

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU PENDIDIKAN  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN 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 :  
Ahmad Fatar Rojab  
NIM: 212101030061

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER**

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

**2025**

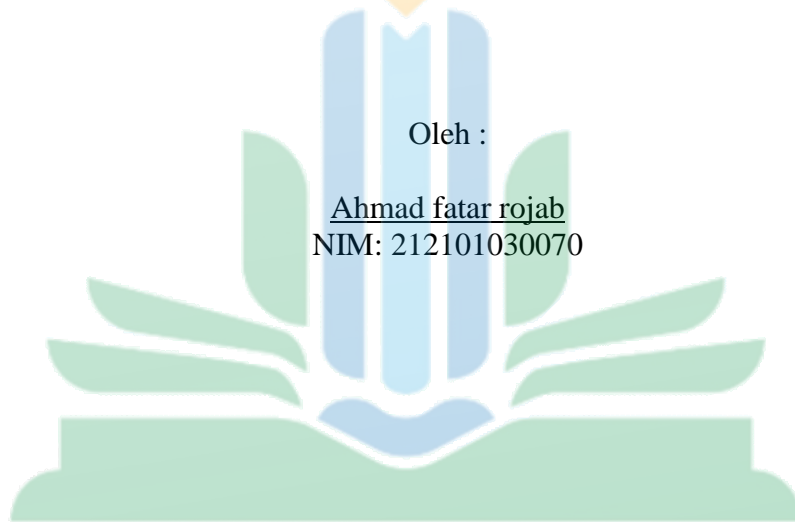
**IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU PENDIDIKAN  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN  
DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 2 JEMBER**

**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 :

Ahmad fatar rojab  
NIM: 212101030070



**Disetujui pembimbing:**  
**KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER**

Dr. Subakri S.Ag., M.Pd.I  
NIP: 197507212007011032

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU PENDIDIKAN  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN  
DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 2 JEMBER**

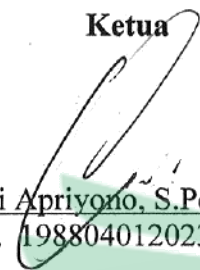
**SKRIPSI**

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: 23 Juni 2025

**Tim Penguji**

**Ketua**

  
Fikri Apriyono, S.Pd, M.Pd.  
NIP. 198804012023211026

**Sekretaris**

  
Hatta, S.Pd.I, M.Pd.I  
NIP. 197703152023211003

Anggota:

1. Dr. Zainal Abidin, S.Pd.I M.Si.
2. Dr. Subakri S.Ag., M.Pd.I

**KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ**

**J E M B E R** 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.

## 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, Bapak Sutirto dan Ibunda Kasyifah, 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 mbah yati, mbah bhubhu, dan mbah wakik, 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 mas hamim dan adik evi, Terimakasih sudah menjadi support system dan kebersamai penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

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

## ABSTRAK

Ahmad Fatar Rojab, 2025: *Implementasi Manajemen Mutu Pendidikan dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Jember*

**Kata kunci:** manajemen mutu pendidikan, 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: 1) bagaimana implementasi manajemen mutu pendidikan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan pendidikan 2) faktor apa saja yang mempengaruhi manajemen mutu pendidikan sebagai upaya meningkatkan kualitas pendidikan 1) Mendeskripsikan implementasi manajemen mutu pendidikan sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan pendidikan 2) Mendeskripsikan faktor yang mempengaruhi manajemen mutu pendidikan sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan 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) Implementasi manajemen mutu di SMKN 2 Jember berhasil meningkatkan mutu layanan pendidikan melalui perencanaan, pengendalian, dan perbaikan berkelanjutan. Kepemimpinan visioner, partisipasi stakeholder, dan sistem dokumentasi terstruktur menjadi kunci keberhasilan. Tantangan ke depan adalah mempertahankan konsistensi dan memperkuat internalisasi budaya mutu. 2) Faktor pendukung utama meliputi komitmen organisasi, kolaborasi dengan industri, dan penerapan *continuous improvement*. Meski demikian, perlu peningkatan kapasitas SDM dan optimalisasi teknologi untuk memastikan keberlanjutan. Dengan langkah strategis ini, SMKN 2 Jember siap menjadi model manajemen mutu pendidikan kejuruan yang unggul.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya dan pertolongannya sehingga skripsi yang berjudul “implementasi manajemen Mutu Pendidikan Dalam 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. Subakri 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. Akhmad Munir, S.Pd.I., M.Pd.I 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.

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.



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Definisi Istilah.....	7
F. Sistematika Pembahasan.....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	10
B. Kajian Teori.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>32</b>
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian .....	32
B. Lokasi Penelitian .....	33

C. Subyek Peneltian .....	34
D. Teknik Pengumpulan Data .....	35
E. Analisis Data .....	37
F. Keabsahan Data.....	41
G. Tahap-Tahap Penelitian.....	42
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS .....</b>	<b>47</b>
A. Gambaran obyek penelitian.....	47
B. Penyajian data dan analisis .....	50
C. Pembahasan temuan .....	74
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>86</b>
A. Simpulan .....	87
B. Saran-Saran .....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	


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

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Tabulasi Persamaan dan Perbedaan Terdahulu ..... 17



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

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Dokumentasi rencana kerja manajemen mutu .....	52
Gambar 4.2 MoU smkn2 jember dengan pihak industri .....	56
Gambar 4.3 Manual mutu smkn 2 jember .....	59
Gambar 4.3 Visi misi SMKN 2 Jember .....	63
Gambar 4.5 Hasil audit eksternal .....	66
Gambar 4.3 Kegiatan FGD di SMKN 2 Jember .....	69



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Konteks Penelitian

Pendidikan merupakan salah satu pilar utama dalam pembangunan suatu bangsa. Kualitas pendidikan yang baik akan menghasilkan sumber daya manusia yang kompeten dan mampu bersaing di era globalisasi. Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) sebagai lembaga pendidikan vokasi memiliki peran strategis dalam menyiapkan lulusan yang siap kerja dan memiliki kompetensi sesuai dengan kebutuhan industri. Namun, tantangan yang dihadapi oleh SMK adalah bagaimana menjaga dan meningkatkan kualitas layanan pendidikan agar dapat memenuhi standar nasional dan internasional.<sup>1</sup> Implementasi manajemen mutu pendidikan diharapkan dapat menjadi solusi dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan di SMK.

Secara filosofis, pendidikan bertujuan untuk mengembangkan potensi peserta didik secara holistik. Menurut John Dewey dalam bukunya *Democracy and Education* (1916), pendidikan bukan hanya tentang transfer pengetahuan, tetapi juga tentang pembentukan karakter dan kemampuan berpikir kritis. Implementasi manajemen mutu pendidikan sejalan dengan filosofi ini, karena standar ini menekankan pada peningkatan kualitas proses pendidikan yang berfokus pada kebutuhan peserta didik.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> UNESCO. 2022. *Global Education Monitoring Report: Vocational Education and Training for Sustainable Development*. Paris: UNESCO Publishing.

<sup>2</sup> John Dewey, *Democracy And Education* (Simon and Schuster, 1997), 78–85.

Manajemen mutu pendidikan merupakan suatu pendekatan sistematis yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan melalui perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi yang berkelanjutan. Menurut Edward Sallis (2014) dalam bukunya *Total Quality Management in Education*, manajemen mutu pendidikan harus mencakup aspek-aspek seperti kepemimpinan, perencanaan strategis, fokus pada pelanggan, dan perbaikan berkelanjutan. Implementasi manajemen mutu pendidikan diharapkan dapat menjadi alat untuk mencapai tujuan tersebut.<sup>3</sup>

Selain itu ia juga mencetuskan pernyataan *“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.<sup>4</sup>

Implementasi manajemen mutu pendidikan di Indonesia didukung oleh berbagai peraturan perundang-undangan. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menyatakan bahwa setiap satuan pendidikan wajib menjamin kualitas pendidikan yang sesuai dengan

---

<sup>3</sup> Edward Sallis, *Total Quality Management in Education* (Routledge, 2014), 45–60.

<sup>4</sup> Sallis, 38.

standar nasional pendidikan.<sup>5</sup> Selain itu, Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan juga mengatur tentang pentingnya manajemen mutu dalam pendidikan. Implementasi manajemen mutu pendidikan dapat menjadi alat untuk memenuhi tuntutan regulasi tersebut.<sup>6</sup>

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. Dalam perspektif religius, pendidikan dipandang sebagai suatu kewajiban untuk mengembangkan potensi manusia sebagai khalifah di muka bumi. Seperti yang dijelaskan dalam Al-Qur'an dalam Surah Al-Mujadalah ayat 11:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحَ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا فَانشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman, apabila dikatakan kepadamu “Berilah kelapangan di dalam majelis-majelis,” lapangkanlah, niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Apabila dikatakan, “Berdirilah,” (kamu) berdirilah. Allah niscaya akan mengangkat orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat. Allah Maha Teliti terhadap apa yang kamu kerjakan.

<sup>5</sup> “UU\_tahun2003\_nomor020.pdf,” diakses 9 Maret 2025, [https://jdih.kemdikbud.go.id/sjdih/siperpu/dokumen/salinan/UU\\_tahun2003\\_nomor020.pdf](https://jdih.kemdikbud.go.id/sjdih/siperpu/dokumen/salinan/UU_tahun2003_nomor020.pdf).

<sup>6</sup> “peraturan-pemerintah-nomor-19-tahun-2005-tentang-standar-pendidikan-nasional.pdf,” diakses 9 Maret 2025, <https://pelayanan.jakarta.go.id/download/regulasi/peraturan-pemerintahnomor-19-tahun-2005-tentang-standar-pendidikan-nasional.pdf>.



Ayat tersebut menyatakan bahwa Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman dan berilmu. Implementasi manajemen mutu pendidikan dapat dipandang sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan sehingga dapat menghasilkan lulusan yang tidak hanya cerdas secara intelektual, tetapi juga memiliki akhlak mulia. 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.<sup>7</sup>

Secara empiris, implementasi sistem manajemen mutu pendidikan telah banyak diterapkan di berbagai lembaga pendidikan, termasuk SMK, sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Namun, masih diperlukan penelitian lebih mendalam untuk mengevaluasi efektivitas penerapannya di konteks spesifik seperti SMK Negeri 2 Jember. penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif serta rekomendasi untuk pengembangan manajemen mutu pendidikan di SMK.

Berdasarkan hasil observasi awal, peneliti menemukan bahwa SKN 2 Jember sudah menerapkan manajemen mutu pendidikan dan sudah mencapai beberapa improvement positif. Capaian tersebut tentunya merupakan hal yang luar biasa dan sangat erat kaitannya dengan peningkatan layanan di sekolah tersebut. Berdasarkan alasan-alasan di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi Manajemen Mutu Pendidikan**

---

<sup>7</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia. Al-Qur'an dan Terjemah edisi Penyempurna 2019. (Jakarta: Kementerian Agama RI, 2019).

**dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan Di Sekolah Menengah  
Kejuruan Negeri 2 Jember”**

**B. Fokus Penelitian**

Adapun fokus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi Manajemen Mutu Pendidikan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan Di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Jember?
2. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi Implementasi Manajemen Mutu Pendidikan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan Di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Jember?

**C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Mendeskripsikan Implementasi Manajemen Mutu Pendidikan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan Di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Jember.
2. Mendeskripsikan Faktor-faktor yang memengaruhi Implementasi Manajemen Mutu Pendidikan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan Di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Jember.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang di dapat dari penelitian ini yakni:

##### 1. Bagi peneliti

- a. Hasil penelitian ini digunakan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh nilai ujian tengah semester mata kuliah metode penelitian kualitatif.
- b. Penelitian ini merupakan media untuk menambah wawasan dan khasanah keilmuan bagi peneliti tentang bagaimana menulis karya ilmiah yang baik guna sebagai bekal mengadakan penelitian dan penulisan karya ilmiah selanjutnya serta menambah wawasan pengetahuan belajar dalam melaksanakan penelitian terkait manajemen mutu pendidikan dalam sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan.

##### 2. Bagi uin khas jember

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam menambah dan mewarnai nuansa ilmiah di lingkungan kampus UIN KH. Achmad Siddiq Jember dalam wacana pendidikan.

##### 3. Bagi SMKN 2 Jember

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan dan masukan untuk mengukur sejauh mana keberhasilan yang telah dicapai sekolah melalui proses manajemen mutu pendidikan.

## E. Definisi Istilah

### 1. Manajemen mutu pendidikan

Manajemen Mutu Pendidikan adalah serangkaian proses, kebijakan, dan praktik yang dirancang untuk memastikan pendidikan di suatu institusi memenuhi standar mutu yang ditetapkan. Dalam penelitian ini, Sistem Manajemen Mutu pendidikan yang dimaksud mengacu pada proses perencanaan, pengendalian, dan perbaikan yang diterapkan di SMKN 2 Jember untuk mencapai standar mutu layanan pendidikan yang diharapkan.

### 2. Kualitas layanan pendidikan

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

### 3. Manajemen mutu pendidikan dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan

Manajemen mutu pendidikan dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan adalah serangkaian kebijakan, dan praktik yang dirancang dan dilaksanakan untuk memastikan bahwa pendidikan yang disediakan oleh sekolah memenuhi standar.

## 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).

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

1. Sri Rohayati Ningsih, Peran Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di Man 1 Cilacap, ( skripsi, Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap, 2022)<sup>9</sup>

Penelitian ini menggunakan penelitian Kualitatif Deskriptif, 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. Berdasarkan hasil penelitian tentang peran tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan siswa di MAN 1 Cilacap, yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, ditemukan bahwa pelayanan di madrasah ini mengikuti SOP (Standar Operasi Nasional) yang disesuaikan dengan struktur pelaksanaan tugas dan kegiatan madrasah. Misalnya, tamu

---

<sup>9</sup> Sri Rohayati Ningsih, *Peran Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di MAN 1 Cilacap* (Skripsi, Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap, 2022).



yang datang biasanya melapor kepada satpam terlebih dahulu, kemudian satpam akan mengarahkan mereka ke ruang PILAM (Pusat Informasi dan Layanan Madrasah). Setelah itu, tamu diminta untuk mengisi buku tamu yang mencakup nama, alamat, tujuan, dan orang yang akan ditemui. Tamu kemudian dipersilakan menunggu di ruang tamu hingga petugas piket memanggil mereka. Setelah selesai, tamu dapat meninggalkan madrasah. Peran tata usaha mencakup pelayanan, pengumpulan, pencatatan, pengolahan, penggandaan, pengiriman, penyimpanan, dan penyediaan dokumen, baik dalam urusan ketatausahaan maupun dalam membantu kepala sekolah dalam pengambilan keputusan. Layanan yang tersedia di MAN 1 Cilacap meliputi administrasi keuangan siswa, administrasi siswa, administrasi sekretariat, administrasi surat menyurat, administrasi dana/pendanaan, administrasi guru, administrasi bendahara, dan administrasi PILAM.

2. Sofi Wida Al Aluf , “Penerapan Kegiatan Ekstrakurikuler Dalam Meningkatkan Kemampuan Baca Tulis Al-Qur’an Di Madrasah Tsanawiyah Negeri 5 Banyuwangi Tahun Pelajaran 2022/2023””, (skripsi, UIN Khas, 2023).<sup>10</sup>

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dan jenis penelitian adalah field research penelitian lapangan. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dari Milles, Huberman, dan Saldana berikut

---

<sup>10</sup> Sofi Wida Al Aluf, "Penerapan Kegiatan Ekstrakurikuler dalam Meningkatkan Kemampuan Baca Tulis Al-Qur'an di Madrasah Tsanawiyah Negeri 5 Banyuwangi Tahun Pelajaran 2022/2023" (Skripsi, UIN Khas Jember, 2023).

langkah-langkah dari Milles, Huberman, dan Saldana diantaranya kondensasi data, penyajian data, dan verifikasi atau penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) pelaksanaan kegiatan ekstrakurikuler untuk meningkatkan kemampuan baca tulis Al-Qur'an di Madrasah Stanawiyah Negeri 5 Banyuwangi bertujuan agar siswa dapat membaca Al-Qur'an dengan lancar dan benar. Kegiatan ini dilaksanakan tiga kali seminggu, yaitu pada hari Selasa, Rabu, dan Kamis. Bagi siswa yang belum bisa membaca Al-Qur'an, disediakan kelas khusus yang disebut kelas Yanbu'a. Sebelum kegiatan dimulai, siswa diwajibkan membaca surat Al-Fatihah dan doa pembuka secara bersama-sama, kemudian dilanjutkan dengan pembelajaran klasikal. Guru pembimbing kemudian menjelaskan materi yang akan dibahas, setelah itu siswa mempraktikkan membaca ayat Al-Qur'an secara individu yang akan diperiksa langsung oleh guru. Kegiatan ditutup dengan membaca doa penutup bersama-sama. (2) Faktor pendukung dan penghambat dalam kegiatan ekstrakurikuler untuk meningkatkan kemampuan baca tulis Al-Qur'an di Madrasah Stanawiyah Negeri 5 Banyuwangi adalah sebagai berikut: faktor pendukungnya meliputi adanya alokasi waktu yang diberikan oleh madrasah, fasilitas yang memadai, serta media peraga yang dapat dipindah-pindah dan diulang untuk kegiatan. Sementara itu, faktor penghambatnya adalah kurangnya dana untuk menambah jumlah guru pembimbing, keterlambatan kedatangan guru yang mengurangi waktu yang tersedia, serta kurangnya motivasi dari pihak guru madrasah.

3. Jazirotu Zamzam, "Strategi Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Dengan Menggunakan Media Pembelajaran Dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa Kelas VIII Di SMP Islam Terpadu Syarif Hidayatullah Sukorambi Jember, (tesis universitas islam kiai haji achmad shiddiq jember, 2023)<sup>11</sup>

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan Jenis penelitian lapangan (Field Reserch) dilaksanakan melalui dua tahap, setiap tahap dilaksanakan mengikuti prosedur Perencanaan (Planning),Tindakan (Acting), Pengamatan (Observing) dan Refleksi (Reflecting). Analisis data prestasi belajar pada aspek kognitif dari setiap tahap menggunakan Gain Skor. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan tes.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Strategi Pembelajaran Pendidikan Agama Islam dengan Menggunakan Media Pembelajaran dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa Kelas VIII dalam Aspek Kognitif: Untuk meningkatkan prestasi belajar siswa, materi yang telah disusun secara sistematis disampaikan dengan mempersiapkan media ajar seperti LCD dan pengeras suara. Media yang digunakan antara lain berupa presentasi PowerPoint yang berisi materi pembahasan dan video yang relevan dengan topik.

Strategi Pembelajaran Pendidikan Agama Islam dengan Menggunakan Media Pembelajaran dalam Meningkatkan Prestasi Belajar

---

<sup>11</sup> Jazirotu Zamzam, "Strategi Pembelajaran Pendidikan Agama Islam dengan Menggunakan Media Pembelajaran dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa Kelas VIII di SMP Islam Terpadu Syarif Hidayatullah Sukorambi Jember" (Tesis, Universitas Islam Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember, 2023).

Siswa Kelas VIII dalam Aspek Afektif: Untuk meningkatkan prestasi dalam ranah afektif, selain menggunakan media pembelajaran dalam penyampaian materi, guru juga memberikan tugas berbentuk kelompok. Materi yang disampaikan, seperti tentang makanan halal, dikemas secara menarik, dan aturan kelas selama pembelajaran bertujuan agar siswa terbiasa disiplin saat belajar. Strategi Pembelajaran Pendidikan Agama Islam dengan Menggunakan Media Pembelajaran dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa Kelas VIII dalam Aspek Psikomotorik: Guru menerapkan strategi dengan memberikan contoh cara makan yang baik menurut agama, yang ditayangkan melalui LCD saat kegiatan pembelajaran berlangsung. Hal ini memungkinkan siswa untuk mengamati langsung dan mempraktikkannya dalam kehidupan sehari-hari, didukung dengan motivasi yang diberikan.

4. Buyung Syukron, "Perencanaan Strategi Pengembangan Mutu Guru Pada Madrasah Aliyah (Studi Multisitus Pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Bandar Lampung dan Madrasah Aliyah Al-Hikmah Bandar Lampung). (Disertasi uin khas jember, 2022)<sup>12</sup>

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan menggunakan desain multisitus. Penelitian ini dilakukan di MAN 2 Bandar Lampung dan MA Al-Hikmah Bandar Lampung. Kehadiran peneliti di lokasi penelitian penting karena peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam mengidentifikasi gejala-gejala yang terjadi di sana. Sumber data dipilih dengan cara purposive sampling.

---

<sup>12</sup> Buyung Syukron, "Perencanaan Strategi Pengembangan Mutu Guru pada Madrasah Aliyah (Studi Multisitus pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Bandar Lampung dan Madrasah Aliyah Al-Hikmah Bandar Lampung)" (Disertasi, UIN Khas Jember, 2022).

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi, yang kemudian dianalisis melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perencanaan strategis pengembangan kualitas guru di MAN 2 dan MA Al-Hikmah Bandar Lampung dilaksanakan melalui beberapa tahapan, yaitu: 1) analisis dan deskripsi SWOT: a) identifikasi visi, misi, tujuan, dan strategi, b) analisis lingkungan eksternal, c) identifikasi ancaman dan peluang, d) analisis sumber daya organisasi, e) identifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pengembangan kualitas guru. 2) Analisis dan deskripsi formulasi perencanaan strategis: a) Identifikasi masalah, b) Penentuan kebutuhan, c) Ketersediaan anggaran/dana, d) Penetapan sasaran, e) Penetapan program, f) Pelaksanaan program, g) Evaluasi. 3) Implementasi perencanaan strategis: a) Rekrutmen, b) Motivasi, c) Pemantauan, d) Pembinaan dan pemberian teguran, e) Workshop, seminar, dan pelatihan. 4) Evaluasi: a) Evaluasi Konteks, b) Evaluasi Input, c) Evaluasi Proses, d) Evaluasi Produk.

5. M. Badrun Tamam, "Mutu Layanan Pendidikan di Indonesia Dalam Kajian Teoritis dan Literatur Review" (jurnal Ilmiah Multidisiplin 1 Universitas Islam An-Nur Lampung, 2023)<sup>13</sup>

Dalam penelitian ini, penulis melakukan kajian pustaka untuk meninjau teori-teori mengenai mutu pendidikan. Selain itu, penulis juga melakukan tinjauan literatur untuk menganalisis pengaruh mutu atau

---

<sup>13</sup> M. Badrun Tamam, "Mutu Layanan Pendidikan di Indonesia dalam Kajian Teoritis dan Literatur Review," *Jurnal Ilmiah Multidisiplin 1*, no. x (2023): xx-xx, Universitas Islam An-Nur Lampung.

kualitas pendidikan terhadap kepuasan dan hasil belajar. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menemukan format teoretis mengenai mutu pendidikan, serta mengkaji kasus-kasus dari penelitian sebelumnya terkait mutu pendidikan di Indonesia berdasarkan teori-teori yang ada.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mutu dalam bidang pendidikan mencakup mutu input, proses, output, dan outcome. Input pendidikan dianggap bermutu jika siap untuk diproses. Proses pendidikan dikatakan bermutu apabila dapat menciptakan suasana PAKEM (Pembelajaran yang Aktif, Kreatif, dan Menyenangkan). Output dianggap bermutu jika hasil belajar akademik dan nonakademik siswa berada pada tingkat tinggi. Outcome dinyatakan bermutu jika lulusan cepat terserap di dunia kerja, menerima gaji yang layak, serta diakui oleh semua pihak karena kualitasnya, dan lulusan merasa puas. Dalam konteks manajemen mutu terpadu atau Total Quality Management (TQM), mutu bukan hanya sekadar ide, tetapi sebuah filosofi dan metodologi untuk membantu lembaga dalam mengelola perubahan secara menyeluruh dan sistematis, melalui perubahan nilai, visi, misi, dan tujuan. Dalam dunia pendidikan, mutu lulusan suatu sekolah diukur berdasarkan kesesuaian kemampuan yang dimiliki dengan tujuan yang telah ditetapkan dalam kurikulum. Selain itu, dari kajian sebelumnya, ditemukan bahwa mutu pelayanan pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan dan hasil belajar. Penelitian oleh Nyoman, U. Maman Rubaman, Desitasari, Puspo Dewi Dirgantari, Ros Endah, dan Gilang



menyatakan bahwa kualitas dan mutu layanan pendidikan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik.

**Tabel 2.1**  
**Tabulasi Persamaan dan Perbedaan Terdahulu**

NO	Nama dan judul penelitian	Hasil Penelitian	perbedaan	persamaan
1	Sri Rohayati Ningsih, Peran Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Peleayanan Siswa di Man 1 Cilacap, ( skripsi, Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap, 2022)	Penelitian tentang peran tata usaha di MAN 1 Cilacap menunjukkan bahwa pelayanan mengikuti SOP, dimulai dengan tamu melapor ke satpam, kemudian diarahkan ke ruang PILAM untuk mengisi buku tamu. Tata usaha mencakup pelayanan dan pengelolaan dokumen untuk mendukung keputusan kepala sekolah. Layanan yang tersedia meliputi administrasi siswa, keuangan, surat menyurat, guru, bendahara.	Lokasi penelitian berbeda  Variabel x	Menjelaskan tentang meningkatkan mutu  Memiliki metode yang sama
2	Sofi Wida Al Aluf “Penerapan Kegiatan Ekstrakurikuler Dalam Meningkatkan Kemampuan Baca Tulis Al-Qur’an Di Madrasah Tsanawiyah Negeri 5 Banyuwangi Tahun Pelajaran	kegiatan ekstrakurikuler untuk meningkatkan kemampuan baca tulis Al-Qur’an di Madrasah Stanawiyah Negeri 5 Banyuwangi bertujuan agar siswa dapat membaca AlQur’an	Lokasi penelitian  Variabel x	Meningkatkan kualitas siswa  Sama sama menggunakan metode kualitatif



	2022/2023)”,	dengan lancar dan benar.		
3	Jazirotu Zamzam, “Strategi Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Dengan Menggunakan Media Pembelajaran Dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa Kelas VIII Di SMP Islam Terpadu Syarif Hidayatullah Sukorambi Jember, (tesis universitas islam kiai haji achmad shiddiq jember, 2023)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa:  1)Strategi Pembelajaran Pendidikan Agama Islam dengan Menggunakan Media Pembelajaran dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa Kelas VIII dalam Aspek Kognitif: Untuk meningkatkan prestasi belajar siswa, materi yang telah disusun secara sistematis disampaikan dengan mempersiapkan media ajar seperti LCD dan pengeras suara. Media yang digunakan antara lain berupa presentasi PowerPoint yang berisi materi pembahasan dan video yang relevan dengan topik.	Lokasi penelitian  Variabel x	Variabel y kualitatif
4	Buyung Syukron, “Perencanaan Strategi Pengembangan Mutu Guru Pada Madrasah Aliyah	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perencanaan strategis pengembangan	Lokasi penelitian Variabel x	Variabel y kualitatif

	(Studi Multisitus Pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Bandar Lampung dan Madrasah Aliyah Al-Hikmah Bandar Lampung). (Disertasi uin khas jember, 2022)	kualitas guru di MAN 2 dan MA AlHikmah Bandar Lampung dilaksanakan melalui beberapa tahapan, yaitu : 1) analisis dan deskripsi SWOT 2) Analisis dan deskripsi formulasi perencanaan strategis 3) Implementasi perencanaan strategis 4) Evaluasi		
5	M. Badrun Tamam, "Mutu Layanan Pendidikan di Indonesia Dalam Kajian Teoritis dan Literatur Review" (jurnal Ilmiah Multidisiplin 1 Universitas Islam An-Nur Lampung, 2023	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mutu dalam bidang pendidikan mencakup mutu input, proses, output, dan outcome. Input pendidikan dianggap bermutu jika siap untuk diproses. Proses pendidikan dikatakan bermutu apabila dapat menciptakan suasana PAKEM (Pembelajaran yang Aktif, Kreatif, dan Menyenangkan).	Lokasi penelitian Variabel x	Variabel y 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 dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan yang telah diterapkan oleh sekolah tersebut. Namun dari beberapa penelitian 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.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Minan, "Tim Penyusun Buku Pedoman Karya Ilmiah IAIN Jember Tahun 2019," 92.

## 1. Manajemen Mutu Pendidikan

### a. Pengertian manajemen mutu pendidikan

Menurut W Edward Deming, Mutu ialah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau 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.<sup>15</sup>

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.<sup>16</sup>

Secara termonologis pengertian 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.<sup>17</sup>

---

<sup>15</sup> Mulyadi Mulyadi, *Kepemimpinan kepala sekolah dalam mengembangkan budaya mutu* (Malang: UIN-Maliki Press, 2010), 78.

<sup>16</sup> Saadatul Insaniah, "Program Studi Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri (Uin) Syarif Hidayatullah Jakarta 2020," t.t., 4.

<sup>17</sup> Rusman, *Manajemen Kurikulum*, ( Jakarta: Rajawali Pers, 2009), 555.

b. Ruang lingkup manajemen mutu

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.<sup>18</sup> Adapun Trilogi Juran tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Perencanaan kualitas (quality planning)

Quality Planning adalah proses manajemen yang bertujuan untuk mengidentifikasi pelanggan, persyaratan atau kebutuhan, serta produk dan jasa yang sesuai dengan karakteristik pelanggan. Proses ini juga memastikan pengiriman produk dan jasa dengan peralatan yang tepat, serta mentransfer pengetahuan tersebut kepada seluruh anggota perusahaan agar semua pelanggan dapat merasakan kepuasan.

2) Pengendalian kualitas (quality control)

Quality control adalah proses pemeriksaan dan penilaian yang dilakukan secara teliti terhadap suatu produk, kemudian membandingkannya dengan standar atau persyaratan utama yang diharapkan oleh pelanggan. Jika ditemukan masalah, langkah perbaikan akan diambil untuk meningkatkan kualitas produk secara berkelanjutan.

---

<sup>18</sup> Istiqomah Rahmawati, Moh. Ariz Iqramullah, Dan Zulkarnain, "Mempersiapkan Generasi Khalifah ( Tinjauan Terhadap Kekhalifahan Adam As Dalam Surat Al Baqoroh Ayat 30-37)," *At*

*Turots: Jurnal Pendidikan Islam* 3, no. 1 (18 Juli 2021): 45,

### 3) Perbaikan kualitas (Quality Improvement)

Quality Improvement adalah proses yang bertujuan untuk mempertahankan mekanisme yang sudah berjalan dengan baik, sehingga kualitas dapat dipertahankan dan ditingkatkan secara berkelanjutan. Proses ini dapat dilakukan dengan mengoptimalkan alokasi sumber daya, menugaskan personil untuk mengelola proyek kualitas, memberikan pelatihan kepada karyawan, serta menetapkan strategi yang berkelanjutan untuk mempertahankan kualitas yang telah dicapai dan memperbaiki aspek yang masih belum sempurna.



### **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.<sup>19</sup> Sehingga peneliti dapat mendeskripsikan secara alamiah apa yang terjadi pada fokus penelitian ini manajemen penjaminan mutu pendidikan 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.<sup>20</sup> Penelitian lapangan adalah sebuah penelitian yang sumber data dan proses penelitiannya menggunakan lokasi tertentu.<sup>21</sup> 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 di SMKN 2 Jember.

---

<sup>19</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018), 20.

<sup>20</sup> Dedy Mulyana, *Metodelogi Penelitian Kualitatif (Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya )* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004).160

<sup>21</sup> 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, 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.<sup>22</sup>

Subyek penelitian ini berasal dari orang-orang yang terlibat langsung dan berperan sebagai informan pada penelitian manajemen penjaminan mutu pendidikan 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.
3. Tim Audit Internal SMKN 2 jember, bapak Hari Suryanto S.Pd. selaku tim yang melakukan audit internal untuk memastikan kesesuaian proses-proses sekolah.

---

<sup>22</sup> Lenaini,I.(2023). Teknik pengampilan sampe;l purposive. *Historis:Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*,6 (1).h.33-39

## 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 di SMKN 2 Jember, tanpa terlibat langsung dalam aktivitas tersebut. Fokus observasi meliputi proses-proses yang menjadi indikator peningkatan kualitas .

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

- a. Perencanaan manajemen mutu pendidikan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan.
- b. pengendalian manajemen mutu pendidikan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan.
- c. perbaikan manajemen mutu pendidikan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan

## 2. Dokumentasi

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

- a. Perencanaan manajemen mutu pendidikan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan.
- b. Pengendalian manajemen mutu pendidikan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan.
- c. Perbaikan manajemen mutu pendidikan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan.

## 3. Wawancara

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wawancara semi terstruktur<sup>23</sup>, yaitu peneliti membawa pedoman dan daftar pertanyaan yang kemudian dikembangkan di lokasi penelitian untuk mendapatkan data yang kredibel dan mendalam tentang manajemen mutu pendidikan Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan di Sekolah menengah kejuruan negeri 2 jember:

Data yang diperoleh dengan tehnik semi terstruktur adalah informasi:

- a. Perencanaan manajemen mutu pendidikan berbasis sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan.

---

<sup>23</sup> Sugiyono, D. (2014). Metode penelitian pendidikan.h.320

- b. pengendalian manajemen mutu pendidikan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan.
- c. perbaikan manajemen mutu pendidikan 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.<sup>24</sup>

### 1. kondensasi data

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

#### 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

---

<sup>24</sup> Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldaña, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, ed. 3 (Los Angeles: Sage, 2014).

wawancara. Pemilihan Manajemen mutu pendidikan 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.<sup>25</sup> yaitu peneliti memfokuskan data sesuai dengan masing-masing fokus dalam penelitian yang berjudul manajemen mutu pendidikan 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 memilih setiap data berdasarkan fokus data pada masing-masing rumusan masalah dalam penelitian ini.

Peneliti menandai setiap data yang terkait pada masing-masing fokus. Setelah selesai memilih 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

---

<sup>25</sup> Miles, H.Saldana,2014. Qualitative data analysis: a methods source book. Arizona State University.

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 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 berdasarkan fokus dan indikatornya, dikerucutkan sehingga dapat ditarik kesimpulan. Setelah mengumpulkan data terkait manajemen mutu pendidikan 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 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 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.

**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.

**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.

**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.

## 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.
- b. Pelaksanaan, ini adalah tahap di mana penelitian dilaksanakan sesuai dengan rencana. Pengumpulan data, analisis dan interpretasi informasi dilakukan selama tahap ini.
- 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.

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.

## **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](mailto: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 mutu 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**

### **1. implementasi manajemen mutu pendidikan dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan di sekolah menengah kejuruan negeri 2 jember**

#### **a. perencanaan**

Berdasarkan hasil observasi, SMKN 2 Jember telah mengimplementasikan perencanaan manajemen mutu dengan mengacu pada 7 prinsip manajemen mutu. Pertama, kepemimpinan (leadership) ditunjukkan oleh komitmen pimpinan sekolah dalam menyusun kebijakan mutu dan memastikan alokasi sumber daya yang memadai. Kedua, fokus pada pelanggan (customer focus) diwujudkan melalui identifikasi kebutuhan peserta didik, orang tua, dan industri mitra dalam penyusunan kurikulum dan program pembelajaran. Ketiga, keterlibatan personel (engagement of people) terlihat dari partisipasi aktif guru dan staf dalam menyusun dokumen perencanaan, seperti SOP dan target mutu. Keempat, pendekatan proses (process approach) diterapkan dengan memetakan alur kerja mulai dari perencanaan pembelajaran, pelaksanaan, hingga evaluasi. Kelima, perbaikan berkelanjutan (improvement) dilakukan melalui analisis hasil evaluasi dan umpan balik untuk penyempurnaan program. Keenam, pengambilan keputusan berbasis bukti (evidence-based decision making) diimplementasikan dengan menggunakan data hasil monitoring, seperti nilai siswa dan kepuasan stakeholders. Terakhir, manajemen hubungan dengan pemangku

kepentingan (relationship management) dijalin melalui kolaborasi dengan DU/DI dan komite sekolah dalam pengembangan teaching factory.<sup>26</sup>

Hasil observasi tersebut dikuatkan oleh pernyataan ibu nurfarida sebagai kepala sekolah:

"Sebagai pimpinan, kami berkomitmen penuh dalam menerapkan sistem manajemen mutu. Kami telah menyusun kebijakan mutu, memastikan sumber daya tersedia, dan mendorong seluruh warga sekolah untuk terlibat aktif. Prinsip kepemimpinan dan fokus pada pelanggan menjadi prioritas, sehingga program yang kami rancang benar-benar sesuai dengan kebutuhan peserta didik, orang tua, dan industri mitra."<sup>27</sup>

Pernyataan kepala sekolah tersebut dikuatkan dengan pernyataan dari waka manajemen mutu yakni bapak akhmad fauzul albab:

Implementasi manajemen mutu di SMKN 2 Jember dilakukan dengan pendekatan proses yang terstruktur. Kami memetakan alur kerja, menyusun SOP, dan melakukan evaluasi berkala untuk memastikan setiap tahapan berjalan efektif. Selain itu, pengambilan keputusan selalu berbasis data, seperti hasil monitoring pembelajaran dan survei kepuasan stakeholders, sehingga perbaikan yang dilakukan tepat sasaran."<sup>28</sup>

Pernyataan waka manajemen mutu tersebut dikuatkan oleh pernyataan bapak hari sebagai kepala auditor internal:

Implementasi manajemen mutu di SMKN 2 Jember dilakukan dengan pendekatan proses yang terstruktur. Kami memetakan alur kerja, menyusun SOP, dan melakukan evaluasi berkala untuk memastikan setiap tahapan berjalan efektif. Selain itu, pengambilan keputusan selalu berbasis data, seperti hasil monitoring pembelajaran dan survei kepuasan stakeholders, sehingga perbaikan yang dilakukan tepat sasaran."<sup>29</sup>

<sup>26</sup> Observasi di SMKN 2 Jember, Kamis 25 Maret 2025

<sup>27</sup> Nur Farida, diwawancara oleh penulis, Jember, Kamis 27 Maret 2025

<sup>28</sup> Ahmad Fauzul Albab, diwawancara oleh penulis, Jember, Rabu 9 April 2025

<sup>29</sup> Hari, diwawancara oleh penulis, Jember, Selasa 6 Maret 2025

Hasil observasi dan wawancara tersebut dikuatkan dengan adanya bukti dokumentasi rencana kerja manajemen mutu:

**Gambar 4.1**  
**Dokumentasi rencana kerja manajemen mutu**



SMKN 2 Jember mendokumentasikan rencana kerja manajemen mutu secara terstruktur untuk memastikan penerapan manajemen mutu berjalan efektif. Dokumen utama meliputi Rencana Strategis (Renstra) yang berisi visi-misi 5 tahunan dan Rencana Kerja Tahunan (RKT) berisi program prioritas lengkap dengan anggaran dan jadwal. Sekolah juga menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk proses pembelajaran, monitoring, dan kerja sama industri, didukung instrumen monitoring seperti checklist observasi kelas. Hasil evaluasi dicatat dalam Laporan Tinjauan Manajemen dan Rencana Tindak Lanjut (RTL) untuk perbaikan berkelanjutan. Dokumentasi ini memastikan akuntabilitas, konsistensi proses, dan peningkatan mutu pendidikan secara sistematis.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa SMKN 2 Jember telah berhasil menerapkan Sistem Manajemen Mutu secara holistik dan efektif. Implementasi ketujuh prinsip manajemen mutu terlihat jelas melalui komitmen kepemimpinan kepala sekolah dalam menyusun kebijakan mutu dan mengalokasikan sumber daya, fokus pada kebutuhan peserta didik, orang tua, dan industri mitra, serta keterlibatan aktif seluruh personel sekolah dalam penyusunan dokumen mutu. Pendekatan proses yang terstruktur diterapkan dalam seluruh alur kerja pendidikan, mulai dari perencanaan hingga evaluasi, didukung oleh sistem perbaikan berkelanjutan yang berbasis data hasil monitoring dan umpan balik stakeholders. Pengambilan keputusan yang didasarkan pada bukti-bukti empiris serta pengelolaan hubungan yang baik dengan berbagai pemangku kepentingan melalui program teaching factory semakin memperkuat sistem manajemen mutu di sekolah ini. Dukungan dokumentasi yang lengkap dan terstruktur menjadi bukti nyata bahwa SMKN 2 Jember tidak hanya memenuhi standar, tetapi juga secara konsisten berupaya meningkatkan kualitas pendidikannya secara berkelanjutan. Dengan demikian, sekolah ini telah membangun fondasi yang kuat untuk menjamin penyelenggaraan pendidikan yang berkualitas dan mampu menghasilkan lulusan yang kompeten serta berdaya saing di era global.

## b. Pengendalian

Berdasarkan observasi yang dilakukan di SMK Negeri 2 Jember, penerapan sistem manajemen mutu telah memberikan dampak signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Proses pengendalian manajemen mutu diawali dengan perencanaan strategis yang melibatkan identifikasi kebutuhan stakeholder, penetapan kebijakan mutu, dan penyusunan sasaran yang terukur. Selanjutnya, sekolah menerapkan pendekatan berbasis risiko (*risk-based thinking*) untuk mengantisipasi hambatan dalam proses pembelajaran dan layanan administrasi. Pengawasan dilakukan melalui audit internal, evaluasi kepuasan warga sekolah, serta analisis data untuk perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*). Hasilnya, terlihat peningkatan efisiensi proses akademik, transparansi administrasi, dan responsivitas terhadap masukan siswa maupun orang tua. Dengan demikian, SMKN 2 Jember berhasil menciptakan lingkungan pendidikan yang lebih terstandar dan berorientasi pada peningkatan mutu layanan secara sistematis.<sup>30</sup>

Hasil observasi tersebut dikuatkan oleh pernyataan ibu nurfarida sebagai kepala sekolah:

"Sebagai pimpinan, kami berkomitmen penuh terhadap penerapan manajemen mutu untuk memastikan seluruh proses pendidikan berjalan sesuai standar mutu. Kami mendorong budaya kolaborasi antar-departemen dan melibatkan seluruh pemangku kepentingan dalam perencanaan strategis. Alhamdulillah, dalam 2 tahun terakhir, terjadi peningkatan signifikan dalam akuntabilitas layanan, seperti percepatan

---

<sup>30</sup> Observasi di SMKN 2 Jember, Kamis 25 Maret 2025



respons keluhan siswa dan peningkatan kelulusan sertifikasi kompetensi."<sup>31</sup>

Pernyataan kepala sekolah tersebut dikuatkan dengan pernyataan dari waka manajemen mutu yakni bapak akhmad fauzul albab:

"Kami menggunakan pendekatan Plan-Do-Check-Act (PDCA) untuk memastikan konsistensi mutu. Misalnya, melalui survei kepuasan orang tua dan analisis data, kami mengidentifikasi kebutuhan pelatihan guru, lalu merancang program pengembangan berbasis kompetensi. Hasilnya, indeks kepuasan layanan naik 15% dibanding tahun sebelumnya, dan temuan ketidaksesuaian (non-conformity) dalam audit berkurang 30%."<sup>32</sup>

Pernyataan waka manajemen mutu tersebut dikuatkan oleh pernyataan bapak hari sebagai kepala auditorinternal:

"Kami melakukan audit rutin tiap semester dengan fokus pada proses kritis seperti penerimaan peserta didik dan praktik kerja industri. Contoh temuan kami adalah perlunya standarisasi format dokumentasi pembelajaran. Setelah perbaikan, tidak hanya memudahkan verifikasi, tetapi juga membantu akreditasi sekolah. Prinsip kami: temuan audit harus ditindaklanjuti, bukan sekadar laporan."<sup>33</sup>

Hasil observasi dan wawancara tersebut dikuatkan dengan adanya bukti dokumentasi MoU smkn2 jember dengan pihak industri:

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

<sup>31</sup> Nur Farida, diwawancara oleh penulis, Jember, Kamis 27 Maret 2025

<sup>32</sup> Ahmad Fauzul Albab, diwawancara oleh penulis, Jember, Rabu 9 April 2025

<sup>33</sup> Hari, diwawancara oleh penulis, Jember, Selasa 6 Maret 2025

**Gambar 4.2**  
**MoU smkn2 jember dengan pihak industri**



SMKN 2 Jember menjalin MoU (Memorandum of Understanding) dengan berbagai perusahaan dan industri sebagai bentuk kerja sama untuk meningkatkan kualitas pendidikan vokasi. Dokumen ini menjadi dasar kolaborasi dalam penyesuaian kurikulum, pelaksanaan Praktik Kerja Industri (Prakerin), sertifikasi kompetensi siswa, dan peluang rekrutmen lulusan.

Berdasarkan observasi, wawancara, dan tinjauan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem manajemen mutu di SMKN 2 Jember telah berjalan efektif dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Observasi menunjukkan adanya struktur proses yang terstandar, mulai dari perencanaan hingga evaluasi, sementara wawancara dengan kepala sekolah, tim penjaminan mutu, dan auditor internal mengungkap komitmen kuat terhadap perbaikan berkelanjutan.

Dokumen seperti MoU dengan industri, laporan audit, dan survei kepuasan menjadi bukti konkret bahwa sekolah tidak hanya memenuhi persyaratan, tetapi juga aktif berinovasi untuk menyesuaikan diri dengan kebutuhan dunia kerja. Dengan demikian, SMKN 2 Jember berhasil menciptakan ekosistem pendidikan yang terukur, transparan, dan berorientasi pada peningkatan mutu secara sistematis, sekaligus memperkuat kolaborasi antara sekolah, siswa, dan industri.

### c. Perbaikan

SMKN 2 Jember mendokumentasikan rencana kerja manajemen mutu secara terstruktur untuk memastikan penerapan manajemen mutu berjalan efektif. Dokumen utama meliputi Rencana Strategis (Renstra) yang berisi visi-misi 5 tahunan dan Rencana Kerja Tahunan (RKT) berisi program prioritas lengkap dengan anggaran dan jadwal. Sekolah juga menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk proses pembelajaran, monitoring, dan kerja sama industri, didukung instrumen monitoring seperti checklist observasi kelas. Hasil evaluasi dicatat dalam Laporan Tinjauan Manajemen dan Rencana Tindak Lanjut (RTL) untuk perbaikan berkelanjutan. Dokumentasi ini memastikan akuntabilitas, konsistensi proses, dan peningkatan mutu pendidikan secara sistematis.<sup>34</sup>

Hasil observasi tersebut dikuatkan oleh pernyataan ibu nurfarida sebagai kepala sekolah:

---

<sup>34</sup> Observasi di SMKN 2 Jember, Kamis 25 Maret 2025

"Sebagai kepala sekolah, saya melihat penerapan manajemen mutu sebagai langkah strategis untuk meningkatkan standar layanan pendidikan di SMKN 2 Jember. Kami berkomitmen menciptakan sistem yang terukur dan transparan, sehingga seluruh proses, mulai dari pembelajaran hingga administrasi, dapat berjalan lebih efektif. Dengan adanya standar ini, kami juga mendorong partisipasi aktif seluruh warga sekolah dalam perbaikan berkelanjutan."<sup>35</sup>

Pernyataan kepala sekolah tersebut dikuatkan dengan pernyataan dari waka manajemen mutu yakni bapak akhmad fauzul albab:

"Peran kami di bidang penjaminan mutu adalah memastikan semua proses sesuai dengan standar. Kami melakukan pemantauan rutin, analisis gap, dan pelatihan untuk memastikan setiap unit memahami tanggung jawabnya. Salah satu tantangan terbesar adalah mengubah pola pikir tradisional menjadi berorientasi pada mutu, tetapi dengan pendekatan kolaboratif, kami berhasil membangun kesadaran akan pentingnya dokumentasi dan evaluasi yang sistematis."<sup>36</sup>

Pernyataan waka manajemen mutu tersebut dikuatkan oleh pernyataan bapak hari sebagai kepala auditorinternal:

"Sebagai auditor internal, kami melakukan pengecekan berkala terhadap pelaksanaan sistem manajemen mutu. Temuan audit, seperti ketidaksesuaian dalam pencatatan nilai atau pengelolaan sarana prasarana, segera ditindaklanjuti dengan rencana perbaikan. Proses audit bukan sekadar formalitas, melainkan alat untuk memastikan bahwa SMKN 2 Jember terus berkembang menuju pendidikan yang lebih berkualitas dan akuntabel."<sup>37</sup>

Hasil observasi dan wawancara tersebut dikuatkan dengan adanya bukti dokumentasi Kebijakan Mutu Sekolah:



### Gambar 4.3

<sup>35</sup> Nur Farida, diwawancara oleh penulis, Jember, Kamis 27 Maret 2025

<sup>36</sup> Ahmad Fauzul Albab, diwawancara oleh penulis, Jember, Rabu 9 April 2025

<sup>37</sup> Hari, diwawancara oleh penulis, Jember, Selasa 6 Maret 2025

## Manual mutu smkn 2 jember

 <b>PEDOMAN MUTU SMK NEGERI 2 JEMBER</b> 			
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 Alat Berat 6. Teknik Sepeda Motor
		5. Teknik Elektronika	7. Teknik Audio Video 8. Teknik Mekatronika
		6. Teknik Ketenagalistrikan	9. Teknik Instalasi Tenaga Listrik 10. Teknik Pembangkit Tenaga Listrik
3	Energi dan Pertambangan	6. Teknik Ketenagalistrikan	9. Teknik Instalasi Tenaga Listrik 10. Teknik Pembangkit Tenaga Listrik
4	Teknologi Informasi	7. Teknik Jaringan Komputer dan Telekomunikasi	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 terbaru, dengan pendekatan:

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

8. Fasilitas Pendidikan  
Sekolah terletak di lingkungan yang tenang dan nyaman, sangat menunjang suasana pendidikan dengan luas tanah 33.600 m<sup>2</sup>, luas bangunan 5.094,0 m<sup>2</sup>. Untuk menunjang proses belajar mengajar sekolah mempunyai fasilitas antara lain:

- Bangkai : 12 Ruang
- Lab Komputer : 7 Ruang

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

Manual Mutu di SMKN 2 Jember merupakan dokumen inti yang menguraikan kerangka Sistem Manajemen Mutu (SMM) yang diterapkan di sekolah. Dokumen ini berfungsi sebagai panduan tertulis yang memuat visi, misi, kebijakan mutu, sasaran strategis, struktur organisasi, serta alur proses kunci seperti pembelajaran, administrasi, dan layanan pendukung.

Berdasarkan data observasi, wawancara, dan dokumentasi, maka dapat disimpulkan bahwa implementasi Sistem Manajemen Mutu di SMKN 2 Jember telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan pendidikan. Sekolah berhasil membangun sistem dokumentasi yang komprehensif, memperkuat kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan berkelanjutan, serta menerapkan mekanisme pemantauan dan evaluasi yang efektif melalui audit internal

dan umpan balik stakeholder. Komitmen pimpinan sekolah menjadi faktor pendorong utama dalam menciptakan budaya mutu, meskipun tantangan dalam mengubah pola pikir dan kebiasaan kerja masih memerlukan pendekatan bertahap. Hasil implementasi ini terlihat dari meningkatnya akuntabilitas, standarisasi proses pembelajaran, dan kualitas layanan secara keseluruhan. Untuk memastikan keberlanjutan, SMKN 2 Jember perlu terus memperkuat internalisasi nilai-nilai mutu, mengoptimalkan pemanfaatan teknologi, dan melakukan benchmarking dengan institusi lain. Dengan konsistensi dalam penerapan prinsip *continuous improvement*, sekolah ini memiliki potensi besar menjadi contoh sukses penerapan manajemen mutu di pendidikan kejuruan.

## **2. Faktor-faktor yang memengaruhi Implementasi Manajemen Mutu Pendidikan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan Di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Jember.**

### **a. Kepemimpinan yang Kuat dan visioner**

kepemimpinan yang kuat dan visioner menjadi salah satu faktor kunci dalam keberhasilan implementasi Manajemen Mutu Pendidikan. Kepala sekolah sebagai pemimpin tidak hanya berperan sebagai pengawas, tetapi juga sebagai penggerak perubahan dengan visi yang jelas dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Melalui kebijakan yang terstruktur, komitmen terhadap standar mutu, serta kemampuan menginspirasi seluruh stakeholder, kepemimpinan ini



menciptakan budaya kerja berorientasi pada *continuous improvement*. Contoh nyata terlihat dari penyusunan SOP yang terdokumentasi dengan baik, pelatihan berkala bagi guru dan staf, serta evaluasi berkelanjutan untuk memastikan kesesuaian dengan prinsip. Dengan demikian, kepemimpinan yang visioner tidak hanya memfasilitasi penerapan sistem manajemen mutu, tetapi juga memperkuat akuntabilitas dan daya saing institusi di tingkat regional maupun nasional.<sup>38</sup>

Hasil observasi tersebut dikuatkan oleh pernyataan ibu nurfarida sebagai kepala sekolah:

"Sebagai pemimpin, saya memandang manajemen mutu bukan sekadar sertifikasi, tapi sebagai budaya kerja yang harus diinternalisasi. Visi kami adalah menjadikan SMKN 2 Jember sebagai pusat pendidikan vokasi unggulan, dan itu dimulai dari komitmen bersama terhadap mutu. Saya mendorong transparansi, pelibatan seluruh stakeholder, dan evaluasi berkala untuk memastikan setiap proses sesuai standar. Contohnya, kami mengadakan review bulanan untuk mengevaluasi kinerja layanan pendidikan dan mengambil langkah perbaikan. Tanpa kepemimpinan yang konsisten dan berorientasi pada tujuan jangka panjang, sistem mutu hanya akan menjadi dokumen tanpa praktik nyata."<sup>39</sup>

Pernyataan kepala sekolah tersebut dikuatkan dengan pernyataan dari waka manajemen mutu yakni bapak akhmad fauzul albab:

"Implementasi manajemen mutu di SMKN 2 Jember berjalan efektif karena ada dukungan penuh dari pimpinan. Kepala sekolah tidak hanya memberi mandat, tetapi juga terlibat langsung dalam penyusunan kebijakan mutu, seperti

---

<sup>38</sup> Observasi di SMKN 2 Jember, Kamis 25 Maret 2025

<sup>39</sup> Nur Farida, diwawancara oleh penulis, Jember, Kamis 27 Maret 2025



penyempurnaan SOP dan alokasi anggaran untuk pelatihan SDM. Kami juga mengadakan *workshop* rutin untuk memastikan seluruh guru dan staf memahami prinsip *quality management*. Dengan kepemimpinan yang visioner, target-target peningkatan mutu—seperti penurunan keluhan pelanggan atau peningkatan kepuasan siswa—bisa diukur dan dicapai secara bertahap."<sup>40</sup>

Pernyataan waka manajemen mutu tersebut dikuatkan oleh pernyataan bapak hari sebagai kepala auditor internal:

"Dalam audit internal, kami menemukan bahwa faktor kepemimpinan sangat berpengaruh pada kedisiplinan penerapan manajemen mutu. Misalnya, ketika ada temuan *non-conformity*, kepala sekolah langsung menindaklanjuti dengan rapat koordinasi dan solusi konkret. Visi beliau tentang mutu pendidikan juga mendorong kami untuk tidak hanya memeriksa kepatuhan dokumen, tapi juga bagaimana proses tersebut berdampak pada layanan siswa. Tanpa *leadership* yang kuat, audit mungkin hanya dianggap sebagai formalitas, bukan alat perbaikan."<sup>41</sup>

Hasil observasi dan wawancara tersebut dikuatkan dengan adanya bukti dokumentasi visi misi sekolah:

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

<sup>40</sup> Ahmad Fauzul Albab, diwawancara oleh penulis, Jember, Rabu 9 April 2025

<sup>41</sup> Hari, diwawancara oleh penulis, Jember, Selasa 6 Maret 2025

**Gambar 4.4**  
**Visi misi SMKN 2 Jember**



Dengan visi dan misi yang jelas, SMKN 2 Jember tidak hanya fokus pada pencapaian akademik, tetapi juga pada pembangunan karakter siswa dan penguatan relevansi pendidikan dengan kebutuhan dunia kerja.

Kepemimpinan yang kuat dan visioner berperan penting dalam

mengarahkan seluruh stakeholder untuk mewujudkan tujuan tersebut,

sekali-gus memastikan implementasi manajemen mutu berjalan konsisten demi peningkatan mutu layanan pendidikan secara berkelanjutan.

Berdasarkan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan yang kuat dan visioner menjadi faktor kunci dalam keberhasilan implementasi Manajemen Mutu di SMKN 2 Jember. Kepala sekolah tidak hanya berperan sebagai pengambil kebijakan, tetapi juga sebagai penggerak

perubahan yang mendorong seluruh warga sekolah untuk berkomitmen pada standar mutu. Visi dan misi sekolah yang jelas, didukung oleh dokumen kebijakan mutu, SOP terstruktur, serta audit internal yang rutin, menunjukkan bahwa kepemimpinan yang efektif mampu menciptakan budaya kerja berorientasi pada *continuous improvement*. Selain itu, kolaborasi dengan stakeholder dan pelatihan berkala bagi guru dan staf semakin memperkuat sistem manajemen mutu ini. Dengan demikian, kepemimpinan visioner tidak hanya memfasilitasi penerapan manajemen mutu, tetapi juga berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan pendidikan di SMKN 2 Jember secara berkelanjutan.

#### **b. Komitmen Organisasi Secara Keseluruhan**

komitmen organisasi secara keseluruhan menjadi faktor kunci dalam implementasi Manajemen Mutu Pendidikan untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Terlihat bahwa komitmen ini tidak hanya berasal dari pimpinan, tetapi juga melibatkan seluruh stakeholder,

termasuk guru, staf, dan tenaga kependidikan. Sikap konsisten dalam menerapkan prosedur mutu, partisipasi aktif dalam evaluasi internal, serta kesadaran akan pentingnya standar manajemen mutu tercermin dari dokumen kebijakan mutu hingga praktik sehari-hari. Namun, tantangan seperti kurangnya pemahaman mendalam tentang sistem mutu pada beberapa anggota organisasi masih perlu diatasi melalui pelatihan berkelanjutan. Dengan demikian, penguatan komitmen kolektif ini dapat

mempercepat pencapaian tujuan peningkatan kualitas layanan pendidikan di SMK Negeri 2 Jember.<sup>42</sup>

Hasil observasi tersebut dikuatkan oleh pernyataan ibu nurfarida sebagai kepala sekolah:

"Sebagai pimpinan, saya menekankan bahwa komitmen terhadap mutu pendidikan harus menjadi budaya di seluruh lingkungan sekolah. Kami telah menetapkan kebijakan mutu yang jelas dan memastikan semua stakeholder, mulai dari guru hingga tenaga administrasi, memahami peran mereka dalam sistem manajemen mutu. Tantangan terbesar adalah menjaga konsistensi, tetapi dengan pembinaan berkelanjutan dan evaluasi rutin, kami yakin kualitas layanan pendidikan akan terus meningkat."<sup>43</sup>

Pernyataan kepala sekolah tersebut dikuatkan dengan pernyataan dari waka manajemen mutu yakni bapak akhmad fauzul albab:

"Implementasi manajemen mutu tidak akan efektif tanpa keterlibatan aktif seluruh pihak. Kami telah menyusun prosedur kerja standar dan melaksanakan pelatihan secara berkala untuk memastikan pemahaman yang merata. Meski ada sebagian staf yang masih perlu adaptasi, komitmen kolektif dari tim sudah terlihat, misalnya dalam penyelesaian dokumen mutu dan partisipasi dalam rapat evaluasi. Ini menjadi fondasi penting untuk perbaikan berkelanjutan."<sup>44</sup>

Pernyataan waka manajemen mutu tersebut dikuatkan oleh pernyataan bapak hari sebagai kepala auditor internal:

"Dari hasil audit internal, kami melihat bahwa komitmen organisasi sangat memengaruhi kepatuhan terhadap standar manajemen mutu. Misalnya, ada peningkatan signifikan dalam pendokumentasian proses dan respons terhadap temuan audit. Namun, masih diperlukan peningkatan kesadaran di tingkat operasional, terutama dalam hal pencatatan data mutu. Ke

---

<sup>42</sup> Observasi di SMKN 2 Jember, Kamis 25 Maret 2025

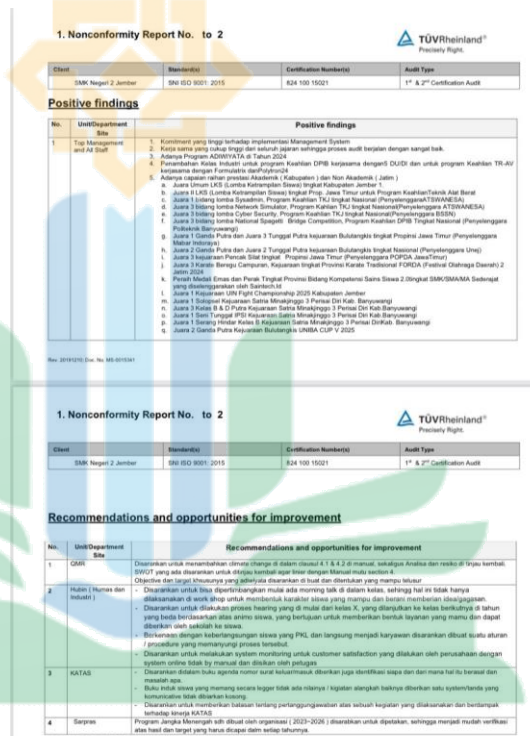
<sup>43</sup> Nur Farida, diwawancara oleh penulis, Jember, Kamis 27 Maret 2025

<sup>44</sup> Ahmad Fauzul Albab, diwawancara oleh penulis, Jember, Rabu 9 April 2025

depan, kami akan fokus pada pendampingan agar setiap unit lebih mandiri dalam memenuhi kriteria mutu."<sup>45</sup>

Hasil observasi dan wawancara tersebut dikuatkan dengan adanya bukti dokumentasi hasil audit eksternal:

**Gambar 4.5**  
**Hasil audit eksternal**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

Laporan audit eksternal adalah dokumen resmi yang disusun oleh lembaga sertifikasi independen yang dalam hal ini yakni TUV, setelah melakukan penilaian terhadap penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) di SMKN 2 Jember. Audit ini bertujuan untuk memverifikasi apakah sistem mutu sekolah telah memenuhi semua persyaratan standar manajemen mutu dan berjalan secara efektif.

<sup>45</sup> Hari, diwawancara oleh penulis, Jember, Selasa 6 Maret 2025

Berdasarkan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi secara keseluruhan menjadi faktor kritis dalam keberhasilan implementasi Manajemen Mutu di SMKN 2 Jember. Komitmen ini tercermin dari keterlibatan aktif seluruh stakeholder, mulai dari kepemimpinan kepala sekolah yang menetapkan kebijakan mutu, peran Waka Manajemen Mutu dalam mengkoordinasikan prosedur, hingga responsifnya tim audit internal dalam melakukan evaluasi. Namun, tantangan seperti kurangnya pemahaman mendalam pada sebagian staf dan ketidaklengkapan dokumentasi menunjukkan perlunya penguatan pelatihan serta pendampingan berkelanjutan. Dengan memperbaiki aspek-aspek tersebut, SMKN 2 Jember memiliki potensi besar untuk tidak hanya mempertahankan sertifikasi manajemen mutu, tetapi juga meningkatkan kualitas layanan pendidikan secara sistematis dan terukur.

### **c. Partisipasi Aktif Seluruh Stakeholder**

partisipasi aktif seluruh stakeholder menjadi salah satu faktor kunci dalam keberhasilan implementasi Manajemen Mutu Pendidikan.

Guru, tenaga kependidikan, siswa, orang tua, dan mitra industri terlibat secara kolaboratif dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program peningkatan mutu layanan pendidikan. Misalnya, melalui forum *focus group discussion* (FGD), stakeholder memberikan masukan terkait penyempurnaan kurikulum dan fasilitas pembelajaran, sementara komite sekolah berperan dalam pengawasan proses audit internal.



Dukungan dari pihak industri juga terlihat dalam penyelarasan kompetensi lulusan dengan kebutuhan pasar kerja. Namun, tantangan seperti kurangnya kesadaran sebagian stakeholder terhadap pentingnya manajemen mutu masih perlu diatasi melalui sosialisasi intensif. Secara keseluruhan, keterlibatan aktif seluruh pihak mempercepat tercapainya standar manajemen mutu dan mendongkrak kualitas layanan pendidikan di sekolah tersebut.<sup>46</sup>

Hasil observasi tersebut dikuatkan oleh pernyataan ibu nurfarida sebagai kepala sekolah:

"Partisipasi aktif seluruh stakeholder, baik guru, siswa, orang tua, maupun industri, adalah pondasi utama keberhasilan implementasi manajemen mutu di sekolah kami. Misalnya, melalui FGD rutin, kami mengumpulkan masukan untuk penyempurnaan kurikulum dan sarana prasarana. Dukungan mitra industri juga sangat membantu dalam menyelaraskan kompetensi lulusan dengan kebutuhan dunia kerja. Tantangannya, tidak semua pihak awalnya paham pentingnya standar mutu ini, tapi dengan sosialisasi berkelanjutan, perlahan kami membangun komitmen bersama."<sup>47</sup>

Pernyataan kepala sekolah tersebut dikuatkan dengan pernyataan dari waka manajemen mutu yakni bapak akhmad fauzul albab:

"Sebagai penanggung jawab manajemen mutu, saya melihat kolaborasi antarstakeholder mempercepat tercapainya target manajemen mutu. Contoh nyata adalah keterlibatan komite sekolah dalam audit internal dan guru yang aktif menyusun dokumen SOP. Namun, kami terus mendorong peningkatan kesadaran, terutama bagi tenaga kependidikan yang belum sepenuhnya adaptif dengan sistem mutu. Langkah kami adalah

<sup>46</sup> Observasi di SMKN 2 Jember, Kamis 25 Maret 2025

<sup>47</sup> Nur Farida, diwawancara oleh penulis, Jember, Kamis 27 Maret 2025



mengadakan pelatihan berkala agar seluruh pihak bisa berkontribusi optimal."<sup>48</sup>

Pernyataan waka manajemen mutu tersebut dikuatkan oleh pernyataan bapak hari sebagai kepala auditorinternal:

"Dari hasil audit, partisipasi stakeholder sangat memengaruhi konsistensi penerapan sistem mutu. Misalnya, ketika industri memberikan umpan balik tentang kompetensi siswa, kami langsung menindaklanjuti dengan perbaikan proses pembelajaran. Kendalanya, masih ada ketidaksesuaian minor seperti dokumen yang belum terupdate secara serempak. Tapi dengan rapat evaluasi rutin, kami bisa memperbaiki hal-hal tersebut secara kolektif."<sup>49</sup>

Hasil observasi dan wawancara tersebut dikuatkan dengan adanya bukti dokumentasi FGD (Focus Group Discussion) dengan Stakeholder di SMKN 2 Jember:

**Gambar 4.3**  
**Kegiatan FGD di SMKN 2 Jember**



FGD (Focus Group Discussion) dengan stakeholder di SMKN 2

Jember merupakan forum diskusi terstruktur yang melibatkan berbagai pihak terkait seperti guru, siswa, orang tua, perwakilan industri, dan komite sekolah. Kegiatan ini bertujuan untuk mengumpulkan masukan

<sup>48</sup> Ahmad Fauzul Albab, diwawancara oleh penulis, Jember, Rabu 9 April 2025

<sup>49</sup> Hari, diwawancara oleh penulis, Jember, Selasa 6 Maret 2025

guna meningkatkan kualitas implementasi sistem manajemen mutu. Dalam FGD, peserta membahas berbagai isu seperti penyesuaian kurikulum dengan kebutuhan industri, evaluasi fasilitas pembelajaran, serta identifikasi kendala dalam penerapan standar mutu.

Berdasarkan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa partisipasi aktif seluruh stakeholder memegang peran kunci dalam keberhasilan implementasi Manajemen Mutu di SMKN 2 Jember. Kolaborasi antara guru, siswa, orang tua, dan mitra industri terbukti efektif dalam menyesuaikan kebijakan mutu dengan kebutuhan praktis, seperti perbaikan kurikulum dan peningkatan fasilitas pembelajaran. Meskipun terdapat tantangan, seperti kurangnya pemahaman awal sebagian pihak terhadap standar mutu, upaya sosialisasi dan FGD rutin berhasil membangun kesadaran kolektif. Dengan demikian, keterlibatan stakeholder tidak hanya memperkuat sistem manajemen mutu, tetapi juga mendorong peningkatan kualitas layanan pendidikan secara berkelanjutan.

#### **d. Budaya Perbaikan Berkelanjutan (Continuous Improvement)**

Budaya Perbaikan Berkelanjutan (Continuous Improvement) menjadi salah satu kunci utama dalam implementasi Manajemen Mutu Pendidikan. Sekolah ini telah menerapkan sistem evaluasi berkala, seperti *review* rutin terhadap proses pembelajaran, layanan administrasi, dan umpan balik dari siswa maupun orang tua. Misalnya, melalui rapat bulanan, tim penjaminan mutu menganalisis

temuan ketidaksesuaian (*non-conformity*) dan merancang tindakan perbaikan (*corrective action*). Selain itu, adanya program pelatihan guru berbasis *feedback* serta inovasi metode pembelajaran menunjukkan komitmen sekolah dalam mengadopsi prinsip *Kaizen*. Namun, tantangan seperti resistensi sebagian staf terhadap perubahan dan keterbatasan sumber daya masih menghambat optimalisasi budaya ini. Dengan demikian, penguatan kesadaran kolektif dan pendokumentasian proses perbaikan secara sistematis diperlukan agar *continuous improvement* benar-benar terinternalisasi dalam budaya kerja sekolah.<sup>50</sup>

Hasil observasi tersebut dikuatkan oleh pernyataan ibu nurfarida sebagai kepala sekolah:

Budaya perbaikan berkelanjutan adalah roh dari sistem manajemen mutu kami. Sejak menerapkan manajemen mutu, kami mendorong seluruh warga sekolah untuk aktif memberikan masukan dan mengevaluasi setiap proses layanan pendidikan. Misalnya, melalui rapat bulanan, kami mengidentifikasi kendala seperti keterlambatan pelayanan administrasi atau kurangnya keterlibatan siswa dalam pembelajaran, lalu merancang solusinya. Tantangan terbesar adalah mengubah pola pikir bahwa perbaikan bukan sekadar formalitas, tapi kebutuhan. Namun, dengan komitmen bersama, kami yakin budaya ini akan semakin mengakar.”<sup>51</sup>

Pernyataan kepala sekolah tersebut dikuatkan dengan pernyataan dari waka manajemen mutu yakni bapak akhmad fauzul albab:

"Kami menggunakan pendekatan PDCA (*Plan-Do-Check-Act*) untuk memastikan perbaikan berjalan sistematis. Contoh nyatanya adalah revisi SOP layanan akademik berdasarkan

<sup>50</sup> Observasi di SMKN 2 Jember, Kamis 25 Maret 2025

<sup>51</sup> Nur Farida, diwawancara oleh penulis, Jember, Kamis 27 Maret 2025

keluhan orang tua dan hasil audit internal. Kami juga mengadakan pelatihan berkala untuk guru dan staf agar mereka terbiasa dengan konsep Kaizen. Kendalanya, masih ada kesenjangan pemahaman antar-departemen, sehingga kami perlu intensifkan sosialisasi dan pendampingan. Tapi, dengan data dan dokumentasi yang rapi, setiap perbaikan bisa terukur dan berkelanjutan."<sup>52</sup>

Pernyataan waka manajemen mutu tersebut dikuatkan oleh pernyataan bapak hari sebagai kepala auditor internal:

"Sebagai auditor, kami memantau konsistensi implementasi continuous improvement melalui pemeriksaan dokumen, wawancara, dan observasi lapangan. Misalnya, temuan audit terakhir menunjukkan bahwa 70% rekomendasi perbaikan dari semester lalu telah ditindaklanjuti, seperti penyederhanaan prosedur perizinan siswa. Namun, kami juga menemukan bahwa beberapa guru masih kurang disiplin dalam mengisi quality record. Ke depan, perlu ada reward and punishment untuk memastikan semua pihak berpartisipasi aktif dalam proses perbaikan ini."<sup>53</sup>

Hasil observasi dan wawancara tersebut dikuatkan dengan adanya bukti dokumentasi umpan balik dari stake holder:

**Gambar 4.3**  
**Umpan balik stake holder**

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	Syahriel	KEGIATAN BELAJAR MENGAJAR	
15/11/2024 8:02:40	Muhammad Bintang Akhmal Firdi	KEGIATAN BELAJAR MENGAJAR	
15/11/2024 7:52:38	reihan syaifullah darmawan	KEGIATAN BELAJAR MENGAJAR	
15/11/2024 7:51:32	Muhammad Abdullah Davino	KEGIATAN BELAJAR MENGAJAR	
15/11/2024 7:46:21	satya Maulana D	KEGIATAN BELAJAR MENGAJAR	
15/11/2024 7:42:27	Rama Syaquille	KEGIATAN BELAJAR MENGAJAR	
15/11/2024 7:41:47	Moh Ihsan Lamadani	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	RAIHAN 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	Afriel 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	

<sup>52</sup> Ahmad Fauzul Albab, diwawancara oleh penulis, Jember, Rabu 9 April 2025

<sup>53</sup> Hari, diwawancara oleh penulis, Jember, Selasa 6 Maret 2025

Di SMKN 2 Jember, formulir umpan balik digunakan sebagai alat untuk mengumpulkan masukan dari siswa, orang tua, guru, dan stakeholder terkait kualitas layanan pendidikan. Formulir ini biasanya berisi pertanyaan tertutup (skala Likert) dan terbuka yang mencakup aspek seperti proses pembelajaran, fasilitas sekolah, pelayanan administrasi, serta sarana prasarana.

Berdasarkan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa Budaya Perbaikan Berkelanjutan (Continuous Improvement) telah diimplementasikan di SMKN 2 Jember sebagai bagian dari sistem manajemen mutu, meskipun masih terdapat beberapa tantangan. Sekolah telah menunjukkan komitmen dalam menerapkan prinsip *Kaizen* melalui evaluasi berkala, perbaikan SOP berbasis umpan balik, dan pelatihan peningkatan kapasitas guru dan staf. Namun, kendala seperti resistensi terhadap perubahan, keterbatasan sumber daya, dan konsistensi dalam pendokumentasian masih perlu diperbaiki. Dengan memperkuat internalisasi budaya mutu, meningkatkan disiplin dokumentasi, dan memberikan reward system, SMKN 2 Jember dapat mengoptimalkan penerapan *continuous improvement* untuk mencapai peningkatan kualitas layanan pendidikan yang lebih berkelanjutan dan terukur.

### 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. Implementasi Manajemen Mutu Pendidikan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan Di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 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.<sup>54</sup> 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

---

<sup>54</sup> Suhadi Winoto, "Komite Sekolah/Madrasah dan Manajemen Mutu Pendidikan" (Yogyakarta: CV. Bildung Nusantara, 2021), 50.



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.<sup>55</sup> 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.<sup>56</sup>

#### a. Perencanaan

Data yang telah peneliti konsepsikan berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi dan observasi menunjukkan bahwa tahapan manajemen mutu pendidikan 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 di sekolah menengah kejuruan negeri 2 jember.

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

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa SMKN 2 Jember telah berhasil menerapkan Sistem Manajemen Mutu secara holistik dan efektif.

<sup>55</sup> Abd muhith, *Dasar-Dasar Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan* (Jogjakarta: Samudera Biru, 2017), 15.

<sup>56</sup> 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,



Implementasi ketujuh prinsip manajemen mutu terlihat jelas melalui komitmen kepemimpinan kepala sekolah dalam menyusun kebijakan mutu dan mengalokasikan sumber daya, fokus pada kebutuhan peserta didik, orang tua, dan industri mitra, serta keterlibatan aktif seluruh personel sekolah dalam penyusunan dokumen mutu. Pendekatan proses yang terstruktur diterapkan dalam seluruh alur kerja pendidikan, mulai dari perencanaan yang didukung oleh sistem perbaikan berkelanjutan yang berbasis data hasil monitoring dan umpan balik stakeholders. Pengambilan keputusan yang didasarkan pada bukti-bukti empiris serta pengelolaan hubungan yang baik dengan berbagai pemangku kepentingan melalui program teaching factory semakin memperkuat sistem manajemen mutu di sekolah ini. Dukungan dokumentasi yang lengkap dan terstruktur menjadi bukti nyata bahwa SMKN 2 Jember tidak hanya memenuhi standar manajemen mutu, tetapi juga secara konsisten berupaya meningkatkan kualitas pendidikannya secara berkelanjutan. Dengan demikian, sekolah ini telah membangun fondasi yang kuat untuk menjamin penyelenggaraan pendidikan yang berkualitas dan mampu menghasilkan lulusan yang kompeten serta berdaya saing di era global.

Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Joseph Juran yang menyatakan bahwasanya Quality Planning adalah proses manajemen yang bertujuan untuk mengidentifikasi pelanggan, persyaratan atau kebutuhan, serta produk dan jasa yang sesuai dengan karakteristik

pelanggan. Proses ini juga memastikan pengiriman produk dan jasa dengan peralatan yang tepat, serta mentransfer pengetahuan tersebut kepada seluruh anggota perusahaan agar semua pelanggan dapat merasakan kepuasan.

#### **b. Pengendalian**

Data yang telah peneliti konsepsikan berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi dan observasi menunjukkan bahwa tahapan manajemen mutu pendidikan 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 di sekolah menengah kejuruan negeri 2 jember.

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

Berdasarkan observasi, wawancara, dan tinjauan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem manajemen mutu di SMKN 2 Jember telah berjalan efektif dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Observasi menunjukkan adanya struktur proses yang terstandar, mulai dari perencanaan hingga evaluasi, sementara wawancara dengan kepala sekolah, tim penjaminan mutu, dan auditor internal mengungkap komitmen kuat terhadap perbaikan berkelanjutan. Dokumen seperti MoU dengan industri, laporan audit, dan survei

kepuasan menjadi bukti konkret bahwa sekolah tidak hanya memenuhi persyaratan, tetapi juga aktif berinovasi untuk menyesuaikan diri dengan kebutuhan dunia kerja. Dengan demikian, SMKN 2 Jember berhasil menciptakan ekosistem pendidikan yang terukur, transparan, dan berorientasi pada peningkatan mutu secara sistematis, sekaligus memperkuat kolaborasi antara sekolah, siswa, dan industri.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat juran yang menyatakan Quality control adalah proses pemeriksaan dan penilaian yang dilakukan secara teliti terhadap suatu produk, kemudian membandingkannya dengan standar atau persyaratan utama yang diharapkan oleh pelanggan. Jika ditemukan masalah, langkah perbaikan akan diambil untuk meningkatkan kualitas produk secara berkelanjutan.

### **c. Perbaikan**

Data yang telah peneliti konsepsikan berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi dan observasi menunjukkan bahwa tahapan

manajemen mutu pendidikan 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 di sekolah menengah kejuruan negeri 2 jember.

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

Berdasarkan data observasi, wawancara, dan dokumentasi, maka dapat disimpulkan bahwa implementasi Sistem Manajemen Mutu di SMKN 2 Jember telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan pendidikan. Sekolah berhasil membangun sistem dokumentasi yang komprehensif, memperkuat kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan berkelanjutan, serta menerapkan mekanisme pemantauan dan evaluasi yang efektif melalui audit internal dan umpan balik stakeholder. Komitmen pimpinan sekolah menjadi faktor pendorong utama dalam menciptakan budaya mutu, meskipun tantangan dalam mengubah pola pikir dan kebiasaan kerja masih memerlukan pendekatan bertahap. Hasil implementasi ini terlihat dari meningkatnya akuntabilitas, standarisasi proses pembelajaran, dan kualitas layanan secara keseluruhan. Untuk memastikan keberlanjutan, SMKN 2 Jember perlu terus memperkuat internalisasi nilai-nilai mutu, mengoptimalkan pemanfaatan teknologi, dan melakukan benchmarking dengan institusi lain. Dengan konsistensi dalam penerapan prinsip *continuous improvement*, sekolah ini memiliki potensi besar menjadi contoh sukses penerapan manajemen mutu di pendidikan kejuruan.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat Joseph Juran yang menyatakan bahwasanya Quality Improvement adalah proses yang bertujuan untuk mempertahankan mekanisme yang sudah berjalan dengan baik, sehingga kualitas dapat dipertahankan dan ditingkatkan secara berkelanjutan. Proses ini dapat dilakukan dengan mengoptimalkan

alokasi sumber daya, menugaskan personil untuk mengelola proyek kualitas, memberikan pelatihan kepada karyawan, serta menetapkan strategi yang berkelanjutan untuk mempertahankan kualitas yang telah dicapai dan memperbaiki aspek yang masih belum sempurna.

## **2. Faktor-faktor yang memengaruhi Implementasi Manajemen Mutu Pendidikan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan Di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Jember**

Layanan pendidikan merupakan suatu proses yang dirancang untuk memfasilitasi pembelajaran, pengembangan keterampilan, dan peningkatan pengetahuan peserta didik. Menurut teori layanan pendidikan, efektivitas layanan ini sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kualitas tenaga pendidik, kurikulum yang relevan, sarana dan prasarana yang memadai, serta lingkungan belajar yang kondusif (Smith, 2018). Layanan pendidikan tidak hanya terbatas pada transfer pengetahuan, tetapi juga mencakup pembentukan karakter, nilai-nilai, dan keterampilan hidup yang diperlukan untuk menghadapi tantangan di masa depan (Johnson, 2020).

Temuan peneliti berkaitan dengan factor-faktor yang mempengaruhi implementasi manajemen mutu di smkn 2 jember sebagai berikut:

### a. Kepemimpinan yang Kuat dan visioner

Berdasarkan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan yang kuat dan visioner menjadi faktor kunci dalam keberhasilan implementasi Manajemen Mutu di SMKN 2 Jember. Kepala sekolah tidak hanya berperan sebagai pengambil kebijakan, tetapi juga sebagai penggerak perubahan yang mendorong seluruh warga sekolah untuk berkomitmen pada standar mutu. Visi dan misi sekolah yang jelas, didukung oleh dokumen kebijakan mutu, SOP terstruktur, serta audit internal yang rutin, menunjukkan bahwa kepemimpinan yang efektif mampu menciptakan budaya kerja berorientasi pada *continuous improvement*. Selain itu, kolaborasi dengan stakeholder dan pelatihan berkala bagi guru dan staf semakin memperkuat sistem manajemen mutu ini. Dengan demikian, kepemimpinan visioner tidak hanya memfasilitasi penerapan manajemen mutu, tetapi juga berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan pendidikan di SMKN 2 Jember secara berkelanjutan.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat Edward Deming yang menyatakan bahwasanya Kepemimpinan yang kuat dan visioner merupakan faktor kunci dalam implementasi sistem mutu. Pemimpin harus mampu menciptakan visi yang jelas tentang standar mutu yang ingin dicapai serta mengkomunikasikannya secara efektif kepada seluruh anggota organisasi. Selain itu, pemimpin juga bertanggung jawab untuk memotivasi dan menginspirasi tim agar bekerja sama dalam mencapai

tujuan tersebut. Tanpa kepemimpinan yang efektif, organisasi akan kesulitan mengarahkan upaya-upaya peningkatan mutu secara terstruktur dan terarah.

#### **b. Komitmen Organisasi Secara Keseluruhan**

Berdasarkan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi secara keseluruhan menjadi faktor kritis dalam keberhasilan implementasi Manajemen Mutu di SMKN 2 Jember. Komitmen ini tercermin dari keterlibatan aktif seluruh stakeholder, mulai dari kepemimpinan kepala sekolah yang menetapkan kebijakan mutu, peran Waka Manajemen Mutu dalam mengkoordinasikan prosedur, hingga responsifnya tim audit internal dalam melakukan evaluasi. Namun, tantangan seperti kurangnya pemahaman mendalam pada sebagian staf dan ketidaklengkapan dokumentasi menunjukkan perlunya penguatan pelatihan serta pendampingan berkelanjutan. Dengan memperbaiki aspek-aspek tersebut, SMKN 2 Jember memiliki potensi besar untuk tidak hanya mempertahankan sertifikasi manajemen mutu, tetapi juga meningkatkan kualitas layanan pendidikan secara sistematis dan terukur.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat Edward deming yang menyatakan bahwasanya Komitmen dari seluruh level dalam organisasi menjadi fondasi penting dalam menjalankan sistem mutu. Setiap anggota organisasi, mulai dari level manajemen hingga staf operasional, harus memiliki kesadaran dan tanggung jawab yang sama terhadap upaya



peningkatan mutu. Tanpa komitmen yang konsisten dan menyeluruh, upaya peningkatan mutu tidak akan berkelanjutan dan cenderung gagal mencapai tujuan yang diharapkan. Komitmen ini juga mencerminkan keseriusan organisasi dalam menjadikan mutu sebagai prioritas utama.

### c. Partisipasi Aktif Seluruh Stakeholde

Berdasarkan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa partisipasi aktif seluruh stakeholder memegang peran kunci dalam keberhasilan implementasi Manajemen Mutu di SMKN 2 Jember. Kolaborasi antara guru, siswa, orang tua, dan mitra industri terbukti efektif dalam menyelaraskan kebijakan mutu dengan kebutuhan praktis, seperti perbaikan kurikulum dan peningkatan fasilitas pembelajaran. Meskipun terdapat tantangan, seperti kurangnya pemahaman awal sebagian pihak terhadap standar mutu, upaya sosialisasi dan FGD rutin berhasil membangun kesadaran kolektif. Dengan demikian, keterlibatan stakeholder tidak hanya memperkuat sistem manajemen mutu, tetapi juga mendorong peningkatan kualitas layanan pendidikan secara berkelanjutan.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat Edward deming yang menyatakan bahwasanya Partisipasi aktif dari seluruh stakeholders, termasuk karyawan, manajemen, dan pelanggan, sangat diperlukan untuk memastikan bahwa proses peningkatan mutu berjalan efektif. Keterlibatan stakeholders memungkinkan organisasi untuk memahami kebutuhan dan harapan yang harus dipenuhi. Selain itu, partisipasi aktif

juga menciptakan rasa kepemilikan dan tanggung jawab bersama terhadap keberhasilan sistem mutu. Dengan melibatkan semua pihak, organisasi dapat memastikan bahwa upaya peningkatan mutu relevan dan sesuai dengan kebutuhan nyata.

#### **d. Budaya Perbaikan Berkelanjutan (Continuous Improvement)**

Berdasarkan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa Budaya Perbaikan Berkelanjutan (Continuous Improvement) telah diimplementasikan di SMKN 2 Jember sebagai bagian dari sistem manajemen mutu, meskipun masih terdapat beberapa tantangan. Sekolah telah menunjukkan komitmen dalam menerapkan prinsip Kaizen melalui evaluasi berkala, perbaikan SOP berbasis umpan balik, dan pelatihan peningkatan kapasitas guru dan staf. Namun, kendala seperti resistensi terhadap perubahan, keterbatasan sumber daya, dan konsistensi dalam pendokumentasian masih perlu diperbaiki. Dengan memperkuat internalisasi budaya mutu, meningkatkan disiplin dokumentasi, dan memberikan reward system, SMKN 2 Jember dapat mengoptimalkan penerapan continuous improvement untuk mencapai peningkatan kualitas layanan pendidikan yang lebih berkelanjutan dan terukur.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat Edward deming yang menyatakan bahwasanya Budaya perbaikan berkelanjutan (continuous improvement) merupakan prinsip inti dalam manajemen mutu. Organisasi harus selalu berupaya untuk mengevaluasi dan meningkatkan

kualitas layanan atau produk yang dihasilkan. Hal ini dilakukan melalui proses identifikasi masalah, analisis akar penyebab, dan implementasi solusi yang efektif. Budaya ini mendorong inovasi dan adaptasi terhadap perubahan, sehingga organisasi dapat terus berkembang dan mempertahankan mutu yang tinggi dalam jangka panjang. Tanpa budaya perbaikan berkelanjutan, organisasi berisiko stagnan dan tertinggal dalam persaingan.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

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

1. Implementasi Manajemen Mutu Pendidikan di SMKN 2 Jember telah berhasil meningkatkan kualitas layanan pendidikan melalui pendekatan sistematis yang mencakup perencanaan, pengendalian, dan perbaikan berkelanjutan. Sekolah ini tidak hanya memenuhi standar manajemen mutu, tetapi juga membangun budaya mutu dengan melibatkan seluruh stakeholder, mulai dari kepemimpinan visioner kepala sekolah hingga partisipasi aktif guru, siswa, dan mitra industri. Hasilnya terlihat dari dokumentasi yang terstruktur, proses pembelajaran yang terstandarisasi, serta peningkatan akuntabilitas dan kepuasan pelanggan. Namun, untuk memastikan keberlanjutan, diperlukan penguatan internalisasi nilai-nilai mutu, optimalisasi teknologi, dan benchmarking dengan institusi lain.

2. Faktor kunci keberhasilan implementasi manajemen mutu di SMKN 2 Jember meliputi kepemimpinan yang kuat, komitmen organisasi, partisipasi stakeholder, dan budaya *continuous improvement*. Kepala sekolah berperan sebagai penggerak perubahan, sementara kolaborasi dengan industri dan umpan balik siswa membantu menyelaraskan kebijakan mutu dengan kebutuhan praktis. Meski demikian, tantangan seperti resistensi terhadap perubahan dan keterbatasan sumber daya masih perlu diatasi. Dengan

memperkuat pelatihan SDM, disiplin dokumentasi, dan sistem reward, SMKN 2 Jember berpotensi menjadi model penerapan manajemen mutu di pendidikan kejuruan, menghasilkan lulusan yang kompeten dan berdaya saing global.

## **B. SARAN**

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

1. Bagi kepala sekolah dalam menerapkan manajemen mutu 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, 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 manajemen mutu. 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

- Aluf, S. W. (2023). \*Penerapan kegiatan ekstrakurikuler dalam meningkatkan kemampuan baca tulis Al-Qur'an di Madrasah Tsanawiyah Negeri 5 Banyuwangi tahun pelajaran 2022/2023\* [Skripsi, UIN Khas Jember].
- Deming, W. E. (2000). *Out of the crisis*. MIT Press.
- Dewey, J. (1997). *Democracy and education*. Simon and Schuster.
- Efansyah, M. N., & Nugraha, A. (2019). *Perkembangan dan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015*. Wana Aksara.
- Fonseca, L., & Domingues, P. (2017). ISO 9001:2015 edition—management, quality and value. *International Journal for Quality Research*, 11, 152.
- Insaniah, S. (n.d.). *Program studi manajemen pendidikan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta 2020*.
- Kementerian Agama RI. (2019). \*Al-Qur'an dan terjemah edisi penyempurna 2019\*. Kementerian Agama RI.
- Lenaini, I. (2023). Teknik pengambilan sampel purposif. *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6(1), 33–39.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi. (2010). *Kepemimpinan kepala sekolah dalam mengembangkan budaya mutu*. UIN-Maliki Press.
- Mulyana, D. (2004). *Metodologi penelitian kualitatif: Paradigma baru ilmu komunikasi dan ilmu sosial lainnya*. Remaja Rosdakarya.
- Musfiqon. (2012). *Panduan lengkap metodologi penelitian pendidikan*. Prestasi Pustaka Publisher.
- Ningsih, S. R. (2022). *Peran tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MAN 1 Cilacap* [Skripsi, Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap].
- Nuraeni, F. (n.d.). *Penerapan ISO 9001:2015 untuk meningkatkan mutu layanan akademik di SD Nasima Semarang*.



- Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Pendidikan Nasional. (2005).
- Poerwadarminta, W. J. S. (2003). *Kamus umum Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka.
- Rahmawati, I., Iqramullah, M. A., & Zulkarnain. (2021). *Mempersiapkan generasi khalifah (Tinjauan terhadap kekhilafahan Adam AS dalam Surat Al Baqarah ayat 30–37)*. At Turots: Jurnal Pendidikan Islam, 3(1), 45.
- Ramadhany, F. F. (n.d.). *Analisis penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dalam menunjang pemasaran*.
- Rusman. (2009). *Manajemen kurikulum*. Rajawali Pers.
- Sallis, E. (2014). *Total quality management in education*. Routledge.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian pendidikan*. Alfabeta.
- Syukron, B. (2022). \*Perencanaan strategi pengembangan mutu guru pada Madrasah Aliyah (Studi multisitus pada Madrasah Aliyah Negeri 2 Bandar Lampung dan Madrasah Aliyah Al-Hikmah Bandar Lampung)\* [Disertasi, UIN Khas Jember].
- Tamam, M. B. (2023). Mutu layanan pendidikan di Indonesia dalam kajian teoritis dan literatur review. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(x), xx–xx.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. (2003).
- UNESCO. (2022). *Global education monitoring report: Vocational education and training for sustainable development*. UNESCO Publishing.
- Winoto, S. (2021). *Komite sekolah/madrasah dan manajemen mutu pendidikan*. Bildung Nusantara.
- Zamzam, J. (2023). *Strategi pembelajaran pendidikan agama Islam dengan menggunakan media pembelajaran dalam meningkatkan prestasi belajar siswa kelas VIII di SMP Islam Terpadu Syarif Hidayatullah Sukorambi Jember* [Tesis, Universitas Islam Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember].

## LAMPIRAN

JUDUL	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
Implementasi manajemen mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2008 sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan pendidikan di sekolah menengah kejuruan swasta ibrahimiy situbondo	Implementasi 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. Komitmen pemimpin dalam memastikan layanan pendidikan sesuai dengan standar ISO</p> <p>c. Tingkat partisipasi stakeholder dalam pengambilan keputusan terkait peningkatan kualitas layanan pendidikan.</p> <p>d. Prosedur yang jelas untuk menangani perubahan jadwal atau susunan dalam pembelajaran</p> <p>e. pemantauan secara berkala terhadap kinerja institusi dalam mencapai tujuan mutu dan pendidikan</p> <p>f. pengembangan inovasi dalam proses pembelajaran yang berbasis teknologi atau kebutuhan siswa.</p> <p>g. Implementasi tindakan perbaikan berkelanjutan berdasarkan evaluasi hasil dan pemantauan sistem, serta kemajuan dalam mencapai tujuan.</p>	<p>1. PRIMER</p> <p>a. Kepala sekolah SMKS ibrahimiy situbondo</p> <p>Waka penjamin mutu SMKS ibrahimiy situbondo</p> <p>b. Tim audit internal SMKS ibrahimiy situbondo</p> <p>c. Waka Kurikulum SMKS ibrahimiy situbondo</p> <p>d. guru dan staff SMKS ibrahimiy situbondo</p> <p>e. tim audit eksternal</p> <p>2. SEKUNDER</p> <p>a. Dokumentasi wawancara</p>	<p>a. Pendekatan penelitian kualitatif deskriptif</p> <p>b. Pengumpulan data</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. observasi</li> <li>2. dokumentasi</li> <li>3. wawancara</li> </ol> <p>c. Analisis data</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. pengumpulan data</li> <li>2. kondensasi data</li> <li>3. penyajian data</li> <li>4. kesimpulan.</li> </ol> <p>d. Keabsahan data</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Triangulasi sumber</li> <li>2. Triangulasi teknik</li> </ol>	<p>a. Bagaimana perencanaan manajemen penjaminan mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015 sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan pendidikan di sekolah menengah kejuruan swasta ibrahimiy situbondo?</p> <p>b. Bagaimana perbaikan manajemen penjaminan mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015 sebagai upaya meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah menengah kejuruan swasta ibrahimiy situbondo?</p> <p>c. Bagaimana perbaikan manajemen penjaminan mutu pendidikan berbasis ISO 9001:2015 sebagai upaya meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah menengah kejuruan swasta ibrahimiy situbondo?</p>
	Kualitas layanan pendidikan	Memenuhi standar kualitas ISO 9001:2015			

**PERYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Fatar Rojab

Nim : 212101030064

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 “Implementasi manajemen mutu pendidikan dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan 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, juni 2025

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER



Ahmad Fatar Rojab

212101030061

## SURAT IZIN PENELITIAN

 <p>UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER</p>	<p><b>KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA</b>  <b>UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER</b>  <b>FAKULTAS TARBİYAH DAN ILMU KEGURUAN</b></p> <p>Jl. Mataram No. 01 Mangli. Telp.(0331) 428104 Fax. (0331) 427005 Kode Pos: 68136          Website:www.http://tik.uinkhas-jember.ac.id Email: tarbiyah.iainjember@gmail.com</p>
	<p>Nomor : B-11091/In.20/3.a/PP.009/03/2025          Sifat : Biasa          Perihal : <b>Permohonan Ijin Penelitian</b></p>
<p>Yth. Kepala SMKN 2 JEMBER          Jl. Tawang Mangu No.59, Lingkungan Panji, Tegalgede, Kec. Sumbersari, Kabupaten Jember,</p>	
<p>Dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, maka mohon diijinkan mahasiswa berikut :</p> <p>NIM : 212101030061          Nama : AHMAD FATAR ROJAB          Semester : Semester delapan          Program Studi : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM</p> <p>untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai &amp;quot;IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU PENDIDIKAN ISO 9001:2015 UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PENIDIKAN DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 2 JEMBER&amp;quot; selama 30 ( tiga puluh ) hari di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu Ir. Nurfarida Kusumastuti, S.Pt. M.P., IPM</p>	
<p>Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.</p>	
<p>Jember, 18 Maret 2025          Dekan,          Dekan Bidang Akademik,</p>	
<p>          KHOTIBUL UMAM</p>	
<p>UNIVERSITAS ISLAM NEGERI          KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ          JEMBER</p>	

## 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**  
400.3.8/559/101.6.5.20/2025

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

a. Nama	: AHMAD FATAR ROJAB
b. NIM	: 212101030061
c. Program Studi	: MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
d. Perguruan Tinggi	: UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

Telah melaksanakan penelitian tentang "IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU PENDIDIKAN SEBAGAI UPAYA UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 2 JEMBER".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 04 Juli 2025  
Kepala Sekolah,

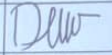
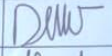
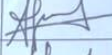
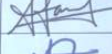


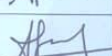

  
 NURFARIDA KUSUMASTUTI, S.Pt., M.P.  
 Pembina  
 NIP. 197601282007012008

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
 JEMBER



## JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN  
IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU PENDIDIKAN  
SEBAGAI UPAYA UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN  
PENDIDIKAN  
DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 02 JEMBER

N0	HARI/TANGGAL	DESKRIPSI KEGIATAN	INFORMAN	TTD
1	4 Juli 2025	Silaturahmi sekaligus landing surat penelitian	Ibu thika audina	
2	4 Juli 2025	Terbit surat disposisi izin penelitian	Ibu thika audina	
3		Observasi sekaligus wawancara singkat	Bapak Akhmad Fauzul Albab S.Pd	
4		Wawancara ketua wmm	Bapak Akhmad Fauzul Albab S.Pd	
5		Wawancara kepala sekolah smkn 2 jember	Ibu Ir. Nur Farida Kusumastuti, S.Pt. M.P., IPM	
6		Pengambilan data dokumen kepada wmm	Bapak Akhmad Fauzul Albab S.Pd	
7		Pengambilan dokumen notulensi rapat rutin	Bapak Akhmad Fauzul Albab S.Pd	
8		Wawancara kepala tim audit internal	Bapak Hari [coordinator tim audit internal]	

Jember 4 Juli 2025

Kepala SMKN 2 Jember

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

Ir. Nur Farida Kusumastuti, S.Pt. M.P. IPM

NIP. 197601282007012008

J E M B E R

## Lampiran 6 Pedoman Kegiatan Penelitian

### A. Observasi

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

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

### B. Dokumentasi

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



### C. Wawancara

Indikator	Informan	Pertanyaan
1. Sejarah 2. Visi 3. Misi 4. Profil sekolah	Kepala Madrasah Waka Humas	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	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>
	Waka manajemen mutu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apa peran dan tanggung jawab utama Anda dalam penerapan ISO 9001:2015 di SMKN 2 Jember?</li> <li>2. Bagaimana proses penyusunan kebijakan mutu dan penetapan tujuan mutu di sekolah ini?</li> <li>3. Strategi apa yang digunakan untuk memastikan komitmen seluruh guru dan staf terhadap sistem manajemen mutu?</li> <li>4. Bagaimana mekanisme identifikasi risiko dan peluang dalam sistem manajemen mutu ini?</li> <li>5. Program apa yang telah dilakukan untuk meningkatkan kompetensi guru dan staf terkait sistem mutu?</li> <li>6. Bagaimana sistem dokumentasi mutu (SOP, formulir, rekaman) dikelola di sekolah ini?</li> <li>7. Indikator kinerja utama apa yang digunakan untuk mengukur efektivitas sistem manajemen mutu?</li> <li>8. Bagaimana mekanisme pengumpulan dan penanganan umpan balik dari siswa dan orang tua?</li> <li>9. Bagaimana proses tinjauan manajemen dilaksanakan dan keputusan apa yang biasanya dihasilkan?</li> <li>10. Contoh konkret apa yang bisa diberikan tentang perbaikan berkelanjutan hasil penerapan sistem ini?</li> <li>11. Kendala utama apa yang dihadapi dalam mempertahankan sistem manajemen mutu?</li> <li>12. Bagaimana strategi alokasi sumber daya untuk mendukung sistem manajemen mutu?</li> <li>13. Bagaimana sistem ini membantu peningkatan kualitas proses pembelajaran di kelas?</li> <li>14. Inovasi apa yang direncanakan untuk meningkatkan efektivitas sistem manajemen mutu?</li> <li>15. Bagaimana strategi untuk memastikan keberlanjutan penerapan ISO 9001:2015 di masa depan?</li> </ol>

	Staff (perpustakaan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 memengaruhi pelayanan dan pengelolaan perpustakaan di SMKN 2 Jember?</li> <li>2. Apa saja standar prosedur operasional (SOP) yang harus diikuti dalam pelayanan perpustakaan setelah penerapan ISO?</li> <li>3. Bagaimana cara perpustakaan memastikan bahwa koleksi buku dan fasilitas tetap memenuhi kebutuhan siswa dan guru sesuai standar mutu?</li> <li>4. Apakah ada perubahan signifikan dalam sistem peminjaman, pengembalian, atau perawatan buku sejak diterapkannya ISO 9001:2015?</li> <li>5. Bagaimana perpustakaan menangani keluhan atau masukan dari pengguna (siswa/guru) terkait layanan?</li> <li>6. Apa saja indikator kinerja yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan?</li> <li>7. Bagaimana peran perpustakaan dalam mendukung proses pembelajaran sesuai dengan tujuan mutu sekolah?</li> <li>8. Apakah staf perpustakaan mendapatkan pelatihan khusus terkait sistem manajemen mutu ini? Jika ya, apa manfaatnya?</li> <li>9. Apa tantangan terbesar dalam menerapkan standar ISO 9001:2015 di unit perpustakaan?</li> <li>10. Apa saran Anda untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan ke depan berdasarkan pengalaman menerapkan ISO ini?</li> </ol>
	Team auditor internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana SMKN 2 Jember mengidentifikasi kebutuhan stakeholder dalam merancang sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015?</li> <li>2. Proses apa yang dilakukan sekolah untuk menentukan risiko dan peluang dalam penerapan sistem manajemen mutu ini?</li> <li>3. Bagaimana mekanisme penetapan tujuan mutu di SMKN 2 Jember dan apa contoh tujuan mutu yang telah ditetapkan?</li> <li>4. Bagaimana sekolah mengalokasikan sumber daya (SDM, anggaran, fasilitas) untuk mendukung penerapan sistem manajemen mutu?</li> <li>5. Bagaimana sistem pengendalian dokumen dan rekaman akademik dilakukan untuk memenuhi standar ISO?</li> <li>6. Upaya apa saja yang dilakukan untuk memastikan kompetensi guru dan staf sesuai dengan persyaratan sistem manajemen mutu?</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Bagaimana mekanisme pengendalian operasional proses pembelajaran untuk menjamin kualitas pendidikan?</li> <li>8. Metode apa yang digunakan untuk memantau kepuasan siswa, orang tua, dan stakeholder lainnya?</li> <li>9. Bagaimana pelaksanaan audit internal di SMKN 2 Jember dan temuan apa yang sering muncul?</li> <li>10. Apa saja keputusan penting yang dihasilkan dari tinjauan manajemen terakhir?</li> <li>11. Bagaimana sekolah menangani ketidaksesuaian atau keluhan yang terkait dengan mutu pendidikan?</li> <li>12. Bisakah Anda memberikan contoh nyata perbaikan berkelanjutan yang telah dilakukan sekolah berdasarkan hasil evaluasi?</li> <li>13. Hambatan utama apa yang dihadapi dalam menerapkan sistem manajemen mutu ini di lingkungan sekolah?</li> <li>14. Bagaimana strategi sekolah untuk mempertahankan dan meningkatkan efektivitas sistem manajemen mutu ke depan?</li> <li>15. Rekomendasi apa yang Anda berikan untuk memperkuat penerapan ISO 9001:2015 di SMKN 2 Jember?</li> </ol>
	siswa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apa yang Anda ketahui tentang standar ISO 9001:2015 dan penerapannya di SMKN 2 Jember?</li> <li>2. Menurut pengamatan Anda, perubahan apa yang paling terlihat di sekolah sejak diterapkannya sistem manajemen mutu ini?</li> <li>3. Bagaimana dampak penerapan ISO 9001:2015 terhadap proses pembelajaran di kelas? Bisa beri contoh?</li> <li>4. Apakah Anda merasa pelayanan administrasi sekolah (seperti pengurusan surat atau informasi) menjadi lebih baik setelah ada standar ini? Jelaskan pengalaman Anda!</li> <li>5. Menurut Anda, apakah fasilitas sekolah (laboratorium, perpustakaan, dll) semakin memadai setelah penerapan manajemen mutu?</li> <li>6. Pernahkah Anda memberikan masukan terkait kualitas pendidikan ke sekolah? Jika pernah, bagaimana respon pihak sekolah?</li> <li>7. Apakah guru-guru di SMKN 2 Jember terlihat</li> </ol>

		<p>lebih disiplin atau berkualitas dalam mengajar setelah ada ISO 9001:2015?</p> <ol style="list-style-type: none"><li>8. Apa kekurangan atau kendala yang masih Anda lihat dalam penerapan sistem ini di sekolah?</li><li>9. Secara keseluruhan, apakah Anda merasakan peningkatan kenyamanan dan ketertiban di lingkungan sekolah?</li><li>10. Apa harapan Anda untuk perbaikan sistem manajemen mutu sekolah ke depan?</li></ol>
--	--	---



Lampiran program kerja wmm



**PROGRAM KERJA  
WAKIL MANAJEMEN MUTU**

**TAHUN ANGGARAN 2025**

Disusun oleh:

AKHMAD FAUZUL ALBAB, M.Pd.,Gr.

NIP. 19900926 202012 1 009

**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](http://www.smkn2jember.sch.id), E-mail : [smkn2jember@yahoo.com](mailto: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, 1<sup>st</sup> Surveillance, dan 2<sup>nd</sup> 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"> <li>Pelaksanaan audit di setiap unit kerja</li> </ul>														
2	Implementasi perbaikan SMM ISO hasil temuan Audit	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan monitoring pelaksanaan SMM ISO 9001:2015</li> </ul>														
3	Sosialisasi Sistem Manajemen Mutu (Awareness)	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengundang narasumber untuk pelatihan.</li> <li>Evaluasi materi ajar.</li> </ul>														
4	Pengkoordiniran dokumen mutu ISO		<ul style="list-style-type: none"> <li>Mentabulasi dokumen mutu setiap unit kerja secara berkala</li> </ul>														
5	Audit Mutu Internal ke-17 & Rencana Perbaikan Berdasarkan Audit	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penjadwalan audit.</li> <li>Pelaksanaan audit di setiap unit kerja</li> <li>Rapat tinjauan</li> </ul>														

No.	Jenis Kegiatan	Target Pencapaian	Kegiatan	Kebutuhan Anggaran	RENCANA PELAKSANAAN												
					2026												
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
5	Audit Mutu Eksternal ke-17 Ist. Follow-up Audit ISO 9001:2015	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manajemen berdasarkan standar hasil cari audit</li> <li>Penyusunan laporan hasil audit dan umpan balik</li> <li>Rencana tindak lanjut perbaikan</li> <li>Pelaksanaan audit di setiap unit kerja</li> </ul>														
7	Peningkatan Infrastruktur Pendidikan Mutu	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengembangan aplikasi pendukung kegiatan ISO 9001:2015</li> </ul>														
6	Total Kebutuhan Anggaran																

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

## 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 <sup>st</sup> & 2 <sup>nd</sup> Certification Audit

### Positive findings

No.	Unit/Department Site	Positive findings
1	Top Management and All Staff	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komitmen yang tinggi terhadap implementasi Management System</li> <li>2. Kerja sama yang cukup tinggi dari seluruh jajaran sehingga proses audit berjalan dengan sangat baik.</li> <li>3. Adanya Program ADIWiyata di Tahun 2024</li> <li>4. Penambahan Kelas Industri untuk program Keahlian DPIB kerjasama dengan 5 DU/DI dan untuk program Keahlian TR-AV kerjasama dengan Formulatrix dan Polytron24</li> <li>5. Adanya capaian raih prestasi Akademik ( Kabupaten ) dan Non Akademik ( Jatim )               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Juara Umum LKS (Lomba Ketrampilan Siswa) tingkat Kabupaten Jember 1.</li> <li>b. Juara II LKS (Lomba Ketrampilan Siswa) tingkat Prop. Jawa Timur untuk Program Keahlian Teknik Alat Berat</li> <li>c. Juara 1 bidang lomba Sysadmin, Program Keahlian TKJ tingkat Nasional (Penyelenggara ATSWANESA)</li> <li>d. Juara 3 bidang lomba Network Simulator, Program Keahlian TKJ tingkat Nasional (Penyelenggara ATSWANESA)</li> <li>e. Juara 3 bidang lomba Cyber Security, Program Keahlian TKJ tingkat Nasional (Penyelenggara BSSN)</li> <li>f. Juara 3 bidang lomba National Spagetti Bridge Competition, Program Keahlian DPIB Tingkat Nasional (Penyelenggara Politeknik Banyuwangi)</li> <li>g. Juara 1 Ganda Putra dan Juara 3 Tunggal Putra kejuaraan Bulutangkis tingkat Propinsi Jawa Timur (Penyelenggara Mabar Indoraya)</li> <li>h. Juara 2 Ganda Putra dan Juara 2 Tunggal Putra kejuaraan Bulutangkis tingkat Nasional (Penyelenggara Unej)</li> <li>i. Juara 3 kejuaraan Pencak Silat tingkat Propinsi Jawa Timur (Penyelenggara POPDA Jawa Timur)</li> <li>j. Juara 3 Karate Berekreasi Campuran, Kejuaraan tingkat Provinsi Karate Tradisional FORDA (Festival Olahraga Daerah) 2 Jatim 2024</li> <li>k. Peraih Medali Emas dan Perak Tingkat Provinsi Bidang Kompetensi Sains Siswa 2.0 tingkat SMK/SMA/MA Sederajat yang diselenggarakan oleh Saintech.id</li> <li>l. Juara 1 Kejuaraan UIN Fight Championship 2025 Kabupaten Jember</li> <li>m. Juara 1 Solopel Kejuaraan Satria Minakijingo 3 Perisai Diri Kab. Banyuwangi</li> <li>n. Juara 3 Kelas B &amp; D Putra Kejuaraan Satria Minakijingo 3 Perisai Diri Kab. Banyuwangi</li> <li>o. Juara 1 Seni Tunggal IPSI Kejuaraan Satria Minakijingo 3 Perisai Diri Kab. Banyuwangi</li> <li>p. Juara 1 Serang Hindar Kelas B Kejuaraan Satria Minakijingo 3 Perisai Diri Kab. Banyuwangi</li> <li>q. Juara 2 Ganda Putra Kejuaraan Bulutangkis UNIBA CUP V 2025</li> </ol> </li> </ol>

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 <sup>st</sup> & 2 <sup>nd</sup> Certification Audit

### Recommendations and opportunities for improvement

No.	Unit/Department Site	Recommendations and opportunities for improvement
1	GMR	Disarankan untuk menambahkan climate change di dalam clause 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 di buat dan ditentukan yang mampu telusur
2	Hubin ( Humas dan Industri )	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 ide/gagasan.</li> <li>- 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.</li> <li>- Berknaan dengan keberlangsungan siswa yang PKL dan langsung menjadi karyawan disarankan dibuat suatu aturan / procedure yang memanyungi proses tersebut.</li> <li>- Disarankan untuk melakukan system monitoring untuk customer satisfaction yang dilakukan oleh perusahaan dengan system online tidak by manual dan diisikan oleh petugas</li> </ul>
3	KATAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disarankan didalam buku agenda nomor surat keluar/masuk diberikan juga identifikasi siapa dan dari mana hal itu berasal dan masalah apa.</li> <li>- Buku induk siswa yang memang secara legger tidak ada nilainya / kegiatan alangkah baiknya diberikan satu system/tanda yang komunikative tidak dibiarkan kosong.</li> <li>- Disarankan untuk memberikan batasan tentang pertanggungjawaban atas sebuah kegiatan yang dilaksanakan dan berdampak terhadap kinerja KATAS</li> </ul>
4	Sarpras	Program Jangka Menengah sdh dibuat oleh organisasi ( 2023-2026 ) disarankan untuk dipetakan, sehingga menjadi mudah verifikasi atas hasil dan target yang harus dicapai dalm 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 <sup>st</sup> & 2 <sup>nd</sup> 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 <sup>st</sup> & 2 <sup>nd</sup> 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><b>a) Description of nonconformity:</b> Tidak adanya cukup bukti, bahwa Analisa telah dilaksanakan oleh organisasi sebagai salah satu bentuk improvement yang harus dilakukan oleh organisasi.</p> <p><b>b) Evidence for nonconformity:</b> Pelaksanaan internal audit, ditahun 2022, 2023, 2024</p>	No	<p><b>Root causes:</b> Adanya pergantian pimpinan sebanyak 4x di tahun 2024 dan pergantian WMM di pertengahan tahun 2024</p>	<p><b>a) Corrections</b> Melakukan Analisa ketercapaian sasaran mutu dari program kerja sekolah di tahun Pelajaran 2024-2025</p> <p><b>b) Corrective Action:</b> 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><b>a. Description of nonconformity:</b> Belum adanya cukup bukti, bahwa organisasi telah menetapkan sasaran mutu yang relevant dengan fungsinya</p> <p><b>b. Evidence for nonconformity:</b> Sasaran Mutu di KATAS belum ada</p>	No	<p><b>Root causes:</b> Adanya pergantian pimpinan sebanyak 4x di tahun 2024 dan kosongnya posisi KATAS di tahun 2024</p>	<p><b>a. Corrections</b> Pemilihan pejabat KATAS di akhir tahun 2024</p> <p><b>b. Corrective Action:</b> 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 <sup>st</sup> & 2 <sup>nd</sup> Certification Audit
5	PROSES PENDIDIKAN	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Capaian pembelajaran Mapel produktif pada pada masing-masing keahlian dimungkinkan untuk ditinjau Kembali, disesuaikan dengan Level KKNI untuk SMK</li> <li>○ Ada peluang meningkatkan peran MGBS dalam memverifikasi Rencana Pembelajaran dan Soal yang digunakan evaluasi hasil proses pembelajaran Produktif</li> </ul>	
6	PBM PRODUKTIF	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ada peluang untuk melakukan analisa ketercapaian hasil pemantauan ketercapaian target sasaran mutu</li> <li>○ Ada peluang menambahkan proses pembelajaran pada Analisa Resiko</li> </ul>	
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



**DOKUMENTASI KEGIATAN PENELITIAN**







**BIODATA PENULIS**

Nama : Ahmad Fatar Rojab  
 NIM : 212101030061  
 Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
 Prodi : Manajemen Pendidikan Islam  
 Tempat, Tanggal Lahir : Situbondo, 29 September 2002  
 Jenis Kelamin : Laki-Laki  
 Agama : Islam  
 Alamat : Desa Agel, Kec Jangkar, Kab Situbondo  
 No. HP : + 685784382826  
 Email : [afatarrojab@gmail.com](mailto:afatarrojab@gmail.com)

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ**  
**JEMBER**  
 Riwayat Pendidikan

RA Raudlatul Jannah : 2008 - 2009  
 SDN 3 Agel : 2009 - 2015  
 SMP Ibrahimy 1 Sukorejo : 2015 - 2018  
 SMA Ibrahimy 1 Sukorejo : 2018 – 2021  
 UIN KHAS Jember : 2021 - 2025