan sekolah SMK-SMTI Banda Aceh.¹⁵

5. Achmad Fairuzza Dailami, “Analisis Implementasi ISO 9001:2015 dalam Pembelajaran Di Smk N 7 Semarang” (skripsi universitas negeri semarang, 2020)¹⁶

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif analisis bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan penerapan ISO 9001:2015 dalam pembelajaran di SMK N 7 Semarang dan kendala yang terjadi saat penerapannya. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumen. Subyek dalam penelitian ini adalah Wakil kepala sekolah bidang kurikulum, Wakil kepala sekolah bidang sarpras dan ketenagaan, Wakil kepala sekolah bidang manajemen mutu dan beberapa guru.

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa: 1) Proses implementasi ISO 9001:2015 dalam pembelajaran di SMK N 7 Semarang mengacu pada klausul – klausul ISO 9001:2015 dan konsep *Plan-Do-Check-Action (PDCA)* serta manajemen resiko. 2) Masih terdapat kendala dalam penerapannya pada pembelajaran seperti komitmen guru dalam penyesuaian dokumen mutu pembelajaran milik bidang kurikulum sekolah dan kendala waktu dalam penyelesaian materi pembelajaran. Akan tetapi, kendala tersebut dapat menjadi solusi dalam perbaikan

¹⁵ Eti Sundari, “Pengaruh Penerapan Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap Manajemen Perpustakaan SMK-SMTI Banda Aceh” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh, 2020).

¹⁶ Achmad Fairuzza Dailami, “Analisis Implementasi ISO 9001:2015 dalam Pembelajaran di SMK N 7 Semarang” (Skripsi, Universitas Negeri Semarang, 2020).

pembelajaran selanjutnya. Simpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi ISO 9001:2015 dalam pembelajaran di SMK N 7 Semarang sudah berjalan sesuai persyaratan dalam klausul ISO 9001:2015 meskipun masih terdapat beberapa kendala dalam prosesnya. Saran peneliti melakukan sosialisasi penyesuaian pembelajaran secara berkelanjutan dan setiap warga sekolah harus membangun sikap *awareness* sebagai antisipasi dalam menyikapi sebuah resiko atau kendala.

Tabel 2. 1
Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan

NO	Nama dan judul penelitian	Hasil penelitian	Perbedaan	Persamaan
1	Putri Wulandari, Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di SMK PGRI 2 Ponorogo (Studi Pada Pencapaian Sasaran Mutu Bursa Kerja Khusus) (skripsi IAIN Ponorogo, 2023)	Simpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi ISO 9001:2015 dalam pembelajaran di SMK PGRI 2 Ponorogo sudah berjalan sesuai persyaratan dalam klausul ISO 9001:2015 meskipun masih terdapat beberapa kendala dalam prosesnya.	1. Variabel X dalam penelitian tersebut adalah suatu program didalam sekolah (tidak menyeluruh) 2. Fokus ke 3 adalah implikasi. 3. Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus 4. Lokasi dan waktu penelitian yang berbeda	1. Menggunakan pendekatan kualitatif 2. Meneliti tentang manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 dalam instansi pendidikan 3. Teknik pengumpulan data menggunakan metode yang sama

NO	Nama dan judul penelitian	Hasil penelitian	Perbedaan	Persamaan
2	Abid Mufthi Fauzi, "Implementasi ISO 9001:2015 Di SMK NU Ma'arif Kudus", (skripsi, UIN Walisongo, 2020).	Hasil penelitian ini menunjukkan, penerapan SMM ISO 9001:2015 di SMK NU Ma'arif Kudus telah berjalan baik. Dibuktikan adanya penyediaan sarana dan prasarana berbasis industri, komitmen kepala sekolah untuk menjadikan sekolah industri, penerapan budaya industri, dan kerja sama dengan berbagai pihak. Penerapan tersebut berimplikasi pada peningkatan loyalitas pelanggan pendidikan, peningkatan komitmen warga sekolah, pelaksanaan budaya industri di sekolah, dan peningkatan kerja sama dengan perusahaan industri.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fokus penelitian mencakup implementasi dan implikasi 2. Hanya memiliki satu variabel yakni implementasi ISO 9001:2015 3. lokasi dan waktu penelitian yang berbeda 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan pendekatan kualitatif 2. Meneliti tentang ISO 9001:2015 dalam instansi pendidikan 3. Menggunakan tiga teknik pengambilan data
3	Robbi Saputra, "Dampak Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Studi Kasus di MTs Annajah Jakarta), (tesis universitas Muhammadiyah Jakarta, 2020)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Kualitas pelayanan administrasi sekolah di MTs Annajah pada kategori puas dengan persentase sebesar 58.5%, persentase itu merupakan persentase yang paling besar. 2) Kualitas pelayanan pembelajaran di MTs Annajah menunjukkan pada kategori puas dengan persentase sebesar 63.1%, persentase itu merupakan yang paling besar.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel Y pada penelitian tersebut mencakup dampak dari penerapan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meneliti tentang manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015

NO	Nama dan judul penelitian	Hasil penelitian	Perbedaan	Persamaan
			2. Variabel X dari penelitian tersebut lebih spesifik, yakni kepuasan pengguna jasa. 3. metode penelitian kuantitatif 4. Fokus penelitian cenderung pada Bagaimana persepsi orang tua dan persepsi siswa terhadap kualitas pelayanan administrasi.	
4	Eti sundari, "Pengaruh Penerapan Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap Manajemen Perpustakaan SMK-SMTI Banda Aceh. (Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2020)	Hasil penelitian menyatakan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 memiliki pengaruh terhadap manajemen perpustakaan. hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,114, menunjukkan bahwa variabel independen mempengaruhi variabel dependen sebesar 11%. Diperlukan kerja sama antara kepala sekolah, kepala perpustakaan dan seluruh warga sekolah dalam meningkatkan manajemen perpustakaan sekolah SMK-SMTI Banda Aceh.	1. Variabel X pada penelitian tersebut cenderung pada pengaruh. 2. Variabel Y pada penelitian tersebut adalah manajemen perpustakaan. 3. Fokus penelitian tersebut cenderung pada ada tidaknya pengaruh. 4. Menggunakan metode penelitian kuantitatif 5. Lokasi dan waktu penelitian berbeda	Meneliti tentang manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015

NO	Nama dan judul penelitian	Hasil penelitian	Perbedaan	Persamaan
5	Achmad Fairuzza Dailami, "Analisis Implementasi ISO 9001:2015 dalam Pembelajaran di SMKN 7 Semarang" (skripsi universitas negeri semarang, 2020)	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi ISO 9001:2015 dalam pembelajaran di SMK N 7 Semarang sudah berjalan sesuai persyaratan dalam klausul ISO 9001:2015 meskipun masih terdapat beberapa kendala dalam prosesnya. Saran peneliti melakukan sosialisasi penyesuaian pembelajaran secara berkelanjutan dan setiap warga sekolah harus membangun sikap <i>awareness</i> sebagai antisipasi dalam menyikapi sebuah resiko atau kendala.	1. Variabel x cenderung pada implementasi iso 9001:2015 2. Variabel Y pada penelitian tersebut adalah pembelajaran . 3. Fokus penelitian cenderung pada proses dan kendala dalam penerapan ISO 9001:2015 dalam pembelajaran dan tempat penelitian yang berbeda	1. Meneliti tentang ISO 9001:2015 di dunia pendidikan 2. Menggunakan metode penelitian kualitatif

Berdasarkan beberapa uraian penelitian terdahulu di atas, telah dipaparkan terkait dari setiap penelitian yang telah dikaji sebelumnya, sehingga dapat diketahui perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Maka dari beberapa penelitian yang telah dilakukan di atas, terdapat beberapa perbedaan dari segi objek, tempat, dan waktu penelitian. Objek penelitian yaitu Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Jember untuk meneliti sistem

manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 dalam sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan yang telah diterapkan oleh sekolah tersebut. Namun dari beberapa penelitaian di atas, inti dari pokok pembahasannya ialah pelaksanaan manajemen mutu pendidikan berupaya fokus pada pelanggan, juga dalam keterlibatan dari kerja tim dengan memperhatikan pada kegiatan proses pendidikan dengan melibatkan stakeholder pendidikan untuk mencapai kualitas mutu pendidikan serta kepuasan para pelanggan, dan pada lembaga pendidikan islam berupa madrasah perlu sungguh-sungguh memiliki fokus perbaikan mutu yang berkelanjutan.

B. Kajian Teori

Pada bagian ini berisi tentang pembahasan teori yang dijadikan sebagai perspektif dalam melakukan penelitian. Pembahasan teori secara lebih luas dan mendalam akan semakin memperdalam wawasan peneliti dalam mengkaji permasalahan yang hendak dipecahkan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian.¹⁷

1. Manajemen Mutu Pendidikan

a. Pengertian Manejemen Mutu Pendidikan

Menurut George R terry, manajemen diartikan sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengawasan dalam rangka mencapai tujuan melalui sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Model dari prinsip-prinsip manajemen dari George R. Terry merupakan model dasar proses dari manajemen dalam menjalankan sebuah

¹⁷ Minan, "Tim Penyusun Buku Pedoman Karya Ilmiah IAIN Jember Tahun 2019," 92.

organisasi ataupun bisnis dalam mencapai tujuan. George R. Terry, 1958 dalam bukunya *Principles of Management* membagi empat fungsi dasar manajemen, yaitu *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Actuating* (Pelaksanaan) dan *Controlling* (Pengawasan).¹⁸

Manajemen dalam sebuah lembaga pendidikan tentunya tidak lepas dari sebuah proses keteladanan berupa perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian guna mengoptimalkan sumber daya demi terlaksananya tujuan lembaga secara efektif dan efisien.¹⁹

Menurut W Edward Deming, mutu ialah kesesuaian dengan kebutuhan konsumen. Perusahaan yang bermutu ialah perusahaan yang menguasai pangsa pasar karena hasil produksinya sesuai dengan kebutuhan konsumen, sehingga menimbulkan kepuasan bagi konsumen. Jika konsumen merasa puas, maka mereka akan setia dalam membeli produk perusahaan baik berupa barang maupun jasa.²⁰ Konsep mutu Deming muncul berawal dari keprihatinannya terhadap kegagalan manajemen Amerika dalam merencanakan masa depan dan meramalkan persoalan yang belum muncul. Deming melihat bahwa masalah mutu terletak pada masalah manajemen. Ada 14 konsep Deming yang mengkombinasikan konsep tersebut mulai dari wawasan psikologi

¹⁸ Rifaldi Dwi Syahputra dan Nuri Aslami, "*Prinsip-Prinsip Utama Manajemen George R. Terry*," [t.t.], 55.

¹⁹ Abd Muhith dkk., "Total Quality Management and Its Impact on The Effectiveness of the Academic System in Higher Education," *AL-TANZIM: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 6, no. 1 (15 Maret 2022): 255, <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v6i1.3334>.

²⁰ Mulyadi Mulyadi, "*Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Mengembangkan Budaya Mutu*" (Malang: UIN-Maliki Press, 2010), 78.

sampai pada kendala-kendala dalam mengadopsi kultur mutu. Pendekatan mencegah lebih baik daripada mengobati, merupakan kontribusi unik Deming dalam memahami berbagai cara menjamin pengembangan mutu. Pengembangan mutu dengan cara Deming awalnya memang untuk pengembangan perusahaan yang terjadi kala itu, tetapi seiring perkembangan ilmu pengetahuan cara ini juga dapat diterapkan dalam pengembangan mutu dalam dunia pendidikan.²¹

Menurut Jhosep Juran, mutu ialah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kecocokan pengguna produk tersebut didasarkan atas lima ciri utama yaitu (1) teknologi; yaitu kekuatan; (2) psikologis, yaitu rasa atau status; (3) waktu, yaitu kehandalan; (4) kontraktual, yaitu ada jaminan; (5) etika, yaitu sopan santun.²²

Menurut Philip B Crosby, Mutu ialah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki mutu apabila sesuai dengan standar atau kriteria mutu yang telah ditentukan, standar mutu tersebut meliputi bahan baku, proses produksi, dan produk jadi.²³

Pendidikan memiliki peran yang signifikan dalam mengembangkan individu peserta didik, mempengaruhi perubahan

²¹ Nurul Iflaha dan Sudarsono Sudarsono, "Penerapan Konsep Deming sebagai Upaya Pengembangan Mutu Pendidikan di MA Darussalam Jember," *Widya Balina* 7, no. 2 (27 Desember 2022): 502, <https://doi.org/10.53958/wb.v7i2.158>.

²² Suyadi Prawirosentono, "Filosofi Baru tentang Manajemen Mutu Terpadu: *Total Quality Management Abad 21: Studi Kasus dan Analisis*" (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004).

²³ Saadatul Insaniah, "Program Studi Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta 2020," [t.t.], 4.

individu (peserta didik) dan perkembangan potensi yang dimiliki agar berkembang secara maksimal. Ini jelas, bahwa pendidikan adalah usaha mengembangkan potensi manusia (peserta didik) ke arah yang lebih baik, unggul, berkualitas dan kompetitor yang mampu menjawab berbagai tantangan dan tuntutan dunia kerja.²⁴

Dalam konteks pendidikan menurut Rusman pengertian mutu, mengacu pada proses pendidikan dan hasil pendidikan. Dalam proses pendidikan yang bermutu terlibat input, seperti guru, staff, kurikulum, bahan ajar (kognitif, afektif dan psikomotorik) metodologi, sarana prasarana dan sumber daya lainnya. Sedangkan Mutu dalam konteks hasil pendidikan mengacu pada prestasi kebaikan yang dicapai oleh sekolah pada setiap kurun tertentu.²⁵

Manajemen mutu pendidikan tergambar dari setiap level proses mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi pendidikan menjadi satu kesatuan utuh dan dilakukan sebaik mungkin secara terus menerus, dari awal sudah dimulai dengan benar, menghindari kesalahan, cermat dan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada customer.²⁶

Secara termonologis pengertian manajemen mutu pendidikan dapat dirumuskan sebagai proses pemberdayaan sumberdaya manusia dan non manusia melalui perencanaan, pengorganisasian, penggerakan,

²⁴ Moh Anwar, "Kepemimpinan Kepala Madrasah Dalam Peningkatan Kualitas Pembelajaran Guru Di Madrasah Aliyah Negeri Buleleng Bali," *Tarbiyatuna: Jurnal Pendidikan Islam* 14, no. 2 (15 Agustus 2021): 2, <https://doi.org/10.36835/tarbiyatuna.v14i2.2309>.

²⁵ Rusman, "Manajemen Kurikulum" (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), 555.

²⁶ Abd muhith, "Dasar-Dasar Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan", [t.t.], 15..

dan pengawasan agar dapat menghasilkan *output* siswa sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.²⁷

b. Ruang Lingkup Manajemen Mutu

Abd. Muhith yang menyatakan bahwa manajemen mutu pendidikan tergambar dari setiap level proses mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi pendidikan menjadi satu kesatuan utuh dan dilakukan sebaik mungkin secara terus menerus, dari awal sudah dimulai dengan benar, menghindari kesalahan, cermat dan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada customer.²⁸

Menurut Joseph M. Juran, seorang pakar manajemen mutu terkenal, ruang lingkup manajemen mutu meliputi tiga komponen utama yang dikenal dengan *The Juran Trilogy* yakni perencanaan, pengendalian, dan perbaikan kualitas.²⁹ Adapun Trilogi Juran tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Perencanaan kualitas (*quality planning*)

Quality Planning merupakan suatu proses manajemen untuk mengidentifikasi pelanggan, persyaratan/kebutuhan, produk dan jasa yang sesuai dengan karakteristik pelanggan. Proses ini juga akan menghantarkan produk dan jasa dengan perlengkapan yang benar,

²⁷ Suhadi Winoto, "*Komite Sekolah/Madrasah dan Manajemen Mutu Pendidikan*" (Yogyakarta: CV. Bildung Nusantara, 2021), 50.

²⁸ Abd muhith, *Dasar-Dasar Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan* (Jogjakarta: Samudera Biru, 2017), 15.

²⁹ Istiqomah Rahmawati, Moh. Ariz Iqramullah, dan Zulkarnain, "*Mempersiapkan Generasi Khalifah (Tinjauan terhadap Kekhalifahan Adam AS dalam Surat Al Baqarah Ayat 30–37)*," *At Turots: Jurnal Pendidikan Islam* 3, no. 1 (18 Juli 2021): 45,

kemudian mentransfer pengetahuan ini kepada anggota perusahaan sehingga semua pelanggan mendapat kepuasan.

2) Pengendalian kualitas (*quality control*)

Quality control merupakan suatu proses pemeriksaan dan evaluasi yang dilakukan secara sungguh-sungguh terhadap sebuah produk dan dibandingkan dengan persyaratan utama yang diinginkan oleh para pelanggan. Masalah yang terdeteksi akan dikoreksi demi peningkatan kualitas yang lebih baik lagi.

Juran dalam bukunya *Jurans Quality Hanbooks* menyatakan bahwasanya Pengendalian mutu adalah proses memastikan bahwa produk atau layanan memenuhi persyaratan dan standar yang ditetapkan. Ini melibatkan pemantauan, evaluasi, dan perbaikan proses untuk menjaga konsistensi dan mencegah cacat.³⁰

3) Perbaikan Kualitas (*Quality Improvement*)

Quality Improvement merupakan suatu proses untuk mempertahankan mekanisme yang sudah baik, agar kualitas dapat dicapai secara terus menerus. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara memperhatikan alokasi sumber daya, menugaskan personil untuk melaksanakan proyek mutu, memberikan pelatihan bagi para karyawan dan menetapkan strategi yang permanen untuk mempertahankan kualitas yang telah dicapai sebelumnya dan

³⁰ J. M. Juran dan A. Blanton Godfrey, ed., *Juran's Quality Handbook*, 5th ed. (New York: McGraw Hill, 1999), 34.

mengejar kualitas yang belum sempurna.³¹ Untuk memperbaiki kualitas sebuah organisasi, Juran memberikan beberapa langkah yang harus dilakukan, yakni membentuk kesadaran akan pentingnya perbaikan kualitas dan peluang-peluang untuk melakukan perbaikan, menetapkan tujuan perbaikan, membuat pengorganisasian anggota, mengadakan pelatihan, mengimplementasikan perencanaan program untuk memecahkan masalah, melaporkan perkembangan, memberikan penghargaan, menginformasikan hasil yang telah dicapai, menyimpan dan mempertahankan hasil yang dicapai, dan melakukan perbaikan dalam sistem reguler organisasi.³² Juran dalam *Juran's Quality Handbook* juga berpendapat bahwa Perbaikan kualitas adalah pendekatan sistematis untuk mengurangi pemborosan, meningkatkan proses, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.³³

2. ISO 9001:2015

a. Pengertian ISO 9001:2015

ISO kepanjangan dari “*International Organization for Standardization*” adalah badan federasi dunia yang berkenaan dengan standar.¹¹ ISO merupakan suatu pedoman dan persyaratan yang digunakan oleh suatu organisasi untuk menghasilkan produk yang bermutu dan sesuai dengan keinginan pelanggan.³⁴

³¹ Juran dan Godfrey, *Juran's Quality Handbook*.

³² Istiqomah Rahmawati, Moh. Ariz Iqramullah, dan Zulkarnain, “*Mempersiapkan Generasi Khalifah*,” 46.

³³ Juran dan Godfrey, *Juran's quality handbook*, 7.

³⁴ Mulyono, *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2008), 308.

ISO adalah organisasi non pemerintahan yang beranggotakan badan-badan standarisasi nasional dari beberapa negara. ISO secara teknis dibentuk pada tahun 1986 dengan nama *Technical Committees* 176 (TC176) atau lebih dikenal sebagai ISO/TC176 dan telah berhasil menyusun seri standar yang dapat diterima secara internasional. *Technical Committees* adalah komite teknis yang bertanggung jawab untuk selalu memelihara standar ISO 9001 melalui kajian ulang secara periodik.³⁵

Sejak diterbitkan pertama kali pada tahun 1986, standar ini sudah mengalami beberapa kali perubahan. Semua standar ISO selalu ditinjau dan direvisi secara berkala untuk memastikan persyaratan di dalamnya tetap relevan terhadap kondisi pasar. Versi terbaru ISO yang saat ini berlaku adalah ISO 9001:2015, menggantikan versi sebelumnya yaitu ISO 9001:2008. Revisi ini bertujuan agar standar ISO 9001:2015 bisa diterapkan pada semua jenis perusahaan atau lembaga.³⁶

Perubahan yang terlihat pada ISO 9001:2015 dibandingkan dengan versi sebelumnya adalah strukturnya disesuaikan dengan struktur di dalam Annex SL, yaitu *High Level Structure* (HSL) yang menjadi acuan dasar bagi semua struktur sistem manajemen mutu yang diterbitkan ISO, sehingga memudahkan perusahaan atau

³⁵ Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 di Perpustakaan* (Jakarta: Sagung Seto, 2015), 49.

³⁶ Fitriya Nuraeni, "Penerapan ISO 9001:2015 untuk Meningkatkan Mutu Layanan Akademik di SD Nasima Semarang," [t.t.], 28.

lembaga untuk menggunakan sistem manajemen yang lain. Selain itu pasal-pasal yang terdapat di dalam ISO 9001:2015 berfokus pada berpikir berdasar risiko (*risk based thinking*), dimana lembaga diharapkan mampu memahami cara berpikir berdasar risiko secara lebih rinci dan dapat mewujudkannya dalam pelaksanaan dan peningkatan sistem manajemen mutu serta proses bisnisnya. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 berisi tentang:

- 1) Penekanan pada keterlibatan kepemimpinan
- 2) Pengarahan risiko dan peluang perusahaan secara terstruktur
- 3) Menggunakan bahasa, struktur dan istilah yang umum dan sederhana, sehingga memudahkan organisasi yang menggunakan beberapa sistem manajemen
- 4) Pengarahan manajemen rantai pasokan yang lebih efektif
- 5) Lebih mudah digunakan untuk perusahaan jasa dan perusahaan yang berbasis pengetahuan.³⁷

ISO 9001:2015 disusun berdasarkan 7 prinsip sistem manajemen mutu. Prinsip ini dapat digunakan oleh manajemen sebagai suatu kerangka kerja (*frame work*) yang dapat membimbing organisasi menuju peningkatan kerja. Tujuh prinsip manajemen mutu yang menjadi landasan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 yakni fokus pada pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan orang, pendekatan proses, perbaikan berkelanjutan, pengambilan keputusan berbasis

³⁷ Fitriana Fajrin Ramadhany, "Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam Menunjang Pemasaran," [t.t.], 33.

bukti, dan manajemen hubungan. Dari prinsip-prinsip yang disebutkan diatas semuanya mempunyai keterkaitan antara satu dengan lainnya sehingga peningkatan Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dapat terealisasi dengan baik, produktif, dan efektif sehingga mencapai pada kepuasan pelanggan yang diharapkan.³⁸

b. Implementasi ISO 9001:2015 dalam Pendidikan

Penerapan ISO 9001:2015 di sekolah merupakan langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pendidikan melalui sistem manajemen mutu yang terstruktur. Menurut Goetsch & Davis, implementasi ISO di sekolah harus dimulai dengan komitmen manajemen, diikuti dengan identifikasi kebutuhan stakeholder, perencanaan sistem, implementasi, evaluasi, dan peningkatan berkelanjutan.³⁹ Hal ini sejalan dengan pendapat Hoyle yang menambahkan bahwa tahap awal penerapan perlu dilakukan analisis kesenjangan (*gap analysis*) untuk mengetahui perbedaan antara sistem yang berjalan dengan standar ISO. Setelah itu, sekolah harus menyusun dokumen mutu, memberikan pelatihan kepada tenaga pendidik dan staf, serta melaksanakan audit internal dan eksternal sebelum akhirnya mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2015.⁴⁰

³⁸ Nuraeni, "Penerapan ISO 9001:2015 untuk Meningkatkan Mutu Layanan Akademik di SD Nasima Semarang," 33.

³⁹ David L. Goetsch dan Stanley Davis, *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality* (Pearson Education, 2012), 246.

⁴⁰ David Hoyle, *ISO 9000 Quality Systems Handbook-Updated for the ISO 9001: 2015 Standard: Increasing the Quality of an Organization's Outputs* (Taylor & Francis, 2017), 113.

3. Kualitas pendidikan

a. Pengertian kualitas pendidikan

Dalam KBBI kualitas “mutu” yaitu ukuran baik maupun buruknya suatu kualitas, derajat (kepandaian, kecerdasan) atau taraf. Kualitas (mutu) merupakan gambaran maupun karakteristik yang menyeluruh dari jasa maupun barang yang akan menunjukkan kemampuan dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan.⁴¹ Mutu dibidang pendidikan, menurut Kementerian Pendidikan Nasional yang dikutip oleh Mulyasa dalam Raharjo dkk, pengertian kualitas atau mutu meliputi *input*, *proses*, dan *output*. *Input* pendidikan dinyatakan bermutu jika siap berproses. *Proses* pendidikan yang bermutu maupun berkualitas ketika mampu menciptakan suasana pembelajaran yang PAIKEM (Pembelajaran yang Aktif, Inovatif, Kreatif dan Menyenangkan). *Output* dinyatakan bermutu ketika hasil belajar akademik dan non akademik siswa tinggi.⁴²

Menurut Juran dan Godfrey manajemen mutu yang efektif memerlukan pembangunan dan pemeliharaan hubungan yang kuat dengan semua pemangku kepentingan, termasuk pelanggan, pemasok, dan karyawan. Hubungan ini sangat penting untuk memahami kebutuhan, menyelaraskan tujuan, dan memastikan perbaikan berkelanjutan. Kolaborasi dan komunikasi adalah kunci untuk

⁴¹ W. J. S. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2003), 88.

⁴² Sabar Puji Raharjo et al., *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan* (Jakarta: Pusat Penelitian Kebijakan Pendidikan dan Kebudayaan, Badan Penelitian dan Pengembangan, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2019).

mempertahankan kemitraan ini dari waktu ke waktu.⁴³ Deming dalam bukunya yang berjudul *Out of the Crisis* menyebutkan bahwasanya Kesuksesan suatu organisasi bergantung pada kemampuannya untuk membina hubungan jangka panjang dengan para pemangku kepentingan. Ini tidak hanya mencakup pelanggan tetapi juga pemasok, karyawan, dan masyarakat. Kepercayaan, saling menghormati, dan tujuan bersama adalah fondasi dari hubungan ini, yang mendorong perbaikan berkelanjutan dan inovasi.⁴⁴

Menurut Hari Sudradjad dalam Danim, pendidikan yang betkualitas (mutu) yaitu pendidikan yang akan menghasilkan lulusan yang memiliki kompetensi maupaun kemampuan baik dari kejuruan atau akademi yang dilandasi oleh kompotensi sosial, personal dan nilai-nilai akhlak mulia. Dengan adanya pendidikan maka akan mampu menghasilkan manusia yang utuh sehingga mereka mampu mengintegalkan amal, ilmu dan iman.⁴⁵ Pendidikan yang bermutu dapat mengubah sikap dan tingkah laku seseorang/kelompok untuk mendewasakan diri dan mendekatkan diri kepada Tuhan. Literatur menyebutkan bahwa faktor sumber daya manusia khususnya tenaga pendidik sangat mempengaruhi kualitas hasil belajar siswa, yang pada akhirnya akan mengubah sikap dan perilaku siswa lebih baik. Kualitas pendidikan memerlukan deskripsi yang akurat dari semua komponen

⁴³ Juran dan Godfrey, *Juran's quality handbook*, 23.

⁴⁴ William Edwards Deming, *Out of the Crisis*, MIT Press Ser. (Cambridge: MIT Press, 2000), 54.

⁴⁵ Sudarwan Danim, *Visi Baru Manajemen Sekolah: Dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 56.

untuk menilai kualitasnya. rencana realisasi dan evaluasi. Teori sistem dalam kerangka konseptual terpadu dan mengakui adanya saling ketergantungan antara komponen-komponen pendidikan bermutu dan faktor-faktor pendukungnya aspek merupakan perhatian penting untuk keberhasilan pendidikan bermutu jangka panjang.⁴⁶

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan Pengertian kualitas pendidikan yakni seberapa baik sistem pendidikan dapat memberikan pengetahuan, keterampilan, dan nilai kepada peserta didik, serta sejauh mana hal itu memenuhi standar atau harapan yang ditetapkan. Ini mencakup tidak hanya aspek akademis, tetapi juga aspek sosial, emosional, dan karakter. Dalam konteks ini, kualitas pendidikan mencerminkan kemampuan sebuah sistem pendidikan untuk mempersiapkan siswa dengan baik untuk mencapai kesuksesan di berbagai aspek kehidupan, baik secara pribadi maupun profesional.

b. Prinsip Kualitas Pendidikan Berdasarkan ISO 9001:2015

Fonseca & domingues dalam *International Journal for Quality Research* menyatakan bahwasanya Pada edisi 2015, ISO memperbarui prinsip manajemen mutu (QMP), ia menyebutkan ada tujuh indikator dari ISO 9001:2015 yang mana disebutkan sebagai berikut:

⁴⁶ Suhadi Winoto, "Improving Curriculum and Lecturers: Challenges to Quality Based-Technology," *Journal of Social Studies Education Research* 13, no. 2 (27 Juni 2022): 2.

1) Fokus pelanggan (*customer focus*)

organisasi Bergantung kepada pelanggan mereka, karena itu manajemen organisasi harus memahami kebutuhan pelanggan sekarang dan akan datang dan organisasi harus giat berusaha memenuhi kebutuhan yang melebihi ekspektasi pelanggan tidak hanya di saat sekarang melainkan juga di masa mendatang. *“The primary focus of quality management is to meet customer requirements and to strive to exceed customer expectations”*.⁴⁷ Hal ini sesuai dengan pendapat Juran dalam bukunya yang berjudul *total Juran on Quality by Design* bahwasanya Suara pelanggan adalah komponen kritis dalam manajemen mutu. Dengan mengumpulkan dan menganalisis umpan balik secara sistematis, organisasi dapat mengidentifikasi area untuk perbaikan dan menyelaraskan layanan mereka dengan harapan pelanggan.⁴⁸

Zeithaml & Berry dalam jurnalnya yang berjudul *A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, ia menyatakan bahwasanya Kualitas layanan adalah penentu utama kepuasan dan loyalitas pelanggan. Hal ini melibatkan pemenuhan atau melebihi harapan pelanggan melalui penyediaan layanan yang unggul.⁴⁹

⁴⁷ Luis Fonseca dan Pedro Domingues, *“ISO 9001:2015 Edition—Management, Quality and Value,” International Journal for Quality Research* 11 (14 Maret 2017): 152.

⁴⁸ Juran dan Godfrey, *Juran’s quality handbook*, 78.

⁴⁹ *“SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality,”* [t.t.], 12.

Frederick F. Reichheld dalam bukunya yang berjudul *the Loyalty Effect: The Hidden Force Behind Growth, Profits, and Lasting Value*, ia menyatakan bahwasanya Loyalitas dipicu oleh kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya dipicu oleh kemampuan organisasi untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.⁵⁰

Edwards Deming dalam bukunya *Out of the Crisis*, menyatakan bahwa perbaikan mutu memerlukan umpan balik yang cepat dan akurat dari pelanggan atau pengguna layanan. Umpan balik ini menjadi dasar untuk mengidentifikasi masalah dan mengambil tindakan perbaikan.⁵¹

2) Kepemimpinan (*leadership*)

Pemimpin organisasi harus menetapkan kesatuan tujuan dan arah organisasi. Mereka harus menciptakan dan memelihara lingkungan internal agar orang-orang dapat menjadi terlibat secara penuh dalam pencapaian tujuan dan sasaran organisasi yang telah ditetapkan. pemimpin harus menyusun perencanaan. Perencanaan harus didasarkan atas hasil studi waktu dan gerak, serta data-data yang berhubungan dengan produksi, secara sistematis.⁵²

Kepemimpinan juga merupakan sebagai seni menuntut kreatifitas dan ketrampilan para pemimpin dalam mempengaruhi orang yang

⁵⁰ Frederick F. Reichheld dan Thomas Teal, *The Loyalty Effect: The Hidden Force Behind Growth, Profits, and Lasting Value* (Boston: Harvard Business School Press, 1996), 45.

⁵¹ William Edwards Deming, *Out of the Crisis*, MIT Press Ser. (Cambridge: MIT Press, 2000), 23.

⁵² Suhadi Winoto, *Dasar Dasar Manajemen Pendidikan.pdf*, (Yogyakarta: CV. Bildung Nusantara, 2020), 19.

dipimpin untuk mencapai tujuan bersama.⁵³ Pengendalian mutu dalam kepemimpinan pendidikan memerlukan pendekatan sistematis, di mana tinjauan manajemen dan audit secara berkala sangat penting untuk memastikan bahwa kebijakan dan strategi selaras dengan tujuan institusi. Kolaborasi antara pemimpin, guru, dan pemangku kepentingan sangat penting untuk perbaikan berkelanjutan.⁵⁴ Juran dalam bukunya yang berjudul *Juran on Leadership for Quality: An Executive Handbook* menyatakan bahwasanya Evaluasi kinerja berkala dan umpan balik konstruktif sangat penting untuk mengidentifikasi area perbaikan dan mendorong peningkatan mutu.⁵⁵ Likert dalam bukunya *The Human Organization: Its Management and Value* menyatakan bahwasanya Kepemimpinan partisipatif menumbuhkan rasa kepemilikan dan komitmen di antara anggota tim, yang mengarah pada hasil yang lebih berkualitas.⁵⁶ Kepemimpinan adalah proses di mana seseorang memengaruhi orang lain untuk mencapai tujuan dan mengarahkan organisasi dengan cara membuatnya lebih kohesif dan koheren. Dengan melakukan proses ini dengan menerapkan atribut kepemimpinannya, seperti keyakinan, nilai, etika, karakter, pengetahuan, dan keterampilan. Pemimpin yang

⁵³ Suhadi Winoto, *Dasar Dasar Manajemen Pendidikan.pdf*, (Yogyakarta: CV. Bildung Nusantara, 2020), 73.

⁵⁴ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education* (London: Routledge, 2014), 78.

⁵⁵ Joseph M. Juran, *Juran on Leadership for Quality: An Executive Handbook* (New York: Free Press, 1989), 67.

⁵⁶ Rensis Likert, *The Human Organization: Its Management and Values* (New York: McGraw-Hill, 1967), 102.

efektif tidak hanya mampu menginspirasi namun juga mampu mengorkrestrasi Suatu organisasi dalam pencapaian visi, misi, dan tujuan yang telah ditetapkan.⁵⁷ Kemampuan yang harus dimiliki oleh kepala sekolah sebagai pemimpin dapat dianalisis dari kepribadian, pengetahuan tenaga kependidikan, visi misi kepala sekolah, kemampuan mengambil keputusan, dan kemampuan berkomunikasi.⁵⁸

3) Keterlibatan Orang-Orang (*People Involvement*)

Orang pada semua tingkat merupakan faktor yang sangat penting dan menjadi kunci keberhasilan organisasi. Keterlibatan orang (SDM) penting untuk diarahkan bagi manfaat organisasi dalam mencapai sasaran dan tujuan. Penting untuk organisasi mempunyai semua orang kompeten, diberdayakan dan terlibat dalam memberikan nilai.

Orang-orang yang kompeten, berdaya, dan terlibat di semua tingkatan di seluruh organisasi sangat penting untuk meningkatkan kemampuannya dalam menciptakan dan memberikan nilai.⁵⁹ Proses pelibatan melibatkan semua pihak yang terkait, proses peningkatan dan pencapaian mutu dan daya saing

⁵⁷ Suhardi dkk., *Manajemen Kepemimpinan Pendidikan Kontemporer* (Publica Indonesia Utama, 2022), 2.

⁵⁸ M. Ilmil Zawawi, Zainuddin Al Haj Zaini, dan Imron Fauzi, "Principal Leadership Transformation: Improving Teacher Readiness For Inclusive Education In Societi 5.0 Era," *LINGUA: Jurnal Bahasa, Sastra, Dan Pengajarannya* 21, no. 1 (20 April 2024): 65, <https://doi.org/10.30957/lingua.v21i1.926>.

⁵⁹ "International Journal for Quality Research," [t.t.], 152.

lembaga pendidikan dapat terlaksana dengan lebih mudah untuk mencapai tujuannya.⁶⁰

Kualitas dalam pendidikan bukan hanya tanggung jawab guru atau administrator sekolah; melainkan membutuhkan keterlibatan aktif semua pemangku kepentingan, termasuk siswa, orang tua, dan masyarakat luas. Kolaborasi dan perbaikan berkelanjutan adalah prinsip utama TQM, memastikan bahwa lembaga pendidikan memenuhi kebutuhan semua pihak yang terlibat.⁶¹

Mulyasa dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Berbasis Sekolah*, juga berpendapat bahwasanya kolaborasi antara pimpinan sekolah, guru, staf, dan stakeholders lainnya merupakan kunci utama dalam meningkatkan mutu pendidikan. Tanpa kerja sama yang baik, upaya perbaikan dan pengembangan tidak akan berjalan efektif.⁶²

Freeman dalam bukunya *Strategic Management: A Stakeholder Approach* menyebutkan bahwasanya Keterlibatan stakeholder adalah proses yang digunakan organisasi untuk melibatkan orang-orang yang mungkin terkena dampak dari keputusan yang mereka buat atau yang dapat memengaruhi

⁶⁰ Muhammad Adie Karya, Qomariyatus Sholihah, dan Bambang Santoso Haryono, "Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada Perguruan Tinggi Swasta," 4, no. 4 (2023): 491.

⁶¹ Sallis, *Total Quality Management in Education*, 2014, 45.

⁶² Enco Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah: Konsep, Strategi, dan Implementasi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), 67.

pelaksanaan keputusan tersebut. Dengan melibatkan stakeholder, organisasi dapat memastikan bahwa strategi mereka selaras dengan kebutuhan dan harapan pihak-pihak yang memiliki kepentingan dalam kesuksesan mereka.⁶³

4) Pendekatan proses (*procces approach*)

suatu hasil yang konsisten dan dapat diprediksi akan tercapai secara lebih efektif dan efisien bila kegiatan dipahami dan dikelola sebagai proses yang saling terkait yang berfungsi sebagai sistem yang koheren. Sesuai dengan persyaratan iso 9001, urutan tindakan berikut ini memberikan contoh bagaimana sebuah organisasi dapat memilih untuk membangun dan mengontrol proses sistem manajemen mutu nya. Kinerja dapat dikelola dan ditingkatkan dengan menerapkan Siklus PDCA. Hal ini berlaku sama untuk sistem secara keseluruhan, untuk proses individu dan untuk aktivitas operasional.⁶⁴

Harrington dalam bukunya *Business Process Improvement*, menyebutkan bahwasanya Manajemen proses adalah penerapan pengetahuan, keterampilan, alat, teknik, dan sistem untuk mendefinisikan, memvisualisasikan, mengukur, mengontrol,

⁶³ R. Edward Freeman, *Strategic Management: A Stakeholder Approach* (Cambridge: Cambridge University Press, 2010), 52.

⁶⁴ "Pendekatan Proses dalam ISO 9001 2015 - iso org.pdf," 2, diakses 6 Maret 2025, https://www.itokindo.org/download/manajemen_modern/ISO%209001%20versi%202015%20pdf%20bahasa%20indonesia/Pendekatan%20Proses%20dalam%20ISO%209001%202015%20-%20iso%20org.pdf.

melaporkan, dan meningkatkan proses guna memenuhi persyaratan pelanggan dan tujuan organisasi.⁶⁵

John Brennan dan Tarla dalam Shah *Managing Quality in Higher Education* menyatakan bahwasanya Quality assurance melibatkan proses sistematis perencanaan, implementasi, evaluasi, dan perbaikan untuk memastikan bahwa standar pendidikan terpenuhi dan dipertahankan.⁶⁶

Diane Ravitch dalam buku *National Standards in American Education: A Citizen's Guide* menyatakan bahwasanya Reformasi berbasis standar berfokus pada menetapkan tujuan yang jelas dan terukur untuk pencapaian siswa serta meminta pertanggungjawaban sekolah dalam memenuhi standar tersebut melalui evaluasi dan perbaikan sistematis.⁶⁷

5) Perbaikan berkelanjutan (*improvement*)

Organisasi yang sukses memiliki fokus yang berkelanjutan pada perbaikan. Perbaikan berkesinambungan agar dapat terlaksana, setiap instansi perlu melakukan proses sistematis dalam melaksanakan perbaikan secara

⁶⁵ H. James Harrington, E. K. C. Esseling, dan H. van Nimwegen, *Business Process Improvement Workbook: Documentation, Analysis, Design, and Management of Business Process Improvement* (New York: McGraw Hill Professional, 1997), 12.

⁶⁶ John Brennan dan Tarla Shah, *Managing Quality in Higher Education: An International Perspective on Institutional Assessment and Change* (London: Organisation for Economic Co-operation and Development, Society for Research into Higher Education & Open University Press, 2000), 56.

⁶⁷ Diane Ravitch, *National Standards in American Education: A Citizen's Guide* (Washington, DC: Brookings Institution, 1995), 78.

berkesinambungan.⁶⁸ Organisasi harus terus-menerus memperbaiki keefektifan sistem manajemen mutu melalui pemakaian kebijakan mutu, sasaran mutu, hasil audit, analisis data, tindakan korektif dan preventif dan tinjauan manajemen.⁶⁹

Imai dalam *The Key to Japan's Competitive Success*, menyatakan bahwa Kaizen berarti perbaikan. Lebih dari itu, Kaizen berarti perbaikan dalam kehidupan pribadi, kehidupan rumah tangga, kehidupan sosial, dan kehidupan kerja. Ketika diterapkan di tempat kerja, Kaizen berarti perbaikan berkelanjutan yang melibatkan semua orang baik manajer maupun pekerja.⁷⁰ Selain itu Stake dalam buku, *The Art of Case Study Research* menyatakan bahwasanya Evaluasi harus responsif terhadap kebutuhan pemangku kepentingan dan memberikan umpan balik yang dapat ditindaklanjuti untuk perbaikan berkelanjutan.⁷¹

DuFour dalam buku *Professional Learning Communities at Work* juga berpendapat bahwasanya Perbaikan berkelanjutan dalam pendidikan memerlukan budaya kolaboratif di mana guru dan administrator bekerja sama untuk menganalisis data,

⁶⁸ Kartono dan Purnomo Wirawan, "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan melalui Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015," *Jurnal Riset Manajemen dan Ekonomi (JRIME)* 3, no. 1 (2 November 2024): 6, <https://doi.org/10.54066/jrime-itb.v3i1.2606>.

⁶⁹ Badan Standardisasi Nasional (Bsn). *Sni Iso 9001:2008*. 16.

⁷⁰ Masaaki Imai, *Kaizen: The Key to Japan's Competitive Success* (New York: McGraw-Hill Education, 1986), 3.

⁷¹ Robert E. Stake, *The Art of Case Study Research* (Thousand Oaks, CA: SAGE, 1995), 95.

merefleksikan praktik, dan menerapkan perubahan untuk meningkatkan pembelajaran siswa.⁷²

6) Pengambilan Keputusan Berdasarkan Bukti (*evidence – based deision making*)

Keputusan berdasarkan analisis dan evaluasi data dan informasi adalah lebih baik untuk menghasilkan hasil yang diinginkan. Pengambilan keputusan berdasarkan fakta dapat memberikan keputusan yang sehat, solid dan baik. Dengan fakta, maka tingkat kepercayaan terhadap pengambilan keputusan dapat lebih tinggi, sehingga orang dapat menerima keputusan-keputusan yang dibuat itu dengan rela dan lapang dada.⁷³

Briner dalam bukunya yang berjudul *Evidence-Based Management: The Basic Principles*, menyatakan bahwasanya Pengambilan keputusan berbasis bukti melibatkan pembuatan keputusan melalui penggunaan bukti terbaik yang tersedia dari berbagai sumber secara hati-hati, eksplisit, dan bijaksana untuk meningkatkan kemungkinan hasil yang menguntungkan.⁷⁴

Victoria Bernhardt dalam buku *Data Analysis for Continuous School Improvement* menyatakan bahwa Analisis data sangat penting untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam praktik pendidikan. Sekolah harus menggunakan data secara

⁷² Richard DuFour dan Rebecca DuFour, *Learning by Doing: A Handbook for Professional Learning Communities at Work™* (Bloomington, IN: Solution Tree Press, 2013), 45.

⁷³ Zahra Hayati, "Teori-Teori Pengambilan Keputusan," 2019, 2.

⁷⁴ "Evidence-Based-Practice-The-Basic-Principles.pdf," 12, diakses 9 Maret 2025, <https://cebma.org/assets/Uploads/Evidence-Based-Practice-The-Basic-Principles.pdf>.

sistematis untuk menginformasikan keputusan, memantau kemajuan, dan mendorong perbaikan.⁷⁵

7) Manajemen Hubungan (*relationship management*)

Untuk mempertahankan suatu keberhasilan, organisasi harus mengelola hubungan mereka secara baik dengan pihak yang berkepentingan, seperti pemasok (suplier)⁷⁶ Kemitraan yang efektif memerlukan perencanaan yang disengaja, komunikasi yang berkelanjutan, dan tujuan bersama antara sekolah, keluarga, dan komunitas. Ketika kelompok-kelompok ini bekerja sama, mereka dapat menciptakan lingkungan yang mendukung untuk meningkatkan pembelajaran siswa dan mempersiapkan mereka untuk kesuksesan di masa depan. Kolaborasi dengan mitra eksternal, seperti bisnis dan industri, memastikan bahwa program pendidikan tetap relevan dengan tuntutan dunia kerja yang terus berubah.⁷⁷

James Grunig dalam bukunya yang berjudul *Excellent Public Relations and Effective Organizations*, menyatakan bhwasanya Komunikasi efektif adalah landasan utama dalam membangun hubungan dengan pemangku kepentingan, yang pada

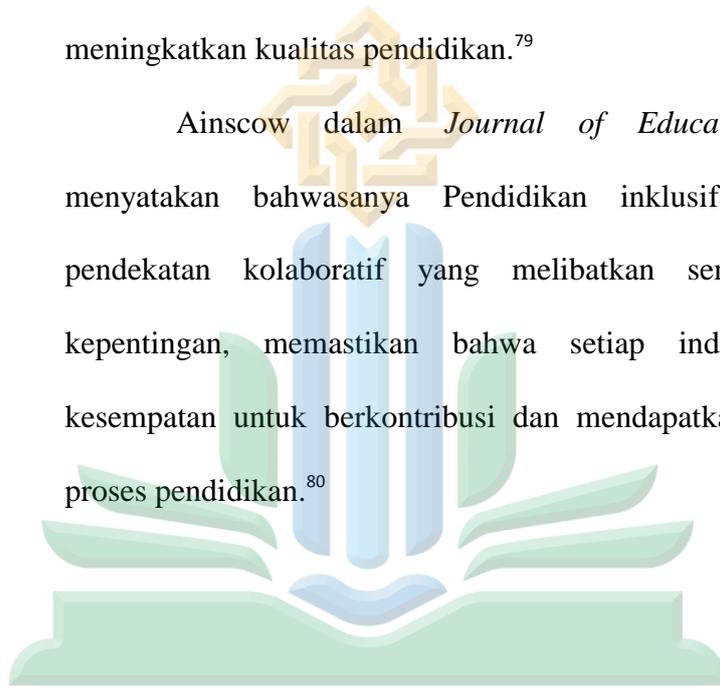
⁷⁵ Victoria L. Bernhardt dan Victoria Bernhardt, *Data Analysis for Continuous School Improvement* (New York: Routledge, 2013), 34.

⁷⁶ Muhammad Noor Efansyah dan Agung Nugraha, *Perkembangan dan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015* (Jakarta: Wana Aksara, 2019), 48–49.

⁷⁷ Joyce Levy Epstein dan Steven B. Sheldon, *School, Family, and Community Partnerships: Preparing Educators and Improving Schools*, ed. ke-3 (New York: Routledge, Taylor & Francis Group, 2023), 14, <https://doi.org/10.4324/9780429400780>.

gilirannya meningkatkan kinerja organisasi.⁷⁸ Fullan dalam *The New Meaning of Educational Change*. Teachers College juga berpendapat bahwasanya Ekosistem pendidikan yang harmonis dibangun atas hubungan yang kuat, tujuan bersama, dan dukungan timbal balik di antara pemangku kepentingan, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas pendidikan.⁷⁹

Ainscow dalam *Journal of Educational Change*. menyatakan bahwasanya Pendidikan inklusif membutuhkan pendekatan kolaboratif yang melibatkan semua pemangku kepentingan, memastikan bahwa setiap individu memiliki kesempatan untuk berkontribusi dan mendapatkan manfaat dari proses pendidikan.⁸⁰



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

⁷⁸ Larissa A. Grunig, James E. Grunig, dan David M. Dozier, *Excellent Public Relations and Effective Organizations: A Study of Communication Management in Three Countries* (Mahwah, NJ: Erlbaum, 2002), 45.

⁷⁹ Michael Fullan, *The New Meaning of Educational Change* (New York: Teachers College Press, 2016), 89.

⁸⁰ Mel Ainscow, "Developing Inclusive Education Systems: What Are the Levers for Change?," *Journal of Educational Change* 6, no. 2 (1 Juni 2005): 109, <https://doi.org/10.1007/s10833-005-1298-4>.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan jenis penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata penulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamati.⁸¹ Sehingga peneliti dapat mendeskripsikan secara alamiah apa yang terjadi pada fokus penelitian ini manajemen penjaminan mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015 sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan.

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah jenis lapangan (*field research*). Penelitian lapangan (*field research*) merupakan salah satu jenis penelitian yang mempelajari tentang fenomena dalam lingkungan yang alamiah.⁸² Penelitian lapangan adalah sebuah penelitian yang sumber data dan proses penelitiannya menggunakan lokasi tertentu.⁸³ maka dari itu disini peneliti menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*), agar dapat mencari data dilapangan secara detail dan terperinci dengan cara mengamati dari fenomena terkecil yang menjadi acuan titik permasalahan, sampai mengamati fenomena terbesar tentang Manajemen Mutu Pendidikan Berbasis ISO 9001:2015 di SMKN 2 Jember.

⁸¹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018), 20.

⁸² Dedy Mulyana, *Metodelogi Penelitian Kualitatif (Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya)* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004).160

⁸³ Musfiqon, *Panduan Lengkap Metodologi Penelitian Pendidikan* (Jakarta: Prestasi Publik Publisher, 2012), 56.

B. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian akan dilakukan dan juga dapat diartikan lokasi ini sebagai objek dan tujuan yang ditetapkan sehingga mempermudah penulis dalam melakukan penelitian. Penelitian ini dilakukan di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Jember yang beralamatkan di JL. Tawangmangu 59, Tegal Gede, Kec. Sumbersari, Kab. Jember Prov. Jawa Timur.

Pemilihan lokasi penelitian tersebut didasarkan atas beberapa pertimbangan sebagai berikut:

1. SMKN 2 Jember merupakan satu-satunya sekolah kejuruan negeri di jember yang menerapkan system penjaminan mutu dengan berbasis ISO 9001:2015, selain itu peneliti mempertimbangkan beberapa capaian yang diraih diantaranya:
 - a. Penganugerahan Kepala Sekolah Kreatif dan Inovatif untuk Bapak Ir. Edi Setyono, M.Pd dari Gubernur Jawa Timur
 - b. Penunjukkan sebagai salah satu Bengkel Konversi sepeda motor listrik oleh Kementerian Perhubungan dan Kementerian ESDM, dari 24 Bengkel Konversi di seluruh Indonesia
 - c. Juara Umum LKS tingkat Kabupaten Jember
 - d. Juara 2 Liga Pelajar
2. Pihak sekolah dan guru bersedia bekerja sama dalam melakukan penelitian ini.

3. Penentuan lokasi penelitian ini sudah berdasarkan pertimbangan peneliti dan kesesuaian atas dasar kenyataan yang ada di lembaga tersebut dan dianggap layak oleh peneliti untuk diteliti secara lanjut

C. Subyek penelitian

Tehnik penentuan subyek penelitian dilakukan secara *Purposive*. Tehnik *Purposive* yaitu menentukan subjek dengan mempertimbangan kompetensi subyek dan penguasaannya terhadap strategi Pascasarjana Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dalam meningkatkan mutu pada skala lokal dan global.⁸⁴

Subyek penelitian ini berasal dari orang-orang yang terlibat langsung dan berperan sebagai informan pada penelitian manajemen penjaminan mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015 sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan di SMKN 2 Jember:

1. Ibu Ir. Nurfarida Kusumastuti, S.Pt. M.P., IPM selaku kepala sekolah, pimpinan dan pemangku kebijakan di SMKN 2 Jember
2. Waka manajemen mutu SMKN 2 Jember, bapak Akhmad Fauzul Albab S.Pd selaku penanggung jawab dalam mengimplementasikan, memonitor, dan mengevaluasi sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015.
3. Tim Audit Internal SMKN 2 jember, bapak Hari Suryanto S.Pd. selaku tim yang melakukan audit internal untuk memastikan kesesuaian proses-proses sekolah dengan standar ISO 9001:2015.

⁸⁴ Lenaini,I.(2023). Teknik pengampilan sampe;l purposive. *Historis:Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*,6 (1).h.33-39

4. Staf perpustakaan SMKN 2 Jember, ibu Hubbi Eli Nadroh S.Pd. selaku penanggung jawab salah satu unit yang di audit.
5. Perwakilan siswa SMKN 2 Jember, Niagara Yasmin Almaida Santoso, kelas XI DKV, selaku salah satu pelanggan pendidikan di SMKN 2 Jember.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif berupa pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen untuk mendapatkan data yang alamiah, menggali serta memaparkan data sesuai dengan keadaan lapangan. Dengan menggunakan metode kualitatif, peneliti juga mampu mendokumentasikan, menganalisis, dan bertanya tanpa mempengaruhi dinamika objek yang diteliti. Adapun tiga metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yakni:

1. Observasi

Penelitian ini menggunakan observasi partisipasi pasif, di mana peneliti hadir untuk mengamati kegiatan terkait penerapan Manajemen Mutu Pendidikan Berbasis ISO 9001:2015 di SMKN 2 Jember, tanpa terlibat langsung dalam aktivitas tersebut. Fokus observasi meliputi proses-proses yang menjadi indikator peningkatan kualitas pendidikan berdasarkan standar ISO 9001:2015.

Data yang diperoleh melalui teknik observasi berupa narasi deskriptif, meliputi:

- a. Perencanaan manajemen mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015 sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan.

- b. pengendalian manajemen mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015 sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan.
- c. perbaikan manajemen mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015 sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan

2. Dokumentasi

Tehnik kajian dokumen dilakukan untuk menelusuri dokumen berbentuk teks, artepack, foto, video terkait Manajemen Mutu Pendidikan Berbasis ISO 9001:2015 di SMKN 2 Jember, dalam Mengembangkan Mutu Lulusan. Data yang di peroleh dengan tehnik kajian dokumen adalah:

- a. Perencanaan manajemen mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015 sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan.
- b. Pengendalian manajemen mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015 sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan.
- c. Perbaikan manajemen mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015 sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan.

3. Wawancara

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wawancara semi terstruktur⁸⁵. yaitu peneliti membawa pedoman dan daftar pertanyaan yang kemudian dikembangkan di lokasi penelitian untuk mendapatkan data yang kredibel dan mendalam tentang manajemen mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015 Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan di Sekolah menengah kejuruan negeri 2 jember:

⁸⁵ Sugiyono, D. (2014). Metode penelitian pendidikan.h.320

Data yang diperoleh dengan tehnik semi terstruktur adalah informasi:

- a. Perencanaan manajemen mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015 sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan.
- b. pengendalian manajemen mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015 sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan.
- c. perbaikan manajemen mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015 sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan.

E. Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit unit, melakukan Sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan juga yang akan dipelajari, serta menarik kesimpulan yang dapat disampaikan kepada orang lain. Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif model interaksi Milles, huberman, dan Saldana Yang meliputi kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.⁸⁶

1. kondensasi data

Dalam kondensasi data, merujuk pada proses pemilihan (*selecting*), pengerucukan (*focusing*), penyederhanaan (*simplifying*), peringkasan (*abstracting*), dan transformasi data (*transforming*).

⁸⁶ Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldaña, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, ed. 3 (Los Angeles: Sage, 2014).

a. *Selecting*

Pada tahapan ini peneliti bertindak selektif, yaitu menentukan dimensi penting, hubungan yang lebih bermakna, dan informasi yang dapat dikumpulkan dan di analisis. Selanjutnya peneliti melakukan pemilihan data yang berhasil dikumpulkan melalui dua tahap wawancara. Pemilihan Manajemen mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015 di SMKN 2 Jember dalam meningkatkan mutu pada skala lokal dan global, yang menjadi lokasi penelitian. dan setiap data yang berhubungan dengan hal tersebut harus dipertahankan dan digunakan untuk mendukung hasil penelitian. setelah proses seleksi data selesai dilakukan, peneliti melanjutkan ke tahap *focusing*.

b. *Focusing*

Pada tahapan ini memfokuskan data merupakan bentuk pra analisis.⁸⁷ yaitu peneliti memfokuskan data sesuai dengan masing-masing fokus dalam penelitian yang berjudul manajemen mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015 Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan di SMKN 2 Jember. Tahap ini merupakan kelanjutan dari tahap seleksi data. Peneliti hanya membatasi data yang berdasarkan penelitian. Data yang tidak berhubungan tidak digunakan sebagai data penelitian.

Dalam tahap ini peneliti memilah setiap data berdasarkan fokus data pada masing-masing rumusan masalah dalam penelitian ini.

⁸⁷ Miles, H.Saldana,2014. Qualitative data analysis: a methods source book. Arizona State University.

Peneliti menandai setiap data yang terkait pada masing-masing fokus. Setelah selesai memilah data dalam tahap *focusing*, peneliti melanjutkan tahap analisis data ke tahap *abstracting*.

c. *Abstracting*

Pada tahapan ini peneliti membuat rangkuman yaitu inti, proses dan pernyataan-pernyataan yang perlu dijaga sehingga tetap berada di dalamnya. Pada tahap ini, data yang telah terkumpul hingga ke tahap *focusing* dievaluasi oleh peneliti, khususnya yang berkaitan dengan kualitas dan kecukupan data. Jika data yang menunjukkan manajemen mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015 Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan di SMKN 2 Jember, maka data tersebut digunakan untuk menjawab masalah yang diteliti.

Setelah itu nantinya mengulangi proses abstraksi ini hingga tiga kali untuk memastikan bahwa tidak ada data yang tercecer atau yang keliru dalam pemberian tanda warnasesuai dengan fokus penelitian. Peneliti baru melanjutkan ke tahap berikutnya setelah peneliti merasa yakin bahwa tahap ini sudah selesai dan tidak ada data yang tercecer atau tertukar tanda warna. Setelah itu, peneliti melanjutkan ketahap selanjutnya yaitu tahap *Simplifying dan Transforming*.

d. *Simplifying dan Transforming*

Pada tahapan ini, data yang sudah melalui beberapa tahap hingga tahap abstraksi data dalam penelitian selanjutnya

disederhanakan dan di transformasikan dalam berbagai cara, yakni melalui seleksi yang ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkan data dalam satu pola yang lebih luas dan sebagainya.

Dalam tahap ini peneliti menyatukan data tiap partisipan dengan dirangkum menjadi kalimat yang berkelanjutan untuk mempermudah mengamatisetiap temuan dan pembahasan dalam melakukan analisa data. Hal ini dilakukan secara hati-hati dan cermat pada setiap data yang berhasil dikumpulkan dari setiap partisipan. Tahap ini merupakan tahap terakhir dalam melakukan kondensasi data. Selanjutnya peneliti melangkah ke tahap selanjutnya yaitu penyajian data.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dilakukan untuk mempermudah peneliti memahami masalah dan dapat melanjutkan ke tahap berikutnya. Pada tahapan ini peneliti menyajikan data, yang telah diatata berdasar fokus dan indikatornya, dikerucutkan sehingga dapat ditarik kesimpulan. Setelah mengumpulkan data terkait manajemen mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015 Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan di SMKN 2 Jember, dalam Mengembangkan Mutu Lulusan Selanjutnya akan mengelompokkan hasil observasi, wawancara dan kajian dokumen untuk disajikan dan dibahas lebih detail.

Pada tahap ini peneliti menyajikan data melalui uraian singkat masing-masing informan secara terpisah berdasarkan masalah penelitian

untuk menyampaikan informasi yang diperoleh sebagai gambaran analisis pada manajemen mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015 Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan di SMKN 2 Jember.

3. Verifikasi Data/Kesimpulan (*Data Verification/Conclusion*)

Tahapan ini dilakukan setelah melakukan kondensasi dan penyajian data telah dilakukan, maka langkah terakhir yang dilakukan adalah mengambil kesimpulan. Pengambilan kesimpulan merupakan suatu proses ketika peneliti menginterpretasikan data dari awal pengumpulan yang disertai pembuatan pola serta uraian atau penjelasan. Pengambilan kesimpulan merupakan bukti terhadap penelitian yang dilakukan.

Pada tahap ini, setelah menyajikan data terkait dengan manajemen mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015 Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan di SMKN 2 Jember. berdasarkan informasi yang disampaikan oleh para partisipan dan telah melalui berbagai tahapan untuk analisis data.

F. Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian ini peneliti menggunakan Triangulasi sumber dan Triangulasi teknik diantara beberapa informan diperoleh peneliti, situasi lapangan, dan data dokumentasi. Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari beberapa teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Di bagian ini merupakan gambaran dari usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk

memperoleh keabsahan data di lapangan. Dalam pengujian data yang diperoleh peneliti menggunakan Triangulasi sumber dan Triangulasi teknik yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber merupakan teknik pengujian keabsahan data yang diperoleh dari beberapa sumber dan teknik yang sama. Peneliti melakukan wawancara kepada sumber pertama yaitu kepala Sekolah kemudian sumber kedua yaitu Waka penjamin mutu untuk menguatkan pernyataan yang disampaikan oleh kepala sekolah, Dan sumber ketiga yaitu tim audit internal dan sumber ke empat yaitu waka kurikulum, guru dan staff, dan sumber terakhir yaitu tim audit eksternal untuk menguatkan pernyataan yang disampaikan oleh sumber sumber sebelumnya. Dari sinilah yang dimaksud dengan Triangulasi sumber yang peneliti gunakan untuk keabsahan data yang diperoleh

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik merupakan pengujian keabsahan data dengan teknik yang berbeda beda namun dengan sumber yang sama. Sebagai contoh data yang diperoleh oleh peneliti Dari proses wawancara diuji keabsahannya menggunakan metode observasi ataupun dokumentasi.

G. Tahap-Tahap Penelitian

Menurut Moleong Tahap tahap penelitian yaitu rencana dalam menyusun langkah langkah yang akan dilakukan peneliti yang meliputi:

1. Tahap Pra Lapangan

Tahap pra lapangan yakni tahapan awal sebelum peneliti terjun ke lokasi penelitian, tahap ini terdiri dari:

a. Menyusun rancangan lapangan

Metode dan teknik penelitian disusun menjadi rancangan penelitian. Kualitas hasil penelitian ditentukan oleh ketepatan rancangan penelitian serta pemahaman dalam penyusunan teori. Tahap ini dilaksanakan pada tanggal 20 maret 2024.

b. Memilih lapangan penelitian

Pemilihan lapangan penelitian diarahkan oleh teori substantif yang dirumuskan dalam bentuk hipotesis kerja, walaupun masih tentatif sifatnya. Hipotesis kerja itu baru akan dirumuskan secara tetap setelah dikonfirmasi dengan data yang muncul ketika peneliti sudah memasuki latar penelitian. Tahap ini dilaksanakan pada tanggal 15 Mei 2024.

c. Mengurus perizinan

Dalam tahap ini peneliti perlu mengetahui siapa saja yang berwenang memberikan izin bagi pelaksanaan penelitian. Yang berwenang memberikan izin untuk mengadakan penelitian ialah kepala pemerintahan setempat di mana penelitian dilakukan, seperti gubernur, bupati, camat sampai kepada rw/rt. Mereka memiliki kewenangan secara formal. Disamping itu, masih ada jalur informal yang perlu diperhatikan dan peneliti jangan mengabaikannya untuk memperoleh

izin, yaitu mereka yang memegang kunci kehidupan komunitas, seperti kepala adat. Tahap ini dilaksanakan pada tanggal 20 Oktober 2024.

d. Menilai lapangan

Pengenalan lapangan dilakukan agar peneliti dapat menilai keadaan, situasi, latar, dan konteksnya, apakah sesuai dengan masalah, hipotesis kerja teori substantif seperti yang digambarkan dan dipikirkan sebelumnya oleh peneliti. Tahap ini dilaksanakan pada tanggal 22 Oktober 2024

e. Memilih dan memanfaatkan informasi

Pemanfaatan informan bagi peneliti ialah agar dalam waktu yang relatif singkat banyak informasi yang terjaring, jadi sebagai sampling internal karena informan dimanfaatkan untuk berbicara, bertukar pikiran, atau membandingkan suatu kejadian yang ditemukan dari subjek lainnya. Tahap ini dilaksanakan pada tanggal 22 Oktober 2024.

f. Menyiapkan perlengkapan penelitian

Peneliti dalam tahap ini menyiapkan segala macam perlengkapan penelitian yang diperlukan. Sebelum penelitian dimulai, peneliti memerlukan izin mengadakan penelitian, kontak dengan daerah yang menjadi latar penelitian, pengaturan perjalanan terutama jika lapangan penelitian itu jauh letaknya, serta menyiapkan hal hal lain yang akan dibutuhkan dalam penelitian. Tahap ini dilaksanakan pada tanggal 22 Oktober 2024.

2. Tahap pelaksanaan penelitian

Pada tahap ini mengadakan observasi dengan melibatkan beberapa informasi untuk memperoleh data. Pada tahap ini dibagi menjadi tiga bagian yaitu:

- a. Persiapan, tahap ini melibatkan perencanaan awal, pemilihan metode penelitian, Mengumpulkan sumber daya, dan perencanaan kerangka waktu penelitian. Tahap ini dilaksanakan pada tanggal 23 Oktober 2024.
- b. Pelaksanaan, ini adalah tahap di mana penelitian dilaksanakan sesuai dengan rencana. Pengumpulan data, analisis dan interpretasi informasi dilakukan selama tahap ini. Tahap ini dilaksanakan pada tanggal 23 Oktober 2024 sampai dengan selesai.
- c. Laporan, setelah data terkumpul dan dianalisis, hasil dari penelitian dilaporkan. Tahap ini melibatkan penyusunan laporan penelitian dan pembuatan kesimpulan serta rekomendasi berdasarkan hasil temuan. Tahap ini dilaksanakan pada tanggal 1 Maret 2025.

Ketiga bagian tersebut membantu dalam proses penelitian mulai dari perencanaan awal hingga hasil akhir Dan memberikan kerangka kerja yang jelas untuk melaksanakan penelitian dengan baik.

3. Tahap penyelesaian

Tahap penyelesaian merupakan tahap paling akhir dari sebuah penelitian. Pada tahap ini, peneliti menyusun data yang telah dianalisis dan

disimpulkan dalam bentuk karya ilmiah yang berlaku di universitas Islam Negeri kyai Haji Achmad Siddiq Jember.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran objek penelitian

Gambaran objek penelitian yang dimaksud peneliti adalah penjelasan singkat mengenai situasi dan kondisi di tempat penelitian dan dikaitkan dengan fokus penelitian.

1. Sejarah singkat berdirinya Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Jember

SMK Negeri 2 Jember berdiri sebagai salah satu sekolah menengah kejuruan yang lahir dari upaya pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pendidikan vokasional di wilayah Jember. Didirikan dengan semangat untuk menjawab kebutuhan tenaga kerja terampil, sekolah ini dibangun atas dasar inisiatif kebijakan pendidikan yang progresif, yang menekankan pentingnya penguasaan kompetensi teknis sekaligus pengembangan soft skill bagi para siswanya. Sejak awal berdirinya, SMKN 2 Jember telah mengembangkan berbagai program keahlian yang aplikatif dan sesuai dengan tuntutan industri, sehingga menghasilkan lulusan yang tidak hanya handal di bidang teknis, tetapi juga siap bersaing di pasar kerja nasional maupun global. Perjalanan sejarah SMK Negeri 2 Jember merupakan cerminan dari dedikasi dan inovasi, dimana sekolah terus berinovasi dalam penyediaan fasilitas pendidikan modern, pengembangan kurikulum berbasis kompetensi, serta kerja sama yang erat dengan dunia industri. Dengan komitmen untuk mencetak generasi muda yang profesional

dan berintegritas, SMKN 2 Jember telah memainkan peran penting dalam memajukan pendidikan kejuruan di Jember dan sekitarnya.

2. Letak Geografis

Sekolah yang diteliti adalah SMK Negeri 2 Jember, yang terletak di kecamatan Sumber Sari, Kabupaten Jember, Provinsi Jawa Timur. Secara lebih spesifik, sekolah ini terletak di Krajan Barat, di Jalan Tawangmangu nomor 59. Letak sekolah ini dianggap strategis untuk proses pembelajaran karena dekat dengan pusat kegiatan kota dan terhindar dari lalu lintas kendaraan yang padat. Selain itu, sekolah ini memiliki status sebagai sekolah negeri dan telah meraih akreditasi A.

3. Profil Sekolah

Nama Sekolah : SMKN 2 Jember

Program Jurusan : TPM, TPB, TKP, IL, PBL, TR

NPSN : 20523756

Status Sekolah : Negeri

Akreditasi : A

Alamat Sekolah : Jl. Tawangmangu No. 59

Email : smkn2jember@yahoo.com

No Telp : 0331337930

4. Visi-Misi SMK Negeri 2 Jember

a. Visi SMK Negeri 2 Jember

“Tamatan berkompentensi unggul, cerdas dalam imtaq, cinta budaya bangsa, dan berdaya saing global.”

b. Misi SMK Negeri 2 Jember

- 1) Membekali kemampuan religius dan ketrunaan sesuai karakter Profil Pelajar Pancasila
- 2) Meningkatkan upaya pelestarian lingkungan hidup
- 3) Mengembangkan kurikulum yang tersinkron dengan DUDIKA
- 4) Mengembangkan pembelajaran berbasis Teaching Factory untuk meningkatkan jiwa entrepreneur di era global
- 5) Meningkatkan kemitraan dengan IDUKA yang berskala nasional dan multinasional
- 6) Revitalisasi sarana dan prasarana sesuai standar industri
- 7) Meningkatkan profesionalitas Pendidik dan Tenaga Pendidikan
- 8) Membudayakan inovasi di bidang teknologi dalam pembelajaran dan pelayanan sekolah.
- 9) Melaksanakan Manajemen ISO secara berkelanjutan menuju sekolah yang adaptif dan akuntabel.
- 10) Meningkatkan kualitas pendidikan dengan pengelolaan keuangan BLUD secara transparan dan akuntabel.

B. Penyajian data dan analisis

Pada sub bab ini peneliti menguraikan hasil data penelitian yang dirumuskan dari fokus penelitian pada BAB 1. Yang mana berfokus pada (a) perencanaan manajemen penjaminan mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015 (b) pengendalian manajemen penjaminan mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015 (c) perbaikan manajemen penjaminan mutu pendidikan berbasis

ISO 9001:2015. Data-data hasil penelitian tersebut didapatkan dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun hasil data dan analisis disajikan sebagai berikut:

1. Penjaminan Mutu Pendidikan Berbasis ISO 9001:2015

Penjaminan mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015 di SMKN 2 merupakan suatu upaya sistematis dan terstruktur untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan melalui penerapan standar internasional yang telah diakui secara global. Standar ini menitikberatkan pada efisiensi sistem manajemen mutu dengan pendekatan berbasis proses, pemenuhan kebutuhan pelanggan, serta peningkatan berkelanjutan dalam berbagai aspek pendidikan.⁸⁸

ISO 9001:2015 adalah standar sistem manajemen mutu yang berfokus pada peningkatan kepuasan pelanggan, efisiensi proses, serta perbaikan yang berkelanjutan. Di SMKN 2, penerapan standar ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh proses pendidikan, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi, dapat berjalan secara konsisten dan memenuhi harapan stakeholders, termasuk siswa, orang tua, guru, industri, dan masyarakat luas.

Salah satu aspek utama dari implementasi ISO 9001:2015 di SMKN 2 adalah komitmen terhadap peningkatan mutu berbasis data dan evaluasi yang terukur. Setiap tahapan pembelajaran dievaluasi secara berkala untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan

⁸⁸ Observasi di SMKN 2 Jember, Senin 18 Oktober 2024

mengembangkan solusi yang efektif. Dengan adanya dokumentasi dan pemantauan yang ketat, sekolah dapat memastikan bahwa setiap program pendidikan yang diterapkan selalu berada dalam jalur yang tepat dan memberikan manfaat optimal bagi seluruh pihak yang terlibat.

Penerapan ISO 9001:2015 juga menekankan pada pentingnya keterlibatan semua pihak dalam memastikan keberlanjutan sistem mutu. Guru dan tenaga kependidikan mendapatkan pelatihan berkala mengenai prosedur manajemen mutu, sementara siswa diberikan pemahaman mengenai pentingnya standar kualitas dalam dunia industri dan pendidikan. Dengan demikian, budaya mutu menjadi bagian dari keseharian sekolah yang terus berkembang dan beradaptasi dengan perubahan zaman.

Selain itu, SMKN 2 menjalin kemitraan dengan dunia industri untuk memastikan bahwa kurikulum yang diterapkan selaras dengan kebutuhan pasar kerja. Dengan pendekatan ini, lulusan SMKN 2 tidak hanya memiliki kompetensi akademik yang baik, tetapi juga keterampilan kerja yang relevan dan siap bersaing di dunia industri.

Keberhasilan penerapan ISO 9001:2015 di SMKN 2 dapat diukur melalui berbagai indikator, seperti meningkatnya tingkat kelulusan, kepuasan siswa dan orang tua, serta daya serap lulusan di dunia kerja. Selain itu, sekolah juga terus melakukan audit internal dan eksternal untuk memastikan bahwa sistem manajemen mutu yang diterapkan selalu sesuai dengan standar dan dapat terus berkembang.

Seperti yang disampaikan oleh bapak fauzul albab selaku waka penjamin mutu SMKN 2 Jember dalam wawancara:

“Jadi, ISO 9001:2015 adalah standar sistem manajemen mutu yang bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh proses dalam suatu organisasi, termasuk di dunia pendidikan seperti SMKN 2 Jember ini, dapat berjalan dengan lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada peningkatan mutu secara berkelanjutan. SMKN 2 Jember memilih menerapkan ISO 9001:2015 karena kami ingin memiliki sistem manajemen mutu yang terstruktur dan diakui secara internasional. Dengan standar ini, kami bisa memastikan bahwa semua proses pendidikan, mulai dari perencanaan pembelajaran hingga evaluasi hasil belajar, berjalan dengan konsisten dan sesuai dengan standar global. Selain itu, standar ini membantu meningkatkan kepuasan siswa, orang tua, serta dunia industri yang menjadi mitra kami”⁸⁹.

Hal tersebut dibuktikan dengan keberhasilan SMKN 2 Jember dalam memperoleh sertifikat ISO 9001:2015 sebagai bentuk pengakuan internasional terhadap komitmen sekolah dalam menerapkan sistem manajemen mutu yang terstandarisasi dan berkelanjutan di lingkungan pendidikan. Sertifikasi ini tidak hanya menjadi bukti formal atas penerapan standar mutu tinggi, tetapi juga mencerminkan transformasi mendalam dalam budaya organisasi sekolah yang berorientasi pada peningkatan berkelanjutan.

⁸⁹ Ahmad Fauzul Albab, diwawancara oleh penulis, Jember, Senin 18 Oktober 2024



Gambar 4. 1
Sertifikat ISO 9001:2015 di SMKN 2 Jember⁹⁰

Berdasarkan data hasil wawancara yang di dapat, peneliti menyimpulkan bahwa penerapan ISO 9001:2015 di SMKN 2 Jember bertujuan untuk menciptakan sistem manajemen mutu yang lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan dalam dunia pendidikan. Dengan adanya standar ini, sekolah dapat memastikan bahwa seluruh proses pendidikan berjalan secara konsisten sesuai dengan standar global. Penerapan ISO 9001:2015 tidak hanya memberikan manfaat bagi tenaga pendidik dan kependidikan dalam meningkatkan efisiensi kerja, tetapi juga berdampak langsung pada kepuasan siswa, orang tua, serta dunia industri yang menjadi mitra sekolah. Ke depannya, diharapkan SMKN 2 Jember dapat terus meningkatkan kualitas pendidikan dengan memanfaatkan standar mutu ini secara optimal.

⁹⁰ SMKN 2 Jember, “sertifikat ISO 9001:2015”, 16 Desember 2024

2. Kualitas Pendidikan

Kualitas pendidikan di SMKN 2 Jember diukur menggunakan standar ISO 9001:2015 yang menekankan pada sistem manajemen mutu berbasis tujuh prinsip utama. Berdasarkan hasil analisis data, indikator kualitas pendidikan di sekolah ini dapat dikategorikan ke dalam beberapa aspek utama, yaitu fokus pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan stakeholder, pendekatan proses, perbaikan berkelanjutan, pengambilan keputusan, dan manajemen hubungan. Masing-masing indikator ini dievaluasi secara sistematis untuk memastikan bahwa seluruh proses pendidikan berjalan sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan dan mampu memberikan dampak positif bagi seluruh pihak yang terlibat.⁹¹

Seperti yang disampaikan oleh waka manajemen mutu, bapak fauzul albab dalam wawancara dengan peneliti:

“Jadi, di SMKN 2 Jember telah mengadopsi standar kualitas yang menggunakan ISO 9001:2015 sebagai acuannya. Implementasinya meliputi proses perencanaan, pelaksanaan, dan perbaikan berkelanjutan. Kami memastikan bahwa setiap aspek pendidikan, mulai dari kurikulum, metode pengajaran, hingga administrasi, memenuhi standar internasional ini”.⁹²

Hal tersebut tercermin dengan adanya dokumen manual mutu yang menjadi pedoman operasional seluruh proses pendidikan, mulai dari perencanaan kurikulum, pelaksanaan pembelajaran, hingga evaluasi hasil belajar.

⁹¹ Observasi di SMKN 2 Jember, Senin 18 oktober 2024

⁹² Akhmad Fauzul Albab, diwawancara oleh penulis, jember, Senin 18 oktober 2024

**PEDOMAN MUTU
SMK NEGERI 2 JEMBER**

NO	Bidang Keahlian	Program Keahlian	Konsentrasi Keahlian
1	Teknologi Konstruksi dan Bangunan	1. Teknik Konstruksi dan Perumahan	1. Teknik Konstruksi dan Perumahan
		2. Desain Pemodelan dan Informasi Bangunan	2. Desain Pemodelan dan Informasi Bangunan
		3. Teknik Mesin	3. Teknik Pemesinan
2	Teknologi Manufaktur dan Rekayasa	4. Teknik Otomotif	4. Teknik Kendaraan Ringan
		5. Teknik Elektronika	5. Teknik Alat Berat
			6. Teknik Sepeda Motor
			7. Teknik Audio Video
3	Energi dan Pertambangan	6. Teknik Ketenagalistrikan	8. Teknik Mekatronika
			9. Teknik Instalasi Tenaga Listrik
4	Teknologi Informasi	7. Teknik Jaringan Komputer dan Telekomunikasi	10. Teknik Pembangkit Tenaga Listrik
			11. Teknik Komputer dan Jaringan
5	Seni dan Ekonomi Kreatif	8. Desain Komunikasi Visual	12. Desain Komunikasi Visual

7.2. Sekolah melaksanakan kurikulum SMK Negeri 2 Jember dan Spektrum Keahlian terdahulu dengan pendekatan:

- Deep Learning
- Scientific Approach
- Project Based Learning (PBL)
- Problem Based Learning (PBL)
- STEM
- Discovery learning

8. Fasilitas Pendidikan
Sekolah terdapat di lingkungan yang tenang dan nyaman, sangat menunjang suasana pendidikan dengan luas tanah 33.600 m², luas bangunan 5.094,0 m². Untuk menunjang proses belajar mengajar sekolah mempunyai fasilitas antara lain:

- Bangkai : 12 Ruang
- Lab Komputer : 7 Ruang

No. Dokumen : PM / B PROFIL ORGANISASI Tanggal : 01 Januari 2025
Revisi ke : 5 Halaman : 3 / 4

Gambar 4. 2
Dokumen manual mutu SMKN 2 Jember⁹³

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa SMKN 2 Jember telah berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pendidikannya dengan mengadopsi standar internasional ISO 9001:2015. Implementasi standar ini mencakup proses perencanaan, pelaksanaan, dan perbaikan berkelanjutan di berbagai aspek pendidikan, seperti kurikulum, dan administrasi. Dengan demikian, SMKN 2 Jember tidak hanya memastikan bahwa proses pendidikan berjalan secara terstruktur dan terukur, tetapi juga berupaya memenuhi standar kualitas yang diakui secara global untuk memberikan layanan pendidikan yang lebih baik bagi siswa dan stakeholders lainnya.

⁹³ SMKN 2 Jember, "manual mutu", Senin 18 oktober 2024

Dengan adanya pernyataan diatas manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 di SMKN 2 Jember dilaksanakan ada tahap-tahap yang menjadi fokus penelitian peneliti :

1. Perencanaan manajemen mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah menengah kejuruan negeri 2 jember

Perencanaan manajemen mutu pendidikan merupakan langkah awal untuk mengidentifikasi kebutuhan seluruh pihak yang terlibat. Tujuan dari perencanaan penjaminan mutu adalah untuk menentukan tujuan dan program kerja dalam satu tahun kedepan. Sebagaimana yang telah dilaksanakan di SMKN 2 Jember dalam perencanaan manajemen mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015 menentukan tujuan dan program kerja, serta menganalisis kebutuhan sekolah. Dengan demikian berikut adalah paparan hasil wawancara dan dokumentasi dari peneliti.

a. Fokus pada pelanggan

Kepuasan pelanggan di SMKN 2 Jember merupakan aspek penting dalam memastikan bahwa layanan pendidikan yang diberikan sesuai dengan harapan siswa, orang tua, serta dunia usaha dan dunia industri (DUDI). Proses ini mencakup identifikasi kebutuhan siswa sebagai peserta didik, analisis kepuasan terhadap layanan pendidikan yang diberikan, serta pengembangan strategi untuk meningkatkan kualitas pembelajaran dan fasilitas sekolah. Dalam implementasinya, SMKN 2 Jember menerapkan standar mutu berbasis ISO 9001:2015,

yang mengutamakan evaluasi berkelanjutan guna meningkatkan kepuasan seluruh stakeholder. Upaya ini dilakukan dengan memperbaiki metode pembelajaran, meningkatkan keterampilan tenaga pendidik, serta menjalin kerja sama dengan industri untuk memastikan lulusan memiliki kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan pasar kerja. Oleh karena itu, SMKN 2 Jember terus berupaya mengidentifikasi dan mengelola berbagai tantangan yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga dapat mencetak lulusan yang unggul dan siap bersaing di dunia kerja.⁹⁴

Hasil observasi ini juga dikuatkan oleh dokumentasi program kerja sebagai landasan utama dalam perencanaan manajemen mutu di SMKN 2 Jember.



Gambar 4. 3
Foto file program kerja WMM SMKN 2 Jember⁹⁵

⁹⁴ Observasi di SMKN 2 Jember, rabu 11 desember 2024

⁹⁵ SMKN 2 Jember, “program kerja WMM SMKN 2 Jember,” Rabu 22 januari 2025

Dokumen ini berisi perencanaan yang terstruktur, mulai dari penetapan tujuan, analisis kebutuhan, hingga strategi implementasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Dalam dokumen ini, setiap program kerja disusun dengan mempertimbangkan berbagai aspek, seperti sumber daya yang tersedia, standar mutu yang diterapkan, serta mekanisme evaluasi yang memastikan efektivitas pelaksanaannya. Dengan adanya dokumentasi ini, sekolah dapat memastikan bahwa seluruh perencanaan dilakukan secara sistematis dan selaras dengan visi, misi, serta kebijakan mutu yang telah ditetapkan.

Sesuai hasil wawancara dengan waka manajemen mutu, bapak Ahmad Fauzul Albab, S.Pd., menyatakan bahwa:

“Jadi kita mulai dari visi misi sekolah, yang disusun dengan tujuan utamanya adalah untuk menghasilkan alumni atau tamatan yang sesuai dengan cita-cita sekolah. Otomatis kalau kita mengusung cita-cita sekolah Berarti pasti kita prioritas utamanya itu adalah hasil Dari alumni. Alumni yang ingin dibentuk oleh sekolah itu seperti apa Otomatis kan kalau kita ingin membentuk produk atau disini adalah alumni Berarti kan kita ingin yang baik-baik. Itu sudah menandakan bahwa Siswa kita menjadi top priority Atau prioritas utama Dalam perencanaan visi dan misi sekolah. Setelah itu kita juga punya kebijakan mutu, Kebijakan mutu sendiri sangat menentukan bagaimana arah Kita dalam menghasilkan tamatan yang kita impikan Ke depannya itu melalui metode bagaimana Nah itu dari kebijakan mutu kita. Dan kebijakan mutu kita itu akan diupdate ya untuk tahun depan.”⁹⁶

⁹⁶ Ahmad Fauzul Albab, diwawancara oleh penulis, jember, rabu 11 desember 2024

Sama halnya dengan yang disampaikan oleh ibu nur farida selaku kepala sekolah:

“Kalau kita ingin membentuk lulusan yang baik, tentu sejak awal kita harus merancang strategi yang matang. Artinya, seluruh proses pendidikan, baik dari kurikulum, sistem pembelajaran, hingga budaya sekolah, harus benar-benar mendukung terciptanya lulusan yang berdaya saing tinggi. Dari sini terlihat bahwa siswa menjadi fokus utama dalam perencanaan visi dan misi sekolah.”⁹⁷

Dari paparan data hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwasanya perencanaan strategis sekolah, visi dan misi menjadi landasan utama yang menentukan arah kebijakan dan keputusan yang diambil. Salah satu aspek penting dalam penyusunan visi dan misi adalah fokus pada pelanggan, yang dalam konteks pendidikan berarti siswa sebagai peserta didik dan alumni sebagai hasil dari proses pendidikan yang telah berlangsung. Ketika sekolah merumuskan visinya, secara otomatis tujuan utamanya adalah menghasilkan lulusan yang sesuai dengan cita-cita dan standar kualitas yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, alumni menjadi produk utama yang mencerminkan keberhasilan sekolah dalam mencapai misinya. Oleh karena itu, siswa harus menjadi prioritas utama dalam setiap kebijakan dan perencanaan, termasuk dalam penyusunan kebijakan mutu. Kebijakan mutu berperan sebagai panduan dalam menentukan metode dan strategi yang akan diterapkan untuk memastikan bahwa lulusan memiliki kompetensi yang sesuai dengan harapan. Seiring dengan perkembangan zaman dan

⁹⁷ Nur Farida, diwawancara oleh penulis, jember, Kamis 5 Februari 2025

tuntutan dunia kerja, kebijakan mutu ini juga perlu diperbarui agar tetap relevan dan mampu menjawab tantangan di masa depan. Dengan demikian, pendekatan berbasis pelanggan dalam dunia pendidikan menegaskan bahwa seluruh upaya sekolah harus berorientasi pada kepuasan dan keberhasilan siswa sebagai fokus utama perencanaan visi, misi, dan kebijakan mutu.

b. Kepemimpinan

Salah satu aspek kunci dalam proses perencanaan manajemen mutu adalah kepemimpinan yang efektif. Kepemimpinan yang kuat sangat berperan dalam menentukan arah, strategi, dan implementasi sistem manajemen mutu, khususnya yang berbasis pada standar ISO 9001:2015.

Kepala sekolah sebagai pemimpin utama memiliki tanggung jawab untuk menetapkan visi, misi, dan tujuan mutu sekolah.

Komitmen ini diwujudkan melalui penyusunan kebijakan mutu yang selaras dengan kebutuhan peserta didik, tenaga pendidik, dan pemangku kepentingan lainnya. Kepala sekolah juga bertugas memastikan bahwa seluruh jajaran sekolah memahami dan mendukung penerapan sistem manajemen mutu.

Kepemimpinan dalam manajemen mutu juga tercermin dalam pembentukan tim mutu yang kompeten dan berorientasi pada peningkatan kualitas. Tim ini terdiri dari berbagai unsur, termasuk

wakil manajemen mutu (WMM), yang bertanggung jawab dalam perencanaan, evaluasi, dan pengembangan mutu pendidikan.

Dalam perencanaan mutu, pemimpin sekolah menyusun rencana strategis yang mencakup tujuan jangka pendek, menengah, dan panjang. Rencana ini meliputi kebijakan akademik, peningkatan kompetensi guru, penguatan budaya mutu, serta peningkatan sarana dan prasarana pendidikan. Kepemimpinan yang visioner berperan dalam mengarahkan sekolah menuju pencapaian target mutu yang telah ditetapkan agar selaras dengan perkembangan dunia pendidikan dan kebutuhan industri.⁹⁸

Hasil observasi ini juga dikuatkan oleh dokumentasi kebijakan mutu sekolah atau disebut dengan peta jalan sebagai bentuk komitmen kepala sekolah dan pihak manajemen terhadap standar mutu. Dokumen ini juga menjadi dasar dalam penyusunan rencana strategis dan program kerja tim mutu.



Gambar 4. 4
Dokumen Peta Jalan SMKN 2 Jember⁹⁹

⁹⁸ Observasi di SMKN 2 jember, Senin 18 oktober 2024

⁹⁹ SMKN 2 Jember, “dokumen peta jalan “, Kamis 16 Januari, 2025

Dokumen ini menunjukkan komitmen sekolah dalam menjaga dan meningkatkan standar kualitas secara berkelanjutan. Di dalamnya termuat prinsip-prinsip yang menjadi panduan bagi seluruh elemen sekolah, termasuk kepala sekolah, tenaga pendidik, serta tenaga kependidikan, agar bekerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Selain itu, kebijakan mutu berfungsi sebagai acuan dalam perumusan rencana strategis sekolah, sehingga setiap program yang disusun tetap sejalan dengan visi dan misi lembaga.

Hal tersebut sejalan dengan apa yang disampaikan kepala sekolah smkn 2 jember, ibu nur farida:

“yang jelas sebagai kepala sekolah, saya harus melakukan, perencanaan, dalam menyusun program kerja dalam waktu pendek dan menengah, disitu saya menganalisa SWOT lembaga ini, sehingga setiap tahun kebijakannya mungkin tidak sama, dilihat dari perkembangan dan kondisi sekolah”¹⁰⁰

Pernyataan kepala sekolah tersebut didukung dengan pendapat waka manajemen mutu yang menyampaikan bahwasanya:

"WMM bertanggung jawab mambantu kepala sekolah dalam menyusun dan menjalankan perencanaan program kerja jangka pendek dan menengah agar mutu sekolah terus meningkat secara berkelanjutan. Dalam prosesnya, saya melakukan analisis, sehingga setiap kebijakan yang diterapkan bisa lebih sesuai dengan kondisi sekolah saat ini serta mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan dunia pendidikan, sehingga sistem manajemen mutu bisa berjalan lebih efektif dan bermanfaat."¹⁰¹

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan memiliki peran sentral dalam perencanaan dan

¹⁰⁰ Nur Farida, diwawancara oleh penulis, Jember, Kamis 5 Februari 2025

¹⁰¹ Akhmad Fauzul Albab, diwawancara oleh penulis, Jember, Senin, 18 November 2024

pengambilan kebijakan mutu di SMKN 2 Jember. Kepala sekolah, sebagai pemimpin utama, memastikan bahwa setiap program kerja jangka pendek dan menengah disusun berdasarkan analisis SWOT agar selaras dengan perkembangan dan kebutuhan sekolah. Kepemimpinan yang visioner ini juga tercermin dalam peran Wakil Manajemen Mutu (WMM), yang bertanggung jawab dalam menyusun dan mengawal implementasi kebijakan mutu. Dengan adanya kepemimpinan yang kuat dan terarah, setiap kebijakan yang diterapkan tidak hanya efektif dalam meningkatkan kualitas pendidikan, tetapi juga adaptif terhadap perubahan dan tantangan di dunia pendidikan.

c. Keterlibatan stakeholder

Dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan sesuai standar ISO 9001:2015, SMKN 2 Jember melibatkan berbagai pihak, seperti siswa, guru, tenaga kependidikan, orang tua, dunia industri, dan pemerintah. Keterlibatan mereka memastikan kebijakan dan sistem yang diterapkan sesuai dengan kebutuhan nyata di dunia pendidikan dan kerja.

Proses diawali dengan identifikasi kebutuhan stakeholder melalui forum diskusi, survei, dan pertemuan rutin. Dari sini, sekolah merumuskan kebijakan mutu berdasarkan konsultasi dengan stakeholder, yang kemudian diterjemahkan ke dalam sasaran mutu seperti peningkatan pembelajaran, kompetensi guru, fasilitas, serta kemitraan industri.

Setelah kebijakan manajemen mutu ditetapkan, pelaksanaannya disesuaikan dengan cakupan dan kebutuhan masing-masing kebijakan. Ada kebijakan yang membutuhkan partisipasi seluruh warga sekolah, seperti penerapan budaya mutu dan peningkatan layanan pendidikan secara menyeluruh. Sementara itu, ada juga kebijakan yang hanya berlaku di unit kerja tertentu, misalnya peningkatan kompetensi guru yang dikelola oleh bagian terkait atau kebijakan sistem penjaminan mutu yang menjadi tanggung jawab Tim Penjaminan Mutu Pendidikan Sekolah (TPMPS).

Sebagai pemegang keputusan utama, kepala sekolah memastikan bahwa setiap kebijakan dapat diimplementasikan dengan baik. Evaluasi dan monitoring dilakukan secara berkala untuk memastikan efektivitas kebijakan serta memberikan ruang perbaikan jika diperlukan. Dengan sistem ini, SMKN 2 Jember memastikan bahwa kebijakan mutu tidak hanya menjadi peraturan tertulis, tetapi benar-benar diterapkan sesuai dengan kebutuhan dan cakupan yang telah ditentukan.¹⁰²

Hasil observasi ini juga dikuatkan oleh dokumentasi kegiatan rapat perencanaan program sekolah bersama dengan komite sekolah sebagai bagian dari stakeholder sekolah, Dokumentasi yang dihasilkan mencakup daftar hadir, notulen rapat, serta kesepakatan yang dicapai sebagai dasar dalam penyusunan dan evaluasi program sekolah.

¹⁰² Observasi di SMKN 2 Jember Senin, 18 November 2024

Masukan dari komite sekolah menjadi bagian penting dalam memastikan bahwa kebijakan yang diterapkan tidak hanya sesuai dengan standar mutu, tetapi juga selaras dengan kebutuhan peserta didik dan harapan orang tua.



Gambar 4. 5
Dokumentasi rapat bersama komite sekolah¹⁰³

Dalam rapat ini, komite sekolah berperan dalam memberikan masukan terkait pengembangan sekolah, menyampaikan aspirasi orang tua mengenai kebutuhan dan harapan mereka terhadap pendidikan, serta mendukung kebijakan mutu yang diterapkan agar lebih sesuai dengan standar dan kebutuhan peserta didik.

Sesuai dengan data wawancara yang peneliti peroleh dari kepala sekolah smkn 2 jember yang menyampaikan:

“ada kebijakan yang memang memerlukan partisipasi seluruh warga sekolah, seperti kebijakan disiplin atau budaya mutu. Tapi ada juga kebijakan yang hanya berlaku untuk unit kerja tertentu. Misalnya, kebijakan tentang pengelolaan laboratorium tentu hanya melibatkan guru dan tenaga kependidikan yang bertanggung jawab di bidang tersebut. Pembuatan kebijakan tetap berada di tangan top manajemen, yaitu kepala sekolah, namun pelaksanaannya bergantung pada cakupan kebijakan itu

¹⁰³ SMKN 2 Jember, “Rapat Bersama Komite Sekolah,” Rabu, 22 Januari 2025

sendiri. Jika cakupannya luas, semua pihak harus terlibat. Jika spesifik, maka hanya unit terkait yang menjalankannya. Hal ini dilakukan agar kebijakan lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan sekolah”.¹⁰⁴

Hal tersebut sesuai didukung dengan pendapat yang disampaikan oleh waka manajemen mutu smkn 2 jember, bapak fauzul albab:

“Untuk kebijakan mutu yang sudah disepakati oleh stakeholder dari sekolah itu ada yang membutuhkan seluruh partisipasi warga sekolah atau mengharuskan partisipasi dari seluruh warga sekolah entah itu pendidik guru atau tenaga pendidik Ada yang hanya untuk beberapa unit kerja dan di naungan di bawahnya. Jadi pembuat kebijakan otomatis pemutus kebijakan itu adalah top manajemen atau kepala sekolah, Pelaksanaan kebijakan itu tergantung dari cakupannya”.¹⁰⁵

Dari kedua pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa perencanaan kebijakan mutu di SMKN 2 Jember tidak hanya menjadi tanggung jawab top manajemen, tetapi juga melibatkan stakeholder sebagai bagian dari proses pengambilan keputusan. Dengan adanya partisipasi aktif dari berbagai pihak dalam perencanaan, kebijakan yang dihasilkan akan lebih efektif, realistis, dan dapat diterapkan sesuai dengan kebutuhan sekolah. Pendekatan ini juga memastikan bahwa setiap kebijakan memiliki landasan yang kuat dan didukung oleh semua elemen yang terlibat dalam pelaksanaannya.

¹⁰⁴ Nur Farida, diwawancarai oleh penulis, Jember, Kamis 5 Februari 2025

¹⁰⁵ Ahmad Fauzul Albab, diwawancara oleh penulis, Jember, Rabu 11 Desember 2024

d. Pendekatan proses

Pendekatan proses dalam penerapan manajemen mutu di SMKN 2 Jember berfokus pada keterkaitan sistematis antaraktivitas untuk mencapai standar mutu yang berkelanjutan. Proses ini diawali dengan menentukan persyaratan berdasarkan visi, misi, dan kebijakan mutu sekolah, yang kemudian disesuaikan dengan harapan siswa, orang tua, dunia industri, serta regulasi pemerintah. Hal ini sejalan dengan prinsip ISO 9001:2015 yang menekankan pentingnya memahami konteks organisasi dan kebutuhan pihak terkait sebagai dasar dalam merancang proses yang efektif. Setelah itu, SMKN 2 Jember mengidentifikasi dan mengelola sumber daya, termasuk sarana prasarana serta kompetensi guru dan tenaga kependidikan, untuk memastikan bahwa setiap proses berjalan dengan dukungan yang memadai. Selain itu, komunikasi yang efektif dengan stakeholder menjadi faktor penting dalam memastikan bahwa tujuan dan kebijakan mutu dapat dipahami dan diimplementasikan dengan baik oleh seluruh elemen sekolah. Dengan menerapkan pendekatan proses ini, SMKN 2 Jember tidak hanya memastikan kepatuhan terhadap standar mutu, tetapi juga meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.¹⁰⁶

Hasil observasi tersebut dibuktikan dengan adanya visi misi yang merupakan dasar SMKN 2 Jember dalam menentukan persyaratan

¹⁰⁶ Observasi di SMKN 2 Jember, Senin, 18 November 2024

dan kebijakan mutu sekolah sebagai bentuk komitmen sekolah terhadap perencanaan dalam pendekatan proses:



Gambar 4. 6
Visi dan misi smkn 2 jember¹⁰⁷

Hal tersebut didukung oleh pernyataan kepala sekolah smkn 2 jember, yang menyatakan bahwa:

“SMKN 2 Jember menerapkan pendekatan proses dalam manajemen mutu dengan menetapkan persyaratan berdasarkan visi, misi, dan harapan pelanggan, lalu menyesuaikannya dengan sumber daya yang dimiliki. Setiap proses dirancang saling terhubung dan dikomunikasikan secara efektif untuk memastikan mutu pendidikan yang berkelanjutan.”¹⁰⁸

Pernyataan tersebut juga didukung oleh pernyataan dari waka manajemen mutu bapak fauzul albab:

“Jadi kita menentukan persyaratan dari hal-hal yang sudah dicita-citakan sekolah, yang sudah tertuang dalam kebijakan mutu, visi dan misi sekolah. Jadi kita Merumuskan persyaratan itu untuk memenuhi Cita-cita tadi syaratnya bagaimana sih. Juga berdasarkan harapan dari pelanggan Yang disinkronkan dengan

¹⁰⁷ SMKN 2 Jember, “VISI dan MISI sekolah” Kamis 16 Januari 2025

¹⁰⁸ Nur Farida, diwawancara oleh penulis, Jember, Kamis 5 Februari 2025

visi misi dan kebijakan sekolah, Kurikulum dan kebijakan pemerintah. Lalu setelah menentukan persyaratannya Lalu kita menentukan sumber daya kita. Yang kita miliki apa saja, aset lembaga, kemampuan Yang kita miliki bagaimana. Jangan sampai Cita-cita yang kita impikan itu tidak diimbangi dengan dengan sumber daya kita Maka nanti akan terlalu jomplang. Selanjutnya kita juga mengkomunikasikan apa yang kita ingin capai kepada pelanggan kita”¹⁰⁹.

Dari data wawancara dan observasi yang diperoleh tersebut menggambarkan langkah-langkah sistematis dalam menerapkan manajemen mutu di sekolah, yang sejalan dengan prinsip-prinsip ISO 9001:2015. Proses dimulai dengan menentukan persyaratan berdasarkan visi, misi, dan kebijakan mutu sekolah, serta menyesuaikannya dengan harapan pelanggan dan regulasi pemerintah. Hal ini sesuai dengan klausul ISO 9001:2015 yang menekankan pentingnya memahami konteks organisasi dan kebutuhan pihak terkait. Selanjutnya, sekolah perlu mengidentifikasi sumber daya yang dimiliki, seperti aset lembaga dan kemampuan staf, untuk memastikan bahwa cita-cita yang ingin dicapai dapat didukung dengan sumber daya yang memadai. Ini sejalan dengan prinsip manajemen berbasis bukti dan pendekatan proses dalam ISO 9001:2015. Selain itu, komunikasi yang efektif dengan pelanggan, seperti siswa dan orang tua, menjadi kunci untuk memastikan bahwa tujuan dan harapan sekolah dipahami oleh semua pihak. Dengan demikian, pendekatan ini tidak hanya memastikan kepatuhan terhadap standar mutu, tetapi juga mendorong peningkatan berkelanjutan dan kepuasan pelanggan.

¹⁰⁹ Ahmad fauzul albab, diwawancara oleh penulis, jember, rabu 11 desember 2024

e. Perbaikan berkelanjutan

Dalam proses perencanaan mutu di SMKN 2 Jember, perbaikan berkelanjutan menjadi salah satu aspek penting untuk memastikan standar kualitas pendidikan terus meningkat sesuai dengan prinsip ISO 9001:2015. Sekolah secara rutin melakukan evaluasi terhadap sistem manajemen mutu yang telah diterapkan, baik melalui audit internal, survei kepuasan stakeholder, maupun analisis data akademik dan non-akademik. Hasil evaluasi ini kemudian digunakan sebagai dasar untuk menyusun langkah-langkah perbaikan yang lebih efektif dan relevan dengan kebutuhan sekolah. Upaya perbaikan tidak hanya berfokus pada peningkatan kualitas pengajaran dan kurikulum, tetapi juga mencakup pengelolaan sumber daya manusia, fasilitas, serta layanan pendidikan lainnya. Selain itu, SMKN 2 Jember mendorong partisipasi aktif seluruh warga sekolah dalam menyampaikan saran dan masukan guna memperbaiki proses pembelajaran dan sistem operasional sekolah. Dengan pendekatan yang sistematis dan berbasis data, sekolah dapat memastikan bahwa setiap perbaikan yang dilakukan memberikan dampak positif dan berkelanjutan bagi mutu pendidikan yang lebih baik.¹¹⁰

Hal tersebut didukung dengan pernyataan kepala sekolah smkn jember ibu nur farida spd :

"SMKN 2 Jember berkomitmen untuk terus meningkatkan mutu pendidikan melalui perbaikan berkelanjutan. Kami telah

¹¹⁰ Observasi di SMKN 2 Jember, Senin, 18 November 2024

menyusun rencana yang sistematis, berbasis evaluasi menyeluruh, dan melibatkan seluruh elemen sekolah. Setiap perbaikan yang direncanakan memiliki tujuan yang jelas serta didukung dengan data yang akurat. Kami juga akan terus memantau dan mengevaluasi efektivitasnya agar berdampak nyata bagi peningkatan kualitas pendidikan. Dengan kerja sama semua pihak, kami optimis SMKN 2 Jember dapat terus berkembang dan memberikan layanan pendidikan terbaik bagi siswa."¹¹¹

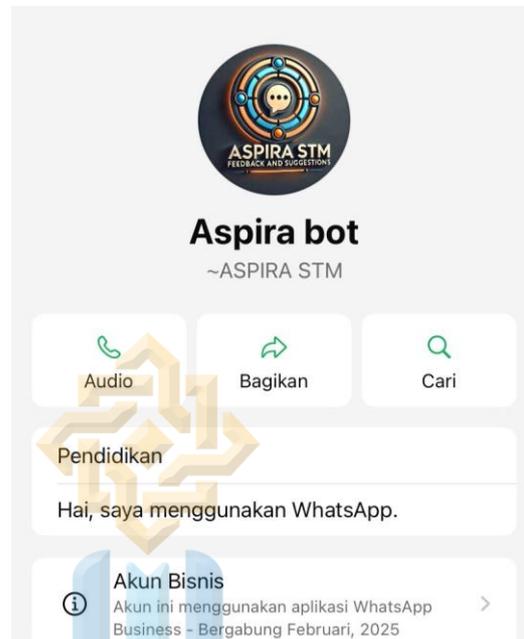
Hal tersebut sejalan pula dengan pernyataan waka manajemen mutu smkn 2 jember:

"Di tahap perencanaan ini, kami memastikan setiap perbaikan di SMKN 2 Jember terarah dan bisa dijalankan dengan baik. Kami mengumpulkan data, mendengar masukan dari berbagai pihak, dan menyusun langkah-langkah yang jelas. Setiap rencana dilengkapi dengan target, penanggung jawab, serta cara mengevaluasi keberhasilannya. Dengan perencanaan yang matang, kami berharap setiap perbaikan yang dilakukan bisa benar-benar membawa perubahan positif bagi sekolah."¹¹²

Pernyataan tersebut dibuktikan dengan adanya layann chat bot whatsapp "aspira STM" yang digunakan smkn 2 jember untuk menghimpun saran dan masukan dari berbagai pihak sehingga setiap perencanaan perbaikan didasarkan pada kebutuhan nyata dan masukan langsung dari stakeholder. Dengan adanya *Aspira STM*, sekolah dapat merespons berbagai saran dengan lebih cepat dan efektif, memastikan bahwa setiap langkah perbaikan benar-benar berdampak positif. Sistem ini juga mencerminkan keterbukaan SMKN 2 Jember dalam menerima kritik dan ide baru demi meningkatkan mutu pendidikan secara berkelanjutan.

¹¹¹ Nur Farida, diwawancara oleh penulis, Jember, Kamis 5 Februari 2025

¹¹² Ahmad Fauzul Albab, diwawancara oleh penulis, Jember, Rabu 11 Desember 2024



Gambar 4. 7
Dokumentasi BOT Whatsapp ASPIRA STM¹¹³

Berdasarkan data yang didapa dari kegiatan observasi, wawancara, dan dokumentasi tersebut, dapat disimpulkan bahwasanya Dengan perencanaan yang matang, SMKN 2 Jember berkomitmen untuk menjalankan perbaikan berkelanjutan yang tidak hanya terstruktur, tetapi juga berdampak nyata bagi kualitas pendidikan.

Melalui dokumentasi yang lengkap, evaluasi berbasis data, serta keterlibatan seluruh elemen sekolah, setiap langkah perbaikan dirancang agar benar-benar bisa diterapkan dan membawa perubahan positif. Dukungan penuh dari manajemen sekolah, termasuk Kepala Sekolah dan Wakil Manajemen Mutu, menunjukkan bahwa proses ini bukan sekadar formalitas, melainkan upaya nyata untuk menjadikan SMKN 2 Jember semakin unggul. Dengan kerja sama dan komitmen

¹¹³ SMKN 2 JEMBER, “bot whatsapp ASPIRA STM”, Kamis 16 Januari 2025

bersama, sekolah ini optimis dapat terus berkembang dan memberikan layanan pendidikan terbaik bagi siswa.

f. Pengambilan keputusan berdasarkan bukti

Dalam proses perencanaan mutu di SMKN 2 Jember, pengambilan keputusan berdasarkan bukti menjadi prinsip utama untuk memastikan setiap kebijakan dan tindakan yang diambil didasarkan pada data yang valid dan terukur. Sekolah mengandalkan berbagai sumber informasi, seperti hasil evaluasi kinerja guru, tingkat kelulusan siswa, umpan balik dari dunia industri, serta hasil audit internal dan eksternal. Data-data ini dianalisis secara sistematis untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan tantangan dalam penerapan manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015. Dengan pendekatan ini, setiap keputusan yang diambil, baik terkait dengan kurikulum, peningkatan kompetensi tenaga pendidik, maupun strategi pengembangan sekolah, didasarkan pada fakta yang objektif sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem pendidikan di SMKN 2 Jember. Melalui penerapan prinsip ini, sekolah dapat memastikan bahwa kebijakan yang diterapkan benar-benar memberikan dampak positif bagi seluruh pemangku kepentingan, termasuk siswa, guru, dan mitra industri.¹¹⁴

Hasil observasi tersebut didukung dengan Dokumentasi program pengembangan guru:

¹¹⁴ Observasi di SMKN 2 Jember, Senin, 18 November 2024



Gambar 4. 8

Dokumentasi kegiatan program pengembangan guru¹¹⁵

Hal tersebut berperan penting dalam memastikan bahwa pengambilan keputusan terkait pengembangan kompetensi tenaga pendidik didasarkan pada bukti yang jelas dan terukur. Dengan adanya dokumentasi yang sistematis, sekolah dapat menganalisis hasil pelatihan sebelumnya dan mengidentifikasi kebutuhan pelatihan lanjutan. Keputusan yang diambil akan lebih terarah, menyesuaikan dengan hasil evaluasi, serta dampaknya terhadap pembelajaran.

Pendekatan ini memastikan bahwa setiap keputusan pengembangan kompetensi benar-benar berkontribusi pada peningkatan kualitas pendidikan yang sesuai dengan standar dan kebutuhan yang ada.

Hasil tersebut sesuai dengan apa yang disampaikan kepala sekolah smkn 2 jember, bapak fauzul albab:

"Sebagai Wakil Manajemen Mutu SMKN 2 Jember, saya memastikan bahwa setiap keputusan dalam perencanaan mutu selalu berbasis data yang akurat dan bisa dipertanggungjawabkan. Dengan melihat hasil evaluasi, audit,

¹¹⁵ SMKN 2 Jember, "kegiatan program pengembangan guru", Kamis 16 Januari 2025

serta masukan dari berbagai pihak, kami bisa mengambil langkah perbaikan yang benar-benar tepat dan bermanfaat bagi peningkatan kualitas pendidikan. Pendekatan ini penting agar standar mutu sekolah terus berkembang dan tetap selaras dengan kebutuhan industri serta masyarakat."¹¹⁶

Pernyataan waka manajemen itu tersebut sejalan dengan apa yang disampaikan kepala sekolah smkn 2 jember:

"SMKN 2 Jember berkomitmen mengambil keputusan berdasarkan data dan bukti yang valid untuk memastikan perencanaan mutu berjalan efektif. Evaluasi berkala, audit mutu, dan umpan balik dari berbagai pihak menjadi dasar utama kebijakan kami. Dengan pendekatan ini, kami yakin dapat meningkatkan kualitas pendidikan dan menyiapkan lulusan yang kompeten serta siap bersaing di dunia kerja."¹¹⁷

Berdasarkan data hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwasanya perencanaan mutu di SMKN 2 Jember dilakukan dengan pendekatan berbasis bukti, di mana setiap keputusan yang diambil didasarkan pada data yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Evaluasi berkala, audit mutu, serta masukan dari berbagai pihak menjadi landasan utama dalam merancang strategi peningkatan kualitas pendidikan. Dengan perencanaan yang sistematis dan terukur, sekolah dapat memastikan bahwa setiap program dan kebijakan yang diterapkan benar-benar relevan, efektif, serta mendukung kesiapan lulusan dalam menghadapi dunia kerja dan industri.

g. Manajemen hubungan

Proses perencanaan mutu di SMKN 2 Jember, khususnya pada bagian manajemen hubungan, bertujuan untuk menciptakan kerjasama

¹¹⁶ Ahmad Fauzul Albab, diwawancara oleh penulis, Jember, Rabu 11 Desember 2024

¹¹⁷ Nur Farida, diwawancara oleh penulis, Jember, Kamis 5 Februari 2025

yang efektif antara sekolah dengan berbagai pihak yang terkait, seperti siswa, guru, orang tua, mitra industri, dan masyarakat. Dalam perencanaan ini, sekolah merancang langkah-langkah yang memastikan komunikasi yang jelas dan terbuka antara pihak-pihak tersebut. Hal ini mencakup pengaturan alur informasi, penentuan mekanisme umpan balik, serta penciptaan lingkungan yang mendukung kolaborasi. Selain itu, manajemen hubungan juga melibatkan pemetaan kebutuhan dan harapan dari para pemangku kepentingan, agar setiap pihak merasa dihargai dan memiliki peran yang jelas dalam mencapai tujuan bersama. Dengan perencanaan yang matang, SMKN 2 Jember berusaha untuk meningkatkan kepuasan dan keterlibatan semua pihak dalam rangka mencapai standar mutu yang ditetapkan.¹¹⁸

Hal tersebut dibuktikan dengan adanya MoU antara SMKN 2 Jember dengan mitra industri:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹¹⁸ Observasi di SMKN 2 Jember, Rabu 22 Januari 2025



Gambar 4. 9
Dokumentasi MoU SMKN 2 Jember dengan industri¹¹⁹

MoU tersebut mengatur ruang lingkup kerja sama, hak, dan kewajiban kedua belah pihak. MoU ini menjadi bagian dari manajemen hubungan yang efektif antara sekolah dan mitra industri, memastikan adanya komunikasi yang jelas dan kolaborasi yang terjalin dengan baik. Dengan pengelolaan hubungan yang sistematis, SMKN 2 Jember dapat meningkatkan kualitas pendidikan dan relevansi kurikulum dengan kebutuhan industri, serta memastikan kepuasan semua pihak yang terlibat.

Data hasil dokumentasi tersebut sejalan dengan apa yang disampaikan kepala sekolah smkn 2 jember:

"Di SMKN 2 Jember, hubungan yang baik antara sekolah, siswa, guru, orang tua, mitra industri, dan masyarakat sangat penting. Dengan komunikasi yang jelas dan terbuka, semua pihak dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan pendidikan yang berkualitas dan relevan dengan dunia kerja."¹²⁰

¹¹⁹ SMKN 2 JEMBER, "MoU kerjasama sekolah dengan industry", Rabu 22 Januari 2025

¹²⁰ Nur Farida, diwawancara oleh penulis, jember, Kamis 5 Februari 2025

Pernyataan waka manajemen mutu smkn 2 jember turut membenarkan pernyataan tersebut, beliau menyatakan bahwa:

“Penting bagi semua pihak di SMKN 2 Jember untuk menjaga hubungan yang harmonis. Dengan komunikasi yang terbuka dan kerja sama yang erat, kita bisa memastikan pendidikan yang diberikan tetap relevan dan berkualitas sesuai dengan tuntutan dunia industri.”¹²¹

Berdasarkan dua pernyataan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa perencanaan manajemen hubungan yang baik di SMKN 2 Jember sangat penting untuk mencapai tujuan pendidikan yang berkualitas dan relevan dengan kebutuhan dunia industri. Dalam perencanaan ini, penting untuk memastikan adanya komunikasi yang jelas, kolaborasi yang efektif, serta pemahaman yang sama antara semua pihak yang terlibat. Dengan langkah-langkah perencanaan yang matang, SMKN 2 Jember dapat meningkatkan kepuasan dan keterlibatan semua pihak dalam mencapai tujuan bersama.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat ditegaskan bahwa perencanaan manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 di SMKN 2 Jember berfokus pada peningkatan kualitas pendidikan melalui strategi yang sistematis dan berbasis bukti. Visi dan misi sekolah dirancang untuk memastikan lulusan memiliki kompetensi sesuai dengan kebutuhan industri. Kepemimpinan yang efektif, analisis SWOT, serta keterlibatan stakeholder menjadi kunci dalam penyusunan kebijakan mutu yang

¹²¹ Ahmad Fauzul Albab, diwawancara oleh penulis, Jember, Rabu 11 Desember 2024

terus diperbarui agar tetap relevan. Pendekatan proses diterapkan dengan memastikan setiap tahapan perencanaan saling terhubung dan berjalan sistematis, mulai dari penetapan kebijakan hingga evaluasi berkala. Perbaikan berkelanjutan didukung oleh sistem evaluasi berbasis data, seperti audit mutu dan survei kepuasan stakeholder, serta inovasi teknologi seperti chatbot "Aspira STM" untuk menampung masukan. Pengambilan keputusan berbasis bukti memastikan setiap kebijakan yang diterapkan efektif dan berdampak nyata. Selain itu, manajemen hubungan yang baik dengan mitra industri, orang tua, dan masyarakat memperkuat relevansi pendidikan dengan dunia kerja. Secara keseluruhan, SMKN 2 Jember menunjukkan komitmen kuat dalam menerapkan manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015, dengan strategi yang terencana, melibatkan berbagai pihak, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pendidikan serta kesiapan lulusan dalam menghadapi dunia kerja.

2. pengendalian manajemen mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah menengah kejuruan negeri 2 jember

a. kepuasan pelanggan

Proses pengendalian mutu di SMKN 2 Jember dengan fokus pada pelanggan sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Dalam hal ini, pelanggan yang dimaksud adalah siswa, orang tua, serta pihak-pihak yang terlibat dalam pendidikan. SMKN 2

Jember memastikan bahwa setiap kebutuhan dan harapan pelanggan dipenuhi dengan baik melalui evaluasi dan pemantauan secara berkala. Misalnya, pengumpulan umpan balik dari siswa dan orang tua dilakukan untuk mengetahui sejauh mana proses pembelajaran dan fasilitas yang disediakan sudah sesuai dengan harapan mereka. Selain itu, sekolah juga berusaha untuk meningkatkan kualitas pengajaran dan layanan administratif dengan memberikan pelatihan bagi para guru dan staf, serta memperbaiki proses yang dianggap kurang efektif. Melalui upaya pengendalian mutu yang berfokus pada pelanggan ini, SMKN 2 Jember berkomitmen untuk terus memberikan pengalaman pendidikan yang terbaik dan relevan dengan perkembangan zaman.¹²²

Hasil observasi ini didukung dengan adanya dokumentasi pengumpulan umpan balik dari siswa, wali murid, dan industri yang secara rutin dilakukan melalui bot WhatsApp:

Timestamp	SILAHKAN ISI NAMA ANDA	JENIS ADUAN	Email Address
15/11/2024 8:12:09	Siti Nur Fadilla	KEGIATAN BELAJAR MENGAJAR	
15/11/2024 8:06:53	Syahrieli	KEGIATAN BELAJAR MENGAJAR	
15/11/2024 8:02:40	Muhammad Bintang Akhmal Firdz	KEGIATAN BELAJAR MENGAJAR	
15/11/2024 7:52:28	reihan syafellah darmawan	KEGIATAN BELAJAR MENGAJAR	
15/11/2024 7:51:32	Muhammad Abdullah Davino	KEGIATAN BELAJAR MENGAJAR	
15/11/2024 7:46:21	satya maulana p	KEGIATAN BELAJAR MENGAJAR	
15/11/2024 7:42:27	Rama Shaquille	KEGIATAN BELAJAR MENGAJAR	
15/11/2024 7:41:47	Moh ikhsan ramadani	SARANA PRASARANA	
07/11/2024 16:34:03	Sanjaya Liwa Pratama	LAYANAN ADMINISTRASI	
07/11/2024 15:42:03	M Fathur Rohman	KEGIATAN BELAJAR MENGAJAR	
07/11/2024 15:18:57	valen priyan pratama	LAIN-LAIN	
07/11/2024 15:03:20	Rifky Putra Alamsyah	KEGIATAN BELAJAR MENGAJAR	
07/11/2024 14:53:05	RAHMAN NABIL AMARULLAH	LAIN-LAIN	
07/11/2024 14:39:58	Muhammad Fauzi	LAIN-LAIN	
07/11/2024 14:37:36	Valen Priyan Pratama	LAIN-LAIN	
07/11/2024 14:32:23	Raditya Dimas Syah Putra	LAIN-LAIN	
06/11/2024 21:49:33	fachri reza fathurrahman	KEGIATAN BELAJAR MENGAJAR	
06/11/2024 11:08:05	Aditya Pramanadika H.	KEGIATAN BELAJAR MENGAJAR	
06/11/2024 11:07:40	DODIK DINE GUSVERBI	KEGIATAN BELAJAR MENGAJAR	
06/11/2024 11:06:49	Afrieli basyam aroyan	KEGIATAN BELAJAR MENGAJAR	
06/11/2024 11:06:14	Achmad Royhan Maulana	LAIN-LAIN	
06/11/2024 11:05:52	ahmad jainuri	KEGIATAN BELAJAR MENGAJAR	

Gambar 4. 10
Data masukan dan saran siswa¹²³

¹²² Observasi di SMKN 2 Jember, rabu 22 januari 2025

¹²³ SMKN 2 Jember, “data masukan dan saran siswa”, Kamis 16 Januari 2025

Data tersebut mencakup survei kepuasan yang dikirimkan secara langsung melalui platform tersebut, memungkinkan pihak sekolah untuk menggali pendapat dan harapan dari berbagai pihak terkait dengan mudah dan efektif. Pengumpulan umpan balik ini menjadi dasar untuk perbaikan dan peningkatan kualitas layanan pendidikan di SMKN 2 Jember, memastikan setiap langkah yang diambil berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

Hal tersebut dikuatkan dengan pernyataan kepala sekolah smkn 2 jember yang menyatakan bahwasanya:

“Sebagai Kepala SMKN 2 Jember, saya menekankan pentingnya fokus pada kepuasan siswa, orang tua, dan masyarakat. Kami terus berupaya meningkatkan kualitas pendidikan dengan rutin mengumpulkan umpan balik, mengevaluasi pembelajaran, dan memperbaiki fasilitas. Hal ini kami lakukan agar pendidikan yang kami berikan dapat terus memenuhi harapan dan kebutuhan semua pihak.”¹²⁴

Hal tersebut dibenarkan oleh pernyataan waka amanejemn mutu smkn 2 jember”

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
“Sebagai bagian dari komitmen kami, SMKN 2 Jember secara aktif mendengarkan kebutuhan dan harapan siswa, orang tua, dan masyarakat untuk memastikan bahwa setiap aspek pendidikan yang kami tawarkan senantiasa relevan dan bermanfaat. Dengan pendekatan ini, kami berusaha menciptakan lingkungan belajar yang tidak hanya berkualitas, tetapi juga berorientasi pada kepuasan semua pihak yang terlibat.”¹²⁵

Lalu pernyataan tersebut dibuktikan oleh pernyataan salah satu siswa smkn 2 jember yang merupakan pelanggan pendidikan lembaga tersebut”

¹²⁴ Nur Farida, diwawancara oleh penulis, Jember, Kamis 5 Februari 2025

¹²⁵ Ahmad Fauzul Albab, diwawancara oleh penulis, Jember, Rabu 11 Desember 2024

“Di SMKN 2 Jember, kami selalu diberikan kesempatan untuk memberikan umpan balik mengenai pembelajaran dan fasilitas. Sekolah secara rutin mengumpulkan pendapat kami melalui survei atau diskusi, yang menunjukkan bahwa suara kami didengar dan dihargai dalam setiap perbaikan yang dilakukan”¹²⁶

Berdasarkan data hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara dengan kepala sekolah, WMM, dan siswa, maka dapat disimpulkan bahwa SMKN 2 Jember secara konsisten mengutamakan pengumpulan umpan balik dari berbagai pihak sebagai bagian penting dalam pengendalian mutu pendidikan. Hal ini tercermin dari penggunaan bot WhatsApp untuk memudahkan siswa, wali murid, dan industri memberikan masukan yang konstruktif. Dengan pendekatan ini, sekolah terus melakukan perbaikan berkelanjutan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan pendidikan yang lebih baik.

b. Kepemimpinan

Kepemimpinan dalam proses pengendalian mutu di SMKN 2 Jember memegang peran krusial dalam memastikan bahwa standar kualitas pendidikan dan administrasi sekolah tetap terjaga dengan baik. Kepala sekolah beserta jajaran pimpinan lainnya bertindak sebagai penggerak utama yang mengawasi dan mengevaluasi setiap aspek kegiatan di sekolah, mulai dari proses pembelajaran, administrasi, hingga fasilitas penunjang. Mereka tidak hanya menetapkan kebijakan,

¹²⁶ Niagara Jasmine Almaida Santoso, diwawancara oleh penulis, Jember, Rabu 16 April 2025

tetapi juga secara aktif memantau pelaksanaannya untuk memastikan bahwa semua kegiatan berjalan sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan. Selain itu, kepemimpinan di SMKN 2 Jember juga mengedepankan transparansi dan akuntabilitas, di mana setiap masalah atau kendala yang muncul dalam proses pengendalian mutu segera diidentifikasi dan dicarikan solusinya. Dengan demikian, kepemimpinan yang efektif menjadi kunci dalam menciptakan lingkungan sekolah yang terus berimprovisasi dan mempertahankan kualitas pendidikan yang tinggi.¹²⁷

Hasil observasi tersebut dikuatkan dengan adanya dokumentasi kegiatan rapat tinjauan manajemen yang melibatkan pimpinan sekolah untuk membahas kebijakan, strategi, dan hasil audit mutu, serta memastikan bahwa semua kegiatan selaras dengan standar mutu yang ditetapkan.



Gambar 4. 11
Dokumentasi rapat tinjauan manajemen¹²⁸

¹²⁷ Observasi di SMKN 2 Jember, Rabu 22 Januari 2025

¹²⁸ SMKN 2 JEMBER, “Rapat tinjauan manajemen”, Kamis 16 Januari 2025

Dokumentasi rapat ini berperan sebagai bukti konkret bahwa sekolah secara aktif melakukan evaluasi terhadap kinerjanya dan mengambil langkah-langkah strategis untuk memastikan bahwa semua kegiatan yang dilakukan selaras dengan standar mutu yang telah ditetapkan. Misalnya, jika hasil observasi menunjukkan adanya ketidaksesuaian dalam proses pembelajaran atau administrasi, rapat tinjauan manajemen akan membahas temuan tersebut dan merumuskan langkah perbaikan.

Hasil dokumentasi tersebut dibenarkan oleh pernyataan kepala sekolah smkn 2 jember:

"Rapat tinjauan manajemen di SMKN 2 Jember membantu kami mengevaluasi kebijakan, strategi, dan hasil audit mutu. Kami memastikan semua kegiatan sesuai standar, merumuskan perbaikan jika ada masalah, dan mendokumentasikan rapat secara lengkap untuk transparansi. Kolaborasi dengan semua pihak menjadi kunci dalam meningkatkan mutu pendidikan."¹²⁹

Lalu hal tersebut di dukung oleh pernyataan waka manajemen mutu smkn 2 jember:

"Di SMKN 2 Jember, rapat tinjauan manajemen menjadi sarana utama untuk meninjau kebijakan, strategi, dan hasil audit mutu. Kami memastikan semua aktivitas sekolah memenuhi standar yang berlaku, serta segera mengambil tindakan perbaikan jika ditemukan kekurangan".¹³⁰

Berdasarkan data hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa proses pengendalian mutu dalam kepemimpinan di SMKN 2 Jember dilakukan secara sistematis dan terstruktur. Rapat tinjauan

¹²⁹ Nur farida, diwawancara oleh penulis, jember, Kamis 5 Februari 2025

¹³⁰ Hmad fauzul albab, diwawancara oleh penulis, jember, Rabu 11 Desember 2024

manajemen menjadi sarana utama untuk mengevaluasi kebijakan, strategi, dan hasil audit mutu, memastikan semua kegiatan sekolah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Jika ditemukan masalah atau kekurangan, langkah-langkah perbaikan segera dirumuskan dan diimplementasikan. Dokumentasi rapat yang lengkap dan transparan menjadi bukti akuntabilitas dalam proses ini. Selain itu, kolaborasi antara pimpinan sekolah, guru, staf, dan stakeholders lainnya menjadi kunci utama dalam menjaga dan meningkatkan mutu pendidikan secara berkelanjutan. Dengan demikian, kepemimpinan di SMKN 2 Jember menunjukkan komitmen yang kuat dalam menjalankan proses pengendalian mutu untuk mencapai tujuan peningkatan kualitas pendidikan.

c. keterlibatan stakeholder

Proses pengendalian mutu di SMKN 2 Jember melibatkan peran aktif berbagai stakeholder untuk memastikan standar kualitas pendidikan tetap terjaga. Guru, sebagai ujung tombak pelaksanaan pembelajaran, secara rutin melakukan evaluasi terhadap metode pengajaran dan materi yang disampaikan, serta memberikan umpan balik kepada pihak manajemen sekolah. Siswa, sebagai penerima layanan pendidikan, juga dilibatkan melalui survei kepuasan dan forum diskusi untuk menyampaikan aspirasi terkait proses belajar mengajar. Orang tua turut berpartisipasi dengan memberikan masukan melalui komite sekolah atau pertemuan rutin, sehingga terjalin komunikasi yang

baik antara sekolah dan keluarga. Selain itu, pihak industri sebagai mitra SMKN 2 Jember juga berperan dalam memberikan penilaian terhadap kesesuaian kompetensi lulusan dengan kebutuhan dunia kerja. Dengan kolaborasi yang sinergis antara semua stakeholder, proses pengendalian mutu dapat berjalan efektif dan berkelanjutan, sehingga tujuan peningkatan kualitas pendidikan di SMKN 2 Jember dapat tercapai.¹³¹

Hasil observasi tersebut dibuktikan dengan adanya dokumentasi kegiatan awareness yang dihadiri oleh guru, staf, dan perwakilan siswa. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman mendalam tentang pentingnya mutu pendidikan serta peran masing-masing pihak dalam mencapai standar yang telah ditetapkan.



Gambar 4. 12
Dokumentasi awareness¹³²

Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman mendalam tentang pentingnya mutu pendidikan serta peran masing-

¹³¹ Observasi di SMKN 2 Jember, Rabu 22 Januari 2025

¹³² SMKN 2 Jember, "Awareness", Kamis 16 Januari 2025

masing pihak dalam mencapai standar yang telah ditetapkan. Melalui sosialisasi ini, diharapkan seluruh stakeholder, termasuk guru, staf, dan siswa, dapat menyadari bahwa mutu pendidikan bukan hanya tanggung jawab pihak manajemen sekolah, tetapi merupakan kolaborasi dari semua elemen yang terlibat. Guru diajak untuk memahami bagaimana metode pembelajaran yang efektif dan evaluasi yang berkala dapat meningkatkan kualitas proses belajar mengajar. Staf sekolah diingatkan akan pentingnya dukungan administratif dan fasilitas yang memadai untuk menciptakan lingkungan belajar yang kondusif. Sementara itu, siswa sebagai penerima layanan pendidikan juga diajak untuk berperan aktif dengan memberikan umpan balik yang konstruktif serta menjaga disiplin dalam proses belajar.¹³³

Hal tersebut didukung dengan adanya pernyataan dari kepala sekolah smkn 2 jember:

“Kami di SMKN 2 Jember sangat menekankan pentingnya keterlibatan semua pihak dalam menjaga dan meningkatkan mutu pendidikan. Guru, staf, siswa, orang tua, bahkan pihak industri, semuanya punya peran yang tidak bisa dipisahkan. Nah, melalui kegiatan awareness seperti ini, kami ingin semua pihak paham bahwa mutu pendidikan itu tanggung jawab bersama. Kalau semua sudah sadar dan kompak, saya yakin mutu pendidikan di SMKN 2 Jember akan terus meningkat.”¹³⁴

Pendapat tersebut dikuatkan dengan pernyataan waka manajemen mutu smkn 2 jember

“kami fokus pada upaya memastikan semua program dan kegiatan di sekolah memenuhi standar yang telah ditetapkan.

¹³³ Observasi di SMKN 2 Jember, Rabu 22 Januari 2025

¹³⁴ Nur Farida, diwawancara oleh penulis, Jember, Kamis 5 Februari 2025

Caranya, kami melibatkan semua pihak, baik internal seperti guru, staf, dan siswa, maupun eksternal seperti orang tua dan industri. Misalnya, kami rutin mengadakan evaluasi bersama guru dan staf untuk membahas kendala dan solusi dalam pembelajaran. Kami juga mengumpulkan masukan dari siswa dan orang tua melalui survei, serta bekerja sama dengan industri agar kurikulum sesuai dengan kebutuhan dunia kerja.”¹³⁵

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa keterlibatan aktif semua pihak menjadi kunci utama dalam proses pengendalian mutu di SMKN 2 Jember. Kolaborasi yang terjalin antara berbagai elemen di lingkungan sekolah, seperti guru, staf, dan siswa, serta dukungan dari luar, seperti orang tua dan dunia industri, menciptakan sistem yang komprehensif untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pendidikan. Melalui kegiatan evaluasi rutin, pengumpulan masukan, dan penyesuaian kurikulum, sekolah berupaya memastikan bahwa setiap program yang dijalankan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Selain itu, kegiatan awareness yang dilakukan bertujuan untuk membangun kesadaran bersama akan pentingnya peran masing-masing dalam mencapai tujuan tersebut. Dengan demikian, pengendalian mutu di SMKN 2 Jember tidak hanya mengandalkan upaya internal, tetapi juga melibatkan partisipasi aktif dari berbagai pihak, menciptakan sinergi yang kuat untuk mewujudkan pendidikan yang berkualitas dan berkelanjutan.

¹³⁵ Ahmad Fauzul Albab, diwawancara oleh penulis, Jember, Rabu 11 Desember 2024

d. pendekatan proses

Pendekatan proses dalam pengendalian mutu di SMKN 2 Jember dilakukan dengan mengedepankan prinsip sistematis dan berkelanjutan untuk memastikan bahwa setiap tahapan kegiatan pendidikan dan pelatihan berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Proses ini dimulai dengan pemantauan secara berkala terhadap pelaksanaan kurikulum, metode pembelajaran, serta evaluasi hasil belajar siswa. Tim pengendali mutu di sekolah ini bekerja secara kolaboratif dengan guru, staf, dan pihak terkait untuk mengidentifikasi potensi penyimpangan atau ketidaksesuaian dalam proses pembelajaran. Selanjutnya, dilakukan analisis mendalam terhadap data yang terkumpul untuk menentukan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan. Pendekatan ini tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga pada bagaimana proses tersebut dapat dioptimalkan untuk mencapai tujuan pendidikan yang berkualitas. Dengan demikian, pengendalian mutu di SMKN 2 Jember tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga proaktif dalam menciptakan lingkungan belajar yang efektif dan efisien.¹³⁶

Hasil observasi tersebut dibuktikan dengan adanya dokumentasi pelaksanaan kegiatan rapat pengendalian mutu yang dilakukan secara rutin di SMKN 2 Jember:

¹³⁶ Observasi di SMKN 2 Jember, Rabu 22 Januari 2025



Gambar 4. 13
Dokumentasi rapat pengendalian¹³⁷

Dengan adanya kegiatan rapat pengendalian mutu ini, SMKN 2 Jember dapat memastikan bahwa setiap tahapan dalam sistem pendidikannya berjalan dengan baik, teratur, dan terus mengalami peningkatan, sehingga kualitas pendidikan dapat dijaga dan ditingkatkan secara berkelanjutan.

Hasil dokumentasi tersebut dikuatkan dengan pernyataan kepala sekolah smkn 2 jember:

“Kegiatan rapat pengendalian mutu ini sangat penting bagi kami. Melalui rapat ini, kami bisa memastikan bahwa setiap proses pembelajaran dan administrasi berjalan sesuai standar. Temuan-temuan yang didiskusikan dalam rapat selalu kami tindaklanjuti dengan langkah konkret, seperti perbaikan metode mengajar atau penyesuaian jadwal. Ini semua kami lakukan demi menjaga dan meningkatkan kualitas pendidikan di SMKN 2 Jember”¹³⁸

Hal tersebut dibenarkan adanya dengan pernyataan pendukung dari waka manajemen mutu smkn 2 jember:

“rapat pengendalian mutu adalah momentum krusial bagi kami untuk mengevaluasi dan memperbaiki setiap proses yang

¹³⁷ SMKN 2 Jember, “rapat pengendalian”, Kamis 16 Januari 2025

¹³⁸ Nur Farida, diwawancara oleh penulis, Jember, Kamis 5 Februari 2025

berjalan di sekolah. Setiap temuan, baik dari observasi kelas maupun feedback stakeholders, kami bahas secara detail untuk dicarikan solusi terbaik. Langkah-langkah perbaikan yang kami ambil selalu terukur dan terarah, karena komitmen kami adalah memastikan bahwa mutu pendidikan di SMKN 2 Jember terus meningkat dari waktu ke waktu.”¹³⁹

Berdasarkan data hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwasanya SMKN 2 Jember telah menerapkan pendekatan pengendalian mutu secara sistematis dan terstruktur. Kegiatan rapat pengendalian mutu yang dilakukan secara rutin menjadi sarana penting untuk memantau, mengevaluasi, dan memperbaiki setiap proses pendidikan, mulai dari pembelajaran di kelas, administrasi, hingga penggunaan sarana dan prasarana. Temuan-temuan yang dihasilkan dari observasi dan feedback stakeholders ditindaklanjuti dengan langkah-langkah konkret, seperti perbaikan metode pembelajaran, penyesuaian jadwal, atau peningkatan fasilitas.

e. Perbaikan berkelanjutan

Proses pengendalian mutu di SMKN 2 Jember, khususnya pada bagian "perbaikan berkelanjutan," dilakukan secara sistematis dan terstruktur untuk memastikan bahwa setiap aspek pendidikan dan pelatihan terus mengalami peningkatan. Langkah awal dalam proses ini adalah identifikasi area yang memerlukan perbaikan, baik melalui evaluasi internal, umpan balik dari siswa, guru, maupun pihak eksternal seperti dunia industri. Setelah masalah atau kekurangan teridentifikasi, tim pengendalian mutu sekolah akan menganalisis akar penyebabnya

¹³⁹ Ahmad Fauzul Albab, diwawancara oleh penulis, Jember, Rabu 11 Desember 2024

menggunakan metode yang tepat, seperti analisis SWOT atau fishbone diagram. Berdasarkan hasil analisis, dirumuskan rencana perbaikan yang mencakup tujuan, strategi, dan indikator keberhasilan. Implementasi rencana ini kemudian dipantau secara berkala untuk memastikan bahwa langkah-langkah perbaikan berjalan sesuai dengan yang direncanakan. Evaluasi akhir dilakukan untuk mengukur dampak dari perbaikan yang telah dilakukan, dan hasilnya digunakan sebagai bahan refleksi untuk menyusun strategi perbaikan berikutnya. Dengan demikian, proses ini berlangsung secara berkelanjutan, menciptakan siklus perbaikan yang terus-menerus untuk meningkatkan kualitas pendidikan di SMKN 2 Jember.¹⁴⁰

Hasil observasi tersebut dibuktikan dengan adanya dokumentasi kegiatan audit internal dan eksternal di smkn 2 jember:



Gambar 4. 14
Dokumentasi audit internal¹⁴¹

¹⁴⁰ Observasi di SMKN 2 Jember, Kamis 23 Januari 2025

¹⁴¹ SMKN 2 Jember, “Audit Internal”, Kamis 16 Januari 2025



Gambar 4. 15
Dokumentasi audit eksternal¹⁴²

Auditor yang terlibat dalam proses audit ini telah memenuhi standar profesionalisme serta memiliki Sertifikat Kompetensi Audit Internal yang relevan. Selain itu, untuk memastikan legalitas dan keabsahan pelaksanaan audit, setiap auditor telah mendapatkan Surat Keputusan (SK) penugasan dari Kepala SMKN 2 Jember sebagai bentuk pengakuan resmi atas kapabilitas dan kewenangan mereka dalam melaksanakan tugas audit.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹⁴² SMKN 2 Jember, “Audit Eksternal”, Kamis 16 Januari 2025



Gambar 4. 16
Surat Keputusan Kepala Sekolah¹⁴³

Kegiatan tersebut membuktikan bahwasanya proses pengendalian mutu, khususnya dalam hal perbaikan berkelanjutan, telah dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan transparansi.

Dokumentasi ini mencakup catatan lengkap mengenai temuan-temuan audit, rekomendasi perbaikan, serta langkah-langkah tindak lanjut yang telah diambil oleh sekolah. Misalnya, laporan audit internal mencatat hasil observasi kelas, evaluasi dokumen pembelajaran, dan umpan balik dari guru serta siswa, sementara laporan audit eksternal menyajikan penilaian objektif dari pihak independen seperti dinas pendidikan atau mitra industri.

¹⁴³ SMKN 2 Jember, “SK kepala sekolah”, Kamis 15 mei 2025

Hal tersebut diperkuat dengan adanya pernyataan dari kepala sekolah smkn 2 jember, bahwasanya:

"Proses pengendalian mutu dan perbaikan berkelanjutan merupakan prioritas utama dalam upaya kami untuk memberikan pendidikan terbaik bagi siswa. Kami tidak hanya berfokus pada pencapaian standar nasional, tetapi juga berkomitmen untuk terus berinovasi dan beradaptasi dengan perkembangan zaman. Melalui audit internal dan eksternal, kami dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan mengambil langkah-langkah strategis untuk memastikan bahwa setiap siswa mendapatkan pengalaman belajar yang optimal."¹⁴⁴

Pernyataan tersebut didukung dengan pernyataan dari waka manajemen mutu smkn 2 jember:

"Kami menjadikan hasil audit sebagai landasan utama dalam menjalankan sistem pengendalian mutu. Setiap temuan dari audit, baik internal maupun eksternal, kami analisis secara mendalam untuk menyusun rencana tindak lanjut yang terarah dan terukur. Selain itu, kolaborasi dengan seluruh pihak terkait, seperti guru, siswa, dan dunia industri, menjadi kunci dalam memastikan bahwa program perbaikan yang kami lakukan benar-benar efektif dan berdampak positif bagi kemajuan sekolah."¹⁴⁵

Berdasarkan data hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwasanya berdasarkan data hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwasanya smkn 2 jember telah menjalankan proses pengendalian mutu, khususnya dalam hal perbaikan berkelanjutan, dengan sangat serius dan terstruktur. Sekolah ini tidak hanya mengandalkan evaluasi internal, tetapi juga melibatkan pihak eksternal seperti dunia industri dan dinas pendidikan untuk mendapatkan penilaian yang objektif dan

¹⁴⁴ Nur arida, diwawancara oleh penulis, Jember, Kamis 5 Februari 2025

¹⁴⁵ Ahmad Fauzul Albab, diwawancara oleh penulis, Jember, Rabu 11 Desember 2024

komprehensif. Melalui kegiatan audit internal dan eksternal, smkn 2 jember berhasil mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, menganalisis akar masalah, dan merumuskan langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pendidikan.

f. Pengambilan keputusan berdasarkan bukti

Proses pengendalian mutu di SMKN 2 Jember, khususnya pada bagian "pengambilan keputusan berdasarkan bukti", dilakukan secara sistematis dan terstruktur untuk memastikan bahwa setiap keputusan yang diambil dapat dipertanggungjawabkan dan mendukung peningkatan kualitas pendidikan. Tahap awal dimulai dengan pengumpulan data dan bukti yang relevan, seperti hasil evaluasi pembelajaran, umpan balik dari siswa dan guru, serta laporan kinerja sekolah. Data ini kemudian dianalisis secara mendalam untuk mengidentifikasi masalah, tantangan, atau area yang memerlukan perbaikan. Berdasarkan analisis tersebut, tim pengendalian mutu menyusun rekomendasi dan alternatif solusi yang didukung oleh bukti konkret. Keputusan akhir diambil melalui musyawarah yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan, termasuk kepala sekolah, guru, dan perwakilan siswa, untuk memastikan bahwa keputusan tersebut inklusif dan sesuai dengan kebutuhan sekolah. Setelah keputusan diimplementasikan, dilakukan pemantauan dan evaluasi berkala untuk menilai efektivitasnya. Hasil evaluasi ini kemudian menjadi bahan refleksi dan dasar untuk perbaikan berkelanjutan, sehingga proses

pengendalian mutu di SMKN 2 Jember selalu berjalan dinamis dan responsif terhadap perubahan.¹⁴⁶

Hasil observasi tersebut dibuktikan dengan hasil dokumentasi kegiatan Monitoring pelaksanaan program sekolah yang merupakan kegiatan monitoring pelaksanaan program sekolah:



Gambar 4. 17
Dokumentasi monitoring pelaksanaan program sekolah¹⁴⁷

Monitoring pelaksanaan program sekolah di SMKN 2 Jember memiliki kaitan erat dengan pengambilan keputusan berdasarkan bukti, karena kegiatan ini menghasilkan data dan informasi yang akurat tentang sejauh mana program-program sekolah berjalan sesuai rencana. Hasil monitoring, seperti temuan lapangan, catatan kendala, dan indikator keberhasilan, menjadi bukti konkret yang digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi efektivitas program. Berdasarkan bukti-bukti ini, pihak sekolah dapat mengambil keputusan yang tepat, seperti melanjutkan, merevisi, atau menghentikan suatu program, sehingga

¹⁴⁶ Observasi di SMKN 2 Jember, Kamis 23 Januari 2025

¹⁴⁷ SMKN 2 Jember, "Monitoring Pelaksanaan Program Sekolah", Kamis 16 Januari 2025

setiap langkah yang diambil benar-benar terarah dan mendukung peningkatan mutu pendidikan secara berkelanjutan.

Hal tersebut diperkuat dengan adanya pernyataan dari kepala sekolah smkn 2 jember, bahwasanya:

“setiap keputusan yang kami ambil selalu didasarkan pada data dan bukti yang valid. Misalnya, dari hasil monitoring pelaksanaan program sekolah, kami mengumpulkan data seperti evaluasi pembelajaran, umpan balik guru dan siswa, serta laporan kinerja. Data ini dianalisis untuk menentukan apakah suatu program berhasil atau perlu perbaikan. Jadi, keputusan kami tidak asal-asalan, tapi benar-benar terukur dan bertanggung jawab.”¹⁴⁸

Pernyataan tersebut didukung dengan pernyataan dari waka manajemen mutu smkn 2 jember:

“Kami bertugas memastikan bahwa setiap data yang dikumpulkan akurat dan relevan. Hasil monitoring program sekolah, seperti perkembangan akademik atau kegiatan ekstrakurikuler, kami dokumentasikan dengan rinci. Dari situ, kami memberikan rekomendasi kepada pimpinan sekolah. Misalnya, jika ada program yang kurang efektif, kami sarankan revisi atau penghentian. Jadi, semua keputusan yang diambil benar-benar berbasis bukti dan terarah untuk peningkatan mutu sekolah.”¹⁴⁹

Berdasarkan data yang diperoleh dari observasi, dokumentasi, dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa proses pengambilan keputusan di SMKN 2 Jember dilakukan secara sistematis dan berbasis bukti untuk memastikan peningkatan mutu pendidikan. Hasil monitoring program sekolah, evaluasi pembelajaran, serta umpan balik dari guru dan siswa menjadi dasar dalam menganalisis efektivitas

¹⁴⁸ Nur Farida, diwawancara oleh penulis, Jember, Kamis 5 Februari 2025

¹⁴⁹ Ahmad Fauzul Albab, diwawancara oleh penulis, Jember, Rabu 11 Desember 2024

program, sehingga setiap keputusan yang diambil bersifat terukur dan dapat dipertanggungjawabkan. Dukungan dari kepala sekolah dan tim manajemen mutu memastikan bahwa keputusan tidak dibuat secara subjektif, melainkan berdasarkan data konkret yang mendukung perbaikan berkelanjutan dalam sistem pendidikan sekolah.

g. Manajemen hubungan

Dalam proses pengendalian mutu di SMKN 2 Jember, manajemen hubungan menjadi aspek krusial untuk memastikan seluruh pihak yang terlibat dalam sistem pendidikan berjalan selaras dengan standar yang telah ditetapkan. Pengendalian dalam aspek ini dilakukan dengan menjaga komunikasi yang efektif antara pihak sekolah, guru, siswa, serta pemangku kepentingan lainnya, seperti dunia industri dan orang tua siswa. Evaluasi rutin terhadap hubungan antar pihak dilakukan melalui pertemuan berkala, survei kepuasan, serta analisis umpan balik untuk mengidentifikasi potensi permasalahan yang dapat menghambat kualitas pendidikan. Jika ditemukan indikasi ketidaksesuaian dalam hubungan kerja sama, maka sekolah segera mengambil langkah korektif, seperti meningkatkan transparansi informasi, memperbaiki pola koordinasi, atau bahkan melakukan mediasi jika terdapat konflik. Selain itu, SMKN 2 Jember memastikan bahwa setiap kerja sama yang telah terjalin tetap berjalan sesuai perjanjian dan standar mutu dengan melakukan audit serta peninjauan ulang terhadap efektivitas program kemitraan. Dengan pengendalian

yang ketat dalam manajemen hubungan, sekolah dapat menjaga lingkungan pendidikan yang kondusif dan meningkatkan kualitas layanan pendidikan sesuai dengan standar ISO 9001:2015.¹⁵⁰

hasil observasi tersebut dibuktikan salah satunya dengan dokumentasi kegiatan pembinaan humas sekolah:



Gambar 4. 18
Dokumentasi kegiatan pembinaan humas sekolah¹⁵¹

Kegiatan ini merupakan upaya sekolah dalam memastikan efektivitas komunikasi dan hubungan dengan berbagai pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal. Dalam kegiatan ini, sekolah juga membahas hambatan yang dihadapi dalam hubungan dengan stakeholder serta merumuskan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan.

Hal tersebut di benarkan adanya oleh pernyataan kepala sekolah smkn 2 jember:

"Manajemen hubungan adalah kunci utama dalam menjaga mutu pendidikan di SMKN 2 Jember. Kami selalu berupaya memastikan komunikasi yang efektif dengan semua pihak, baik internal maupun eksternal. Evaluasi rutin dan langkah korektif

¹⁵⁰ Observasi di SMKN 2 Jember, Kamis 23 Januari 2025

¹⁵¹ SMKN 2 Jember, "Pembinaan Humas Sekolah", Kamis 16 Januari 2025

kami lakukan untuk mengatasi hambatan dan menjaga harmonisasi kerja sama. Dengan ini, kami berkomitmen menciptakan lingkungan pendidikan yang berkualitas sesuai standar ISO".¹⁵²

Pernyataan tersebut didukung dengan pernyataan bapak waka manajemen mutu smkn 2 jember:

"Kami fokus pada pengelolaan hubungan yang baik dengan seluruh pemangku kepentingan, termasuk guru, siswa, orang tua, dan industri. Melalui kegiatan pembinaan humas dan audit berkala, kami identifikasi masalah dan ambil tindakan perbaikan untuk memastikan semua kerja sama berjalan sesuai standar mutu yang ditetapkan."¹⁵³

Berdasarkan data hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwasanya SMKN 2 Jember telah menerapkan manajemen hubungan yang efektif sebagai bagian integral dari sistem pengendalian mutu pendidikan. Sekolah ini menjaga komunikasi yang baik dengan seluruh pemangku kepentingan, baik internal (guru, siswa) maupun eksternal (orang tua, dunia industri), melalui evaluasi rutin, survei kepuasan, dan analisis umpan balik. Jika ditemukan ketidaksesuaian, langkah korektif seperti peningkatan transparansi, perbaikan koordinasi, atau mediasi segera diambil. Selain itu, audit dan peninjauan ulang program kemitraan dilakukan untuk memastikan kesesuaian dengan standar mutu. Dengan pendekatan ini, SMKN 2 Jember berhasil menciptakan lingkungan pendidikan yang kondusif dan memenuhi standar mutu ISO 9001:2015.

¹⁵² Nur Farida, diwawancara oleh penulis, Jember, Kamis 5 Februari 2025

¹⁵³ Ahmad Fauzul Albab, diwawancara oleh penulis, Jember, Rabu 11 Desember 2024

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat ditegaskan bahwa pengendalian mutu berbasis ISO 9001:2015 diterapkan di SMKN 2 Jember dengan fokus pada kepuasan pelanggan, yakni siswa, orang tua, dan industri. Umpan balik dikumpulkan secara berkala melalui survei dan platform digital untuk memastikan layanan pendidikan tetap sesuai harapan. Kepemimpinan yang kuat memastikan setiap kebijakan dan proses berjalan efektif, dengan keputusan berbasis bukti dari hasil evaluasi dan audit. Keterlibatan stakeholder, termasuk guru dan dunia industri, mendukung pengembangan kurikulum serta peningkatan metode pembelajaran agar lebih relevan dengan kebutuhan kerja. Sekolah juga menerapkan pendekatan berbasis proses dengan pemantauan berkala dan rapat pengendalian mutu untuk mengevaluasi serta memperbaiki sistem pendidikan. Selain itu, audit internal dan eksternal dilakukan secara rutin untuk mengidentifikasi kekurangan dan merancang strategi peningkatan berkelanjutan. Dengan pendekatan sistematis ini, SMKN 2 Jember terus meningkatkan kualitas pendidikan, menciptakan lingkungan belajar yang kondusif, dan memastikan lulusannya memiliki kompetensi sesuai dengan tuntutan industri.

3. perbaikan manajemen mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015

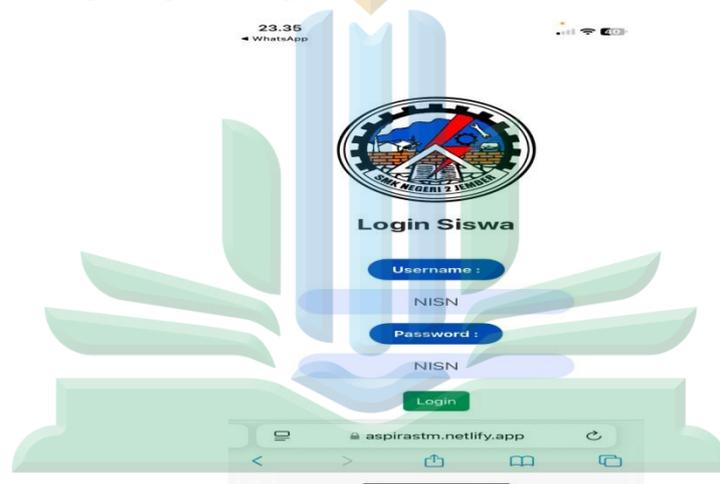
Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah menengah kejuruan negeri 2 jember

a. kepuasan pelanggan

Proses perbaikan mutu pada bagian "Fokus Pelanggan" di SMKN 2 Jember dilakukan melalui serangkaian langkah yang sistematis dan terstruktur untuk memastikan bahwa kebutuhan dan harapan pelanggan, baik internal maupun eksternal, dapat terpenuhi dengan baik. Langkah pertama yang dilakukan adalah mengidentifikasi siapa saja yang termasuk dalam kategori pelanggan, seperti siswa, orang tua, industri mitra, dan masyarakat sekitar. Setelah itu, dilakukan pengumpulan data dan umpan balik dari pelanggan melalui survei, wawancara, atau forum diskusi untuk memahami kebutuhan, keluhan, dan harapan mereka. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara mendalam untuk menentukan area-area yang perlu diperbaiki. Berdasarkan hasil analisis, tim perbaikan mutu merumuskan rencana aksi yang konkret, seperti peningkatan kualitas layanan, penyesuaian kurikulum, atau pelatihan bagi tenaga pendidik. Selama proses implementasi, dilakukan pemantauan secara berkala untuk memastikan bahwa langkah-langkah perbaikan berjalan sesuai rencana dan memberikan dampak positif. Evaluasi akhir dilakukan untuk mengukur sejauh mana perbaikan tersebut telah memenuhi ekspektasi pelanggan, dan hasilnya

digunakan sebagai bahan refleksi untuk terus meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang. Dengan demikian, proses perbaikan mutu di SMKN 2 Jember tidak hanya berfokus pada penyelesaian masalah saat ini, tetapi juga membangun budaya peningkatan berkelanjutan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.¹⁵⁴

Hasil observasi dibuktikan dengan rencana pengembangan aplikasi feedback real-time ASPIRA STM di SMKN 2 Jember sebagai bagian dari perbaikan mutu.



Gambar 4.19
Pengembangan Aplikasi ASPIRA STM¹⁵⁵

Aplikasi ini diharapkan dapat memudahkan siswa, orang tua, dan industri mitra memberikan umpan balik secara cepat tentang layanan sekolah. Aplikasi ini juga diharapkan agar bisa meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas sekolah, yang berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan.

¹⁵⁴ Observasi di SMKN 2 Jember, Kamis 23 Januari 2025

¹⁵⁵ SMKN 2 Jember, "Aplikasi ASPIRA STM", Kamis 16 Januari 2025

Hal tersebut dibenarkan dengan pernyataan yang dipaparkan oleh kepala sekolah smkn 2 jember:

"kami telah mengembangkan aplikasi feedback real-time berbasis WhatsApp Bot sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan kami. Aplikasi ini memudahkan seluruh pelanggan, baik siswa, orang tua, maupun industri mitra, untuk memberikan masukan secara langsung dan cepat. Dengan begitu, kami bisa merespons dan mengambil tindakan perbaikan dengan lebih efektif. Ini adalah bagian dari komitmen kami untuk terus meningkatkan mutu pendidikan dan layanan di SMKN 2 Jember."¹⁵⁶

Pernyataan tersebut didukung dengan yang disampaikan waka manajemen mutu smkn 2 jember:

"Kami melihat bahwa aplikasi feedback real-time ini menjadi solusi praktis dan efisien untuk mengumpulkan umpan balik dari berbagai pihak."¹⁵⁷

Berdasarkan data hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwasanya pengembangan aplikasi feedback real-time berbasis WhatsApp Bot di SMKN 2

Jember telah menjadi langkah efektif dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Aplikasi ini tidak hanya memudahkan proses pengumpulan umpan balik, tetapi juga mempercepat respons dan tindakan perbaikan oleh sekolah. Dengan demikian, SMKN 2 Jember berhasil menciptakan sistem yang lebih transparan, akuntabel, dan berorientasi pada peningkatan berkelanjutan. Proses ini membuktikan bahwa SMKN 2 Jember tidak hanya fokus pada penyelesaian masalah saat ini, tetapi juga

¹⁵⁶ Nur Farida, diwawancara oleh penulis, Jember, Kamis 5 Februari 2025

¹⁵⁷ Ahmad Fauzul Albab, diwawancara oleh penulis, Jember, Rabu 11 Desember 2024

berkomitmen untuk membangun budaya perbaikan mutu yang berkelanjutan demi memenuhi harapan dan kebutuhan seluruh pelanggannya.

b. Kepemimpinan

Proses perbaikan mutu dalam aspek kepemimpinan di SMKN 2 Jember dilakukan melalui serangkaian upaya yang sistematis dan berkelanjutan. Kepemimpinan di sekolah ini tidak hanya dilihat sebagai tanggung jawab kepala sekolah, tetapi juga melibatkan seluruh jajaran pimpinan, termasuk wakil kepala sekolah, ketua program keahlian, dan guru-guru senior. Langkah pertama yang dilakukan adalah meningkatkan kapasitas kepemimpinan melalui pelatihan dan workshop yang fokus pada pengembangan keterampilan manajerial, komunikasi efektif, dan pengambilan keputusan berbasis data. Selain itu, sekolah juga menerapkan sistem evaluasi kinerja kepemimpinan secara berkala, di mana setiap pemimpin diberi umpan balik konstruktif untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. Proses ini didukung oleh transparansi dalam pengambilan keputusan dan kolaborasi yang erat antara pimpinan dengan seluruh stakeholders sekolah, termasuk guru, staf, siswa, dan orang tua. Dengan demikian, kepemimpinan di SMKN 2 Jember terus mengalami perbaikan yang signifikan, menciptakan lingkungan yang lebih inklusif, responsif, dan berorientasi pada peningkatan mutu pendidikan secara menyeluruh.¹⁵⁸

¹⁵⁸ Observasi di SMKN 2 Jember, Kamis 23 Januari 2025

Hasil observasi tersebut dibuktikan dengan adanya dokumentasi pelaksanaan kegiatan pelatihan kepemimpinan dan manajemen di SMKN 2 Jember:



Gambar 4. 20
Kegiatan workshop kepemimpinan¹⁵⁹

Kegiatan tersebut menunjukkan komitmen sekolah dalam meningkatkan kualitas kepemimpinan sebagai bagian dari upaya perbaikan mutu secara menyeluruh. Dengan adanya dokumentasi, proses pelatihan dapat dipantau dan dievaluasi, memastikan bahwa setiap langkah yang diambil memberikan dampak positif terhadap pengembangan kapasitas kepemimpinan di lingkungan sekolah.

Hal tersebut dibenarkan dengan pernyataan yang dipaparkan oleh kepala sekolah smkn 2 jember:

"Kepemimpinan yang kuat dan kolaboratif adalah fondasi utama dalam meningkatkan mutu pendidikan di SMKN 2 Jember. Kami terus berupaya membangun lingkungan yang inklusif dan responsif, di mana setiap pemimpin, baik kepala

¹⁵⁹ SMKN 2 Jember, "Kegiatan Workshop Kepemimpinan," Kamis 16 Januari 2025

sekolah, wakil, maupun guru senior, dapat berkontribusi secara optimal untuk kemajuan sekolah."¹⁶⁰

Pernyataan tersebut di dukung dengan yang disampaikan waka manajemen mutu smkn 2 jember:

"Proses perbaikan mutu kepemimpinan di SMKN 2 Jember dilakukan secara sistematis dan terukur. Kami tidak hanya fokus pada pelatihan, tetapi juga memastikan ada evaluasi dan tindak lanjut yang jelas. Dengan melibatkan semua pihak, termasuk guru, staf, dan siswa, kami berhasil menciptakan sinergi yang mendukung peningkatan mutu pendidikan secara menyeluruh."¹⁶¹

Berdasarkan data hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa proses perbaikan mutu dalam aspek kepemimpinan di SMKN 2 Jember telah dilaksanakan dengan baik dan terstruktur. Kepemimpinan di sekolah ini tidak hanya berpusat pada kepala sekolah, tetapi juga melibatkan seluruh jajaran pimpinan, yang menunjukkan kolaborasi yang kuat dalam upaya peningkatan mutu. Pelatihan dan workshop kepemimpinan yang diadakan telah berhasil meningkatkan kapasitas kepemimpinan peserta, khususnya dalam hal keterampilan manajerial, komunikasi efektif, dan pengambilan keputusan berbasis data. Selain itu, sistem evaluasi kinerja kepemimpinan yang dilakukan secara berkala telah memberikan umpan balik konstruktif bagi para pemimpin untuk terus memperbaiki diri.

¹⁶⁰ Nur Farida, diwawancara oleh penulis, jember, Kamis 5 Februari 2025

¹⁶¹ Ahmad Fauzul Albab, diwawancara oleh penulis, Jember, Rabu 11 Desember 2024

c. keterlibatan stakeholder

Proses perbaikan mutu di SMKN 2 Jember dalam hal keterlibatan stakeholder dilakukan melalui serangkaian langkah yang melibatkan berbagai pihak terkait untuk memastikan kolaborasi yang efektif dan berkelanjutan. Sekolah secara aktif mengundang perwakilan dari orang tua siswa, dunia industri, alumni, dan instansi pemerintah untuk memberikan masukan dan feedback terkait program pendidikan yang dijalankan. Melalui forum diskusi rutin, seperti rapat komite sekolah dan workshop, stakeholder diajak untuk mengevaluasi kinerja sekolah serta merumuskan strategi perbaikan yang sesuai dengan kebutuhan dunia kerja dan perkembangan zaman. Dengan melibatkan stakeholder secara intensif, sekolah tidak hanya meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, tetapi juga memastikan bahwa lulusan SMKN 2 Jember memiliki kompetensi yang relevan dan siap bersaing di pasar kerja. Proses ini terus dievaluasi dan disempurnakan agar keterlibatan stakeholder dapat memberikan dampak positif yang lebih besar terhadap peningkatan mutu pendidikan di sekolah.¹⁶²

Hasil observasi tersebut dibuktikan dengan dokumentasi kegiatan FGD (focus group discussion) evaluasi program sekolah:

¹⁶² Observasi di SMKN 2 Jember, Kamis 23 Januari 2025



Gambar 4. 21
Kegiatan forum group discussion evaluasi program sekolah¹⁶³

Dalam FGD ini, stakeholder diajak untuk memberikan masukan, kritik, dan saran terkait kinerja sekolah, mulai dari aspek akademik, fasilitas, hingga program pengembangan siswa. Hasil diskusi kemudian digunakan sebagai dasar untuk menyusun rencana strategis sekolah, termasuk perbaikan kurikulum, peningkatan sarana prasarana, dan pengembangan program keterampilan siswa. Dokumentasi kegiatan ini mencakup notulen rapat, daftar hadir peserta, foto-foto selama diskusi, serta dokumen rencana strategis yang telah disepakati.

Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang dipaparkan oleh kepala sekolah smkn 2 jember:

"Keterlibatan stakeholder dalam proses perbaikan mutu di SMKN 2 Jember merupakan langkah strategis untuk memastikan bahwa program pendidikan kami selalu relevan dengan kebutuhan dunia kerja. Melalui FGD dan forum lainnya, kami mendengar langsung masukan dari berbagai pihak, sehingga kami bisa mengambil langkah-langkah perbaikan yang tepat dan terarah."¹⁶⁴

¹⁶³ SMKN 2 Jember, "Kegiatan *forum group discussion* evaluasi program sekolah," Kamis 16 Januari 2025

¹⁶⁴ Nur Farida, diwawancara oleh penulis, Jember, Kamis 5 Februari 2025

Pernyataan tersebut di dukung dengan yang disampaikan waka manajemen mutu smkn 2 jember:

"Kami sangat mengapresiasi partisipasi aktif stakeholder dalam setiap evaluasi program sekolah. Kolaborasi ini tidak hanya membantu kami mengidentifikasi area perbaikan, tetapi juga memastikan bahwa setiap kebijakan dan program yang kami jalankan benar-benar berdampak positif bagi pengembangan kompetensi siswa."¹⁶⁵

Berdasarkan data hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa keterlibatan stakeholder dalam proses perbaikan mutu di SMKN 2 Jember telah dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan. Melalui kegiatan seperti FGD, sekolah berhasil menciptakan kolaborasi yang efektif dengan berbagai pihak, sehingga program pendidikan yang dijalankan semakin relevan dengan kebutuhan dunia kerja dan perkembangan zaman. Hal ini membuktikan komitmen SMKN 2 Jember dalam meningkatkan mutu pendidikan dan memastikan lulusannya siap bersaing di pasar kerja.

d. pendekatan proses

Proses perbaikan mutu di SMKN 2 Jember melalui pendekatan proses dilakukan dengan cara yang sistematis dan terstruktur untuk memastikan setiap tahapan dalam kegiatan pendidikan dan administrasi berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan. Langkah pertama yang dilakukan adalah identifikasi masalah atau area yang

¹⁶⁵ Ahmad Fauzul Albab, diwawancara oleh penulis, Jember, Rabu 11 Desember 2024

memerlukan perbaikan, baik itu dalam proses pembelajaran, manajemen sekolah, maupun layanan kepada siswa. Setelah masalah teridentifikasi, tim perbaikan mutu yang terdiri dari berbagai stakeholder, seperti guru, staf administrasi, dan perwakilan siswa, melakukan analisis mendalam untuk menemukan akar penyebabnya. Selanjutnya, dirumuskan rencana tindakan perbaikan yang realistis dan terukur, disertai dengan penentuan indikator keberhasilan. Implementasi rencana ini kemudian dipantau secara berkala untuk memastikan bahwa perubahan yang dilakukan memberikan dampak positif. Evaluasi akhir dilakukan untuk menilai efektivitas perbaikan dan menentukan apakah perlu ada tindakan lanjutan. Melalui pendekatan proses ini, SMKN 2 Jember berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pendidikan dan layanannya secara berkelanjutan.¹⁶⁶

Hasil observasi tersebut dibuktikan salah satunya adalah dengan adanya rapat evaluasi di SMKN 2 Jember yang membuktikan bahwa proses perbaikan mutu dilakukan secara transparan, terstruktur, dan akuntabel. Hal tersebut menggambarkan komitmen sekolah dalam menerapkan pendekatan kolaboratif, di mana seluruh stakeholder terlibat aktif dalam menganalisis masalah, merumuskan solusi, dan mengevaluasi hasil.

¹⁶⁶ Observasi di SMKN 2 Jember, Kamis 23 Januari 2025



Gambar 4. 22
Dokumentasi rapat evaluasi¹⁶⁷

Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang dipaparkan oleh kepala sekolah smkn 2 jember:

"Kami sangat serius dalam menjalankan proses perbaikan mutu di sekolah ini. Dengan pendekatan yang sistematis dan melibatkan seluruh stakeholder, termasuk guru, staf, dan siswa, kami berhasil mengidentifikasi masalah, merancang solusi, dan mengimplementasikannya secara efektif. Hasilnya, kami melihat peningkatan signifikan dalam berbagai aspek, baik dalam proses pembelajaran maupun layanan administrasi. Ini adalah bukti nyata komitmen kami untuk terus memberikan yang terbaik bagi kemajuan pendidikan di SMKN 2 Jember."¹⁶⁸

Pernyataan tersebut didukung dengan yang disampaikan waka manajemen mutu smkn 2 jember:

"Sebagai penanggung jawab manajemen mutu, kami fokus pada pendekatan berbasis data dan indikator yang jelas. Setiap tahapan perbaikan, mulai dari identifikasi masalah hingga evaluasi hasil, dilakukan dengan cermat dan transparan. Kami juga memastikan bahwa semua pihak terkait, termasuk guru dan staf, terlibat aktif dalam proses ini. Dengan cara ini, kami tidak hanya mencapai target perbaikan, tetapi juga membangun budaya mutu yang berkelanjutan di lingkungan sekolah."¹⁶⁹

¹⁶⁷ SMKN 2 Jember, "Hasil revitalisasi perpustakaan tahun 2024", Rabu 19 Maret 2025

¹⁶⁸ Nur farida, diwawancara oleh penulis, Jember, Kamis 5 Februari 2025

¹⁶⁹ Ahmad Fauzul Albab, diwawancara oleh penulis, Jember, Rabu 11 Desember 2024

Berdasarkan data hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa pendekatan proses yang sistematis dan terstruktur dalam perbaikan mutu di SMKN 2 Jember telah membawa dampak positif yang signifikan. Dengan melibatkan seluruh stakeholder dan menerapkan langkah-langkah terukur, sekolah ini berhasil meningkatkan kualitas pendidikan dan layanannya secara konsisten, sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hal ini menunjukkan komitmen kuat SMKN 2 Jember dalam mewujudkan pendidikan yang berkualitas dan berkelanjutan.

e. Perbaikan Berkelanjutan

Proses perbaikan berkelanjutan dalam penjaminan mutu di SMKN 2 Jember merupakan upaya sistematis dan terstruktur yang dilakukan untuk terus meningkatkan kualitas pendidikan dan layanan di sekolah. Langkah ini dimulai dengan identifikasi area yang memerlukan perbaikan melalui evaluasi internal dan eksternal, seperti umpan balik dari siswa, guru, orang tua, serta hasil audit mutu. Setelah masalah atau celah teridentifikasi, tim penjaminan mutu bersama dengan seluruh stakeholder sekolah merumuskan rencana perbaikan yang realistis dan terukur. Implementasi rencana ini dilakukan secara bertahap, dengan memastikan bahwa setiap langkah diikuti oleh pemantauan dan evaluasi untuk menilai efektivitasnya. Jika ditemukan kendala atau hasil yang belum optimal, proses perbaikan kembali dilakukan dengan menyesuaikan strategi yang ada.

Selain itu, budaya kolaborasi dan keterbukaan terus dikembangkan agar seluruh anggota sekolah merasa terlibat dan bertanggung jawab dalam mencapai standar mutu yang lebih baik.¹⁷⁰

Hasil observasi tersebut dibuktikan dengan adanya dokumentasi perbaikan temuan audit, salah satunya pada sub unit perpustakaan:



Gambar 4.23
Perbaikan Temuan Audit¹⁷¹

Bukti perbaikan ini juga dapat dilihat dari perubahan yang terjadi setelah tindakan diambil, seperti meningkatnya kelengkapan dokumen, peningkatan kompetensi guru dalam menggunakan teknologi, atau peningkatan kualitas proses pembelajaran. Hal ini juga akan menjadi bahan verifikasi untuk audit berikutnya, menunjukkan bahwa SMKN 2 Jember memiliki komitmen kuat dalam menerapkan sistem penjaminan mutu dan terus berupaya meningkatkan kualitas pendidikan secara berkelanjutan.

¹⁷⁰ Observasi di SMKN 2 Jember, Kamis 23 Januari 2025

¹⁷¹ SMKN 2 Jember, "Perbaikan temuan audit" Kamis 16 Januari 2025

Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang dipaparkan oleh kepala sekolah smkn 2 jember:

"Proses perbaikan berkelanjutan di SMKN 2 Jember telah menjadi bagian integral dari upaya kami dalam meningkatkan mutu pendidikan. Kami selalu berkomitmen untuk menindaklanjuti setiap temuan audit dengan langkah-langkah konkret, seperti pelatihan guru, perbaikan sarana prasarana, dan peningkatan sistem administrasi. Semua ini dilakukan agar kualitas pembelajaran dan layanan di sekolah terus meningkat dari waktu ke waktu."¹⁷²

Pernyataan tersebut didukung dengan yang disampaikan waka manajemen mutu smkn 2 jember:

"kami memastikan bahwa setiap temuan audit internal ditindaklanjuti dengan rencana perbaikan terstruktur. Kami juga melakukan pemantauan berkala untuk mengevaluasi efektivitas tindakan yang telah diambil."¹⁷³

Hal tersebut dibenarkan oleh pernyataan kepala auditor internal smkn 2 jember, beliau menyatakan bahwasanya:

"Proses perbaikannya tidak sekadar formalitas, tapi benar-benar dievaluasi agar efektif. Partisipasi warga sekolah juga meningkat, dan ini jadi dasar bagus untuk terus meningkatkan kualitas pendidikan ke depan."¹⁷⁴

Berdasarkan data hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa SMKN 2 Jember telah menerapkan proses perbaikan berkelanjutan secara sistematis dan terstruktur. Komitmen sekolah dalam menindaklanjuti temuan audit internal, didukung oleh kolaborasi seluruh stakeholder, telah

¹⁷² Nur Farida, diwawancara oleh penulis, Jember, Kamis 5 Februari 2025

¹⁷³ Ahmad Fauzul Albab, diwawancara oleh penulis, Jember, Rabu 11 Desember 2024

¹⁷⁴ Hari, diwawancara oleh penulis, Jember, Selasa 18 Maret 2025

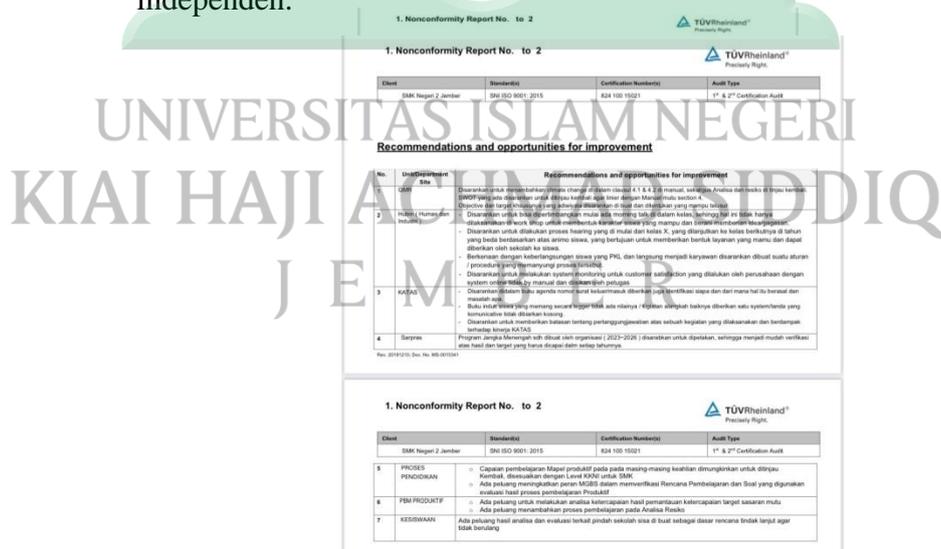
membawa perubahan positif yang terukur, seperti peningkatan kelengkapan dokumen, kompetensi guru, dan kualitas pembelajaran. Hal ini menunjukkan bahwa SMKN 2 Jember serius dalam menjalankan sistem penjaminan mutu untuk mencapai standar pendidikan yang lebih baik.

f. pengambilan keputusan berdasarkan bukti

Di SMKN 2 Jember, pengambilan keputusan berbasis bukti menjadi fondasi utama dalam upaya perbaikan mutu pendidikan. Setiap keputusan yang diambil selalu didasarkan pada data dan fakta yang akurat, seperti hasil evaluasi pembelajaran, survei kepuasan siswa dan guru, serta laporan kinerja sekolah. Pendekatan ini memastikan bahwa langkah-langkah perbaikan yang diimplementasikan tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga proaktif dan terarah. Dengan mengandalkan bukti-bukti yang valid, sekolah dapat mengidentifikasi akar masalah secara tepat dan merancang solusi yang efektif. Selain itu, proses ini juga melibatkan partisipasi aktif dari seluruh pemangku kepentingan, termasuk guru, staf, dan komite sekolah, sehingga keputusan yang dihasilkan lebih komprehensif dan sesuai dengan kebutuhan nyata di lapangan. Melalui pendekatan ini, SMKN 2 Jember berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pendidikan secara berkelanjutan dan transparan.¹⁷⁵

¹⁷⁵ Observasi di SMKN 2 Jember, Kamis 23 Januari 2025

Hal tersebut dibuktikan dengan adanya dokumen "Recommendations and Opportunities for Improvement" yang diberikan oleh pihak audit eksternal, di mana hasil temuan dan saran perbaikan tersebut secara resmi dijadikan sebagai acuan strategis dalam pengambilan keputusan di SMKN 2 Jember. Dokumen ini tidak hanya berisi identifikasi kekurangan, tetapi juga memberikan arahan yang jelas dan terukur mengenai langkah-langkah perbaikan yang perlu diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas pendidikan, manajemen sekolah, maupun layanan kepada siswa. Dengan merujuk pada rekomendasi audit eksternal, sekolah menunjukkan keseriusannya dalam menerapkan prinsip akuntabilitas dan keterbukaan, sekaligus memastikan bahwa setiap kebijakan atau tindakan perbaikan didasarkan pada evaluasi objektif dari pihak independen.



Gambar 4. 24
Recommendations and Opportunities for Improvement¹⁷⁶

¹⁷⁶ SMKN 2 JEMBER, "Kegiatan rutin rapat bulanan", Kamis 16 Januari 2025

Setiap poin dalam dokumen ini tidak sekadar dicatat, tetapi diimplementasikan melalui program nyata seperti penyempurnaan proses pembelajaran, peningkatan sarana prasarana, dan penguatan sistem administrasi. Tindak lanjut ini menunjukkan keseriusan sekolah dalam menerapkan sistem penjaminan mutu yang responsif terhadap masukan eksternal, sekaligus membuktikan budaya perbaikan berkelanjutan yang telah tertanam kuat di institusi ini.

Hal tersebut dibenarkan oleh pernyataan kepala sekolah smkn 2 jember:

"Kami memang selalu berusaha mengambil keputusan berdasarkan data yang jelas dan terukur. Misalnya, kalau ada masalah di hasil belajar siswa, kita langsung cek datanya, cari penyebabnya, dan cari solusinya. Rapat rutin tiap bulan itu penting bagi kami, karena di situ kita bisa evaluasi apa yang sudah berjalan dan apa yang perlu diperbaiki. Jadi, semua keputusan nggak asal, tapi benar-benar ada dasarnya. Selain itu hasil audit juga menjadi acuan buat kita mengambil keputusan berdasarkan temuan-temuannya."¹⁷⁷

Pernyataan tersebut didukung dengan pernyataan lain dari waka manajemen mutu smkn 2 jember:

"jadi kita mengambil keputusan itu tidak semena mena, harus ada dasarnya, contohnya dari temuan-temuan audit, nanti di rapatkan kembali, kiranya apa yang harus dilakukan sebagai tindak lanjutnya".¹⁷⁸

Dari hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara tersebut, maka dapat disimpulkan bahwasanya perbaikan mutu dalam pengambilan keputusan berdasarkan bukti di smkn 2 jember dilakukan

¹⁷⁷ Nur farida, diwawancara oleh penulis, Jember, Kamis 5 Februari 2025

¹⁷⁸ Ahmad Fauzul Albab, diwawancara oleh penulis, Jember, Rabu 11 Desember 2024

secara sistematis dan transparan. Sekolah mengandalkan data akurat, melibatkan seluruh pemangku kepentingan, dan mendokumentasikan setiap proses dengan baik.

g. manajemen hubungan

Proses perbaikan mutu pada bagian "Manajemen Hubungan" di SMKN 2 Jember berfokus pada upaya meningkatkan kualitas interaksi dan kolaborasi dengan berbagai pemangku kepentingan, seperti siswa, orang tua, alumni, dunia industri, dan masyarakat sekitar. Sekolah secara aktif mengidentifikasi tantangan dan peluang dalam membangun hubungan yang lebih efektif dan berkelanjutan. Melalui pendekatan yang inklusif, SMKN 2 Jember berusaha menciptakan lingkungan yang mendukung komunikasi terbuka, transparansi, dan saling pengertian. Hal ini dilakukan dengan memastikan bahwa setiap pihak merasa didengar dan dihargai, sehingga tercipta sinergi yang kuat antara sekolah dan ekosistem pendukungnya. Selain itu, sekolah juga berkomitmen untuk terus mengevaluasi dan menyesuaikan strategi hubungannya agar tetap relevan dengan kebutuhan dan perkembangan zaman. Dengan demikian, perbaikan mutu di bidang manajemen hubungan tidak hanya bertujuan untuk memperkuat ikatan internal dan eksternal, tetapi juga untuk mendukung visi sekolah dalam mencetak lulusan yang siap menghadapi tantangan global.¹⁷⁹

¹⁷⁹ Observasi di SMKN 2 Jember, Kamis 23 Januari 2025

Hasil observasi tersebut dibuktikan dengan adanya dokumentasi program mentoring atau bimbingan karir yang dilakukan oleh unit kerja BKK (bursa kerja khusus):



Gambar 4. 25
Dokumentasi Bimbingan karir BKK¹⁸⁰

Program mentoring atau bimbingan karir yang dijalankan oleh unit kerja BKK (Bursa Kerja Khusus) di SMKN 2 Jember merupakan salah satu upaya konkret dalam perbaikan mutu dan penguatan manajemen hubungan. Program ini dirancang untuk

memberikan panduan dan persiapan karir kepada siswa melalui pendampingan langsung oleh profesional dari dunia industri atau alumni yang telah sukses. Dalam program ini, siswa mendapatkan insight tentang keterampilan yang dibutuhkan di dunia kerja, tips menghadapi wawancara, hingga cara membangun jaringan profesional.

Hal tersebut dibenarkan oleh pernyataan kepala sekolah smkn 2 jember:

¹⁸⁰ SMKN 2 Jember, “kegiatan bimbingan karir oleh BKK SMKN 2 Jember,” Kamis 16 Januari 2025

"SMKN 2 Jember selalu berupaya untuk menciptakan lingkungan yang nyaman dan produktif bagi siswa. Salah satunya dengan memperhatikan kesejahteraan dan kebutuhan mereka, baik secara akademis maupun non-akademis. Ini adalah bagian dari komitmen kami untuk memastikan bahwa setiap siswa merasa didukung dan siap menghadapi masa depan."¹⁸¹

Pernyataan tersebut didukung dengan pernyataan lain dari waka manajemen mutu smkn 2 jember:

"Kami selalu berusaha untuk menciptakan lingkungan yang kolaboratif dan saling mendukung. Salah satunya dengan membuka ruang diskusi lebih luas, baik dengan orang tua, alumni, maupun masyarakat sekitar. Ini membantu kami memahami kebutuhan dan harapan mereka, sekaligus menyesuaikan strategi sekolah agar tetap relevan. Dengan begitu, hubungan yang terbangun tidak hanya baik, tapi juga berdampak positif bagi perkembangan sekolah dan siswa."¹⁸²

Dari hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara tersebut, maka dapat disimpulkan bahwasanya perbaikan mutu dalam manajemen hubungan di smkn 2 jember telah dilakukan melalui pendekatan inklusif dan kolaboratif. Program-program seperti bimbingan karir oleh BKK serta upaya membangun komunikasi terbuka dengan berbagai pemangku kepentingan menunjukkan komitmen sekolah dalam memperkuat hubungan internal dan eksternal. Hal ini tidak hanya meningkatkan kualitas pendidikan, tetapi juga menciptakan ekosistem yang harmonis dan saling mendukung, sehingga lulusan SMKN 2 Jember siap menghadapi tantangan global.

¹⁸¹ Nur Farida, diwawancara oleh penulis, jember, Kamis 5 Februari 2025

¹⁸² Akhmad Fauzul Albab, diwawancara oleh penulis, Jember, Rabu 11 Desember 2024

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat ditegaskan bahwa perbaikan mutu berbasis ISO 9001:2015 telah diterapkan di SMKN 2 Jember secara sistematis dan berkelanjutan. Upaya ini terlihat dari pengembangan aplikasi feedback real-time berbasis WhatsApp Bot untuk meningkatkan transparansi dan responsivitas layanan. Kepemimpinan sekolah juga diperkuat melalui pelatihan dan evaluasi berkala, memastikan keterlibatan seluruh jajaran pimpinan dalam peningkatan mutu. Sekolah aktif melibatkan stakeholder seperti orang tua, industri, dan alumni dalam forum diskusi untuk menyesuaikan program pendidikan dengan kebutuhan dunia kerja. Pengambilan keputusan berbasis bukti diterapkan dengan mengandalkan data evaluasi dan survei, sementara pendekatan proses yang terstruktur memastikan setiap perubahan berjalan efektif dan berdampak nyata. Audit internal rutin dijadikan alat untuk perbaikan berkelanjutan, bukan sekadar formalitas, dengan tindak lanjut konkret terhadap setiap temuan. Selain itu, program bimbingan karir oleh BKK membantu siswa lebih siap menghadapi dunia kerja. Dengan sistem yang lebih transparan, responsif, dan berbasis data, SMKN 2 Jember telah membangun budaya mutu yang kuat dan terus berkembang demi pendidikan berkualitas.

C. Pembahasan Dan Temuan

Pada subbab ini peneliti menguraikan keterkaitan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi di lapangan

dengan teori-teori yang dipaparkan di bab II. Pembahasan tersebut akan dirinci dengan fokus penelitian yang sudah di rumuskan. Adapun pembahasan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Perencanaan Manajemen Mutu Pendidikan Berbasis ISO 9001:2015 Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Kualitas Pendidikan Di SMKN 2 Jember

Manajemen mutu pendidikan dapat dirumuskan sebagai proses pemberdayaan sumberdaya manusia dan non manusia melalui perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan agar dapat menghasilkan *output* siswa sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.¹⁸³ Tujuan manajemen mutu adalah menjamin kesesuaian antara proses dengan output yang dihasilkan yang akan memberikan kepuasan dan peningkatan mutu pendidikan secara berkelanjutan secara terus - menerus. Upaya peningkatan mutu pendidikan yang dimaksud tidak sekaligus, melainkan berdasarkan peningkatan mutu pada setiap komponen pendidikan. Manajemen mutu sebagai rangkaian mengorganisir proses pembelajaran tidak dapat terlepas dari tahapan manajemen mutu itu sendiri. Hal ini selaras dengan pendapat Abd. Muhith yang menyatakan bahwa manajemen mutu pendidikan tergambar dari setiap level proses mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi pendidikan menjadi satu kesatuan utuh dan dilakukan sebaik mungkin secara terus menerus, dari awal sudah dimulai dengan benar, menghindari

¹⁸³ Suhadi Winoto, "*Komite Sekolah/Madrasah dan Manajemen Mutu Pendidikan*" (Yogyakarta: CV. Bildung Nusantara, 2021), 50.

kesalahan, cermat dan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada customer.¹⁸⁴ hal tersebut juga sesuai dengan ruang lingkup manajemen mutu menurut juran yang meliputi tiga komponen utama yang dikenal dengan The Juran Trilogy yakni perencanaan, pengendalian, dan perbaikan kualitas.¹⁸⁵

Data yang telah peneliti konsepsikan berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi dan observasi menunjukkan bahwa tahapan manajemen mutu pendidikan berbasis iso 9001:2015 dilakukan oleh satuan pendidikan sekolah menengah kejuruan negeri 2 jember. Tahapan pertama yang akan menjadi topik kajian berdasarkan fokus pertama penelitian ialah terkait dengan perencanaan manajemen mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015 di sekolah menengah kejuruan negeri 2 jember.

Temuan peneliti berkaitan dengan perencanaan manajemen mutu pendidikan berbasis iso 9001:2015 di smkn 2 jember terkonsentrasi pada tujuh temuan yaitu sebagai berikut:

Pertama, berdasarkan temuan dari hasil observasi wawancara dan dokumentasi yang telah dilakukan oleh peneliti mengungkapkan bahwa di SMKN 2 Jember, perencanaan strategis sekolah, visi dan misi menjadi landasan utama yang menentukan arah kebijakan dan keputusan yang diambil. Salah satu aspek penting dalam penyusunan visi dan misi adalah fokus pada pelanggan, yang dalam konteks pendidikan berarti siswa sebagai peserta didik dan alumni sebagai hasil dari proses pendidikan yang telah

¹⁸⁴ Abd muhith, *Dasar-Dasar Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan* (Jogjakarta: Samudera Biru, 2017), 15.

¹⁸⁵ Istiqomah Rahmawati, Moh. Ariz Iqramullah, dan Zulkarnain, "Mempersiapkan Generasi Khalifah (Tinjauan terhadap Kekhalifahan Adam AS dalam Surat Al Baqarah Ayat 30–37)," *At Turots: Jurnal Pendidikan Islam* 3, no. 1 (18 Juli 2021): 45,

berlangsung. Ketika sekolah merumuskan visinya, secara otomatis tujuan utamanya adalah menghasilkan lulusan yang sesuai dengan cita-cita dan standar kualitas yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, alumni menjadi produk utama yang mencerminkan keberhasilan sekolah dalam mencapai misinya. Oleh karena itu, siswa harus menjadi prioritas utama dalam setiap kebijakan dan perencanaan, termasuk dalam penyusunan kebijakan mutu. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Joseph Juran yang menyatakan bahwasanya proses perencanaan merupakan suatu proses manajemen untuk mengidentifikasi pelanggan, persyaratan/kebutuhan, produk dan jasa yang sesuai dengan karakteristik pelanggan.¹⁸⁶ Yang mana di SMKN 2 Jember fokus pada alumni dan siswa sebagai produk utama, berdasarkan kebutuhan pelanggan. Hal ini juga sesuai dengan teori manajemen ISO yang dikemukakan oleh Fonseca & Domingues bahwasanya manajemen organisasi harus memahami kebutuhan pelanggan sekarang dan akan datang dan organisasi harus giat berusaha memenuhi kebutuhan yang melebihi ekspektasi pelanggan tidak hanya di saat sekarang melainkan juga di masa mendatang.¹⁸⁷

Kedua, berdasarkan temuan dari hasil observasi wawancara dan dokumentasi yang telah dilakukan oleh peneliti mengungkapkan bahwa di SMKN 2 Jember, kepemimpinan memiliki peran sentral dalam perencanaan dan pengambilan kebijakan mutu di SMKN 2 Jember. Kepala sekolah,

¹⁸⁶ J. M. Juran dan A. Blanton Godfrey, ed., *Juran's Quality Handbook*, 5th ed. (New York: McGraw Hill, 1999), 34.

¹⁸⁷ Luis Fonseca dan Pedro Domingues, "ISO 9001:2015 Edition—Management, Quality and Value," *International Journal for Quality Research* 11 (14 Maret 2017): 152.

sebagai pemimpin utama, memastikan bahwa setiap program kerja jangka pendek dan menengah disusun berdasarkan analisis SWOT agar selaras dengan perkembangan dan kebutuhan sekolah. Kepemimpinan yang visioner ini juga tercermin dalam peran Wakil Manajemen Mutu (WMM), yang bertanggung jawab dalam menyusun dan mengawal implementasi kebijakan mutu. Dengan adanya kepemimpinan yang kuat dan terarah, setiap kebijakan yang diterapkan tidak hanya efektif dalam meningkatkan kualitas pendidikan, tetapi juga adaptif terhadap perubahan dan tantangan di dunia pendidikan. Hal ini sesuai dengan pendapat suhadi winoto dalam bukunya dasar-dasar manajemen, Kepemimpinan sebagai seni menuntut kreatifitas dan ketrampilan para pemimipin dalam mempengaruhi orang yang dipimpin untuk mencapai tujuan bersama.¹⁸⁸

Ketiga, perencanaan kebijakan mutu di SMKN 2 Jember tidak hanya menjadi tanggung jawab top manajemen, tetapi juga melibatkan stakeholder sebagai bagian dari proses pengambilan keputusan. Dengan adanya partisipasi aktif dari berbagai pihak dalam perencanaan, kebijakan yang dihasilkan akan lebih efektif, realistis, dan dapat diterapkan sesuai dengan kebutuhan sekolah. Pendekatan ini juga memastikan bahwa setiap kebijakan memiliki landasan yang kuat dan didukung oleh semua elemen yang terlibat dalam pelaksanaannya. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh fonseca dan domingues dalam *international journal for quality research* bahwasanya Orang-orang yang kompeten, berdaya, dan

¹⁸⁸ Suhadi winoto, *Dasar Dasar Manajemen Pendidikan.pdf*, (Yogyakarta: CV. Bildung Nusantara, 2020), 73.

terlibat di semua tingkatan di seluruh organisasi sangat penting untuk meningkatkan kemampuannya dalam menciptakan dan memberikan nilai.¹⁸⁹ pernyataan tersebut dikuatkan dengan pernyataan kholili dan fajaruiddin yang dikutip oleh adie karya dkk dalam jurnal Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Pada Perguruan Tinggi Swasta bahwasanya Proses pelibatan melibatkan semua pihak yang terkait, proses peningkatan dan pencapaian mutu dan daya saing lembaga pendidikan dapat terlaksana dengan lebih mudah untuk mencapai tujuannya.¹⁹⁰

Keempat, data yang diperoleh menunjukkan bahwa langkah-langkah sistematis dalam menerapkan manajemen mutu di sekolah, yang sejalan dengan prinsip-prinsip ISO 9001:2015. Proses dimulai dengan menentukan persyaratan berdasarkan visi, misi, dan kebijakan mutu sekolah, serta menyesuaikannya dengan harapan pelanggan dan regulasi pemerintah. Selanjutnya, sekolah perlu mengidentifikasi sumber daya yang dimiliki, seperti aset lembaga dan kemampuan staf, untuk memastikan bahwa cita-cita yang ingin dicapai dapat didukung dengan sumber daya yang memadai. Ini sejalan dengan prinsip manajemen berbasis bukti dan pendekatan proses dalam ISO 9001:2015. Selain itu, komunikasi yang efektif dengan pelanggan, seperti siswa dan orang tua, menjadi kunci untuk memastikan bahwa tujuan dan harapan sekolah dipahami oleh semua pihak. Hal tersebut sesuai dengan panduan international organization for standardization yang

¹⁸⁹ "International Journal for Quality Research," [t.t.], 152.

¹⁹⁰ Muhammad Adie Karya, Qomariyatus Sholihah, dan Bambang Santoso Haryono, "Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada Perguruan Tinggi Swasta," 4, no. 4 (2023): 491.

diterjemahkan oleh syahu sugian, bahwasanya Sesuai dengan persyaratan iso 9001, urutan tindakan berikut ini memberikan contoh bagaimana sebuah organisasi dapat memilih untuk membangun dan mengontrol proses sistem manajemen mutu nya. Kinerja dapat dikelola dan ditingkatkan dengan menerapkan Siklus PDCA. Hal ini berlaku sama untuk sistem secara keseluruhan, untuk proses individu dan untuk aktivitas operasional.¹⁹¹

Kelima, Dengan perencanaan yang matang, SMKN 2 Jember berkomitmen untuk menjalankan perbaikan berkelanjutan yang tidak hanya terstruktur, tetapi juga berdampak nyata bagi kualitas pendidikan. Melalui dokumentasi yang lengkap, evaluasi berbasis data, serta keterlibatan seluruh elemen sekolah, setiap langkah perbaikan dirancang agar benar-benar bisa diterapkan dan membawa perubahan positif. Dukungan penuh dari manajemen sekolah, termasuk Kepala Sekolah dan Wakil Manajemen Mutu, menunjukkan bahwa proses ini bukan sekadar formalitas, melainkan upaya nyata untuk menjadikan SMKN 2 Jember semakin unggul. Dengan kerja sama dan komitmen bersama, sekolah ini optimis dapat terus berkembang dan memberikan layanan pendidikan terbaik bagi siswa. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Kartono dan Wirawan dalam Jurnal Riset Manajemen dan Ekonomi yang berjudul Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yang menyatakan bahwasanya Perbaikan berkesinambungan agar dapat

¹⁹¹ “Pendekatan Proses dalam ISO 9001 2015 - iso org.pdf,” 2, diakses 6 Maret 2025, https://www.itokindo.org/download/manajemen_modern/ISO%209001%20versi%202015%20pdf%20bahasa%20indonesia/Pendekatan%20Proses%20dalam%20ISO%209001%202015%20-%20iso%20org.pdf.

terlaksana, setiap instansi perlu melakukan proses sistematis dalam melaksanakan perbaikan secara berkesinambungan.¹⁹² pendapat tersebut juga dikuatkan dengan panduan persyaratan sistem manajemen mutu yang diterbitkan oleh badan standardisasi nasional bahwasanya Organisasi harus terus-menerus memperbaiki keefektifan sistem manajemen mutu melalui pemakaian kebijakan mutu, sasaran mutu, hasil audit, analisis data, tindakan korektif dan preventif dan tinjauan manajemen.¹⁹³

Keenam, perencanaan mutu di SMKN 2 Jember dilakukan dengan pendekatan berbasis bukti, di mana setiap keputusan yang diambil didasarkan pada data yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Evaluasi berkala, audit mutu, serta masukan dari berbagai pihak menjadi landasan utama dalam merancang strategi peningkatan kualitas pendidikan. Dengan perencanaan yang sistematis dan terukur, sekolah dapat memastikan bahwa setiap program dan kebijakan yang diterapkan benar-benar relevan, efektif, serta mendukung kesiapan lulusan dalam menghadapi dunia kerja dan industri. Hal tersebut sesuai dengan pendapat George terry dalam artikel jurnal Teori-Teori Pengambilan Keputusan oleh Zahra hayati bahwasanya Pengambilan keputusan berdasarkan fakta dapat memberikan keputusan yang sehat, solid dan baik. Dengan fakta, maka tingkat kepercayaan terhadap pengambilan keputusan dapat lebih tinggi, sehingga orang dapat

¹⁹² Kartono dan Purnomo Wirawan, “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan melalui Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015,” *Jurnal Riset Manajemen dan Ekonomi (JRIME)* 3, no. 1 (2 November 2024): 6, <https://doi.org/10.54066/jrime-itb.v3i1.2606>.

¹⁹³ Badan Standardisasi Nasional (Bsn). *Sni Iso 9001:2008*. 16.

menerima keputusan-keputusan yang dibuat itu dengan rela dan lapang dada.¹⁹⁴

Ketujuh, perencanaan manajemen hubungan yang baik di SMKN 2 Jember sangat penting untuk mencapai tujuan pendidikan yang berkualitas dan relevan dengan kebutuhan dunia industri. Hal ini dapat dilakukan melalui komunikasi yang jelas, kolaborasi efektif, dan pemahaman bersama antara semua pihak, seperti guru, siswa, orang tua, industri, dan pemerintah. Misalnya, kolaborasi dengan industri dapat diwujudkan melalui program magang atau pelatihan bersama, sementara keterlibatan orang tua dapat ditingkatkan melalui forum komunikasi rutin. Dengan perencanaan yang matang, SMKN 2 Jember dapat mengidentifikasi tantangan, menyusun strategi mitigasi, dan memastikan kurikulum selalu sesuai dengan perkembangan industri. Dengan demikian, sekolah ini akan mampu menghasilkan lulusan yang kompeten, berkarakter, dan siap bersaing di era global. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Epstein dan Sheldon, dalam bukunya yang berjudul *School, Family, and Community Partnerships: Preparing Educators and Improving Schools*, ia menyatakan bahwasanya Kemitraan yang efektif memerlukan perencanaan yang disengaja, komunikasi yang berkelanjutan, dan tujuan bersama antara sekolah, keluarga, dan komunitas. Ketika kelompok-kelompok ini bekerja sama, mereka dapat menciptakan lingkungan yang mendukung untuk meningkatkan pembelajaran siswa dan mempersiapkan mereka untuk

¹⁹⁴ Hayati, "Teori-Teori Pengambilan Keputusan," 2.

kesuksesan di masa depan. Kolaborasi dengan mitra eksternal, seperti bisnis dan industri, memastikan bahwa program pendidikan tetap relevan dengan tuntutan dunia kerja yang terus berubah.¹⁹⁵ Hal tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Juran & Godfrey dalam bukunya yang berjudul *Juran's Quality Handbook*, bahwasanya Manajemen mutu yang efektif memerlukan pembangunan dan pemeliharaan hubungan yang kuat dengan semua pemangku kepentingan, termasuk pelanggan, pemasok, dan karyawan. Hubungan ini sangat penting untuk memahami kebutuhan, menyelaraskan tujuan, dan memastikan perbaikan berkelanjutan. Kolaborasi dan komunikasi adalah kunci untuk mempertahankan kemitraan ini dari waktu ke waktu.¹⁹⁶ hal tersebut juga sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Deming dalam bukunya yang berjudul *Out of the Crisis* bahwasanya Kesuksesan suatu organisasi bergantung pada kemampuannya untuk membina hubungan jangka panjang dengan para pemangku kepentingan. Ini tidak hanya mencakup pelanggan tetapi juga pemasok, karyawan, dan masyarakat. Kepercayaan, saling menghormati, dan tujuan bersama adalah fondasi dari hubungan ini, yang mendorong perbaikan berkelanjutan dan inovasi.¹⁹⁷

Penelitian ini menyempurnakan penelitian Fauzi (2020) yang berjudul “Implementasi ISO 9001:2015 di SMK NU Ma’arif Kudus”,

¹⁹⁵ Joyce Levy Epstein dan Steven B. Sheldon, *School, Family, and Community Partnerships: Preparing Educators and Improving Schools*, ed. ke-3 (New York: Routledge, Taylor & Francis Group, 2023), 14, <https://doi.org/10.4324/9780429400780>.

¹⁹⁶ William Edwards Deming, *Out of the Crisis*, MIT Press Ser. (Cambridge: MIT Press, 2000), 54.

¹⁹⁷ William Edwards Deming, *Out of the Crisis*, MIT Press Ser. (Cambridge: MIT Press, 2000), 54.

dengan memperluas cakupan analisis pada aspek pengendalian mutu berbasis risiko dan integrasi budaya industri ke dalam proses pembelajaran. Jika penelitian Fauzi (2020) fokus pada komitmen manajemen dan penyediaan sarana prasarana, temuan dalam penelitian ini menekankan proses perencanaan, pengendalian, dan perbaikan sebagai kunci keberhasilan implementasi ISO 9001:2015.

Berdasarkan interpretasi dengan teori terhadap temuan, dan komparasi terhadap penelitian terdahulu dapat di simpulkan bahwasanya Perencanaan manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 yang dilaksanakan di SMKN 2 Jember sebagaimana terdapat dalam temuan di atas merupakan salah satu tahapan yang sangat urgen untuk dilakukan demi tercapainya proses pembelajaran yang menghasilkan output secara maksimal dan mendukung proses peningkatan kualitas mutu pendidikan yang diharapkan.

2. Pengendalian manajemen mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015 sebagai upaya unruk meningkatkan kualitas pendidikan di SMKN 2 jember

Manajemen mutu sebagai rangkaian mengorganisir sebuah instansi tidak dapat terlepas dari tahapan manajemen mutu itu sendiri. Hal ini selaras dengan pendapat Abd. Muhith yang menyatakan bahwa manajemen mutu pendidikan tergambar dari setiap level proses mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi pendidikan menjadi satu kesatuan utuh dan dilakukan sebaik mungkin secara terus menerus, dari

awal sudah dimulai dengan benar, menghindari kesalahan, cermat dan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada customer.¹⁹⁸

Data yang telah peneliti konsepsikan berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi dan observasi menunjukkan bahwa tahapan manajemen mutu pendidikan berbasis iso 9001:2015 dilakukan oleh satuan pendidikan sekolah menengah kejuruan negeri 2 jember. Tahapan kedua yang akan menjadi topik kajian berdasarkan fokus pertama penelitian ialah terkait dengan pengendalian manajemen mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015 di sekolah menengah kejuruan negeri 2 jember.

Temuan peneliti berkaitan dengan pengendalian manajemen mutu pendidikan berbasis iso 9001:2015 di smkn 2 jember terkonsentrasi pada tujuh temuan yaitu sebagai berikut:

Pertama, SMKN 2 Jember secara konsisten mengutamakan pengumpulan umpan balik dari berbagai pihak sebagai bagian penting dalam pengendalian mutu pendidikan. Hal ini tercermin dari penggunaan bot WhatsApp untuk memudahkan siswa, wali murid, dan industri memberikan masukan yang konstruktif. Dengan pendekatan ini, sekolah terus melakukan perbaikan berkelanjutan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan pendidikan yang lebih baik. Hal ini sesuai dengan pendapat juran dalam bukunya yang berjudul *total Juran on Quality by Design* bahwasanya Suara pelanggan adalah komponen kritis dalam manajemen

¹⁹⁸ Abd muhith, "Dasar-Dasar Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan", [t.t.], 15..

mutu. Dengan mengumpulkan dan menganalisis umpan balik secara sistematis, organisasi dapat mengidentifikasi area untuk perbaikan dan menyelaraskan layanan mereka dengan harapan pelanggan.¹⁹⁹ Hal tersebut juga sesuai dengan pernyataan Frederick F. Reichheld dalam bukunya yang berjudul *the Loyalty Effect: The Hidden Force Behind Growth, Profits, and Lasting Value*, ia menyatakan bahwasanya Loyalitas dipicu oleh kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya dipicu oleh kemampuan organisasi untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.²⁰⁰

Kedua, proses pengendalian mutu dalam kepemimpinan di SMKN 2 Jember dilakukan secara sistematis dan terstruktur. Rapat tinjauan manajemen menjadi sarana utama untuk mengevaluasi kebijakan, strategi, dan hasil audit mutu, memastikan semua kegiatan sekolah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Jika ditemukan masalah atau kekurangan, langkah-langkah perbaikan segera dirumuskan dan diimplementasikan. Dokumentasi rapat yang lengkap dan transparan menjadi bukti akuntabilitas dalam proses ini. Selain itu, kolaborasi antara pimpinan sekolah, guru, staf, dan stakeholders lainnya menjadi kunci utama dalam menjaga dan meningkatkan mutu pendidikan secara berkelanjutan. Dengan demikian, kepemimpinan di SMKN 2 Jember menunjukkan komitmen yang kuat dalam menjalankan proses pengendalian mutu untuk mencapai tujuan peningkatan kualitas pendidikan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Edward sals dalam bukunya *total qua;ity managemet in educations*, ia

¹⁹⁹ Juran dan Godfrey, *Juran's quality handbook*, 78.

²⁰⁰ Frederick F. Reichheld dan Thomas Teal, *The Loyalty Effect: The Hidden Force Behind Growth, Profits, and Lasting Value* (Boston: Harvard Business School Press, 1996), 45.

berpendapat bahwa Pengendalian mutu dalam kepemimpinan pendidikan memerlukan pendekatan sistematis, di mana tinjauan manajemen dan audit secara berkala sangat penting untuk memastikan bahwa kebijakan dan strategi selaras dengan tujuan institusi. Kolaborasi antara pemimpin, guru, dan pemangku kepentingan sangat penting untuk perbaikan berkelanjutan.²⁰¹ hal tersebut juga sesuai dengan pendapat mulyasa dalam bukunya yang berjudul manajemen berbasis sekolah, bahwasanya Kolaborasi antara pimpinan sekolah, guru, staf, dan stakeholders lainnya merupakan kunci utama dalam meningkatkan mutu pendidikan. Tanpa kerja sama yang baik, upaya perbaikan dan pengembangan tidak akan berjalan efektif.²⁰²

Ketiga, keterlibatan aktif semua pihak menjadi kunci utama dalam proses pengendalian mutu di SMKN 2 Jember. Kolaborasi yang terjalin antara berbagai elemen di lingkungan sekolah, seperti guru, staf, dan siswa, serta dukungan dari luar, seperti orang tua dan dunia industri, menciptakan sistem yang komprehensif untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pendidikan. Melalui kegiatan evaluasi rutin, pengumpulan masukan, dan penyesuaian kurikulum, sekolah berupaya memastikan bahwa setiap program yang dijalankan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Selain itu, kegiatan awareness yang dilakukan bertujuan untuk membangun kesadaran bersama akan pentingnya peran masing-masing dalam mencapai tujuan tersebut. Dengan demikian, pengendalian mutu di SMKN 2 Jember tidak

²⁰¹ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education* (London: Routledge, 2014), 78.

²⁰² Enco Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah: Konsep, Strategi, dan Implementasi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), 67.

hanya mengandalkan upaya internal, tetapi juga melibatkan partisipasi aktif dari berbagai pihak, menciptakan sinergi yang kuat untuk mewujudkan pendidikan yang berkualitas dan berkelanjutan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Edward Sallis dalam bukunya yang berjudul *Total Quality Management in Education*, ia menyatakan bahwasanya Kualitas dalam pendidikan bukan hanya tanggung jawab guru atau administrator sekolah; melainkan membutuhkan keterlibatan aktif semua pemangku kepentingan, termasuk siswa, orang tua, dan masyarakat luas. Kolaborasi dan perbaikan berkelanjutan adalah prinsip utama TQM, memastikan bahwa lembaga pendidikan memenuhi kebutuhan semua pihak yang terlibat.²⁰³

Keempat, SMKN 2 Jember telah menerapkan pendekatan pengendalian mutu secara sistematis dan terstruktur. Kegiatan rapat pengendalian mutu yang dilakukan secara rutin menjadi sarana penting untuk memantau, mengevaluasi, dan memperbaiki setiap proses pendidikan, mulai dari pembelajaran di kelas, administrasi, hingga penggunaan sarana dan prasarana. Temuan-temuan yang dihasilkan dari observasi dan feedback stakeholders ditindaklanjuti dengan langkah-langkah konkret, seperti perbaikan metode pembelajaran, penyesuaian jadwal, atau peningkatan fasilitas. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Harrington dalam bukunya *Business Process Improvement*, ia menyebutkan bahwasanya Manajemen proses adalah penerapan pengetahuan, keterampilan, alat, teknik, dan sistem untuk mendefinisikan, memvisualisasikan, mengukur, mengontrol,

²⁰³ Sallis, *Total Quality Management in Education*, 2014, 45.

melaporkan, dan meningkatkan proses guna memenuhi persyaratan pelanggan dan tujuan organisasi.²⁰⁴

Kelima, smkn 2 jember telah menjalankan proses pengendalian mutu, khususnya dalam hal perbaikan berkelanjutan, dengan sangat serius dan terstruktur. Sekolah ini tidak hanya mengandalkan evaluasi internal, tetapi juga melibatkan pihak eksternal seperti dunia industri dan dinas pendidikan untuk mendapatkan penilaian yang objektif dan komprehensif. Melalui kegiatan audit internal dan eksternal, smkn 2 jember berhasil mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, menganalisis akar masalah, dan merumuskan langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan imai dalam *The Key to Japan's Competitive Success*, yang menyatakan bahwa "Kaizen berarti perbaikan. Lebih dari itu, Kaizen berarti perbaikan dalam kehidupan pribadi, kehidupan rumah tangga, kehidupan sosial, dan kehidupan kerja. Ketika diterapkan di tempat kerja, Kaizen berarti perbaikan berkelanjutan yang melibatkan semua orang—baik manajer maupun pekerja."²⁰⁵

Keenam, proses pengambilan keputusan di SMKN 2 Jember dilakukan secara sistematis dan berbasis bukti untuk memastikan peningkatan mutu pendidikan. Hasil monitoring program sekolah, evaluasi pembelajaran, serta umpan balik dari guru dan siswa menjadi dasar dalam menganalisis efektivitas program, sehingga setiap keputusan yang diambil

²⁰⁴ H. James Harrington, E. K. C. Esseling, dan H. van Nimwegen, *Business Process Improvement Workbook: Documentation, Analysis, Design, and Management of Business Process Improvement* (New York: McGraw Hill Professional, 1997), 12.

²⁰⁵ Masaaki Imai, *Kaizen: The Key to Japan's Competitive Success* (New York: McGraw-Hill Education, 1986), 3.

bersifat terukur dan dapat dipertanggungjawabkan. Dukungan dari kepala sekolah dan tim manajemen mutu memastikan bahwa keputusan tidak dibuat secara subjektif, melainkan berdasarkan data konkret yang mendukung perbaikan berkelanjutan dalam sistem pendidikan sekolah. Hal tersebut sesuai dengan pendapat briner dalam bukunya yang berjudul *Evidence-Based Management: The Basic Principles*, ia menyatakan bahwasanya Pengambilan keputusan berbasis bukti melibatkan pembuatan keputusan melalui penggunaan bukti terbaik yang tersedia dari berbagai sumber secara hati-hati, eksplisit, dan bijaksana untuk meningkatkan kemungkinan hasil yang menguntungkan.²⁰⁶ Hal tersebut juga sesuai dengan pendapat james grunig dalam bukunya yang berjudul *Excellent Public Relations and Effective Organizations*, ia menyatakan bhwasanya Komunikasi efektif adalah landasan utama dalam membangun hubungan dengan pemangku kepentingan, yang pada gilirannya meningkatkan kinerja organisasi.²⁰⁷

Ketujuh, SMKN 2 Jember menerapkan pengendalian mutu berbasis ISO 9001:2015 dengan fokus pada kepuasan pelanggan, yakni siswa, orang tua, dan industri. Umpan balik dikumpulkan secara berkala melalui survei dan platform digital untuk memastikan layanan pendidikan tetap sesuai harapan. Kepemimpinan yang kuat memastikan setiap kebijakan dan proses berjalan efektif, dengan keputusan berbasis bukti dari hasil evaluasi dan

²⁰⁶ "Evidence-Based-Practice-The-Basic-Principles.pdf," 12, diakses 9 Maret 2025, <https://cebma.org/assets/Uploads/Evidence-Based-Practice-The-Basic-Principles.pdf>.

²⁰⁷ Larissa A. Grunig, James E. Grunig, dan David M. Dozier, *Excellent Public Relations and Effective Organizations: A Study of Communication Management in Three Countries* (Mahwah, NJ: Erlbaum, 2002), 45.

audit. Keterlibatan stakeholder, termasuk guru dan dunia industri, mendukung pengembangan kurikulum serta peningkatan metode pembelajaran agar lebih relevan dengan kebutuhan kerja. Sekolah juga menerapkan pendekatan berbasis proses dengan pemantauan berkala dan rapat pengendalian mutu untuk mengevaluasi serta memperbaiki sistem pendidikan. Selain itu, audit internal dan eksternal dilakukan secara rutin untuk mengidentifikasi kekurangan dan merancang strategi peningkatan berkelanjutan. Dengan pendekatan sistematis ini, SMKN 2 Jember terus meningkatkan kualitas pendidikan, menciptakan lingkungan belajar yang kondusif, dan memastikan lulusannya memiliki kompetensi sesuai dengan tuntutan industri. Hal tersebut sesuai dengan pendapat juran dalam bukunya *Juran's Quality Handbook* ia menyatakan bahwasanya Pengendalian mutu adalah proses memastikan bahwa produk atau layanan memenuhi persyaratan dan standar yang ditetapkan. Ini melibatkan pemantauan, evaluasi, dan perbaikan proses untuk menjaga konsistensi dan mencegah cacat.²⁰⁸

Temuan ini memperkuat penelitian yang dilakukan oleh Achmad Fairuzza Dailami, Analisis Implementasi Iso 9001:2015 Dalam Pembelajaran Di Smk N 7 Semarang yang menunjukkan bahwa implementasi ISO 9001:2015 dalam lingkungan pendidikan menengah kejuruan tidak hanya menitikberatkan pada dokumen dan prosedur formalitas administratif, tetapi juga pada komitmen seluruh warga sekolah

²⁰⁸ J. M. Juran dan A. Blanton Godfrey, ed., *Juran's Quality Handbook*, 5th ed. (New York: McGraw Hill, 1999), 34.

dalam menerapkan prinsip-prinsip manajemen mutu. Penelitian tersebut menemukan bahwa proses implementasi ISO 9001:2015 mengacu pada klausul-klausul utama sistem manajemen mutu, seperti pendekatan proses, keterlibatan pimpinan, perencanaan berbasis risiko, dan prinsip perbaikan berkelanjutan melalui siklus *Plan-Do-Check-Act* (PDCA).

Berdasarkan interpretasi temuan dan komparasi dengan penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa pengendalian manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 di SMKN 2 Jember dilakukan dengan mekanisme yang sistematis untuk memastikan keberlanjutan dan peningkatan berkelanjutan. Implementasi perencanaan harus diikuti dengan monitoring rutin, evaluasi berkala, dan tindakan korektif agar proses pembelajaran dapat menghasilkan output yang maksimal. Selain itu, penguatan sistem audit internal, pelacakan dokumen, dan umpan balik pemangku kepentingan menjadi kunci untuk memastikan standar mutu tetap terpenuhi serta mendukung tercapainya peningkatan kualitas pendidikan secara berkelanjutan.

3. Perbaikan manajemen mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015 sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan di SMKN 2 jember

Manajemen mutu sebagai rangkaian mengorganisir sebuah instansi tidak dapat terlepas dari tahapan perbaikan manajemen itu sendiri, hal tersebut sesuai dengan pendapat juran dalam bukunya, *jurans quality handbook* yang menyatakan bahwasanya Quality Improvement

merupakan suatu proses untuk mempertahankan mekanisme yang sudah baik, agar kualitas dapat dicapai secara terus menerus. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara memperhatikan alokasi sumber daya, menugaskan personil untuk melaksanakan proyek mutu, memberikan pelatihan bagi para karyawan dan menetapkan strategi yang permanen untuk mempertahankan kualitas yang telah dicapai sebelumnya dan mengejar kualitas yang belum sempurna.²⁰⁹

Data yang telah peneliti konsepsikan berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi dan observasi menunjukkan bahwa tahapan manajemen mutu pendidikan berbasis iso 9001:2015 dilakukan oleh satuan pendidikan sekolah menengah kejuruan negeri 2 jember. Tahapan terakhir yang akan menjadi topik kajian berdasarkan fokus pertama penelitian ialah terkait dengan perbaikan manajemen mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015 di sekolah menengah kejuruan negeri 2 jember.

Temuan peneliti berkaitan dengan perbaikan manajemen mutu pendidikan berbasis iso 9001:2015 di smkn 2 jember terkonsentrasi pada tujuh temuan yaitu sebagai berikut:

Pertama, pengembangan aplikasi feedback real-time berbasis WhatsApp Bot di SMKN 2 Jember telah menjadi langkah efektif dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Aplikasi ini tidak hanya memudahkan proses pengumpulan umpan balik, tetapi juga mempercepat respons dan tindakan perbaikan oleh sekolah. Dengan

²⁰⁹ Juran dan Godfrey, *Juran's Quality Handbook*.

demikian, SMKN 2 Jember berhasil menciptakan sistem yang lebih transparan, akuntabel, dan berorientasi pada peningkatan berkelanjutan. Proses ini membuktikan bahwa SMKN 2 Jember tidak hanya fokus pada penyelesaian masalah saat ini, tetapi juga berkomitmen untuk membangun budaya perbaikan mutu yang berkelanjutan demi memenuhi harapan dan kebutuhan seluruh pelanggannya. Hal tersebut sesuai dengan pendapat, Zeithaml & Berry dalam jurnalnya yang berjudul *A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, ia menyatakan bahwasanya Kualitas layanan adalah penentu utama kepuasan dan loyalitas pelanggan. Hal ini melibatkan pemenuhan atau melebihi harapan pelanggan melalui penyediaan layanan yang unggul.²¹⁰ Hal tersebut juga sesuai dengan Edwards Deming dalam bukunya *Out of the Crisis*, perbaikan mutu memerlukan umpan balik yang cepat dan akurat dari pelanggan atau pengguna layanan. Umpan balik ini menjadi dasar untuk mengidentifikasi masalah dan mengambil tindakan perbaikan.²¹¹

Kedua, proses perbaikan mutu dalam aspek kepemimpinan di SMKN 2 Jember telah dilaksanakan dengan baik dan terstruktur. Kepemimpinan di sekolah ini tidak hanya berpusat pada kepala sekolah, tetapi juga melibatkan seluruh jajaran pimpinan, yang menunjukkan kolaborasi yang kuat dalam upaya peningkatan mutu. Pelatihan dan workshop kepemimpinan yang diadakan telah berhasil meningkatkan

²¹⁰ “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality,” [t.t.], 12.

²¹¹ William Edwards Deming, *Out of the Crisis*, MIT Press Ser. (Cambridge: MIT Press, 2000), 23.

kapasitas kepemimpinan peserta, khususnya dalam hal keterampilan manajerial, komunikasi efektif, dan pengambilan keputusan berbasis data. Selain itu, sistem evaluasi kinerja kepemimpinan yang dilakukan secara berkala telah memberikan umpan balik konstruktif bagi para pemimpin untuk terus memperbaiki diri. Hal tersebut sesuai dengan pendapat juran dalam bukunya yang berjudul *Juran on Leadership for Quality: An Executive Handbook* ia menyatakan bahwasanya Evaluasi kinerja berkala dan umpan balik konstruktif sangat penting untuk mengidentifikasi area perbaikan dan mendorong peningkatan mutu.²¹² hal tersebut sesuai juga dengan Likert dalam bukunya *The Human Organization: Its Management and Value* yang menyatakan bahwasanya Kepemimpinan partisipatif menumbuhkan rasa kepemilikan dan komitmen di antara anggota tim, yang mengarah pada hasil yang lebih berkualitas.²¹³

Ketiga, keterlibatan stakeholder dalam proses perbaikan mutu di SMKN 2 Jember telah dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan. Melalui kegiatan seperti FGD, sekolah berhasil menciptakan kolaborasi yang efektif dengan berbagai pihak, sehingga program pendidikan yang dijalankan semakin relevan dengan kebutuhan dunia kerja dan perkembangan zaman. Hal ini membuktikan komitmen SMKN 2 Jember dalam meningkatkan mutu pendidikan dan memastikan lulusannya siap bersaing di pasar kerja. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Freeman, R.

²¹² Joseph M. Juran, *Juran on Leadership for Quality: An Executive Handbook* (New York: Free Press, 1989), 67.

²¹³ Rensis Likert, *The Human Organization: Its Management and Values* (New York: McGraw-Hill, 1967), 102.

Edward dalam bukunya *Strategic Management: A Stakeholder Approach* yang menyebutkan bahwasanya Keterlibatan stakeholder adalah proses yang digunakan organisasi untuk melibatkan orang-orang yang mungkin terkena dampak dari keputusan yang mereka buat atau yang dapat memengaruhi pelaksanaan keputusan tersebut. Dengan melibatkan stakeholder, organisasi dapat memastikan bahwa strategi mereka selaras dengan kebutuhan dan harapan pihak-pihak yang memiliki kepentingan dalam kesuksesan mereka.²¹⁴

Keempat, pendekatan proses yang sistematis dan terstruktur dalam perbaikan mutu di SMKN 2 Jember telah membawa dampak positif yang signifikan. Dengan melibatkan seluruh stakeholder dan menerapkan langkah-langkah terukur, sekolah ini berhasil meningkatkan kualitas pendidikan dan layanannya secara konsisten, sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hal ini menunjukkan komitmen kuat SMKN 2 Jember dalam mewujudkan pendidikan yang berkualitas dan berkelanjutan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat John Brennan dan Tarla dalam Shah *Managing Quality in Higher Education* yang menyatakan bahwasanya *Quality assurance* melibatkan proses sistematis perencanaan, implementasi, evaluasi, dan perbaikan untuk memastikan bahwa standar pendidikan terpenuhi dan dipertahankan.²¹⁵ Hal tersebut juga sesuai dengan pendapat

²¹⁴ R. Edward Freeman, *Strategic Management: A Stakeholder Approach* (Cambridge: Cambridge University Press, 2010), 52.

²¹⁵ John Brennan dan Tarla Shah, *Managing Quality in Higher Education: An International Perspective on Institutional Assessment and Change* (London: Organisation for Economic Co-operation and Development, Society for Research into Higher Education & Open University Press, 2000), 56.

Diane Ravitch dalam buku *National Standards in American Education: A Citizen's Guide* yang menyatakan bahwasanya Reformasi berbasis standar berfokus pada menetapkan tujuan yang jelas dan terukur untuk pencapaian siswa serta meminta pertanggungjawaban sekolah dalam memenuhi standar tersebut melalui evaluasi dan perbaikan sistematis.²¹⁶

Kelima, SMKN 2 Jember telah menerapkan proses perbaikan berkelanjutan secara sistematis dan terstruktur. Komitmen sekolah dalam menindaklanjuti temuan audit internal, didukung oleh kolaborasi seluruh stakeholder, telah membawa perubahan positif yang terukur, seperti peningkatan kelengkapan dokumen, kompetensi guru, dan kualitas pembelajaran. Hal ini menunjukkan bahwa SMKN 2 Jember serius dalam menjalankan sistem penjaminan mutu untuk mencapai standar pendidikan yang lebih baik. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Robert Stake dalam buku, *The Art of Case Study Research* yang menyatakan bahwasanya Evaluasi harus responsif terhadap kebutuhan pemangku kepentingan dan memberikan umpan balik yang dapat ditindaklanjuti untuk perbaikan berkelanjutan.²¹⁷ pernyataan tersebut juga sesuai dengan pendapat DuFour dalam buku *Professional Learning Communities at Work* yang berpendapat bahwasanya Perbaikan berkelanjutan dalam pendidikan memerlukan budaya kolaboratif di mana guru dan administrator bekerja sama untuk menganalisis

²¹⁶ Diane Ravitch, *National Standards in American Education: A Citizen's Guide* (Washington, DC: Brookings Institution, 1995), 78.

²¹⁷ Robert E. Stake, *The Art of Case Study Research* (Thousand Oaks, CA: SAGE, 1995), 95.

data, merefleksikan praktik, dan menerapkan perubahan untuk meningkatkan pembelajaran siswa.²¹⁸

Keenam, perbaikan mutu dalam pengambilan keputusan berdasarkan bukti di smkn 2 jember dilakukan secara sistematis dan transparan. Sekolah mengandalkan data akurat, melibatkan seluruh pemangku kepentingan, dan mendokumentasikan setiap proses dengan baik. Rapat evaluasi bulanan menjadi sarana penting untuk memastikan bahwa setiap langkah perbaikan terarah, terukur, dan berkelanjutan, sehingga kualitas pendidikan di SMKN 2 Jember terus mengalami peningkatan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Bernhardt dalam buku *Data Analysis for Continuous School Improvement* yang menyatakan bahwa Analisis data sangat penting untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam praktik pendidikan. Sekolah harus menggunakan data secara sistematis untuk menginformasikan keputusan, memantau kemajuan, dan mendorong perbaikan.²¹⁹

Ketujuh, perbaikan mutu dalam manajemen hubungan di smkn 2 jember telah dilakukan melalui pendekatan inklusif dan kolaboratif. Program-program seperti bimbingan karir oleh BKK serta upaya membangun komunikasi terbuka dengan berbagai pemangku kepentingan menunjukkan komitmen sekolah dalam memperkuat hubungan internal dan eksternal. Hal ini tidak hanya meningkatkan kualitas pendidikan, tetapi juga

²¹⁸ Richard DuFour dan Rebecca DuFour, *Learning by Doing: A Handbook for Professional Learning Communities at Work*TM (Bloomington, IN: Solution Tree Press, 2013), 45.

²¹⁹ Victoria L. Bernhardt dan Victoria Bernhardt, *Data Analysis for Continuous School Improvement* (New York: Routledge, 2013), 34.

menciptakan ekosistem yang harmonis dan saling mendukung, sehingga lulusan SMKN 2 Jember siap menghadapi tantangan global. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Ainscow dalam *Journal of Educational Change*, yang menyatakan bahwasanya Pendidikan inklusif membutuhkan pendekatan kolaboratif yang melibatkan semua pemangku kepentingan, memastikan bahwa setiap individu memiliki kesempatan untuk berkontribusi dan mendapatkan manfaat dari proses pendidikan.²²⁰ Hal tersebut juga sesuai dengan pendapat Fullan dalam *The New Meaning of Educational Change. Teachers College* yang berpendapat bahwasanya Ekosistem pendidikan yang harmonis dibangun atas hubungan yang kuat, tujuan bersama, dan dukungan timbal balik di antara pemangku kepentingan, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas pendidikan.²²¹

SMKN 2 Jember telah menerapkan perbaikan mutu berbasis ISO 9001:2015 secara sistematis dan berkelanjutan. Upaya ini terlihat dari pengembangan aplikasi feedback real-time berbasis WhatsApp Bot untuk meningkatkan transparansi dan responsivitas layanan. Kepemimpinan sekolah juga diperkuat melalui pelatihan dan evaluasi berkala, memastikan keterlibatan seluruh jajaran pimpinan dalam peningkatan mutu. Sekolah aktif melibatkan stakeholder seperti orang tua, industri, dan alumni dalam forum diskusi untuk menyesuaikan program pendidikan dengan kebutuhan

²²⁰ Mel Ainscow, "Developing Inclusive Education Systems: What Are the Levers for Change?," *Journal of Educational Change* 6, no. 2 (1 Juni 2005): 109, <https://doi.org/10.1007/s10833-005-1298-4>.

²²¹ Michael Fullan, *The New Meaning of Educational Change* (New York: Teachers College Press, 2016), 89.

dunia kerja. Pengambilan keputusan berbasis bukti diterapkan dengan mengandalkan data evaluasi dan survei, sementara pendekatan proses yang terstruktur memastikan setiap perubahan berjalan efektif dan berdampak nyata. Audit internal rutin dijadikan alat untuk perbaikan berkelanjutan, bukan sekadar formalitas, dengan tindak lanjut konkret terhadap setiap temuan. Selain itu, program bimbingan karir oleh BKK membantu siswa lebih siap menghadapi dunia kerja. Dengan sistem yang lebih transparan, responsif, dan berbasis data, SMKN 2 Jember telah membangun budaya mutu yang kuat dan terus berkembang demi pendidikan berkualitas. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Juran dalam bukunya *Juran's Quality Handbook* yang berpendapat bahwa Perbaikan kualitas adalah pendekatan sistematis untuk mengurangi pemborosan, meningkatkan proses, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.²²²

Temuan ini memperkuat penelitian yang dilakukan oleh Penelitian ini memperkuat penelitian oleh Putri Wulandari dalam skripsinya *Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di SMK PGRI 2 Ponorogo (Studi pada Pencapaian Sasaran Mutu Bursa Kerja Khusus)*, yang menunjukkan bahwa penerapan ISO 9001:2015 secara konsisten dapat meningkatkan efisiensi operasional, kesadaran staf terhadap mutu, dan daya saing lulusan di dunia kerja. Sama halnya dengan temuan di SMKN 2 Jember, penelitian Wulandari menekankan pentingnya perencanaan yang matang, keterlibatan

²²² Juran dan Godfrey, *Juran's quality handbook*, 7.

seluruh elemen sekolah, serta tindak lanjut konkret dari audit internal untuk menciptakan sistem manajemen mutu yang efektif dan berkelanjutan.

Berdasarkan interpretasi temuan dan komparasi dengan penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa perbaikan manajemen mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015 di SMKN 2 Jember telah dilaksanakan secara sistematis, terstruktur, dan berorientasi pada peningkatan berkelanjutan. Implementasi ini tidak hanya menitikberatkan pada pemenuhan standar administratif semata, tetapi juga mengintegrasikan nilai-nilai partisipatif, inovatif, dan berbasis bukti dalam setiap aspek operasional sekolah. Langkah-langkah konkret seperti pengembangan teknologi umpan balik real-time, pelatihan kepemimpinan, keterlibatan aktif stakeholder, pengambilan keputusan berbasis data, serta penguatan hubungan internal dan eksternal telah menciptakan budaya mutu yang hidup dan dinamis di lingkungan sekolah. Keselarasan antara temuan penelitian ini dengan literatur serta studi terdahulu memperlihatkan bahwa keberhasilan implementasi ISO 9001:2015 sangat ditentukan oleh komitmen bersama, perencanaan yang matang, serta keberlanjutan dalam pelaksanaan dan evaluasi. Oleh karena itu, model perbaikan mutu yang diterapkan di SMKN 2 Jember dapat dijadikan referensi bagi satuan pendidikan lain dalam mengembangkan sistem manajemen mutu yang unggul dan adaptif terhadap tantangan zaman.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Perencanaan manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 di SMKN 2 Jember dilaksanakan dengan berpedoman pada tujuh standard ISO 9001:2015 yakni kepuasan pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan stakeholder, pendekatan proses, perbaikan berkelanjutan, pengambilan keputusan berdasarkan bukti, dan manajemen hubungan. Kepala sekolah ikut andil dalam proses perencanaan dan dibantu oleh waka-waka teruma waka manajemen mutu.
2. Pengendalian manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 di SMKN 2 Jember dilaksanakan dengan fokus pada kepuasan pelanggan, melibatkan umpan balik berkala dari siswa, orang tua, dan industri. Kepemimpinan yang kuat dan keputusan berbasis bukti mendukung efektivitas kebijakan, sementara keterlibatan stakeholder memperkuat pengembangan kurikulum dan metode pembelajaran yang relevan dengan kebutuhan industri. Melalui pemantauan berkala, audit rutin, dan pendekatan berbasis proses, sekolah ini terus meningkatkan kualitas pendidikan dan memastikan lulusannya kompeten sesuai tuntutan industri. Hal tersebut sesuai dengan 7 indikator standar yang ditetapkan oleh ISO 9001:2015.

3. SMKN 2 Jember menerapkan perbaikan mutu berbasis ISO 9001:2015 secara sistematis, termasuk pengembangan aplikasi feedback real-time berbasis WhatsApp Bot untuk meningkatkan transparansi dan responsivitas layanan. Sekolah melibatkan stakeholder seperti orang tua, industri, dan alumni dalam forum diskusi, serta mengandalkan data evaluasi dan survei untuk pengambilan keputusan berbasis bukti. Dengan audit internal rutin, program bimbingan karir, dan pendekatan terstruktur, SMKN 2 Jember membangun budaya mutu yang kuat dan terus berkembang demi pendidikan berkualitas. Hal tersebut sudah sesuai dengan tujuh standar ISO 9001:2015.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka sebagai saran yang dapat disampaikan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Bagi kepala sekolah dalam menerapkan manajemen mutu berbasis ISO:9001:2015 sebaiknya mempertahankan penerapan yang sesuai standard tersebut. Namun hal yang baik ada kalanya untuk bisa ditingkatkan seperti bagaimana kepala sekolah dalam tahap perencanaan , pengendalian dan perbaikan untuk terus meningkatkan kualitas juga memperbaiki jika terdapat kekurangan yang ada.
2. Bagi guru dan staf dalam menerapkan manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015, penting untuk mempertahankan pelaksanaan yang sesuai dengan standar tersebut. Namun, ada baiknya untuk terus melakukan peningkatan, terutama dalam tahap perencanaan, pengendalian, dan perbaikan. Hal ini

bertujuan untuk meningkatkan kualitas secara berkelanjutan serta memperbaiki kekurangan yang mungkin terjadi. Dengan demikian, proses manajemen mutu dapat terus berkembang dan memberikan hasil yang lebih optimal.

3. bagi siswa-siswi Bagi siswa, dalam menjalankan segala proses pendidikan di SMKN 2 Jember. Menaati segala hasil baik dari perencanaan pengendalian maupun perbaikan yang distandarkan sesuai ISO:9001:2015. Dan turut serta aktif dalam proses pengembangan berkelanjutan dari hasil perbaikan.
4. Bagi peneliti hendaknya memiliki pedoman dan panduan secara sistematis ketika melakukan penelitian terkait manajemen mutu pendidikan, serta mampu mengembangkan dan mengkaji, penelitian terdahulu.
5. Bagi UIN KH Achmad Siddiq Jember Semoga penelitian ini dapat berguna bagi peneliti lain khususnya mahasiswa akhir Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember untuk mengkaji lebih dalam lagi mengenai implementasi manajemen mutu dalam meningkatkan kualitas pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abd, Muhith. “Dasar-Dasar Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan.” *Jogjakarta: Samudera Biru* 22 (2017): 151.
- Ainscow, Mel. “Developing Inclusive Education Systems: What Are the Levers for Change?” *Journal of Educational Change* 6, no. 2 (1 Juni 2005): 109–24. <https://doi.org/10.1007/s10833-005-1298-4>.
- Anwar, Moh. “Kepemimpinan Kepala Madrasah Dalam Peningkatan Kualitas Pembelajaran Guru Di Madrasah Aliyah Negeri Buleleng Bali.” *Tarbiyatuna: Jurnal Pendidikan Islam* 14, no. 2 (15 Agustus 2021): 281–90. <https://doi.org/10.36835/tarbiyatuna.v14i2.2309>.
- Bernhardt, Victoria L., dan Victoria Bernhardt. *Data Analysis for Continuous School Improvement*. Routledge, 2013.
- Brennan, John, dan Tarla Shah. *Managing Quality in Higher Education: An International Perspective on Institutional Assessment and Change*. Organisation for Economic Co-operation and Development, Society for Research into Higher Education & Open University Press, 2000.
- Danim, Sudarwan. *Visi baru manajemen sekolah: dari unit birokrasi ke lembaga akademik*. Bumi Aksara, 2006.
- Dedy Mulyana. *Metodelogi Penelitian Kualitatif (Paradigma Baru Ilmu Komunikasi Dan Ilmu Sosial Lainnya)*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004.
- Deming, William Edwards. *Out of the Crisis*. MIT Press Ser. Cambridge: MIT Press, 2000.
- . *Out of the Crisis*. MIT Press Ser. Cambridge: MIT Press, 2000.
- DuFour, Richard, dan Rebecca DuFour. *Learning by Doing: A Handbook for Professional Learning Communities at Work TM*. Solution Tree Press, 2013.
- “Editor Buku Chotib Dasar Dasar Manajemen Pendidikan.pdf,” t.t.
- Epstein, Joyce Levy, dan Steven B. Sheldon. *School, Family, and Community Partnerships: Preparing Educators and Improving Schools*. Third edition. New York London: Routledge, Taylor & Francis Group, 2023. <https://doi.org/10.4324/9780429400780>.
- “Evidence-Based-Practice-The-Basic-Principles.pdf.” Diakses 9 Maret 2025. <https://cebma.org/assets/Uploads/Evidence-Based-Practice-The-Basic-Principles.pdf>.
- “Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu : Total Quality Management Abad 21 : Studi Kasus dan Analisis | Perpustakaan Umum Kota Batu.” Diakses 10 Mei 2024. <https://inlisliteperpus.batukota.go.id/opac/detail-opac?id=9810>.
- Fonseca, Luis, dan Pedro Domingues. “ISO 9001:2015 edition- management, quality and value.” *International Journal for Quality Research* 11 (14 Maret 2017): 149–58. <https://doi.org/10.18421/IJQR11.01-09>.
- Freeman, R. Edward. *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Cambridge University Press, 2010.

- Fullan, Michael. *The New Meaning of Educational Change*. Teachers College Press, 2016.
- “Global education monitoring report, 2020: Inclusion and education: all means all - UNESCO Digital Library.” Diakses 17 Mei 2025. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000373718>.
- Goetsch, David L., dan Stanley Davis. *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*. Pearson Education, 2012.
- Grunig, Larissa A., James E. Grunig, dan David M. Dozier. *Excellent Public Relations and Effective Organizations: A Study of Communication Management in Three Countries*. LEA's Communication Series. Mahwah, NJ: Erlbaum, 2002.
- Hadi, Samsul. “MODEL PENGEMBANGAN MUTU DI LEMBAGA PENDIDIKAN” 2 (2020).
- Harrington, H. James, E. K. C. Esseling, dan H. van Nimwegen. *Business Process Improvement Workbook: Documentation, Analysis, Design, and Management of Business Process Improvement*. McGraw Hill Professional, 1997.
- Hayati, Zahra. “Teori-Teori Pengambilan Keputusan,” 2019.
- Hoyle, David. *ISO 9000 Quality Systems Handbook-Updated for the ISO 9001: 2015 Standard: Increasing the Quality of an Organization's Outputs*. Taylor & Francis, 2017.
- Iflaha, Nurul, dan Sudarsono Sudarsono. “Penerapan Konsep Deming Sebagai Upaya Pengembangan Mutu Pendidikan Di MA Darussalam Jember.” *Widya Balina* 7, no. 2 (27 Desember 2022): 500–509. <https://doi.org/10.53958/wb.v7i2.158>.
- Imai, Masaaki. *Kaizen: The Key To Japan's Competitive Success*. McGraw-Hill Education, 1986.
- Insaniah, Saadatul. “PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA 2020,” t.t.
- “International Journal for Quality Research,” t.t.
- Istiqomah Rahmawati, Moh. Ariz Iqramullah, dan Zulkarnain. “MEMPERSIAPKAN GENERASI KHALIFAH (TINJAUAN TERHADAP KEKHALIFAHAN ADAM AS DALAM SURAT AL BAQOROH AYAT 30-37).” *At Tuots: Jurnal Pendidikan Islam* 3, no. 1 (18 Juli 2021): 1–11. <https://doi.org/10.51468/jpi.v3i1.56>.
- Jarkawi, Jarkawi. “Penjaminan Mutu Pendidikan,” 57–72, 2022.
- Juran, J. M., dan A. Blanton Godfrey, ed. *Juran's quality handbook*. 5th ed. New York: McGraw Hill, 1999.
- Juran, Joseph M. *Juran on Leadership for Quality: An Executive Handbook*. Free Press, 1989.
- Kartono Kartono dan Purnomo Wirawan. “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.” *JURNAL RISET MANAJEMEN DAN EKONOMI (JRIME)* 3,

- no. 1 (2 November 2024): 01–13. <https://doi.org/10.54066/jrime-itb.v3i1.2606>.
- Karya, Muhammad Adie, Qomariyatus Sholihah, dan Bambang Santoso Haryono. “Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Pada Perguruan Tinggi Swasta” 4, no. 4 (2023).
- “Kementerian Sekretariat Negara RI.” Diakses 17 Mei 2025. <https://www.setneg.go.id/>.
- “Komite Sekolah_Dr. Suhadi Winoto.pdf,” t.t.
- Likert, Rensis. *The human organization: its management and values*. The human organization: its management and values. New York, NY, US: McGraw-Hill, 1967.
- “Metodologi penelitian kualitatif / penulis, Prof. DR. Lexy J. Moleong, M.A. | OPAC Perpustakaan Nasional RI.” Diakses 17 Oktober 2023. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1133305>.
- Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, dan Johnny Saldaña. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Edition 3. Los Angeles London New Delhi Singapore Washington DC: Sage, 2014.
- Minan, Jauhari. “Tim Penyusun Buku Pedoman Karya Ilmiah IAIN Jember Tahun 2019.” Other. digilib.iain-jember.ac.id, 21 Mei 2019. <http://digilib.uinkhas.ac.id/2340/>.
- Muhith, Abd, St. Mislikhah, Erma Fatmawati, Khotibul Umam, dan Mu'allimin Mu'allimin. “Total Quality Management and Its Impact on The Effectiveness of the Academic System in Higher Education.” *AL-TANZIM: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 6, no. 1 (15 Maret 2022): 254–67. <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v6i1.3334>.
- Mulyadi, Mulyadi. *Kepemimpinan kepala sekolah dalam mengembangkan budaya mutu*. Malang: UIN-Maliki Press, 2010. <http://repository.uin-malang.ac.id/1582/>.
- Mulyasa, Enco. *Manajemen berbasis sekolah: konsep, strategi, dan implementasi*. Remaja Rosdakarya, 2002.
- MULYONO; *Manajemen administrasi & organisasi pendidikan*. Ar-Ruzz Media, 2008. [//opac.iainkediri.ac.id%2Fopac%2Findex.php%3Fp%3Dshow_detail%26id%3D8197](http://opac.iainkediri.ac.id%2Fopac%2Findex.php%3Fp%3Dshow_detail%26id%3D8197).
- Musfiqon. *Panduan Lengkap Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Prestasi Publik Publisher, 2012.
- Nugraha;, Muhammad Noor Efansyah; Agung. *Perkembangan dan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015*. Wana Aksara, 2019. [//digilib.poltekcwe.ac.id%2Findex.php%3Fp%3Dshow_detail%26id%3D3143](http://digilib.poltekcwe.ac.id%2Findex.php%3Fp%3Dshow_detail%26id%3D3143).
- Nuraeni, Fitriya. “Yang bertanda tangan di bawah ini: Nama Nim Jurusan,” t.t.
- “Pendekatan Proses dalam ISO 9001 2015 - iso org.pdf.” Diakses 6 Maret 2025. https://www.itokindo.org/download/manajemen_modern/ISO%209001%20Oversi%202015%20pdf%20bahasa%20indonesia/Pendekatan%20Proses%20dalam%20ISO%209001%202015%20-%20iso%20org.pdf.

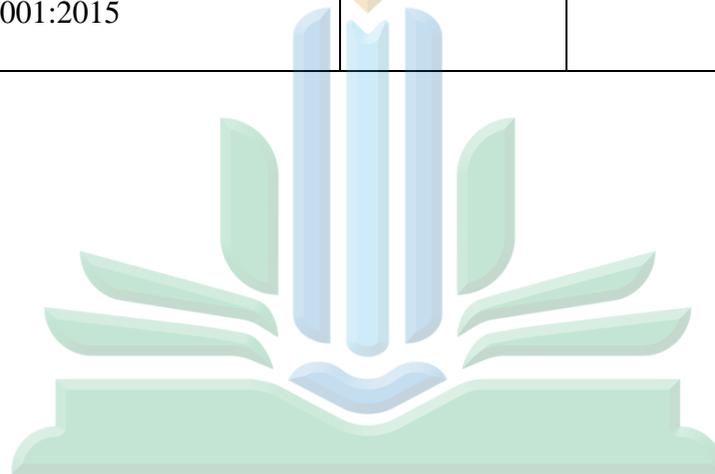
- Penulis, Prakata. “Puji syukur bagi Allah SWT penulis panjatkan atas limpahan rahmat dan hidayahNya, karena hanya dengan hidayah dan rahmatNya penulis dapat menyelesaikan buku ini dengan judul Dasar-Dasar Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan. Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW.,” t.t.
- Poerwadarminta, W. J. S. *Kamus umum Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka, 2003.
- Qutb, Sayyid. *Tafsir fi zhilalil Qur'an: dibawah naungan Al-Quran*. Gema Insani Press, 2000.
- Ramadhany, Fitriana Fajrin. “ANALISIS PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 DALAM MENUNJANG PEMASARAN,” t.t.
- Ravitch, Diane. *National Standards in American Education: A Citizen's Guide*. Brookings Institution, 1775 Massachusetts Ave, 1995.
- Reichheld, Frederick F., dan Thomas Teal. *The Loyalty Effect: The Hidden Force Behind Growth, Profits, and Lasting Value*. Harvard Business School Press, 1996.
- SAFITRI,; ABDUL RAHMAN SALEH; SRI RAHAYU. *PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU SNI ISO 9001:2008 DI PERPUSTAKAAN. SAGUNG SETO,* 2015.
[//digilib.universitasmalang.ac.id/index.php?Fp%3Dshow_detail%26id%3D37%26keywords%3D](http://digilib.universitasmalang.ac.id/index.php?Fp%3Dshow_detail%26id%3D37%26keywords%3D).
- Sallis, Edward. *Total Quality Management in Education*. Routledge, 2014.
- . “Total Quality Management in Education,” t.t.
- “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.” t.t.
- Siahaan, Amiruddin, Rizki Akmalia, Yuli Amelia, Tiwi Wulandari, dan Khadijah Pasaribu. “Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan” 05, no. 02 (2023).
[“sni_iso9001_2008.pdf,”](http://sni_iso9001_2008.pdf) t.t.
- Stake, Robert E. *The Art of Case Study Research*. SAGE, 1995.
- Suhardi, Muhammad Imanuddin, Kunarso, Rofiq Hidayat, Sulaiman, Yohanes Umbu Ledo, Arif Ahmad Fauzi, dkk. *Manajemen Kepemimpinan Pendidikan Kontemporer*. Publica Indonesia Utama, 2022.
- Syahputra, Rifaldi Dwi, dan Nuri Aslami. “Prinsip-Prinsip Utama Manajemen George R. Terry,” t.t.
- “UU No 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Indonesia,” 17 Mei 2023.
<https://mutucertification.com/uu-no-20-tahun-2003-sistem-pendidikan/>.
- Winoto, Suhadi. “Improving Curriculum and Lecturers: Challenges to Quality Based-Technology.” *Journal of Social Studies Education Research* 13, no. 2 (27 Juni 2022): 221–42.
- Zawawi, M. Ilmil, Zainuddin Al Haj Zaini, dan Imron Fauzi. “Principal Leadership Transformation: Improving Teacher Readiness For Inclusive Education In Societi 5.0 Era.” *LINGUA: Jurnal Bahasa, Sastra, Dan Pengajarannya* 21, no. 1 (20 April 2024): 65–74.
<https://doi.org/10.30957/lingua.v21i1.926>.

LAMPIRAN

MATRIK PENELITIAN

JUDUL	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
manajemen mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015 sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah menengah kejuruan negeri 2 jember	manajemen mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015	<p>a. Tingkat kepuasan siswa, orang tua/wali, dan stakeholder lainnya terhadap layanan pendidikan yang diberikan oleh institusi.</p> <p>b. Kepemimpinan yang dapat mengembangkan visi misi organisasi, serta memfasilitasi bawahannya.</p> <p>c. tingkat partisipasi dan keterlibatan karyawan dalam inisiatif-imisatif perbaikan mutu dan pengembangan institusi.</p> <p>d. tingkat kelulusan siswa, peningkatan prestasi akademik, dan evaluasi kinerja siswa dalam berbagai aspek pendidikan.</p> <p>e. pemantauan secara berkala terhadap kinerja institusi dalam mencapai tujuan mutu dan pendidikan</p> <p>f. tingkat keterlibatan dan kepuasan pihak terkait lainnya, seperti mitra industri, masyarakat, dan</p>	<p>1. PRIMER</p> <p>6. Kepala sekolah SMKN 2 jember</p> <p>7. Waka penjamin mutu SMKN 2 Jember</p> <p>8. Tim audit internal SMKN 2 jember</p> <p>9. Waka Kurikulum SMKN 2 jember</p> <p>10. guru dan staff SMKN 2</p>	<p>a. Pendekatan penelitian kualitatif deskriptif</p> <p>b. Pengumpulan data</p> <p>1. observasi</p> <p>2. dokumentasi</p> <p>3. wawancara</p> <p>c. Analisis data</p> <p>1. pengumpulan data</p> <p>2. kondensasi data</p> <p>3. penyajian data</p> <p>4. kesimpulan</p>	<p>a. Bagaimana perencanaan manajemen penjaminan mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015 sebagai upaya meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah menengah kejuruan negeri 2 jember?</p> <p>b. Bagaimana perbaikan manajemen penjaminan mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015 sebagai upaya meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah menengah kejuruan negeri 2 jember?</p> <p>c. Bagaimana perbaikan manajemen penjaminan mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015 sebagai</p>

		lembaga pengatur. g. Implementasi tindakan perbaikan berkelanjutan berdasarkan evaluasi hasil dan pemantauan sistem, serta kemajuan dalam mencapai tujuan mutu dan pendidikan	jember 2. SEKUNDER a. Dokumentasi b. wawancara	d. Keabsahan data 1. Triangulasi sumber 2. Triangulasi teknik	upaya meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah menengah kejuruan negeri 2 jember?
	Kualitas pendidikan	a. Memenuhi standard kualitas ISO 9001:2015			



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
 J E M B E R

Lampiran 2 Keaslian Tulisan

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nanda Silsabila Herawati
Nim : 212101030070
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Jurusan : Pendidikan Islam dan Bahasa
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Instansi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq
Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “Manajemen mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015 Sebagai upaya meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah menengah kejuruan negeri 2 jember” tidak terdapat unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Jember, 30 April 2025



Nanda Silsabila Herawati
NIM : 212101030070

Lampiran 3 surat izin penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN

Jl. Mataram No. 01 Mangli. Telp.(0331) 428104 Fax. (0331) 427005 Kode Pos: 68136
Website:www.http://ftik.uinkhas-jember.ac.id Email: tarbiyah.iainjember@gmail.com

Nomor : B-8743/In.20/3.a/PP.009/10/2024

Sifat : Biasa

Perihal : **Permohonan Ijin Penelitian**

Yth. Kepala Smk Negeri 2 Jember
Tegalgede, Kec. Sumpalsari, Jember

Dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, maka mohon diijinkan mahasiswa berikut :

NIM : 212101030070
Nama : NANDA SILSABILA HERAWATI
Semester : Semester tujuh
Program Studi : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Manajemen Mutu Pendidikan Berbasis ISO 9001:2015 Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 jember selama 30 (tiga puluh) hari di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu EVI SILVIANA, S.P.d., M.M.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Jember, 23 Oktober 2024

an. Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik,



KHOTIBUL UMAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Lampiran 4 surat disposisi penelitian



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
DINAS PENDIDIKAN
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 2 JEMBER
Jalan Tawangmangu No. 59 Tegalgede, Sumbersari, Jember (68126)
Telepon (0331) 337930 Laman: www.smkn2jember.sch.id, Surel: smknegeri2jember@gmail.com

Nomor : 000/993/101.6.5.20/2024
Sifat : -
Lampiran : -
Hal : **Balasan Ijin Penelitian**

11 November 2024

Kepada
Yth. Bapak/Ibu Wakil Dekan Bidang Akademik
Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
di

Tempat,

Disampaikan dengan hormat, membalas surat Saudara No.B-8743/In.20/3.a/PP.009/10/2024 tanggal 23 Oktober 2024 tentang Permohonan Ijin Penelitian. atas nama mahasiswa :

Nama Mahasiswa : NANDA SILSABILA HERAWATI
NIM : 212101030070
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Pada dasarnya kami tidak keberatan dan memberikan ijin kepada mahasiswa tersebut untuk mengadakan Penelitian di SMKN 2 Jember.

Demikian surat ini dibuat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, atas kerjasamanya di sampaikan terima kasih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Kepala Sekolah
SMKN 2
JEMBER

ROPARIDA KUSUMASTUTI, S.Pt., M.P.
Pembina
NIP 197601282007012008

Lampiran 4 surat selesai penelitian



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
DINAS PENDIDIKAN
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 2 JEMBER
Jalan Tawangmangu No. 59 Tegalgede, Sumbersari, Jember (68126)
Telepon (0331) 337930 Laman: www.smkn2jember.sch.id, Surel: smknegeri2jember@gmail.com

SURAT KETERANGAN

400.3.8/322/101.6.5.20/2025

Yang bertanda tangan dibawah ini, Kepala SMKN 2 Jember menerangkan bahwa :

- a. Nama : NANDA SILSABILA HERAWATI
- b. NIM : 212101030070
- c. Program Studi : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
- d. Perguruan Tinggi : UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI
ACHMAD SIDDIQ JEMBER

Telah melaksanakan penelitian tentang "MANAJEMEN MUTU PENDIDIKAN BERBASIS ISO 9001:2015 SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PENDIDIKAN DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 2 JEMBER".

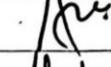
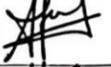
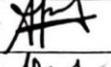
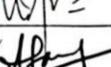
Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 16 April 2025
Kepala Sekolah,

NURFARIDA KUSUMASTUTI, S.Pt., M.P.
Pembina
NIP 197601282007012008

Lampiran 5 Jurnal kegiatan peneliti

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN
MANAJEMEN MUTU PENDIDIKAN BERBASIS ISO 9001:2015
SEBAGAI UPAYA UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PENDIDIKAN
DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 2 JEMBER

NO	HARI/TANGGAL	DESKRIPSI KEGIATAN	INFORMAN	TTD
1	rabu 23 oktober 2024	Silaturahmi sekaligus landing surat penelitian	Bapak amrul/K.Tu	
2	2. senin 11 november 2024	terbit surat disposisi izin penelitian	Bapak amrul/K.Tu	
3	senin 18 november 2024	observasi sekaligus wawancara singkat pertama dengan wmm	Bapak Akhmad fauzul albab S.Pd.	
4	rabu 11 desember 2024	wawancara ketua wmm ke 2	Akhmad fauzul albab S.Pd.	
5	kamis 16 januari 2025	Pengambilan data dokumen kepada wmm	Bapak Akhmad fauzul albab S.Pd.	
6	rabu 22 januari 2025	pengambilan data dokumentasi rapat	Ibu Mustika M.T.	
7	Senin 3 februari 2024	Pengambilan data dokumen notulensi rapat rutin	Bapak Akhmad fauzul albab S.Pd.	
8	Kamis 5 februari 2025	wawancara kepala sekolah smk 2 jember	Ibu Ir. Nurfarida Kusumastuti, S.Pt. M.P., IPM	
9	selasa 18 maret 2025	wawancara kepala tim audit internal sekaligus	Bapak hari (coordinator tim audit internal)	
10	Rabut 19 maret 2025	wawancara staff perpustakaan	Ibu hubby (coordinator perpustakaan)	
11	senin, 14 april 2025	Wawancara siswa dan pengambilan data perpustakaan	Ibu hubby (coordinator perpustakaan)	
12	Selasa, 15 april 2025	Pengambilan surat selesai penelitian	Bapak amrul/K.Tu	

Jember, 14 april 2025

SMKN 2 Jember



Ir. Nurfarida Kusumastuti, S.Pt. M.P., IPM
 NIP. 19760128 200701 2 008

Lampiran 6 Pedoman Kegiatan Penelitian

A. Observasi

Observasi dilakukan untuk mengamati langsung penerapan standar ISO, dengan rincian sebagai berikut:

Fokus pada Pelanggan	Pengamatan terhadap layanan yang diberikan kepada siswa
Kepemimpinan	Observasi rapat, pelibatan kepala sekolah dalam pengawasan mutu
Keterlibatan Orang	Pengamatan partisipasi aktif guru dalam kegiatan mutu
Pendekatan Proses	Observasi penerapan SOP
Perbaikan Berkelanjutan	Observasi pelaksanaan perbaikan pada sistem pembelajaran
Pengambilan Keputusan Berdasarkan Bukti	Observasi bagaimana data digunakan dalam evaluasi mutu
Manajemen Hubungan	Pengamatan interaksi sekolah dengan pihak eksternal seperti auditor atau konsultan

B. Dokumentasi

Perencanaan Manajemen Mutu.	<ul style="list-style-type: none">• Dokumen rencana mutu pendidikan tahunan dan jangka panjang• Notulensi rapat terkait perencanaan mutu• Modul pelatihan bagi guru dan staf
Pengendalian Manajemen Mutu.	<ul style="list-style-type: none">• Formulir atau catatan hasil evaluasi mutu• Laporan pelaksanaan inspeksi atau audit mutu
Perbaikan Manajemen Mutu.	<ul style="list-style-type: none">• Laporan hasil evaluasi dan usulan perbaikan• Daftar kegiatan pelatihan perbaikan mutu• Dokumentasi perubahan prosedur mutu dan implementasinya

C. Wawancara

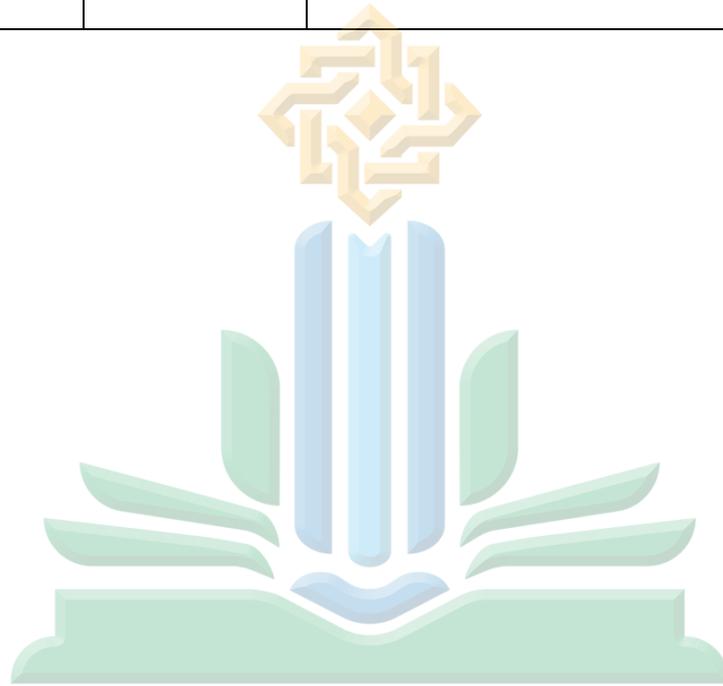
Indikator	Informan	Pertanyaan
<ol style="list-style-type: none"> 1. Sejarah 2. Visi 3. Misi 4. Profil sekolah 	Kepala Madrasah Waka Humas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana sejarah berdirinya SMKN 2 Jember ? 2. Apa Visi SMKN 2 Jember? 3. Apa Misi SMKN 2 Jember ? 4. Bagaimana keadaan geografis SMKN 2 Jember?
	Kepala sekolah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana latar belakang dan tujuan SMKN 2 Jember menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015? 2. Sebagai pimpinan, bagaimana Bapak/Ibu memastikan komitmen seluruh stakeholder terhadap sistem manajemen mutu ini? 3. Bagaimana mekanisme perumusan kebijakan mutu dan penetapan tujuan mutu di sekolah ini? 4. Strategi apa yang digunakan untuk mensosialisasikan dan menginternalisasi nilai-nilai sistem manajemen mutu kepada seluruh warga sekolah? 5. Bagaimana pola alokasi sumber daya (anggaran, SDM, sarana) untuk mendukung penerapan ISO 9001:2015? 6. Perubahan signifikan apa yang terjadi dalam tata kelola sekolah sejak penerapan sistem ini? 7. Bagaimana dampak penerapan ISO terhadap kualitas proses pembelajaran di kelas? 8. Bagaimana sistem ini memengaruhi peningkatan kompetensi guru dan tenaga kependidikan? 9. Mekanisme apa yang digunakan untuk memantau kepuasan siswa, orang tua, dan stakeholder lainnya? 10. Bagaimana proses audit internal dilaksanakan dan bagaimana tindak lanjut terhadap temuan audit? 11. Contoh konkret apa yang bisa diberikan tentang perbaikan berkelanjutan (continual improvement) yang telah dilakukan? 12. Bagaimana peran komite sekolah dan stakeholder eksternal dalam mendukung sistem manajemen mutu ini? 13. Apa pencapaian terbesar yang diperoleh sejak penerapan sistem manajemen mutu ini? 14. Kendala dan tantangan utama apa yang dihadapi dalam implementasi ISO 9001:2015?

		<p>15. Bagaimana strategi untuk mempertahankan dan meningkatkan konsistensi penerapan sistem ini?</p> <p>16. Bagaimana rencana pengembangan sistem manajemen mutu ke depan?</p> <p>17. Pesan apa yang ingin disampaikan kepada warga sekolah tentang pentingnya mempertahankan sistem manajemen mutu ini?</p>
	<p>Waka manajemen mutu</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa peran dan tanggung jawab utama Anda dalam penerapan ISO 9001:2015 di SMKN 2 Jember? 2. Bagaimana proses penyusunan kebijakan mutu dan penetapan tujuan mutu di sekolah ini? 3. Strategi apa yang digunakan untuk memastikan komitmen seluruh guru dan staf terhadap sistem manajemen mutu? 4. Bagaimana mekanisme identifikasi risiko dan peluang dalam sistem manajemen mutu ini? 5. Program apa yang telah dilakukan untuk meningkatkan kompetensi guru dan staf terkait sistem mutu? 6. Bagaimana sistem dokumentasi mutu (SOP, formulir, rekaman) dikelola di sekolah ini? 7. Indikator kinerja utama apa yang digunakan untuk mengukur efektivitas sistem manajemen mutu? 8. Bagaimana mekanisme pengumpulan dan penanganan umpan balik dari siswa dan orang tua? 9. Bagaimana proses tinjauan manajemen dilaksanakan dan keputusan apa yang biasanya dihasilkan? 10. Contoh konkret apa yang bisa diberikan tentang perbaikan berkelanjutan hasil penerapan sistem ini? 11. Kendala utama apa yang dihadapi dalam mempertahankan sistem manajemen mutu? 12. Bagaimana strategi alokasi sumber daya untuk mendukung sistem manajemen mutu? 13. Bagaimana sistem ini membantu peningkatan kualitas proses pembelajaran di kelas? 14. Inovasi apa yang direncanakan untuk meningkatkan efektivitas sistem manajemen mutu? 15. Bagaimana strategi untuk memastikan keberlanjutan penerapan ISO 9001:2015 di masa depan?

	<p>Staff (perpustakaan)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 memengaruhi pelayanan dan pengelolaan perpustakaan di SMKN 2 Jember? 2. Apa saja standar prosedur operasional (SOP) yang harus diikuti dalam pelayanan perpustakaan setelah penerapan ISO? 3. Bagaimana cara perpustakaan memastikan bahwa koleksi buku dan fasilitas tetap memenuhi kebutuhan siswa dan guru sesuai standar mutu? 4. Apakah ada perubahan signifikan dalam sistem peminjaman, pengembalian, atau perawatan buku sejak diterapkannya ISO 9001:2015? 5. Bagaimana perpustakaan menangani keluhan atau masukan dari pengguna (siswa/guru) terkait layanan? 6. Apa saja indikator kinerja yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan? 7. Bagaimana peran perpustakaan dalam mendukung proses pembelajaran sesuai dengan tujuan mutu sekolah? 8. Apakah staf perpustakaan mendapatkan pelatihan khusus terkait sistem manajemen mutu ini? Jika ya, apa manfaatnya? 9. Apa tantangan terbesar dalam menerapkan standar ISO 9001:2015 di unit perpustakaan? 10. Apa saran Anda untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan ke depan berdasarkan pengalaman menerapkan ISO ini?
	<p>Team auditor internal</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana SMKN 2 Jember mengidentifikasi kebutuhan stakeholder dalam merancang sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015? 2. Proses apa yang dilakukan sekolah untuk menentukan risiko dan peluang dalam penerapan sistem manajemen mutu ini? 3. Bagaimana mekanisme penetapan tujuan mutu di SMKN 2 Jember dan apa contoh tujuan mutu yang telah ditetapkan? 4. Bagaimana sekolah mengalokasikan sumber daya (SDM, anggaran, fasilitas) untuk mendukung penerapan sistem manajemen mutu? 5. Bagaimana sistem pengendalian dokumen dan rekaman akademik dilakukan untuk memenuhi standar ISO? 6. Upaya apa saja yang dilakukan untuk memastikan kompetensi guru dan staf sesuai dengan persyaratan sistem manajemen mutu?

		<ol style="list-style-type: none"> 7. Bagaimana mekanisme pengendalian operasional proses pembelajaran untuk menjamin kualitas pendidikan? 8. Metode apa yang digunakan untuk memantau kepuasan siswa, orang tua, dan stakeholder lainnya? 9. Bagaimana pelaksanaan audit internal di SMKN 2 Jember dan temuan apa yang sering muncul? 10. Apa saja keputusan penting yang dihasilkan dari tinjauan manajemen terakhir? 11. Bagaimana sekolah menangani ketidaksesuaian atau keluhan yang terkait dengan mutu pendidikan? 12. Bisakah Anda memberikan contoh nyata perbaikan berkelanjutan yang telah dilakukan sekolah berdasarkan hasil evaluasi? 13. Hambatan utama apa yang dihadapi dalam menerapkan sistem manajemen mutu ini di lingkungan sekolah? 14. Bagaimana strategi sekolah untuk mempertahankan dan meningkatkan efektivitas sistem manajemen mutu ke depan? 15. Rekomendasi apa yang Anda berikan untuk memperkuat penerapan ISO 9001:2015 di SMKN 2 Jember?
	siswa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa yang Anda ketahui tentang standar ISO 9001:2015 dan penerapannya di SMKN 2 Jember? 2. Menurut pengamatan Anda, perubahan apa yang paling terlihat di sekolah sejak diterapkannya sistem manajemen mutu ini? 3. Bagaimana dampak penerapan ISO 9001:2015 terhadap proses pembelajaran di kelas? Bisa beri contoh? 4. Apakah Anda merasa pelayanan administrasi sekolah (seperti pengurusan surat atau informasi) menjadi lebih baik setelah ada standar ini? Jelaskan pengalaman Anda! 5. Menurut Anda, apakah fasilitas sekolah (laboratorium, perpustakaan, dll) semakin memadai setelah penerapan manajemen mutu? 6. Pernahkah Anda memberikan masukan terkait kualitas pendidikan ke sekolah? Jika pernah, bagaimana respon pihak sekolah? 7. Apakah guru-guru di SMKN 2 Jember terlihat

		<p>lebih disiplin atau berkualitas dalam mengajar setelah ada ISO 9001:2015?</p> <ol style="list-style-type: none">8. Apa kekurangan atau kendala yang masih Anda lihat dalam penerapan sistem ini di sekolah?9. Secara keseluruhan, apakah Anda merasakan peningkatan kenyamanan dan ketertiban di lingkungan sekolah?10. Apa harapan Anda untuk perbaikan sistem manajemen mutu sekolah ke depan?
--	--	---

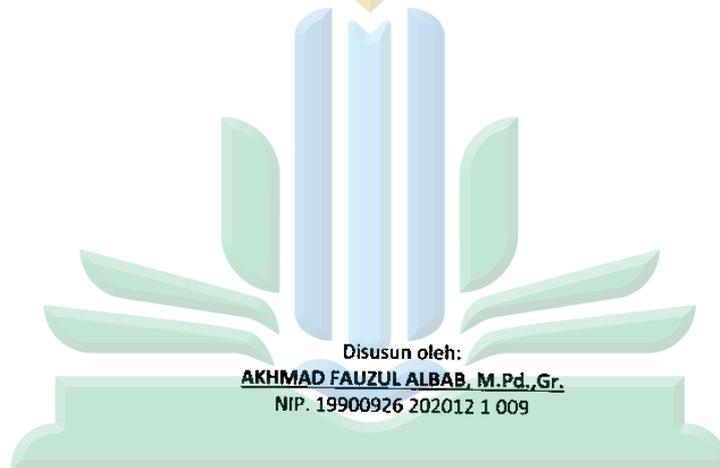


UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran program kerja wmm

**PROGRAM KERJA
WAKIL MANAJEMEN MUTU**

TAHUN ANGGARAN 2025



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
DINAS PENDIDIKAN
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 2 JEMBER
Jl. Tawangmangu No. 59 Telp. Faks. (0331) 337930, 331376
Website : www.smkn2jember.sch.id, E-mail : smkn2jember@yahoo.com
J E M B E R - 68126

HALAMAN PENGESAHAN

PROGRAM KERJA

Wakil Manajemen Mutu
TAHUN ANGGARAN 2025

Program Kerja ini dinyatakan sah untuk dipergunakan sebagai pedoman untuk melaksanakan tugas, fungsi, dan tanggung jawab sebagai Wakil Manajemen Mutu
Program Kerja ini juga dapat dipakai Kepala Sekolah untuk mengevaluasi kinerja Wakil Manajemen Mutu bersangkutan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Jember, 1 Desember 2024

Menyetujui dan Mengesahkan
Kepala SMK Negeri 2 Jember

Wakil Manajemen Mutu

Ir. Nurfarida Kusumastuti, S.Pt., M.P., IPM.
NIP. 19760128 200701 2 008

Akhmad Fauzul Albab, M.Pd.,Gr.
NIP. 19900926 202012 1 009

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

WEWENANG & TUGAS WAKIL MANAJEMEN MUTU

A. Tanggung jawab

- A.1. Memastikan bahwa proses yang diperlukan untuk pelaksanaan SMM ditetapkan, diterapkan dan dipelihara.
- A.2. Melaporkan kepada KS tentang kinerja Sistem Manajemen Mutu di sekolah dan kebutuhan apapun untuk perbaikannya.
- A.3. Membangkitkan kesadaran di sekolah tentang pentingnya harapan stakeholders.
- A.4. Menjadi penghubung dengan pihak luar dalam masalah yang berkaitan dengan Sistem Manajemen Mutu.
- A.5. Memastikan pelaksanaan standar ISO diterapkan secara konsisten di tiap unit kerja sekolah.

B. Wewenang

- B.1. Memeriksa kecukupan dokumen Pedoman Mutu pada Sistem Manajemen Mutu.
- B.2. Mengesahkan dokumen SOP (Standart Operating Procedure) pada Sistem Manajemen Mutu.
- B.3. Menjalin hubungan dengan pihak luar sekolah dalam hal Sistem Manajemen Mutu.

C. Tugas

- C.1. Menumbuhkan kesadaran tentang pentingnya harapan pelanggan.
- C.2. Mengembangkan dan mengendalikan system dari seluruh proses yang terjadi sesuai dengan ketentuan/persyaratan dalam dokumen Pedoman Mutu.
- C.3. Melaksanakan pelatihan berkenaan dengan implementasi Sistem Manajemen Mutu.
- C.4. Memfasilitasi pelaksanaan Audit Internal dan Audit Eksternal (Sertifikasi Audit / Resertifikasi, 1st Surveillance, dan 2nd Surveillance).
- C.5. Memfasilitasi Tinjauan Manajemen.
- C.6. Memonitor pelaksanaan ISO secara berkala di tiap-tiap unit kerja.
- C.7. Membuat, memperbarui ataupun melakukan perbaikan terhadap Pedoman Mutu maupun SOP sesuai dengan kebutuhan sekolah.
- C.8. Bersama dengan manajemen sekolah lainnya, membantu Kepala Sekolah dalam menyusun KSP, RKAS, Program Peningkatan Kinerja Sekolah (PPKS), Program Kerja Sekolah dan Evaluasi Program Kerja Tahunan.



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
 DINAS PENDIDIKAN
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 2 JEMBER
 Jl. Tawangmangu No. 59 Telp. Faks. (0331) 337930, 331376
 Website : www.smkn2jember.sch.id, E-mail : smkn2jember@yahoo.com
J E M B E R - 68126

**PROGRAM KERJA WMM
 TAHUN 2025**

No.	Jenis Kegiatan	Target Pencapaian	Kegiatan	Kebutuhan Anggaran	RENCANA PELAKSANAAN												
					2025												
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Audit Mutu Eksternal ke-16 (Resertifikasi ISO 9001:2015)	100%	<ul style="list-style-type: none"> Pelaksanaan audit di setiap unit kerja 														
2	Implementasi perbaikan SMM ISO hasil temuan Audit	100%	<ul style="list-style-type: none"> Melakukan monitoring pelaksanaan SMM ISO 9001:2015 														
3	Sosialisasi Sistem Manajemen Mutu (Awareness)	100%	<ul style="list-style-type: none"> Mengundang narasumber untuk pelatihan. Evaluasi materi ajar. 														
4	Pengkoordiniran dokumen mutu ISO		<ul style="list-style-type: none"> Mentabulasi dokumen mutu setiap unit kerja secara berkala 														
5	Audit Mutu Internal ke-17 & Rencana Perbaikan Berdasarkan Audit	100%	<ul style="list-style-type: none"> Penjadwalan audit. Pelaksanaan audit di setiap unit kerja Rapat tinjauan 														

No.	Jenis Kegiatan	Target Pencapaian	Kegiatan	Kebutuhan Anggaran	RENCANA PELAKSANAAN												
					2026												
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
			<ul style="list-style-type: none"> Manajemen berdasarkan standar baik cara audit Penyusunan laporan hasil audit dan umpan balik Rencana tindak lanjut perbaikan 														
5	Audit Mutu Eksternal ke-17 Ist Follow-up Audit (ISO 9001:2015)	100%	<ul style="list-style-type: none"> Pelaksanaan audit di setiap unit kerja 														
	Peningkatan Infrastruktur Pendidikan	100%	<ul style="list-style-type: none"> Pengembangan aplikasi pendukung kegiatan ISO 9001:2015 														
A	Total Kebutuhan Anggaran																

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
 J E M B E R

Lampiran hasil audit Eksternal

1. Nonconformity Report No. to 2



Client	Standard(s)	Certification Number(s)	Audit Type
SMK Negeri 2 Jember	SNI ISO 9001: 2015	824 100 15021	1 st & 2 nd Certification Audit

Positive findings

No.	Unit/Department Site	Positive findings
1	Top Management and All Staff	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komitmen yang tinggi terhadap implementasi Management System 2. Kerja sama yang cukup tinggi dari seluruh jajaran sehingga proses audit berjalan dengan sangat baik. 3. Adanya Program ADIWYATA di Tahun 2024 4. Penambahan Kelas Industri untuk program Keahlian DPIB kerjasama dengan 5 DU/DI dan untuk program Keahlian TR-AV kerjasama dengan Formulatrix dan Polytron 24 5. Adanya capaian raih prestasi Akademik (Kabupaten) dan Non Akademik (Jatim) <ol style="list-style-type: none"> a. Juara Umum LKS (Lomba Ketrampilan Siswa) tingkat Kabupaten Jember 1. b. Juara II LKS (Lomba Ketrampilan Siswa) tingkat Prop. Jawa Timur untuk Program Keahlian Teknik Alat Berat c. Juara 1 bidang lomba Sysadmin, Program Keahlian TKJ tingkat Nasional (Penyelenggara ATSWANESA) d. Juara 3 bidang lomba Network Simulator, Program Keahlian TKJ tingkat Nasional (Penyelenggara ATSWANESA) e. Juara 3 bidang lomba Cyber Security, Program Keahlian TKJ tingkat Nasional (Penyelenggara BSSN) f. Juara 3 bidang lomba National Spagetti Bridge Competition, Program Keahlian DPIB Tingkat Nasional (Penyelenggara Politeknik Banyuwangi) g. Juara 1 Ganda Putra dan Juara 3 Tunggal Putra kejuaraan Bulutangkis tingkat Propinsi Jawa Timur (Penyelenggara Mabar Indoraya) h. Juara 2 Ganda Putra dan Juara 2 Tunggal Putra kejuaraan Bulutangkis tingkat Nasional (Penyelenggara Unej) i. Juara 3 kejuaraan Pencak Silat tingkat Propinsi Jawa Timur (Penyelenggara POPDA Jawa Timur) j. Juara 3 Karate Beregu Campuran, Kejuaraan tingkat Provinsi Karate Tradisional FORDA (Festival Olahraga Daerah) 2 Jatim 2024 k. Peraih Medali Emas dan Perak Tingkat Provinsi Bidang Kompetensi Sains Siswa 2.0 tingkat SMK/MA/MA Sederajat yang diselenggarakan oleh Saintech.Id l. Juara 1 Kejuaraan UIN Fight Championship 2025 Kabupaten Jember m. Juara 1 Solopel Kejuaraan Satria Minakjinggo 3 Perisai Diri Kab. Banyuwangi n. Juara 3 Kelas B & D Putra Kejuaraan Satria Minakjinggo 3 Perisai Diri Kab. Banyuwangi o. Juara 1 Seni Tunggal IPSI Kejuaraan Satria Minakjinggo 3 Perisai Diri Kab. Banyuwangi p. Juara 1 Serang Hindar Kelas B Kejuaraan Satria Minakjinggo 3 Perisai Diri Kab. Banyuwangi q. Juara 2 Ganda Putra Kejuaraan Bulutangkis UNIBA CUP V 2025

Rev. 20191210, Doc. No. MS-0015341

1. Nonconformity Report No. to 2



Client	Standard(s)	Certification Number(s)	Audit Type
SMK Negeri 2 Jember	SNI ISO 9001: 2015	824 100 15021	1 st & 2 nd Certification Audit

Recommendations and opportunities for improvement

No.	Unit/Department Site	Recommendations and opportunities for improvement
1	QMR	Disarankan untuk menambahkan climate change di dalam clausul 4.1 & 4.2 di manual, sekaligus Analisa dan resiko di tinjau kembali. SWOT yang ada disarankan untuk ditinjau kembali agar linier dengan Manual mutu section 4. Objective dan target khususnya yang adiwiyata disarankan dibuat dan ditetapkan yang mampu telusur
2	Hubin (Humas dan Industri)	<ul style="list-style-type: none"> - Disarankan untuk bisa dipertimbangkan mulai ada morning talk di dalam kelas, sehingga hal ini tidak hanya dilaksanakan di work shop untuk membentuk karakter siswa yang mampu dan berani memberikan idea/gagasan. - Disarankan untuk dilakukan proses hearing yang di mulai dari kelas X, yang dilanjutkan ke kelas berikutnya di tahun yang beda berdasarkan atas animo siswa, yang bertujuan untuk memberikan bentuk layanan yang mamu dan dapat diberikan oleh sekolah ke siswa. - Berkenaan dengan keberlangsungan siswa yang PKL dan langsung menjadi karyawan disarankan dibuat suatu aturan / procedure yang memanyungi proses tersebut. - Disarankan untuk melakukan system monitoring untuk customer satisfaction yang dilalukan oleh perusahaan dengan system online tidak by manual dan diisikan oleh petugas
3	KATAS	<ul style="list-style-type: none"> - Disarankan didalam buku agenda nomor surat keluar/masuk diberikan juga identifikasi siapa dan dari mana hal itu berasal dan masalah apa. - Buku induk siswa yang memang secara legger tidak ada nilainya / kegiatan alangkah baiknya diberikan satu system/tanda yang komunikative tidak dibiarkan kosong. - Disarankan untuk memberikan batasan tentang pertanggungjawaban atas sebuah kegiatan yang dilaksanakan dan berdampak terhadap kinerja KATAS
4	Sarpras	Program Jangka Menengah sdh dibuat oleh organisasi (2023-2026) disarabkan untuk dipetakan, sehingga menjadi mudah verifikasi atas hasil dan target yang harus dicapai dalam setiap tahunnya.

Rev. 20191210, Doc. No. MS-0015341

1. Nonconformity Report No. to 2



Client	Standard(s)	Certification Number(s)	Audit Type
SMK Negeri 2 Jember	SNI ISO 9001: 2015	824 100 15021	1 st & 2 nd Certification Audit

Client's representative: : Mr. Akhmad Fauzul Albab, M.Pd.,Gr
 Audit Team Leader: : Mr. Atok Supriyanto (AS)
 Auditor(s)/Expert: : Mr. Suryo Tri Harjanto (STH)
 Audit Date: : 2025.02.10-11

2025.02.11
 Date  Audit Team Leader  Mr. Akhmad Fauzul Albab, M.Pd.,Gr
 Management Representative

The client is required to analyse the root cause of the nonconformities. This results and the correction(s) and corrective action(s) has (have) to be described in the nonconformity report.

Please forward the completed nonconformity report until **2025.03.08** to the audit team leader considering:
 - for major nonconformities the **actions have to be accomplished** and corresponding documents have to be submitted
 - for minor nonconformities as minimum requirement information about **planned actions, planned dates** of these actions must be submitted

<input type="checkbox"/> Minor nonconformities: Plan for correction(s) and corrective action(s) was reviewed and accepted.	<input type="checkbox"/> Major nonconformities: Correction(s) and corrective action(s) were reviewed, accepted and verified.
<input type="checkbox"/> Minor nonconformities: Correction(s) and corrective action(s) were reviewed, accepted and verified.	<input type="checkbox"/> A re-audit was performed.


 Date, processing auditor

Rev. 20191210; Doc. No. MS-0015341

1. Nonconformity Report No. to 2



Client	Standard(s)	Certification Number(s)	Audit Type
SMK Negeri 2 Jember	SNI ISO 9001: 2015	824 100 15021	1 st & 2 nd Certification Audit

No	Standard Clause	NC Type *1	Nonconformity a) Description of nonconformity b) Evidence for nonconformity	Re-audit *2	Root Cause	Actions (incl. evidences) *3 a) Corrections b) Corrective Action	Evidence and decision of review/ verification (by auditor) *4
1	10.3	Minor	<p>a) Description of nonconformity: Tidak adanya cukup bukti bahwa Analisa telah dilaksanakan oleh organisasi sebagai salah satu bentuk improvement yang harus dilakukan oleh organisasi.</p> <p>b) Evidence for nonconformity: Pelaksanaan internal audit ditahun 2022, 2023, 2024</p>	No	<p>Root causes: Adanya pergantian pimpinan sebanyak 4x di tahun 2024 dan pergantian WMM di pertengahan tahun 2024</p>	<p>a) Corrections Melakukan Analisa ketercapaian sasaran mutu dari program kerja sekolah di tahun Pelajaran 2024-2025</p> <p>b) Corrective Action: Pembuatan rekap data pelaksanaan audit dari tahun 2022 hingga 2024</p>	<input type="checkbox"/> Plan accepted OK <input type="checkbox"/> Verification OK Evidences:
2	6.2.1	Minor	<p>a) Description of nonconformity: Belum adanya cukup bukti bahwa organisasi telah menetapkan sasaran mutu yang relevant dengan fungsinya</p> <p>b) Evidence for nonconformity: Sasaran Mutu di KATAS belum ada</p>	No	<p>Root causes: Adanya pergantian pimpinan sebanyak 4x di tahun 2024 dan kosongnya posisi KATAS di tahun 2024</p>	<p>a) Corrections Pemilihan perjabat KaTAS di akhir tahun 2024</p> <p>b) Corrective Action: Pembuatan sasaran mutu dan Analisa ketercapaiannya</p>	<input type="checkbox"/> Plan accepted OK <input type="checkbox"/> Verification OK Evidences:

*1) Remarks under NC Type = "Major" or "Minor"
 *2) Remarks under re-audit = "Yes" or "No"
 *3) in case of minor nonconformities at least please list the planned actions incl. action dates
 *4) in case of minor nonconformities and verification during next regular audit only "Plan accepted" is mandatory

Rev. 20191210; Doc. No. MS-0015341

1. Nonconformity Report No. to 2



Client	Standard(s)	Certification Number(s)	Audit Type
SMK Negeri 2 Jember	SNI ISO 9001: 2015	824 100 15021	1 st & 2 nd Certification Audit

5	PROSES PENDIDIKAN	<ul style="list-style-type: none">o Capaian pembelajaran Mapel produktif pada pada masing-masing keahlian dimungkinkan untuk ditinjau Kembali, disesuaikan dengan Level KKNI untuk SMKo Ada peluang meningkatkan peran MGBS dalam memverifikasi Rencana Pembelajaran dan Soal yang digunakan evaluasi hasil proses pembelajaran Produktif
6	PBM PRODUKTIF	<ul style="list-style-type: none">o Ada peluang untuk melakukan analisa ketercapaian hasil pemantauan ketercapaian target sasaran mutuo Ada peluang menambahkan proses pembelajaran pada Analisa Resiko
7	KESISWAAN	Ada peluang hasil analisa dan evaluasi terkait pindah sekolah sisa di buat sebagai dasar rencana tindak lanjut agar tidak berulang

Rev. 20191210; Doc. No. MS-0015341

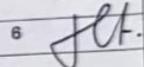
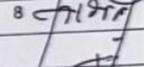
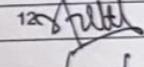
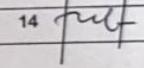
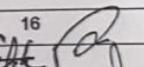
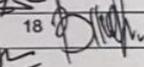
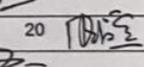
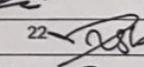
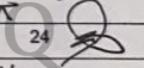
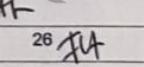


UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran daftar hadir rapat


**WAKIL MANAJEMEN MUTU
ISO 9001:2015
SMK NEGERI 2 JEMBER**


**DAFTAR HADIR
DIKLAT AWARENESS & INTERNAL AUDITOR
QUALITY MANAGEMENT SYSTEM TRAINING ISO 9001:2015**

No	NAMA	UNIT KERJA	TANDA - TANGAN
1	NURDIANSYAH YUSUP	TUV Rheinland Indonesia	1 
2	Ir. NURFARIDA KUSUMASTUTI, S.PL., M.P., IPM	SMKN 2 Jember	2
3	ZAINAL ABIDIN, S.Kom., MM	SMKN 2 Jember	3
4	SELAMET SUPRIYADI, S.Pd., M.Li	SMKN 2 Jember	4 
5	VITA MUSTIKA, M.T.	SMKN 2 Jember	5 
6	CAHYONO ADI HARIYANTO, ST	SMKN 2 Jember	6 
7	AMRUL TRILAKSONO, ST	SMKN 2 Jember	7 
8	DWI INDRAYANI, S.Pd.	SMKN 2 Jember	8 
9	AKHMAD FAUZUL ALBAB, S.Pd	SMKN 2 Jember	9
10	SUNARTO, S.Pd	SMKN 2 Jember	10 
11	ALDIF FIRMANSYAH, S.Kom.	SMKN 2 Jember	11
12	MOH. KHOLID A. ROHMAN, S.T., Gr	SMKN 2 Jember	12 
13	KHAIRUL MUTTAQIN, S.Kom.	SMKN 2 Jember	13 
14	IMRON ANNURRAHMAN, S.Pd., Gr.	SMKN 2 Jember	14 
15	SIH LIBERTI, S.Pd., M.T.	SMKN 2 Jember	15 
16	DWI NURCAHYO, S.Pd.	SMKN 2 Jember	16 
17	SULISTIANAH, S.Pd.	SMKN 2 Jember	17 
18	BASUKI JOKO RIYANTO, ST	SMKN 2 Jember	18 
19	HUBBI ELI NADROH, S.Pd	SMKN 2 Jember	19 
20	Dra. IDA SOESANTI	SMKN 2 Jember	20 
21	HARI SURYANTO, S.Pd., MT	SMKN 2 Jember	21 
22	AGUS DEDI MUSTOFA, S.Pd.T., MM., Gr.	SMKN 2 Jember	22 
23	AHMAD HELMI, S.Pd.	SMKN 2 Jember	23 
24	BAMBANG SISWANTO, S.Pd., MT	SMKN 2 Jember	24 
25	KHOIRIYAH TRI ANDAYANI, S.Kom	SMKN 2 Jember	25 
26	FIERMAN PRADITYO UTAMA PUTRA, S.Pd., Gr.	SMKN 2 Jember	26 
27	ARIK RATNA WIYANDANI, S.Pd	SMKN 2 Jember	27 

Lampiran □ foto dokumentasi peneliti



WAWANCARA PENELITI DENGAN SISWA



WAWANCARA PENELITI DENGAN STAFF PERPUSTAKAAN



**WAWANCARA PENELITI DENGAN
KOORDINATOR TIM AUDITOR INTERNAL**



WAWANCARA PENELITI DENGAN WAKA MANAJEMEN MUTU



WAWANCARA PENELIT DENGAN KEPALA SEKOLAH



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BIODATA PENULIS



Nama : Nanda Silsabila Herawati
NIM : 212101030070
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 14 Desember 2003
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Dusun Glengseran RT. 001 RW. 008 Suci Kec
Panti Kab Jember
No. HP : +62856 0776 6522
Email : nandasilsabilahwt@gmail.com

Riwayat Pendidikan

TK Bustanul Ulum Suci 01 : 2008 - 2009
MI Bustanul Ulum Suci 01 : 2009 - 2015
MTs Darussalam : 2015 - 2018
SMA Diponegoro Panti : 2018 - 2021
UIN KHAS Jember : 2021 - 2025